

コース	年月日	発生時間	発生場所	報告者
Line1	2012年6月3日	10:50	びわ湖バレイ	伊藤

気象状況

その他状況

### 超ヘビーユーザー (S様 名古屋市)2名

#### 【概要】

- ・Line1でガイドより「ハンドルを持ってまっすぐフライトする」ように案内をしましたが、逆さまになりハンドルを蹴って回転する行為を行った為、危険行為とみなし退場とさせていただいた。
- ・状況としては、トレーニングの時点から、ガイドの言うことをあまり聞いてもらえず、他のお客様とチームとして行動できる雰囲気とならず、その点も踏まえて退場とした。
- ・昨年は、「飛び方」については、規制を行っていませんでしたが、昨年の事故(お客様の怪我)をうけて、びわ湖独自で、安全の為にルール化を行い、L1では、ハンドルを持ってまっすぐ飛びランディングに集中してもらう。L2では手放しに挑戦、L3では回転など、徐々にレベルを上げて行くようにしていたが、昨年も参加された、S様へ事前の案内がされていなかった。

【S様の言い分】※退場していただいた後、クラブハウスにて1時間強お話を伺いました。

- ・申込用紙に、過去の経験の有無を記載する欄があり記入をしているのに、ルールが変更となっている旨の案内が、受付時に無かった。
- ・確かに、L1を飛ぶ前にガイドよりハンドルを持って飛ぶように指示があり、それを破った行為は認めるが、経験のある自分達に対し言われているとは思わず、逆にガイドと一緒に盛り上げるつもりで行っていた。
- ・退場を告げる際に、他のお客様の前で言われた・・・配慮が足りない。
- ・ガイドに他のお客様への「あおり行為」と言われたが、ガイドは違うのか？  
それなら、ガイドも肩ハーネスで飛ぶべきではないのか。

#### 【所見】

- ・今回の飛び方のルール化は、ある一定の成果があると考え、ルールを崩すつもりは無い。  
(コースの特徴に合わせた飛び方で事故を防止。事故が起きた場合、ガイドの言った言わないの防止。ガイド(グループ)によって、お客様の体験する内容が変わらず、ある一定の案内ができる。
  - ・びわ湖バレイでは、今のところリピーターが少ないのが現状だが、リピーターに対する案内方法、サービスは検討していきたい。
  - ・ガイドが退場と判断したことについては、安全面とL1以降のツアーの進行を考えると、間違っただけではなかったと思うが退場とするまでのプロセスとガイドの対応の仕方については、一考しなければならない。
- ※退場の案内は、今回が初ケースであってマニュアル等もなかった。  
基本、ガイドは退場やリタイアを出さないことを前提としますが、退場とする前に上手にお客様を盛り上げつつ理解していただく説明を行う事や、注意を行う時には他の参加者と離れた場所で行う、退場を宣告する場合も同様に参加者と離れた場所で行う、退場後のフォローの体制などについては今後議論したい。

#### ZIPLINE ADVENTURE NETWORK 所見

このお客様は、斑尾へも多数回お越しでした、思えば今回の様な事の危惧はありましたが皆さんにお知らせしてなかった責任を感じています。

超ヘビーユーザー情報も共有しないといけませんね、今後このような危惧があればお知らせします。(個人情報もあるのでガイド管理者にメールにて。)

今回の飛び方のルール化は当然必要で間違っていないと思います。

安全第一ですし、今後においてもほとんどの人が初体験です。またリピーター様にしても毎日飛んでる訳ではないし、「ZIPLINEはこういう形態の体験」として楽しんで頂く事で良いと思います。

＜ガイドに他のお客様への「あおり行為」と言われたが、ガイドは違うのか？＞

腰ハーネスは、常時装着している・可動域が広く作業しやすい事で導入しました。

クルクル回るガイドを頻発させたのは斑尾の責任かもしれません。「ズボンの裾巻き込み」に対応し斑尾ではクルクル回るのは、最終コースで見せることにしました。

お客様のほとんどは飛ぶことのみで充分満足されていますので、びわ湖式のコース毎テーマは良い発案であり、ストーリー性と安全性が両立してて良いと思います。

飛び込みスタートに加え、今後のガイド教育にも役立てたいと思います。

関