

観光庁による個別ヒアリング結果

平成22年2月

観光庁 観光資源課

旅行ニーズの多様化

これまで

団体ツアー

ツアー全般の同行

ゴールデンルート(東京・京都など)の
観光地を案内

今後

FIT化の進展

キャッチボール式の同行

専門分野のガイドニーズ
(例: 自然系のガイド、特定地域のガイド、文化系のガイド)

特定目的でのニーズ
(例: 買い物の付添、道案内、TDLの付添)

ガイドの業態

通訳案内士

- 秋葉原に興味がある外国人旅行者は事前にwebで店舗等の情報を調べてはいるが、自分たちだけで入ることは難しいのでガイドをつけたりする。また、webに掲載されていないホットな情報を求めている。
- 外国人旅行者はよい商品を購入するためにはお金を出す。そのような人は、ガイドをつけて本当のいい商品を選びたいと思っているのではないか。
- FIT化が進んでピンポイントガイドのニーズが増えているが有資格ガイドを使うべき。新人ガイドを安い費用で使えばいいのではないか。
- 富士山を訪れる外国人旅行客が増えているが、登山のときは危ないので自分では案内せずに山のガイドにお願いする。

旅行会社

- 東京や京都などのゴールデンルートを一人のガイドが案内する団体バスツアー旅行から、高山や金沢のようなゴールデンルート以外の観光地を訪れることが増え、ガイドもそれぞれの地域で手配するキャッチボール式が増えてきた。
- 年々FIT化しており、旅行ニーズが多様化している。全行程を包括するガイドだけでなく、2～3時間のウォーキングツアーや秋葉原や富士山や自然遺産系など特定の分野に詳しいスポットガイドが必要になってくる。
- 今後、増加するFITに対応するためには、有資格ガイドほど料金が高くなく、ちょっとした道案内のできる人は使い勝手がいいのではないか。

ホテルコンシェルジュ

- 家族連れで日本の文化を勉強に来る人も増えてので、日本文化等を説明できるガイドは必要。

観光施設

- 観光客が求めているレベルは、ガイドブックのレベルを超え精神文化までも含まれている。そうした知識を全国のすべてのガイドに求めることは難しいので、地域や専門分野を限定したガイドが必要ではないか。
- 京都に来る欧米人は日本文化を深く知ろうとしていることもあり、非常にディープなガイドの説明を求めるが、日本の通訳案内士はそのニーズに対応できないことが多い。

ガイドサービス(料金・時間)

ガイド料金が高い(※)上に、半日から提供で柔軟性がない

(※)最近では仕事がないので、ガイド料金の値崩れがある

柔軟な働き方を望むガイドもいるので、時給制などの対応も可能ではないか

通訳案内士

- 個人旅行も増えているし、1日フルでつくようなガイドだけでなく、3時間ガイドや2時間や90分のガイドも求められるのではないか。
- ガイドメニューと料金表を事前にオープンにすべきではないか。
- ランクによって時給を決めて、完全時給制にすれば、短時間で仕事をしたい人には仕事をしやすくなるのではないか。
- 全体として就業している通訳案内士が少なく、現場では供給不足の感があり、値段が高くなってしまいう原因ではないか。
- ガイドフィーの価格破壊が進んでいる。安いものでは1日1万円を切っている。

旅行会社

- 通訳案内士も個人によって日帰り中心で毎日同じ内容の仕事を好むガイドもいれば、泊まりがけの全国ツアーで新しい観光地に連れて行くことを好むガイドもいる。
- ガイド料金が高いし、半日単位からの提供で柔軟性がない。

ホテルコンシェルジュ

- ガイド料金が高いと言ってガイドを断る顧客もいる。

ガイドの役割分担(ボランティアガイド・留学生の活用)

ボランティアガイドや留学生の活用の可能性

留学生はトレーニングすれば、簡単な案内業務には活用できるのではないか

能力のあるボランティアガイドもいるので、技術判定をすれば、ガイドとして活用ができるのではないか

ボランティアガイドや留学生の活用の問題点

ボランティアガイドや留学生はガイド能力が十分ではないので、そのままでは使えない

通訳案内士

- ボランティアガイドの技術判定を行い、能力のある人は有償で活用できるようになればいいのではないかと。ただし、資格者との差別化は必要。
- ボランティアを有償化する前に、通訳案内士や地域限定通訳案内士の活用をもっと推し進めるべき。
- 特殊言語にはボランティアガイドや無資格ガイドがほとんどいない。

旅行会社

- 地域に特化したガイドであれば、ボランティアの人でも能力的には問題なくやってもらえる場合もあるのではないかと。特定の地域に対して知識を持っているガイドは必要。
- ボランティアガイドはあくまで好意でやっているものなので、技術が不十分だったり問題があったときでも、責任を問うことができない。
- 留学生は、例えばTDLIにいく少数の旅行者に対してのアシスタントとして活用できるのではないかと。
- 留学生は接客技術等が未熟なためトラブルが多い。適切なトレーニングを行うことで使い勝手が良くなるのではないかと。

アジア言語のガイドの状況(アジア言語ガイドの担い手)

日本人以外のガイドを使用する理由

アジア系の旅行者は自国のガイドを使用したいというニーズが強い

現地からガイドが随行したほうが顧客が安心する

日本人ガイドは質が悪い上に料金が高い。出身国ガイドのほうが安い。

日本人ガイドだけでは量が足りない

日本人ガイドを使用する理由

日本人にしか伝えられない日本のよさがある

現地から同行するガイドは日本語を理解していても日本のことは理解していない

通訳案内士

- 中国のエージェントはライセンスガイドを使わないので、日本人のライセンスガイドは資格をとっても仕事ができない。
- そもそも、中国からのツアー手配は日本の旅行会社には来ない。
- 在日外国人がガイドになることもできるが、日本人にしか伝えられない日本のよさもあると思う。
- 現地から同行するガイドは日本語は理解していても、日本のことは理解していない。
- 日本人通訳案内士でアジア人を案内することを怖がる人もいる。旅行客をきちんと統率し、旅程管理のできる能力がアジア言語ガイドでは特に必要。

旅行会社

- 中国語のガイドは語学もさることながら、中国人のマインドを理解したガイディングや対応が求められる。中国語が話せるだけの日本人程度では対応が難しい。
- 現地からガイドを連れていったほうが顧客にとって安心感がある上に、安い。日本で手配する通訳案内士は質が悪い上に料金が高い。
- 国家資格をもっていることと、中国の団体ツアーをさばけることは違う。中国人の国民性を理解して、顧客に気持ち良くツアーに参加していただくためのスキルを持っていなければ、ガイドとして使えない。
- 韓国人で日本の通訳案内士になる人は日本語学科卒業者が多いので、2回ぐらい試験を受ければ合格する。

アジア言語のガイドの状況(悪質ガイドへの対応)

考え方1

日本政府が取締らないので、海外の旅行会社が日本人の有資格ガイドを使わない

日本政府が取締りを行えば、日本人有資格ガイドの活用が進むのではないか

考え方2

悪質ガイド(土産物屋で高額商品を強制的に販売する等の詐欺まがいの商売をするガイド等)にはより効果的な対策をとるべきではないか(政府・業界レベルでの何らかの対応等)

悪質ガイドは今後徐々に市場で淘汰されるのではないか

通訳案内士

- 無資格ガイドがこれだけ横行していて取締りも行われないと、日本人の中国語ガイドは誇りが無くなる
- 無資格ガイドの取締りを行わないため、日本の通訳案内士制度が甘く見られて、ライセンスガイドを使わない。
- 中国インバウンドの旅行の質を上げるためには、団体旅行では同行が義務付けられている添乗者を有資格ガイドに限定すべき。

旅行会社

- 中国の旅行会社が手配している安いツアーに満足しない中国人旅行客も出始めている。
- ガイドの質が7割方ツアーの評価に影響する。ツアーの満足もクレームもガイド次第。適当な発言をするガイドには顧客も冷める。話す内容だけでなく態度も重要な要素なので、状況は変わっていくのではないか。
- 今の台湾や中国本土からくる団体ツアーは20年前の日本のツアーと同じ。強制的にお土産屋に連れて行くようなツアーは減少していくのではないか。
- 高価格のツアーではガイドに対するクレームはないが、安いツアーではクレームがある。ツアー価格が安いので仕方ない。
- 無資格ガイドがお土産屋に便宜を図っているというが、これは有資格ガイドもやっている。この状況を撲滅したいのであれば、政府レベル、関係府省、業界で横断的に対応するべきではないか。

地域における通訳案内士の課題について

地方に通訳案内士がない

東京や大阪からガイドを連れていくので高コスト

英語以外の特殊言語のガイドが特にいない

地方でのツアー商品が開発できない

現在の地域限定通訳案内士の課題

地域ガイドでは行政区域内のみの案内で不便

地域限定通訳案内士制度があまり活用されていないのではないか

通訳案内士

- 地方ではアジア言語のガイドがいないため、英語ガイドによる対応が多い。
- 地方はガイドが少ないので、東京や大阪からガイドを連れて行っているのが現状。特に特殊外国語の地方での対応は難しい。
- 地方では個々のガイドがタコツボ化しており、お互いに学びあってスキルアップをしようとする意識が希薄。
- 地域限定通訳案内士は行政区域が変われば使えない。地域の範囲を限定しすぎると使いづらくなる面もあるのではないかと。
- 地域の案内士不足を解消するのであれば、地域限定通訳案内士制度を普及させればよい。地方でやる気がないなら、観光庁から地方をエンカレッジしてほしい。

旅行会社

- 地方では通訳案内士がおらず、東京や大阪から連れて行くこととなり高コスト。結局あまり利用されない。
- 地域限定通訳案内士制度は県境にある観光スポットでは使い勝手が悪いことが問題。
- MICEやクルーズ観光で地方を回るツアーを造成すると20名近くの通訳案内士を確保が必要となる。
- 例えば長崎のクルーズ観光対応のために広島から通訳案内士を呼んでくることもある。
- 地方に通訳案内士がないので、地域ごとに別の通訳案内士をつける方法(キャッチボール式)をとることができず、コスト高。特に特殊言語では難しい。
- 欧州からきた個人旅行者は旅慣れているので、移動は自分で行う。高山や広島等ローカル限定でガイドの依頼がある。
- 地方でのガイド不足を解決して欲しい。地方は案内表示も不十分なので、一層ガイドニーズが高い。地方で外国人向けのツアー商品を開発しようとしているが、通訳案内士がないので開発できない。
- 今後、中国からのリピーターが増えれば、地方に来る中国人も増えるはず。地方での中国語ガイドの育成も必要ではないかと。

通訳案内士に求められるもの

知識

- 観光知識に関する深い知識、日本社会・文化に関する深い知識
- 高い語学力、旅行者の出身国の文化への理解

サービス業としてのホスピタリティ

- コミュニケーション力、エンターテイン力
- サービス業としての接客態度(マナー・身だしなみ)、人間性

旅行者の管理・統率

- 旅行を事故なく、時間どおりに遂行する力
- 問題があった場合の対応力、現地ルールの順守

通訳案内士

○通訳案内士は「ガイド」というよりも「旅の総合プロデューサー」。「演出家」

○インターネットの普及で旅行客が何でも調べられるようになってきているからこそ、通訳案内士にはより深い専門的な知識が要求される。観光に関する知識にとどまらず、年金や社会保障など様々なテーマに対応できることが必要。

○同じ中国でも内陸から来た人か海沿いから来た人かでガイディングを変えている。旅行者の出身文化に配慮したガイディングが必要。

○山や自然遺産や観光施設に入ったときに、旅行客に現地のルールを守らせるように注意する役割も通訳案内士に求められるのではないか。

○問題があったときに、現地の人と対処・調整ができることが通訳案内士には求められている。現地の宿泊施設と調整ができないスルーガイドは問題ではないか。

○身だしなみ、ITスキル、声や体力も重要。

旅行会社

○ガイドの必要な能力は①知識、②語学、③ホスピタリティ、④旅程管理。①と②は当然のスキル。現場では③と④のほうが大事。

○ガイドで必要な能力は接客態度や人間性。語学や知識よりずっと大事。

通訳案内士の質の向上(試験内容)

試験のレベルを難しくすることが
通訳案内士の質の確保につながる

通訳案内士試験は難しくすべき

ガイドの増加が必要な言語では特別な資格を作るべき



試験のみでは質の高いガイドを輩出できない

通訳案内士試験は必要最低限の内容に限定して、
試験と合格後の研修サポート体制を充実させる

通訳案内士

- 通訳案内士試験の合格率をあげた結果として、通訳案内士の質が下がっている。ユーザー側からみて信頼できるガイドが足りないと言われるのは当然だと思う。
- 試験を安易に簡単にせず、アジア言語のように数が必要などころには「準資格」を設けて対応するのがよいのではないか。
- 旅程管理やホスピタリティ、エンターテイン方法など実際の仕事で求められることが試験で問われないことに違和感を感じる人も多い。
- 通訳案内士試験では知識より添乗技術・接客技術を問うべきではないか。
- ガイドが知るべき知識は広いので、試験に難問奇問も必要。
- 知識は後からでも補えるので、英語でのプレゼン力やコミュニケーション力が重視されるべき。外国語での発信力が高まればおもてなしの向上にもつながると思う。
- 一度試験に合格しても、時代環境や知識はめまぐるしく変化する。更新制など試験合格後のメンテナンスフォローを設けてはどうか。

旅行会社

- 試験合格のみの制度なので、質の高いガイドを提供できる制度になっていないことが問題ではないか。
- 結局ガイディングをするときにガイドが勉強をするので、試験はもっとハードルを下げていいのではないか。合格後の研修でサポートできる体制になればいいのではないか。
- 研修を受けて、スキル(知識・語学・実地経験)を身につけて修了試験に合格するような制度がよい。
- 外国人にとっての試験のハードルは日本語。日本のことを韓国語で説明することはできても、日本語で説明することのハードルが高い。
- 外国人添乗員等に試験を受験するように言っているが、特に歴史や語学が難しく、全然合格しない。
- 中国人ガイドにとっては、難しい試験よりも実地研修や講習で取得できる資格がよい。
- ホスピタリティは現場に入らないと磨かれないものであり、試験で見るのは難しいため、現場に入らないと磨かれないものは、旅行会社などが現場でチェックする必要があるのではないか。

ホテルコンシェルジュ

- 更新制や定期的な研修の義務付け、試験合格後のフォローアップをしてほしい。経験のない人や、何年間も仕事をしていない人にお任せすることは抵抗がある。

通訳案内士の質の向上(研修)

ガイド団体の研修の質にばらつきがあるのではないかな

ツアーで訪れる施設についてはきちんと研修を行ってほしい

安価で質の高い研修をどこかの機関でまとめて行えないかな

ガイド団体の研修を受けられないガイドもいるのではないかな

試験合格後も能力の維持・向上が図れる仕組みが必要ではないかな

ガイド業務マニュアルを国で作ってもらえないかな

通訳案内士

- ガイド団体が増えすぎていて、団体によっては新人が講師をしているなど研修内容に疑問がわくものもある。
- せっかくスキルアッププログラムを国が策定したが、きちんと研修を行っていないガイド団体も多いのではないかな。
- ガイド団体の行っている研修はすぐに定員に達してしまい、なかなか参加できないという話を聞いたことがある。
- 最近先輩ガイドが後輩ガイドを育成する意識が低いのではないかな。
- 旅行会社はつい同じガイドを使いたがるが、同じ人を使うと後進が育たない。サブで同乗させたり、小さな仕事でもやらせないと若い人は育たない。
- 特殊言語の研修はほとんど行われていないので、国で行ってもらえないかな。
- 団体の核になるような人はガイドとしても優秀で忙しく、団体の研修や運営に気を回す余裕が十分にはない。

旅行会社

- 今は研修自体が少ないし、高い。安価で質の高い研修を国でやってくれないのか。きちんとしたガイドマニュアルもつくってほしい。
- 個別の旅行会社で研修を行うことは難しい。添乗員研修をJATAでまとめてやっているようにどこかの機関でまとめてやってくれないか。さらにそこから各旅行会社にいいガイドを推薦できるようになればなおよい。

観光施設

- 文化は奥深いものなのでよく理解したうえでガイドをしてもらいたい。現状のガイドでは十分に魅力を伝えきれていないので、ツアーで訪れる施設についてはガイド研修を行った方がよいのではないかな。

ガイドの手配面での実態

依頼する側からの意見

ガイド団体や派遣会社にガイドを依頼しても、希望していたようなガイドが手配されない

年齢や経験、語学能力等、顧客ニーズに合ったガイドを派遣してもらえないのかわからない

若いガイドがなかなかいない

何かあった時の対応はベテランが頼りになる

手配側からの意見

自己研鑽を行い、旅行会社等に営業を行って、仕事を
得ることができる

IT(ガイド検索システム、旅行会社との連絡、自前のHP等)を使うことで、仕事を得やすくなる

ベテランばかりに仕事が行く傾向がある

東京に住まないと仕事を得られない

通訳案内士

- 検索システムを通じて日本の一般企業から依頼が来ることもある。
- 検索システムで依頼する人は、複数人のガイドに見積もりを依頼するので、冷やかし的な問い合わせも多い。
- 旅行会社とのやりとりのほとんどはメール。検索ガイドシステムから仕事を受注するにしても、旅行会社とのやりとりにしてもITの使えない人はそもそも仕事もらえないだろう。
- 自分で旅行会社やホテルに営業に行き、仕事を得ている。事前に文献等で勉強したり、現場を見に行くなど努力を怠らない。
- 自分でHPを立ち上げて、積極的にネット上で情報発信を行い、仕事を得ている。
- ベテランにばかり仕事が行き、若い人に仕事が行かないので、若い人の能力が向上しないのではないか。
- エージェントのほとんどが東京に所在し、ツアーのアレンジも東京で行われるので、結局ガイドも東京に住まなければ仕事を得られない。地方出身のガイドでも仕事をもらうために東京にアパートを借りている人もいる。

旅行会社

- 若いガイドは体力があっても、何か起こったときの対応力は経験の長いガイドが頼りになる。ツアーの特性によって求められるガイドの経験値が異なるのではないか。
- 人材派遣会社にガイドの派遣を依頼すると、質にばらつきがある。派遣会社は質によるガイドのグレード分けをしておらず、依頼側には経験回数だけが事前に情報提供される。

ホテルコンシェルジュ

- ガイド団体に依頼すると、顧客ニーズに合わない人や明らかに経験不足の人が手配されることがある。
- 若いガイドを求めるが、なかなか見つからない。ご高齢の方も多く、エンターテインメント性などに欠けるなど頭の硬い方が多いかもしれない。