

通訳案内士のあり方に関する懇談会での議論について

国土交通省 観光庁

観光資源課

平成21年6月

通訳案内士のあり方に関する懇談会の概要

設置目的

増加する外国人旅行者に対応した通訳案内士のあり方を検討するため、関係者の幅広い意見を頂くと共に、意見交換・認識共有の場の設置を目的として、「通訳案内士のあり方に関する懇談会」を設置。

メンバー

通訳案内士団体、旅行業者、ホテル業者、地方自治体、ボランティアガイド団体、JNTO、観光庁

スケジュール

第1回 平成20年11月19日

通訳案内士団体からのプレゼンテーション

第2回 平成20年12月11日

旅行業者、ホテル業者からのプレゼンテーション

第3回 平成21年1月27日

地方自治体、ボランティアガイド団体、JNTOからのプレゼンテーション

あり方懇談会における主な議論(役割、質)

1. 通訳案内士制度に求められる役割に関する意見

●旅行においては、通訳案内士の質、業務の問題が高いウェイトを占め、旅行満足度を左右する。商品の価値を高めるために、通訳案内士の問題は重要なファクターである。

●通訳案内士は報酬を得て職業として行うものであり、善意に基づき自主的に行うボランティアガイドとは根本的に異なる。

2. 通訳案内士に求められる質に関する意見

●有資格者に対する問題点として、旅行業に関する知識やレストラン等に関する情報不足、語学能力の低さ等があげられる。

●受け入れる方々の国の文化、事情、習慣の違いを理解したうえで接する姿勢の足りないガイドもいるのではないかと。

●産業観光や医療関係、建築や日本美術、秋葉原やナイトライフなど様々な専門分野に精通したガイドを増やしていく必要があるのではないかと。

あり方懇談会における主な議論(質の確保、無資格ガイド)

3. 通訳案内士の質を確保する方策に関する意見

- マーケットの多様化に対応して、ガイドの質を計測するための新たな格付けシステムについて検討するべきではないか。
- 有資格ガイドのレベルを確保するため、更新制度を採ってはどうか。また、通訳ガイド団体が能力のチェック機能を持つようにしてはどうか。
- 新人ガイドの雇用が少ない理由の1つは、新人ガイドに旅程管理能力が身につけていないこと。合格後の旅程管理研修の義務付けなどが必要ではないか。

4. 無資格ガイドに関する意見

- 資格を取らずに通訳ガイドを行っている者が多く、有資格者の業務を圧迫しているのではないか。
- 無資格ガイドが間違った認識に基づいた無責任な説明を行うことにより、結果として日本に対するイメージを損なうことになるのではないか。
- 地域限定通訳案内士制度の導入を契機にPR活動を強化した結果、無資格ガイドが徐々に排除される傾向にある。

あり方懇談会における主な議論(数、言語的偏在)

5. 通訳案内士の数に関する意見

●合格者が増えて、英語を中心に供給過多になっているのではないか。

●若い人たちは合格したらすぐ明日から仕事ができると考えている。また、特定の人に仕事が集中していると不公平感を持つ人もいる。

6. 通訳案内士の言語的偏在に関する意見

●アジア観光客が増加しているが、アジア言語の有資格者が足りない。また、通訳案内士試験を実施していないベトナム語やカンボジア語の需要にどう対応するのか。

●海外のガイド試験は反対。海外のガイド試験に合格したガイドが仕事をすると、日本在住の通訳案内士が育たない。

●能力がある、語学力がある、あるいは日本の歴史、地理等の知識があれば、海外の方が通訳ガイドになってもよいのではないか。

●旅行先で同郷の人にガイドをしてもらえるのは快適。外国人の通訳案内士は前向きにとらえるべきではないか。

あり方懇談会における主な議論(地域的偏在、料金)

7. 通訳案内士の地域的偏在に関する意見

- インバウンドの将来は地域振興につながると考えるが、ほとんどの地域には通訳案内士がおらず、地域限定通訳案内士もいないのが実態。ゴールデンルート以外の地域においては、通訳ガイドが質・量ともに不足しており、その充実が求められる。
- 地域限定通訳案内士試験に合格しても活動していない方も多い。地域の企業や行政、旅行会社にPRを行い、活動機会を広げていきたい。
- 地域限定通訳案内士についても、受験者数が停滞し、資格者数がなかなか増えない。特に旅行客の多い韓国語、中国語の資格者が不足している。
- お客様は県単位ではなく地域単位でお越しになる。隣の県への受け渡しもスムーズにできるよう、広域でのシステムが必要ではないか。

8. 通訳案内士の料金に関する意見

- ガイドに関する問い合わせはあるが、正規の値段を伝えるとまず仕事の発注はない。
- 料金の問題がやはりネック。非常に高い。
- ガイドの価格体系もマーケットに合った体系にしていかないと、せっかく旅行会社が売ろうとするツアーを受けられないという状況になる。
- レベル別によって料金体系を変え、経験の浅い方でも仕事ができるようにすれば裾野が広がりよいと考える。

9. 職業としての通訳案内士に関する意見

- 職業として成り立たせるためには、一定水準の収入が必要。

10. 通訳案内士試験に関する意見

- 合格者を抑えるためにふるい落とすことを目的とした試験となっていないか。ガイド実務に即した問題にするべきではないか。
- 試験語学数の拡大や海外試験の創設等、試験事務が大幅に拡充・複雑化しており、コスト増の要因になっている。
- 海外試験について、香港では受験者数が激減する等の事態も生じており、対策が必要ではないか。

11. 通訳案内士の登録制度に関する意見

●試験を合格しても仕事をしない人や、連絡しても転居等で連絡できない人もいる。更新登録制のように、制度の取得者を眠らせない方法を考えるべきではないか。

12. 通訳案内士の活動機会の拡大に関する意見

●エージェントはどうしてもベテランガイドを求める。新人ガイドに少しでもビジネスチャンスを作っていくことが一つの課題。

●特に地方は紹介できる仕事が少ないが、通訳ガイド検索システムを活用して受注しているケースも出てきている。

13. 研修の充実に関する意見

●スキルアップ・プログラムについては、研修内容を受講者や旅行会社など業界に関わる方に眼に見える形で示すことができる。同プログラムを活用し、ガイドの育成や研修プログラムを強化していきたい。

●合格者が急激に増加すると、研修の受入対応能力に限界が出てくる。