

## 千葉県立現代産業科学館における来館者サービス

### —これからの展示解説員に求められるものとは—

\*梅原妙子

UMEHARA Taeko

要旨：千葉県立現代産業科学館（以下「当館」と表記）における展示解説員の役割や代々引継いできた業務とその変化に関して述べるとともに、5年間展示解説員として勤務した中で体験して実感したこと、新型コロナウイルスによる感染症拡大の影響が広がる現状と、これからも引継いでいきたい当館展示解説員による来館者サービスについてまとめた。

キーワード：展示解説員 来館者 来館者サービス 来館者と科学博物館の懸け橋 コロナ禍

#### 1 はじめに

千葉県立現代産業科学館（以下「当館」と表記）には、現在3名の展示解説員がおり、来館者が快適に楽しく館内を見学できるよう安全にも配慮しながら丁寧な接客に努めている。

今回、私が5年間展示解説員としての経験の中で学んだことや変化を感じたこと、そして「解説員としてこれからも心がけていきたいこと」について述べていきたいと思う。

#### 2 展示解説員とは

多くの博物館や美術館には「展示解説員」という職種がある。博物館によって呼び名は様々であるが、展示解説員は展示の解説を行うだけでなく、館内の接客全般を担い、博物館と来館者を繋ぐ架け橋のような存在と言えるだろう。

フロアに立ち直接来館者とやりとりをするため、展示解説員の印象やその対応が館のイメージに影響する可能性は大きい。そのため、常に笑顔で丁寧な接客を心がけ、よりよいサービスが提供できるよう向上心を持って日々業務に取り組んでいる。

#### 3 展示解説員の役割

当館の展示解説員は、コロナ禍以前は大きく分けて三つの業務を行っていた。

##### (1) 来館者への解説

- ・フロアでの展示解説や展示に関する質問への対応（個別解説）
- ・1日2回、定時に開催される一般向けの展示解説（適時一斉解説）
- ・事前予約団体を対象とした館内の解説ツアー

##### (2) フロアの安全管理

- ・未然に怪我や事故などを防げるよう、館内の巡回と来館者への注意喚起
- ・展示室で体調不良や事故、怪我などが発生した場合の初期対応、及び関係職員への連絡
- ・迷子となった子どもの保護と、保護者や引率者の捜索
- ・災害時等の安全確認や避難誘導

##### (3) 展示室（施設環境）の維持管理

- ・来館者からの質問・要望への対応（施設案内や実験のスケジュール、駐車料金や飲食場所のご案内、夏休みの課題の相談等、展示以外の問い合わせ）
- ・展示物の整備や清掃、点検、解説シート（配布資料）の補充
- ・各種イベントのアナウンス業務や司会進行  
その他の事務作業や、団体対応、学生の職場体験や実習の補助等、業務は多岐に渡る。これらの業務はどれも来館者が安心して楽しく充実した時

間を過ごすために必要なものであると考えている。

展示には資料と説明パネルはあるが、その間に展示解説員が入り、来館者とコミュニケーションをとりながら、来館者の年代、理解度にあわせ展示の意図や発明・発見のエピソード等を話すことも出来る。それにより展示に関する理解をより深め、満足度を高めることができるよう努めている。

一方的に専門知識を語るのではなく、その展示の面白さを伝え、何度でも新しい発見が出来るように、常に来館者が求める情報を提供できればと思う。

また、当館を訪れた来館者が最初に出会う屋外展示物「好奇心の門」や「不思議のたね」のテーマでもある「不思議」ということや「好奇心」をくすぐるように見学のお手伝いをしている。

例えば、「どうなると思う？ どうしてだろう。」という問いかけにより、様々な視点で考えてただけできるよう促す、実験装置を使って実際に体験を行い一緒に仕組みなどを確認する、仕組みや機構について「身の回りでよく見かける物の、この部分に使われています。」と身近なもので例示するなど、様々な発見の補助を行う。このように、来館者の経験や実体験の中から展示との関係を引き出し、楽しいと思ってもらえることを大切に、「あれは何だろう」、「もっと知りたい」といった、次へ繋がる気持ちを感じていただけるような対応を心がけている。

また、当館の実験の先生（主任技術員）がいつも来館者に話しているように「楽しいがいちばん。その次に、不思議だな。どうしてかな。を持って帰ってね！」は、まさに当館のテーマそのものである。展示解説員もまた、ただ質問に回答することを重要とするのではなく、常に来館者の科学の世界と一緒に広げたいと考えている。

#### 4 解説員として心がけていること

次に、私が展示解説員として常に心掛けていることについてふれておきたい。

##### (1) 来館者に合わせたサービスの提供

博物館を訪れる来館者は、目的も年代もそれぞれ違う。

当館には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、レポート課題のために来館した大学生、たまたま立ち寄った方、ある特定の展示を見ることを目的として来館された方など、来館目的も千差万別である。展示解説員はそれぞれの来館者に合わせ、来館者と丁寧にコミュニケーションを図り、また、理解のレベルや興味関心に合わせた解説・案内ができるよう常に努力している。

##### (2) 来館者に合わせたサービス提供を支えるOJT

来館者に合わせたサービスの提供、来館者対応とはどのようなものなのか。

展示解説員には接遇や実務マニュアルがあり、新人のうちは先輩と同行して実務を行い、様々な業務を学び引継ぎを行う。詳細な連絡や報告、日報を記録する他、常時館職員と連携して、情報共有を行っている。特に、来館者への対応については、これまでの実例や経験が参考になることが多い。

しかし、どんなに詳細な引継ぎを行ったとしても、様々なケースがあるため、その場に同席していないかぎり、やりとりの様子や、次回同様の対応が求められる場合の対処方法など、全てを把握することはとても難しい。

では、このような対応について、歴代の展示解説員にはどのように引継がれてきたのだろうか。やはり先輩と同行して一緒に来館者対応を行いながら学ぶことがとても大きい。手順や方法が主要のマニュアルでは網羅できない展示解説員の心構えや、業務上の細やかな技術や工夫を口頭で行い、そしてなによりも「やってみせる」というレクチャーはとても丁寧でわかりやすく、後々私が1人で判断し対応できることに繋がった。

ここでは実際に先輩解説員からの引継ぎと実務を通して私が学んだことを例に挙げてみよう。

##### ア 先輩と児童とのふれあいから学んだこと

幼稚園の遠足での来館をきっかけに、それから家族と毎週のように来館するようになった児童がいた。両親から「最近娘が、大きくなったら実験の先生か展示解説員になりたいと言っている。」と

いうお話も伺った。児童は、主任技術員が行う演示実験の手順や、解説員のアナウンスまで全部覚えてしまう程、毎回熱心に見学していた。

「今日は実験の先生とお話しした。次はあの実験が見たいからまた来るって約束した。」と、嬉しそうに話し、来館の度に新しい発見があるようであった。

科学や実験が好きな児童の興味は尽きず、児童への解説や案内は、当館の展示内容や実験だけにとどまらない更にもっと広いものへとなっていた。先輩解説員は児童の興味・関心に合わせ、自ら勉強した知識の中から易しい言葉を使い、科学専門誌や子ども向けの本、他の科学館の情報などを伝え、児童にとって更に興味関心に繋げる解説や、科学の世界を紹介していた。その先輩展示解説員の対応にとっても感銘を受けた。また、同時に私にも調べ方や資料のポイントなど丁寧にアドバイスもしてくれた。

来館者に合わせた対応とはどのようなことを指すのか。また、日頃からどのような準備や学びが必要なのか。一言で来館者サービスといっても、その幅広さを実感した。先輩の対応や勉強方法を学び、私もまずは真似から始めてみようと思った。

## イ あらゆる状況に適切に対応するためのシミュレーション

来館者対応は毎回同じではないため、あらゆる状況に適切な対応ができるよう、事前に注意をしておくよう指導を受けた。

怪我や事故が多く発生しやすい場所の注意事項や、エスカレータが停止した場合の対応方法、トイレのドアが開かない場合の対応方法など、実際に私が対応したことが無く記録でしか知らない注意事項も、事前に現場で想定したシミュレーションを行うことで常時注意や予測をして動くことができるようになった。トラブルを未然に防ぐことにも繋がっている。

過去の情報まで引継ぎするのは膨大で細かすぎるかもしれないが、それによりあらゆる状況でもスムーズな対応ができるであろう。

楽しかったからこそ、また行きたいと思い、再度来館していただけるのである。そうであるならば、できる限り様々なことを引継いでいた方が、

より様々な目的をもった来館者に合わせたサービスを提供することや、来館者の安全な見学に繋がり、満足度が高くなると思われる。

## 5 来館者サービスの需要の変化と対応

### (1) 来館者層の低年齢化

当館は校外学習など学校団体の利用や親子連れの来館が多い。一番多い来館者層は小学生であるが、近年の傾向として、乳児や幼児を連れた家族連れの来館が増加している。

来館者からの問い合わせ内容からもその変化を実感している。

当館には、フロアノートと呼ばれる、館内やフロアでの出来事を展示解説員が記録してきたノートがある。学芸・普及課職員や主任技術員、チケットカウンター担当者との情報共有、連携を図るための重要な記録である。また、過去の現場での詳細な出来事を知ることができる貴重な資料であり、事故や怪我、問合せ内容、来館者の意見や感想、展示物の不調や整備状況、職員とのやりとり、展示解説員の対応など、フロア業務における現場の情報が詰まっているものである。

これまでのフロアノートを改めて参照すると、平成 20 年より以前はフロアでの事故・怪我の報告はほとんどなかった。主な記録内容は、展示物整備や連絡手段である。

しかし、近年は小学生以上の子どもたちに関する報告に加えて、未就学児に関連する報告も多く、平日でも未就学児の迷子報告などが見られる。また、ベビーカーの預かりや貸出、ベビーベッド、授乳室への案内記録も多く見受けられるようになった。

当館に長く勤務している職員や先輩展示解説員は、「最近ではベビーカーの親子連れの来館が増えた。保護者が母親や祖父母ではなく、父親と子どもの親子連れの来館も増えたため、子ども連れの外出が増え目的地として当館を選択してもらう機会が増えたのでは。」と推測されている。

さらに、SNS などで当館に関する口コミ情報が配信されているらしく「屋内施設で安全に過ごせて、空いている時間帯には小さな子どもでもゆっくり楽しめるという口コミを情報サイトで見て、

初めて来館しました。」というような、家族連れの来館者からの声も増えている。

## (2) 団体利用方法の変化

当館ではフロアに滞在する団体の来館者が 200 名を超える日のことを「団体集中日」と呼んでいる。

コロナ禍前の令和元年度の団体集中日には、特に昼食場所を利用する予約が多く入っていた。昼食時間を過ぎると退館する予定を組んでおり、昼食後から退館するまでの時間に団体がフロアに集中し、一定の時間を過ぎるとフロアが空になるような日もあるなど、団体利用方法にも以前との変化が見られた。旅行会社が開催しているツアー団体の場合、他の目的地への中間地点として当館が選ばれている場合も多く、滞在時間が昼食時間しかとれないケースも多いのだろう。

また、事前予約を行わず、そのまま当日に来館される団体利用も増加しているようだ。

## (3) 来館者層の低年齢化や団体利用者の傾向を踏まえた対応

このような傾向を踏まえ、様々な対応に取り組んでいる。

まず来館者層の低年齢化についてであるが、当館の展示物は、来館者が直に触れて体感できるいわゆる「ハンズオン」の実験装置がほとんどであり、「展示に手が届かず、よじ登る」「身を乗り出してシャボン玉水槽に落下する」「先が見えず他の子どもと衝突する」などの危険が想定される場所もある。

未就学児の見学には保護者同伴が原則だが、1人で歩けるくらいの幼児の見学には、踏み台の用意や、怪我防止のカバー、子どもが転倒しやすい段差には展示解説員が注意を払う等の対応をして、小さな子どもにも安全に科学現象や機構に触れる機会のお手伝いをしている。

乳幼児にはハンドルをまわすと動く仕掛けや、スイッチを押すと動作する仕掛けの展示が人気で、音や光を探したり、目で追いかけていたりしている。また、かわいい動きの人形劇もとても人気である。中でも、人形劇のキャラクターロボット「タリッ

プくん」の大きな仕掛け時計は特に人気があり、この仕掛け時計目当ての親子連れも多い。しかし、仕掛けが動き始める時刻には、その仕掛けのロボットを見るために子どもが急に走り出す場合があるので定刻前から注意を払っている。

子どもたちが安全に見学できるよう注意をすることで、同じくらいの年齢の子どもと仲良くなり初めての友達ができたという親子連れもいらした。

次に団体利用についてふれる。団体利用の傾向で少し残念なことは、前述のように見学時間が以前に比べ短くなっていることであり、さらに当日の交通事情により滞在時間が削られてしまい、見学時間がほとんどとれなくなる場合があることである。子どもたちはじつくりと見学することが出来ず、とても残念そうな顔をして、フロアや展示物の方を覗いている。音がする展示に合わせて辺りを見回し、ウォーターロケットや大きなシャボン玉に目を奪われ「いいな。あれやりたかった。」などという声が聞こえてくる。また、早く昼食を終わらせ見学の時間を増やそうと食べ物を口の中に入れたまま、昼食場所から展示フロアへ走り込んで来た子がいたこともあった。

このように滞在時間の短い子どもたちに少しでも館の魅力を知ってもらおうと、トイレ休憩の順番待ちや、入場直後に行うガイドンス、昼食場所や荷物置場へ移動時間などの僅かな時間を利用して、そこから見える展示物の簡単な説明や見どころなどを伝えるという対応をしている。

他の団体や一般の来館者も見学しているため、一つの団体にかかりきりにはなれないが、臨機応変に展示解説員の間で業務を分担して対応し、見学ができなくて残念な気持ちや、移動中に見えたあれは何だろうという興味関心を追及できなかった残念な気持ちだけをもって帰ることのないように、次回家族と一緒に来たいなという気持ちに繋げていただけるような工夫をしている。

来館者の傾向が少しずつ変化しても、常に来館者へ最良のサービスを提供することは、展示解説員の重要な業務として引き継いできたことである。

## 6 新型コロナウイルス感染拡大の影響

来館者の傾向の変化への対応に加え、新型コロ

ナウイルス感染拡大を受け、感染拡大防止対策が求められるようになった。

当館では令和 2 年 2 月から感染症対策が導入され、ソーシャルディスタンスを保った対応をする等、来館者と館職員の双方の安全を第一に考えた来館者対応への変容が求められた。

それは、展示解説員の“展示解説”業務や、これまで行ってきた来館者サービスの大半も行うことができなくなる程のとても大きな変化であった。

現在行っている当館の主な新型コロナウイルス感染症への拡大防止対策の主な対応は以下のとおりである。

- ・来館者へ、マスク着用と手指消毒、検温と連絡先を記入する入館票のお願いをする。
- ・来館者が接触する部分の消毒を行い、ベンチや座席数を減らす。
- ・団体受付や展示解説は制限する。
- ・演習実験や人形劇は、大きな部屋 1 か所で回数を減らし実施する。

現状では、職員からの声掛けは最小限とし、マスクやフェイスガードを着用して対応することは勿論のこと、緊急時のために使い捨ての手袋や防護服、体調不良者の一時隔離を行う部屋も準備されている。

さらに、来館者に関しても、以下のような変化が見られるようになった。

- ・感染症対策として通路を一方通行にしているものの、バリケードや案内表示が多く、順路がわからず迷う来館者があらわれた。
- ・感染症対策として設置されたパーテーションにより周囲が見えづらくなるため、迷子の問い合わせ、展示物・トイレなどの場所についての問い合わせが増加した。
- ・展示解説員への問い合わせが減少し、2 階を中心とした音声ガイド利用が増加した。
- ・休止している展示物やイベントの再開についての問い合わせが増えた。
- ・飛沫感染を考慮し体験展示や演習実験を避け、見学できる展示のみを目的とする来館者が増加した（特に大人の来館者に多い）。
- ・屋外にあるサイエンス広場のみの利用者が増えた。

今まではあまり見受けられなかった来館者の反応もあり、感染症対策によってまた新たな課題があらわれてきている。以前とは異なる来館目的や当館の利用方法も増えたため、その都度新たな来館者対応の方法を考え、模索している現状である。

何が正解なのかはわからない。日々初めてのケースが発生する。それでも、現状で対応できることを日々積み重ねていくことが重要であると考えられる。

## 7 展示解説員としてこれからも心がけていきたいこと

現在のコロナ禍に限らず、現代社会の変化にともしない、私たち展示解説員の業務も変化を求められているようだ。

展示解説員の主要業務とされ、歴代展示解説員から引継がれてきた展示解説や解説ツアーは、ひとつひとつの展示物の解説よりも、15 分から 30 分間の施設案内や見どころ案内にその需要が変化してきた。その解説業務も感染症対策を行う現状では制限されており、一般来館者向けの展示室解説や説明も同様に控えている。

ではこのような現状のなかで、今後どのような来館者サービスが提供できるのか、また、それをどう引継いでいくべきなのか、常に課題をもって業務に取り組んでいく必要があるのだろう。

今後、移り行くであろう展示解説員の在り方や業務の中でも、その支柱となるのは「来館者に合わせた視点」「楽しんでもらうこと」「科学を身近に感じてもらうこと」だと思う。

こうした姿勢こそが、いつの時代も来館者と当館を繋ぐ「展示解説員」としての役割であり、開館当初から引き継がれてきた展示解説員の伝統だと考えるのである。

例えば、来館者との挨拶ひとつとっても、そこから多くの情報を得ることができるのである。当館では「いらっしゃいませ。」ではなく「おはようございます。」「こんにちは。」と挨拶をする。その方が来館者からも挨拶が返ってくることが多い。

挨拶の返答の有無で、個人での見学を希望するのか展示解説員や実験の先生と関わりを持つ見学を希望するのかが推測できる。加えてコロナ禍の

現状では館職員との接触をできるだけ避けるかたちでの見学を希望する方もいるだろう。また、健康状態や人数、年齢層、車椅子やベビーカーの利用の要不要なども判断できる。海外からの来館者であれば、日本語での会話が可能かどうか判断することもある。このとき、ぬいぐるみやおもちゃ、スーツケースなどの持ち物にも注意を払っている。

このような挨拶から得られた情報で、怪我や事故、迷子を未然に防ぎ、来館者の見学に必要なサービスを判断する材料とすることもできる。

一方で、来館者側からも展示解説員を認識していただくことにより、必要な際にはスムーズに声をかけていただけることにも繋がる。

展示解説員の明るい色の制服も“赤い制服を着たひと”イコール“科学館のひと”と一目で判断してもらえることに一役買っているが、笑顔や明るい声で対応することもとても重要な要素である。それは聞き取りやすさだけでなく、その空間の安心感や信頼性、来館者が問い合わせをしたい場合に展示解説員へ声をかけやすくなることに繋がるものであろう。

現在コロナ禍にあって、来館者のためにできることは限られてしまっているが、これからも展示解説員の目指す来館者サービスを心がけ、私は毎日を笑顔で挨拶からスタートしていきたい。

## 8 おわりに～来館者と博物館の架け橋として

ここまで展示解説員の業務と来館者サービスについて私の思うところを述べてきた。私たちの業務は決して単独で成り立つものではなく、多くの支えがあってこそである。日頃からの勤務で感じている感謝の気持ちをここで示したい。

幼い頃両親に連れられて博物館に行き、未知の世界を体験したことがきっかけで、以来、私は博物館が大好きである。

いつも多くの来館者が訪れ賑やかで、楽しい科学に溢れている現代産業科学館がとても大好きで、展示解説員として勤務し、たくさんの貴重な経験や勉強をさせてもらっていることに感謝し、また、誇りに思っている。

「ようこそ。様々なことに挑戦してください。」と新人だった私を迎えてくださった職員、ひとつ

ひとつの成立ちと理由、心構えや対応方法まで丁寧に教えてくださった先輩展示解説員、人生の先輩として科学以外のことも教授して下さる主任技術員や清掃員、連絡一つで快く対応して下さる警備員や設備担当者との連携により私たちの業務は成立っている。

また、来館者との対話の中からも、様々な発見や新しい視点での気づき、これからの課題を学ぶことができた。そして何より、このような環境で勤務できることをとても嬉しく思う。

本稿冒頭で、展示解説員は展示解説を行うだけでなく、館内の接客全般を行い、博物館と来館者を繋ぐ架け橋のような存在であると述べた。お客様の笑顔と「楽しかった。また来たい。」という言葉がとても嬉しく、懸け橋になれるよう、さらに精進していきたい。

また、展示解説員が繋ぐ懸け橋も、当館側から来館者への一方通行ではなく、来館者側からも繋いでいただけるための懸け橋でありたい。

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心より感謝申し上げます。

## 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）

篠崎満理佳「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 -」『千葉県立現代産業科学館 研究報告書』第22号（2016年3月）