

千葉県立現代産業科学館における来館者サービス - 展示解説員としてできること -

* 篠崎満理佳

Marika SHINOZAKI

要旨：千葉県立現代産業科学館における展示解説員の役割や業務に関して述べるとともに、主に来館者サービスに焦点を当て、5年間展示解説員として勤務した中で、業務を行う上で心がけていることや解説時に行う工夫などをまとめた。

キーワード：展示解説員 来館者 来館者サービス

1 はじめに

博物館や美術館には「展示解説員」（以下解説員とする）という職種がある。千葉県立現代産業科学館には、現在3名の解説員が勤務しており、来館者が快適に楽しく館内を見学していただけるように、わかりやすい解説と丁寧な接客、及び安全管理に努めている。

今回、千葉県立現代産業科学館で5年間解説員として勤務した中で、私から見た解説員だからできる来館者サービスや、業務を行う上で心がけていることを述べたい。

2 展示解説員とは

博物館によって呼び名は様々であるが、解説員は展示資料の解説を行うだけでなく、館内の接客業全般を行い、博物館と来館者を繋ぐ架け橋のような存在である。

フロアに立ち直接来館者とやり取りをするため、解説員の印象や対応が館のイメージを決定するといっても過言ではない。そのため、常に笑顔で丁寧な対応を心がけ、よりよいサービスが提供できるよう向上心を持って業務に取り組んでいる。

3 展示解説員の役割

解説員は名前の通り、来館者にわかりやすく展示の解説をする役割を担っている。フロアでの展示解説や来館者からの質問にお答えすることに加え、当館では1日2回一般向けの展示解説の時間を設けるとともに、事前予約された団体には別途館内を案内する解説ツアーを実施している。

博物館に対するイメージは人それぞれ違うと

思うが、「難しそう・敷居が高そう・堅苦しい」と思っている人は一定数いるのではないだろうか。展示内容は、資料と説明パネルを見るだけでも理解をすることは可能だが、間に解説員が入りわかりやすく展示の意図や発明・発見のエピソード等を話すことで、来館者の展示に関する理解を深め、満足度を高めることができる。

解説員は学芸員や専門家という立場ではないが、だからこそ、来館者と近い目線で展示の面白さを伝えることができる。講義のような話をするとう来館者の関心が失われてしまう場合があるので、何を疑問に思い、何に興味を持つかを考えて話をするようにしている。

創造の広場の展示のひとつ「ポップリング」を例に挙げてみる。アーチをくぐると、両側からアルミ製のリングが跳ね上がるこの展示のキーワードは「電磁石」と「電磁誘導」である。アーチの根元にあるセンサーが遮られると、両側のコイルに電流が流れコイルは瞬間的に強い電磁石になる。電磁誘導によりリングに逆向きの磁界が発生し、反発してリングが跳ね上がる仕組みだ。



図1 ポップリング

ここで「なぜ自分がアーチをくぐったらリングが跳ねたのか」という理由を知りたい方や電磁誘導を習っていない小学生に対して、細かい原理や電磁誘導の解説をすると「なんだか難しそう」「科学は苦手かも」と思われてしまうことがある。

子ども達のなぜアーチをくぐるとリングが跳ねたのかという疑問に対して、アーチの根元のセンサーがスイッチの役割を果たしていると伝えて興味を引き付け、磁石で遊んだことはあるかを質問する。大抵の子どもは「ある」と答えてくれるので「2つの磁石の同じ極どうしを近づけるとどうなるか知っている？」と問いかける。すると「くっつかない」「離れようとする」といった答えが返ってくるので、コイルとリングを指差しながら「ここでは磁石の反発と同じことが起きているんだよ」と伝え、子ども達は理解ができて嬉しそうな表情をしてくれる。

常に来館者の立場に立ち、求める情報を提供するためには、自分だけが一方的に話さないことが大切である。初めはなるべく最小限の情報を提供して、来館者の反応を見てからより詳しい解説をするように心がけている。大人の方に対しては、自分が興味関心を持ったものを紹介したり、最近ニュースで話題になったことと絡めて話をしたりすると興味を持ってくださる方が多い。更に詳しい解説や専門知識を必要とする方には、フロア担当者に連絡を取り対応していただくことで、その方の疑問を解消し満足度を高めることができる。

解説員は深い専門知識を語るのではなく、初めて展示を見た方に展示の面白さを伝える役割を担っている。リピーターの方にはいつ来ても新しい発見があるように、実験やイベントの案内などを行っている。

前述したように、解説員は来館者と博物館をつなぐ架け橋のような存在である。展示の情報をわかりやすく伝えることで、来てよかったと思っただけ、楽しい思い出を持ち帰っていただくことでリピーターになってくださったり、口コミで新たな来館者が来てくださったりする効果が期待できる。

4 日々の業務で心がけていること

(1) 来館者に合わせた解説・サービスの提供

博物館に来る人は、目的も年代もそれぞれ違う。当館は家族連れの方が多いが、ハンディキャップを持つ方や、幼児からご年配の方まで幅広い年齢層の方が来館される。

家族連れ、校外学習の小学生と先生、近隣の小・中学生、レポートの課題のために来館した大学生、たまたま立ち寄った方、特定の展示を見ることを目的として来られた方など、来館目的は千差万別であり、解説員はそれぞれの来館者に合わせたサービスを提供することが求められる。

例えば、校外学習の小学校団体が来館された時は子どもたちが学習していることと関連付けた解説をする。製鉄所に行った、またはこれから行く子ども達には鉄鋼産業のコーナーを紹介して詳しく解説することで学習の理解を深める手助けをしている。小学校低学年の子ども達には、体験型の「創造の広場」を中心に紹介し、身近な科学に親しんでもらい疑問や発見を引き出してあげたいと考えている。校外学習の下見に来た先生には来館予定日と滞在時間を聞き、その日その時間帯に行われている実験を紹介し、昼食場所や水飲み場等の施設に関することも案内している。

このように、来館者と丁寧にコミュニケーションを図り、理解のレベルや興味関心にあわせた解説・案内を常に行っている。

(2) 3か所の常設展示室での解説の工夫

当館には3か所の常設展示室がある。同じ館内でも展示の切り口が違うので、展示室に合わせた解説を行っている。以下に展示室ごとに行っている解説の工夫をまとめた。

ア「現代産業の歴史」

この展示室では、千葉県の基幹産業（電力・石油・鉄鋼）に関する展示をしており、最初に展示室の見方を説明している。向かって右側が大量生産・大量消費が始まったころの歴史に関する展示、向かって左側が現在の産業に応用されている技術と千葉県に関する展示である。そのため、産業の移り変わりを昔から今へと見ていただくことができる。このことは何気なく展示室を眺めるだけで

は気が付かない方もいるので、解説の必要性を感じる。展示の発明・発見者エピソードなども交えながら、過去の偉大な発明があったからこそ、現在の私たちの便利な暮らしがあることを伝えている。



図2 展示解説風景

イ「先端技術への招待」

この展示室では、先端技術産業の中でも私達の暮らしにとって身近なものを中心として、さらにそれを支える基盤となった技術を展示している。当館は開館21周年目を迎えた科学館であるため、当時最先端であった技術も現在では当たり前のように私達の暮らしに浸透していることが多い。「今では当たり前になった技術も当時は最先端の技術で、科学技術は日々進歩している。」とひと言添えるだけで展示の見方・受け取り方が変わってくる。また、学芸課職員が新しい展示を設置した時には積極的に紹介している。現在は、ともに平成27年12月より展示を開始したスーパーカミオカンデの観測結果をリアルタイムで見ることができるイベントディスプレイと、生物の持つ特性を真似て開発されたバイオミメティクス(生物模倣技術)を解説することが多い。展示の意図や見どころを知るためにも展示担当者に直接話を聞いたり、新聞やニュースなどを積極的にチェックしたりしている。

ウ「創造の広場」

この展示室では、科学の現象・原理・仕組みを体験的に学ぶことができる。まずは展示に触れて体験してもらうために、あえて詳しい解説パネル

を出していない。解説をする時も来館者の発見や疑問を引き出せるように、詳しい解説をする前に「どうなると思う?」「どうしてだろう?」といった問いかけを多く行うようにしている。小さな子どもの場合は、その場で現象の原理や仕組みがわからなくても、「不思議だな」「どうしてかな」といった興味関心を育てる手助けになればと思う。「楽しい」と思ってもらうことが一番だが、「楽しい」だけで終わらず、科学の疑問や発見を持ち帰っていただけるよう心がけている。

(3) 解説以外の来館者サービス

解説員の業務は展示の解説だけではない。来館者が安心して見学ができるようにフロアの安全管理も担っている。以下に解説員が行う安全管理業務の例を挙げた。

- ・怪我や事故などを未然に防げるよう、混雑時には館内の巡回を強化し、注意喚起を行う。
- ・子どもが迷子になっていた時は一緒に保護者の方を探し、場合によっては迷子放送をかける。
- ・体調不良の方には救護室の案内をする。
- ・展示場での怪我があった場合、職員への連絡・救護室への案内・簡単な手当等を行う。
- ・地震や火災などの非常時には安全確認や避難誘導を行う。

また、安全管理のほかにも以下の業務を行っている。

- ・来館者からの質問・要望への対応
- ・館内の展示物や照明器具の点検・解説シートの補充
- ・展示物の清掃
- ・各種実験やイベントのアナウンス業務
- ・イベントの司会進行

業務内容は多岐に渡るが、どれも来館者が安全かつ快適に見学を楽しんでいただけるよう、丁寧な対応を心がけている。

(4) 身体が不自由な方へのご案内

車椅子の方や杖をつく方が来館された際に、いかに心地よく過ごしていただけるかは当館にとって大きな課題であるといえる。以下に実際に上記の方々が来館された時に行っていることを記した。

- ・団体向けの解説ツアー時に杖をついている方がいた場合、階段とエレベーターが両方使える順路に変更する。
- ・杖をついている等、足が不自由な方には立ち見の実験の際に椅子の準備をしておく。
- ・段差がある放電実験室の入口では段差スロープを設置する。

特別扱いをされたくない方もいると考えられるため、どこまでの対応が必要かは来館者の様子を見ながら判断している。

過去にストレッチャーでお越しの方がいた際に、ストレッチャーがエレベーターに入らず2階へ上がれないことがあった。すぐに職員に連絡をして、職員付き添いのもと収蔵庫にある大型のエレベーターをご利用いただいた。常に誠心誠意対応して、気持ちよく館内を見学していただけるように努めている。

5 チームワークと情報共有

解説員の来館者への対応がバラバラにならないように、情報共有をすることが大切である。一人ひとりがどんなにより対応をしても、解説員同士で連携が取れていなかったり、各々が思い思いに接客をしたりしていると、全ての方に対して平等な対応ができなくなってしまう。来館者とのやり取りがあった際には、質問内容やその回答など些細なことでも解説員の間で報告をしっかりと行い、対応に差が出ないように心がけている。

解説員だけでなく、フロアで演示実験を行っている主任技術員との連携も重要である。団体でお越しの方が実験の見学を希望している場合は、来館者の年齢層やハンディキャップの有無、その後の予定等を主任技術員に報告することで、よりスムーズに実験を行うことができる。また、フロアで起こったことは必ず職員に報告し、全体周知が必要な時は当日の終礼と翌日の朝礼で報告し、「知らなかった」ということがないようにしている。その他にも清掃員や警備員、設備担当者との連絡を取りながら、業務を行っている。

解説員は来館者とのやり取りだけでなく館職員とやり取りをして連携を取ることが、よりよい来館者サービスを行う上で大切である。

6 おわりに

私にとって、中学・高校時代に家族や友人と来館し、楽しかった思い出のある現代産業科学館で5年間勤務できたことは貴重な経験であり、解説員として働けたことを誇りに思っている。この5年間で多くの方と接することができて、「ありがとう」や「楽しかった」という言葉に何度も励まされてきた。来館者からの質問で自分自身も気付かされ、勉強になったことも沢山あり、様々なご要望に答えられるよう仕事に取り組んできた。残りの時間も、一人でも多くの方に喜んでいただけるよう丁寧な対応を心がけていきたいと思う。

当館の解説員は1年ごとに契約を更新し、最長5年まで契約更新ができる期限付きの職である。そのため業務の引き継ぎは正確に行う必要がある。新人には展示内容の解説の知識だけでなく、解説員としての来館者に対する心構えを伝えることも大切である。

最後に、本稿を執筆するにあたって多くの助言をいただいた館職員の皆様に感謝の念を表し、この紙面を借りてお礼を申し上げたい。

参考文献

宮下朋子ほか「展示解説について」『千葉県立現代産業科学館 研究報告書』第4号(1998年3月)