

第4回「通訳案内士のあり方に関する検討会」議事録

日時：平成22年2月22日（月）10：00～12：00

場所：中央合同庁舎2号館16階観光庁国際会議室

<出席者（敬称略）>

<委員>

青木 麗子	福岡県留学生サポートセンター長
石井 一夫	NPO 法人アセアンインバウンド観光振興会
島崎 有平	社団法人全国旅行業協会 専務理事
角田 陽子	マンダリンオリエントアル東京株式会社 コンシェルジュ
辻村 聖子	社団法人日本観光通訳協会
出野 勉	静岡県産業部観光局局长
永井 久美子	京都市産業観光局観光政策監
深川 三郎	社団法人日本旅行業協会外国人旅行委員会 副委員長
松澤 勇夫	株式会社日本旅行 国際旅行事業部担当部長
中西 陽典	独立行政法人国際観光振興機構 理事
廻 洋子	淑徳大学国際コミュニケーション学部 教授 交通政策審議会分科会委員
山田 澄子	協同組合全日本通訳案内士連盟 理事長

<事務局>

鈴木 昭久	観光庁観光産業課長
大高 豪太	観光庁国際観光政策課長
和田 浩一	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長
久保 麻紀子	観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐
三重野 真代	観光庁観光地域振興部観光資源課 専門官

（司会進行 久保）

開会

(観光資源課 久保課長補佐)

本日はご多忙の中お集まりいただき誠にありがとうございます。

1. 委員紹介

(久保課長補佐)

本日初めてご出席の委員をご紹介します。独立行政法人国際観光振興機構理事の道明委員が、昨年12月で退任され、今回より新しく同機構理事の中西委員に就任いただいた。

それから、本日は定保委員、三瓶委員、藤井委員がご欠席である。

(配布資料の確認)

それでは以後の進行を廻座長にお願いしたい。

2. 議事

(廻座長)

それでは、お手元の議事次第に従って進行する。まず、議事の1として、「観光庁による個別ヒアリング結果」について事務局より説明をお願いしたい。

(久保課長補佐)

資料5の「観光庁による個別ヒアリング結果」について説明したい。

観光庁の方で、昨年秋から年末にかけて、関係業界の方々にヒアリングしている。ヒアリングをさせていただいた方は、通訳案内士の方を始めとし、旅行会社の方、ホテルの方、インバウンドのランドオペレーターの方等々である。

そのヒアリングの中で、個別の様々な点について声を頂いているのでそれを10枚程度の資料にまとめている。

まずは、旅行ニーズの変化がこれまでどうなっているのかということについての声である。旅行ニーズが変化してきて、それに伴ってガイド業務の内容がどう変わってきたのかというところをあげさせていただいている。まず、1番上の「これまで」というところと「今後」というところをご参照いただきたい。これまでの典型的な旅行のパターンは団体ツアーであったということがヒアリングで分かった。ガイドの方々の仕事としては、団体ツアーに同行し、ツアー全体のアテンドをすることであった。例えば、成田に迎えに行き、色々な観光地を巡って、最後関空に送り届けるまでを全て面倒見る仕事をされていた。訪問する観光地はゴールデンルート、いわゆる東京や京都などの有名な観光地をまわっているものであった。

最近の傾向としては、FIT化が進展してきており、ツアー全般の同行というよりもキャッチボール式の同行、すなわち、東京の通訳案内士は東京だけ案内し、その後、京都に行っ

たら京都の通訳案内士がバトンタッチし案内するということが増えてきている。

また、専門分野のガイドニーズだが、例えば富士山に登りたいというお客様が出てきたり、京都の日本文化を勉強したいという文化系の勉強をしたいというニーズが出てきている。それに対応するガイドニーズも出てきている状況だということである。

それから、特定目的のニーズ、例えば買い物の付き添い、東京ディズニーランドへの付き添い、ホテルから遊園地までの付き添いをするというニーズも出てきている。外国人の方のショッピングといっても、よい商品を購入するためにガイドをつける方もいるという声もあった。

続いて 2 ページ目だが、ガイドサービスの料金と時間についてである。通訳案内士、旅行業界、ホテル業界、それぞれから出てきた意見としては、ガイド料金が一般的に高いということであった。また、半日からの提供で柔軟性がないという意見があった。ただし、料金については、最近仕事が減少しているという状況があり、値崩れしているという声もあった。

また、通訳案内士の方と旅行会社の方から、ガイドの中にはフルで何日も働ける方以外にも、家庭との両立を考え、1、2時間働くという形を望む方がいるので、時給制などが柔軟な対応としてあるのではないかという声があった。

次に、3 ページ目はガイドの役割分担ということで、通訳案内士の方以外に、ボランティアガイドの方々が地域で活躍されているが、ボランティアガイドの活用がありえるかどうか、あるいは留学生の方の活用がありえるかどうかということについて意見を伺った回答である。

まず、ボランティアガイドや留学生の活用の可能性だが、留学生は接客技術が未熟なのでトラブルが多い原因になるだろうが、トレーニングをすれば簡単な案内業務、例えば、遊園地に連れて行くなどという業務には活用できるのではないか、という声があった。ボランティアガイドに関しては、能力があるボランティアガイドもいるので、技術判定をして、能力のある方を抽出できれば、そういった方はガイドとして活用可能ではないか、という声があった。

一方で、ボランティアガイドや留学生を有償化するならば、通訳案内士をもっと活用すべきではないかという声もあった。

資料の右側にいき、ボランティアガイドや留学生の活用の問題点だが、先程の裏返しで、ボランティアガイドや留学生はガイド能力が充分でないところがあるので、そのまま使うわけにはいかないという声や、責任能力の問題として、ボランティアガイドは好意でやっているのに、技術が不十分だったときの責任を負ってもらうことが出来ないのに、旅行パッケージとして組み入れることが難しいということであった。

続いて、最近増加しているアジアからの旅行者に対する対応ということで、アジア言語のガイドの状況をまとめたものである。

これに関して多く聞かれた意見としては、上から 2 つ目に書いてあるが、日本人の通訳案内士がなかなか使われない状況にあるということと、母国出身のガイドをアジア系の国では使う傾向にあるという声があった。

なぜ、日本人以外の母国出身のガイドを使用するのかということについての理由をまとめて左側に記載している。まず、アジア系の旅行者は、例えば、中国人の方であれば、中国人の国民性を理解したり、中国人に向けたガイディングということを中心に置くために、自国のガイドを使用したいというニーズがあるということである。また、現地からスルーガイドで随行するというパターンがあるが、そのパターンの方が旅行者が安心するということがある。日本人のガイドに関しては、質が悪いや、料金が安いという意見もあった。出身国のガイドの方が安いという意見もあった。日本人ガイドだけでは足りないという意見もあった。

日本人ガイドを利用する理由としては、やはり日本人にしか伝えられない日本のよさがあり、現地から同行のガイドは日本語を理解していても日本の魅力について理解していないので日本人がやったほうが良いという意見がある。

次に、アジア言語で問題になっている悪質ガイド、詐欺まがいの土産屋に連れて行って強制的に販売するといった悪質ガイドへの対応でということが考えられるのかという質問に対しての回答をまとめた。

大きく 2 つの考え方に分かれていた。一つ目の考え方として、日本政府が悪質ガイドを取り締まらないので、海外の旅行会社が日本人ガイドを使わないという意見だった。取締りを行わないと、通訳案内士制度自体が甘く見られて外国の会社も日本人ガイドを使わなくなる。対応としては、日本政府が取り締まることで日本人有資格ガイドの活用が進むのではないかという意見である。

もうひとつの考え方、考え方 2 だが、悪質ガイドにはより効果的な対策をとるべきではないか、例えば政府・業界レベルでの何らかの対応を取るべきという意見である。悪質ガイドは安いツアーにパッケージされていることが多いので、今後安いツアーに満足しない方が増えるにつれて、徐々に市場で淘汰されていくのではないかという意見だ。

続いて、地域における通訳案内士の課題ということでもまとめている。地域における通訳案内士の課題としては大きく 2 つ出てきている。まずは、地方に通訳案内士がいないという、そのものの問題である。例えば最近ローカル限定ガイドのニーズ増えている。高山、広島などのローカル限定や M I C E、クルーズ観光に伴って地域の特定の場所でそれなりのボリュームの案内が発生することが最近出てきている。地方の通訳案内士が元々あまりいないので、そうすると東京や大阪からガイドを連れて行かなければならず、結果的に高コストになってしまう。それから、英語以外の特殊言語のガイドは地方になかなかいらないので、そういう言語の対応が求められたときに難しい。それから地域にガイドがいないことで、地方での旅行商品を開発できないという意見も旅行会社の方からあった。地域を案内する方がいないと責任持って地域を売り出すことができない。

右側だが、地域限定通訳案内士という制度を設けて都道府県単位での通訳案内を可能にしているが、それに関して課題として挙げられたものが 2 つ程ある。地域ガイドは県単位になっているので、県をまたがる案内をしてもらいたいときに不便という意見がある。それから、地域限定通訳案内士制度を現在 6 道県が導入しているが、あまり活用されていないのではないかと、もっと活用すべきではないか、という意見があった。

次のページでは通訳案内士の質や能力に関してまとめてある。

まず、通訳案内士に求められる能力、これは、知識、ホスピタリティー、旅行者の管理・統率の 3 つの枠組みで求められている。知識については、観光に関する深い知識、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というものがある。ホスピタリティーだが、コミュニケーション力、エンターテイン力が必要であるし、サービス業なのでマナーや身だしなみなど接客態度、人間性も含めて重要である。次に旅行者の管理・統率ということだが、ツアー随行する仕事なので、旅行を事故なく、時間どおりに遂行する力が現場では求められる。また山に登る、築地市場を見学するといった時に、マナーを知らずに旅行者がやってしまうことへの対応力、現地ルール遵守をしてもらうようお願いするといったようなことが重要である。全体的に多かったのは、知識は重要なのだがそれは前提で、ホスピタリティーや旅程管理が現場では重要になってくるという意見である。

続いて 8 ページだが、質の向上ということで色々な側面から考えられるが、試験内容という観点から質の向上についてまとめてある。試験内容をどう変えていけば質の向上が図られるのかということである。大きく対比される 2 つの意見に集約される。ひとつ目のオレンジの枠の方だが、試験のレベルを難しくキープすることが通訳案内士の質の確保につながるという意見がある。今合格率を上げてきているので試験のレベルが相対的に簡単になって質が下がっているという意見である。通訳案内士試験は難しくしておくべきだということである。アジア言語への対応が必要であれば、ガイドが必要な言語は特別な「準資格」というものを設けて対応すればいいということだ。

右側の方は先程の意見に対比するものとして、ホスピタリティーや接客、コミュニケーションなど現場で必要になってくる力について試験前はなかなか見ることができない。現在の試験制度では質の高いガイドを輩出できないという声である。それから、試験だけでは全体の能力を見ることができないので最低限の内容に限定して試験合格後の研修サポート体制を充実させていくべきという意見もあった。外国人ガイドについて試験より特に実地研修や講習で取得できる資格の方がいいという意見もあった。

続いて、質の向上を研修の観点から考えられるものをまとめてある。ひとつ目はガイド団体の研修について、ガイド団体は複数あり、研修をしていただいている。そこでの研修の質にばらつきがあるのではないかと。例えば団体によっては受かったばかりの新人が講師をしている研修があったり、スキルアップ・プログラムという国が作成したプログラムを踏まえた研修がなかなかできていないところがあるのではという意見があった。それからガイド団体の研修を受けられない、すぐ満員になってしまうので席が確保できないという意見もあった。ツアーで観光施設に訪れるが、文化や中身についての理解をガイドの方にしっかりしていただきたいということで、施設の研修もやって欲しいという声もあった。また、試験合格後の状況・環境が変わっていくので、ガイドの方の能力の維持向上が図られる仕組みの構築が必要ではないかということもある。安価で質の高い研修、今は研修自体が少なく高いという傾向があるので、もっと安く細かい研修をどこかの機関でまとめて行ってもらえないかという意見もあった。ガイド情報マニュアルのようなものをまとめて

作ってもらえないかという声もある。

最後のページだが、こちらはガイドの手配面での実態ということである。これは依頼する側、旅行会社・ホテルの意見と案内士の方々の意見を分けて載せている。

依頼する側の意見としては、ガイド団体や派遣会社にガイドを依頼して外国のお客様のニーズに合うような希望していたようなガイドが手配されないということがある。また、派遣会社が経験回数だけを旅行会社に公表するだけで年齢や経験などどれくらい能力があるのか具体的な情報がないので、現場で働いてもらうまでいいのか分からないという意見があった。それから、手配したいガイドの内容は色々あって、若いガイドを探している、という声もあるし、何かあった時にベテランの方が頼りになるという声もあり、どちらのニーズもある。

案内士の方からの意見だが、自己研鑽を行い、自ら営業をかけることにより仕事を得ているということであった。その間にガイド検索システムを使って仕事を受注する、メールで旅行会社に連絡する、自前のホームページを立ち上げてお客様を自ら取得するといった IT を使うことで仕事を得易くなっている状況になっているのではないかという声があった。一方、これに関してはガイド検索システムで冷やかし、相見積もりを取ったのに土壇場でキャンセルされるという問題もある。ベテランの方に依頼がいく傾向にあるという声も幾つかあった。また、ツアーに同行する場合、旅行会社が東京に集中しているので、東京に住まないと仕事がまわってこないという意見があった。

これで、ヒアリングの結果をまとめたものの説明を終わる。

(廻座長)

議事 2 まで説明が終わってから意見を伺いたい。議事 2、通訳案内士を巡る環境変化について事務局より説明をお願いしたい。

(久保課長補佐)

資料 6 「通訳案内士を巡る環境変化について」をご覧いただきたい。

まず一枚目だが、「通訳案内士の意義」について現状における意義についてももう一度考えたい。グラフを見ていただくとわかるように 2008 年現在、ガイド付き団体ツアーに参加しているお客様は全体の 4 割を占める。日本と外国の交流という面で通訳案内士に求められている役割は依然として大きい。

2 枚目だが、現在の旅行形態の変化をデータ的にまとめたものである。全般的に申し上げられることは、傾向としては団体旅行から FIT に移行している。FIT でニーズの多様なものになっている。左側の上のグラフだが、FIT 取り扱い人数の指数である。ある会社の FIT 取り扱い数を指数として載せている。

2004 年から 2008 年まで 4 年間で 1.89 倍に増えている。FIT プログラムだが、屋形船体験や寿司握り体験など日本の文化を体験できる商品を用意していただいているが、ツアー商品全体で 2008 年と 2009 年の 1 年間で 4.3 倍に伸びている。いろいろな体験メニューを求めお客様がニーズが増えている。

次に右のグラフだが、観光インフォメーションセンターに寄ったお客様のデータである。通信機器を持っているか確認したところ、使用しているという方が 85%いた。その通信機器を使って宿泊情報や観光情報など旅行情報を収集したいと思っているということなので、個人の旅行者は情報端末から情報入手可能になっているということではないか。

続いてアジアの状況について説明させていただく。アジアからの旅行者は最近の大きな環境変化のひとつとして、アジアからの旅行者の増加が顕著であることである。1963年には、全体の 22 パーセントであったアジアからの旅行者だが、2008 年には全体の 74 パーセントまで増えている。割合だけでなくそのボリュームもかなり伸びている。例えば下のグラフでは、1998 年には 220 万人程度だったものが、2008 年には 532 万人にまで増えている。その間 300 万人程度増えている。

続いてアジアのお客様がどういう形態の旅行をしているのかということを示したのが次のページである。上グラフの赤いところがガイド付き団体ツアーを表している。韓国、香港では FIT 化が進んでいる。中国は 8 割程度の方が団体に来られている。台湾も 5 割程度がツアーである。中国、台湾は団体が多いと考えられる。

それから、アジアの方々の訪日の目的について下に書いてあるが、おしなべてショッピングという目的が非常に強い。韓国以外は皆ショッピングで来られている。あとは、日本食や温泉がアジアの方にとっての魅力となっている。

続いて 5 ページだが、アジアの方々に対応できる日本国内の方がどれくらいいるのかについて載せている。留学生や日本に在住している外国人の方や中国語の検定、韓国語の検定に合格された方を、アジア言語をお話になれる方としてポテンシャル高いとして挙げている。中国人の留学生の方は 79,000 人程度いる。韓国の留学生の方も 19,000 人ほどいる。外国人の登録者の方は、中国は 655,000 人程度、韓国は 589,000 人程度いる。ボランティア団体の数としては、中国語は 53 団体、韓国語は 34 団体組織されている。それ以外にも日本人の方で中国語、韓国語を勉強されている方を載せている。中国語検定に関しては 1 級、これは本当に難度の高い中国語を使える級だが、累積で 115 人いる。準 1 級は社会生活に必要な中国語をマスターしているという能力だが、4,238 人、2 級は日常会話ができるというものだが、21,379 人いる。ハングルの方も 1 級が超上級、2 級が上級、準 2 級は中級の上ということでランクが設定されているが、それぞれ 233 人、1,621 人、8,406 人合格されている。

次に 6 ページだが、ここでは地域の観光需要がどういうものがあるかということについて説明させていただく。地域への外国人観光客の入込状況について、挙げてあるのが北海道と沖縄だが、右肩上がりに増えている。北海道だと平成 15 年と比較して平成 19 年は 2.4 倍、沖縄の場合は、平成 20 年現在で平成 15 年比 2.2 倍ということで、5・6 年の間に 2 倍以上に増えている。

次に今後のポテンシャルということで挙げているが、日本の中に世界から評価されている観光資源がたくさんあり、その多くが地方部にある。世界遺産と去年出たミシュラングリーンガイド・ジャポン 2009 で三つ星を取っている観光地を挙げている。北海道から沖縄までいろいろな地域で世界の注目を浴びているということがわかると思う。

続いて地域でのガイドニーズを地域の方がどう考えているのかを紹介したい。ここにあるのは我々の方に具体的な声として要望があがってきているものを載せている。地域の声というものは2通りあるかと思う。1つ目は、今の県という行政単位より狭い単位を求めるものである。一定の語学能力を有していて、地域のことをよく知っているガイドを有償で使いたい、地域で独自に育成したいという声だ。例えば、熊野古道のところを見ていただくと、熊野古道は和歌山、三重、奈良にまたがっている。ボランティアガイドが外国人を案内しているが案内士の資格を取ることも視野に入れると、3つの理由で活用し辛い。一つは語学試験が難しいこと。熊野古道に住んでいる方が取らなければならない割に語学試験が難しすぎる。熊野以外に知識をあまり聞かれることがないのに、通訳案内士試験では全国区の歴史や地理の知識が必要とされている。ホスピタリティーについては、熊野は山の中なので歩き方など案内士試験では問われない技術が必要。というわけでなかなか案内士を取ればいいという話にもならない。おもてなしの質を上げるために研修ガイドブック作りたいと地元の方も思われているようだが、今はボランティアでやっているということで、将来の取り組みの原資を回収することができない。地域としては地域特性の高いガイドを活用しているように仕組みを変えて欲しいという要望である。

同じように、高山も外国人が多く訪問しているが案内士がいない状況ということで、高山市の限定ガイドできればいいと動いている。一番最後に日本エコツーリズム協会を載せているが、地域というよりエコツーリズムという分野の話だが、富士登山などエコツアー増えているが外国人の方も良く参加している。エコツアーで自然を案内する場合に通訳案内士で技術を持っている方が少ない。エコツアーガイドが有償で外国人旅行者を案内できる仕組みを作っていただきたいというご意見があった。

次に9ページ目だが、こちらも地域の要望の話だが、こちらは県よりもっと広い地域に案内が必要なので、都道府県をまたがるガイドができる制度の話である。

6)に関西の場合とあるが、関西の場合、一府県のみを訪れるのではなく、複数府県訪問するので、府県を越えたガイドが必要ということである。九州も同じようなご意見があった。地域のガイドのニーズがある。

10ページ目だが、今までの話を踏まえて、我々のほうで論点をまとめさせていただいた。環境変化だが、FITが増え、ピンポイントガイドのニーズが増えてきたという状況である。2つ目はアジア人の旅行者が増えているということで、対応するガイドをどうすべきか。3つ目に地域でのガイドニーズにどう対応すべきか、ということである。地域のガイド育成が課題になっている。4つ目に政府の訪日外国人旅行者の目標を前倒ししている状況で2019年までに2,500万人にするという前倒しをしているので、それに対してどう対応していくのか。

ガイド制度に関しては我々の方で4つの論点到りまとめさせていただいている。1つ目は、FITの増加によるピンポイントガイドニーズ等への対応をどうすべきか、という論点だが、先ほどお話したように留学生やボランティアガイドが担い手になれるのかということが議論の視点になるかと思う。論点の2つ目は増加するアジア人旅行者への対応はどうすべきか、ということ、現行の通訳案内士だけで対応できるのかということが視点になるかと

思う。また悪質ガイドへの対応をどうすべきか、ということでどんな有効な方策が考えられるのか。3つ目の地方のガイドニーズはどう対応すべきか、ということだが、現行の地域限定通訳案内士制度で対応できるのか、また地方が求めているガイド制度が必要ではないかという視点がある。最後に通訳案内士の職業の魅力向上、質の向上のために何をすべきか、という論点だが、試験内容や研修制度を見直すべきか、旅行者が希望するガイドを見つけやすくしガイドが旅行者に PR できるようなマッチングを円滑にする方策はないか、また特に新人が仕事を見つけにくい状況を改善する方策はないかという視点があるかと思う。

(廻座長)

これより議事の3、通訳案内士制度改正の論点に関する議論に入る。時間の許す限り意見交換の時間に費やしたい。ただいま事務局の説明があった資料6「通訳案内士を巡る環境変化について」のページ最後にある通訳案内士制度改正の論点、ここをポイントに議論を進めて参りたい。

各論点について、皆様各自立場があり様々な意見あろうかと思うが、今日は忌憚のない活発な意見をお願いしたい。どこからでも結構なのでどなたか意見がある方がいるか。いらっしゃらなければ指名させていただくが、最初に山田委員いかがか。

(山田委員)

この環境変化のところで、中国語・韓国語ガイドの増加が緊急に必要と挙げられているが、現在の詐欺まがいのぼったくりの狂乱的な現場をまったく取締りをしないで、さらに留学生やボランティアガイドをどんどん増やすということは、日本のインバウンド業界にとって取り返しのつかないことになると思う。増やすことにも反対である。なぜなら現在有資格ガイドはたくさんいるし、余っている。今年中国の春節に、JFGの中国語ガイド65人に対して調査をしたが、誰も仕事がなかった。我々の組合の中にネイティブがいる。帰化して日本語の名前を持っている方で向こうに住んでいる方ではない。その方たち2、3人に打診があった。ところが、ガイドフィーはゼロだと、無償でやってくれないかと、言われたという。その裏には車内販売やお土産屋さんで儲かるからそれでやってくれということである。もう1人の方は自動車を運転して8,000円でやってくれと言われた。その人は自動車の免許は持っていたが、箱根の山の中や観光ルートをドライブしたことが無いので、自分ではできないということで、結局2人ともお断りしたとのことだった。このようなまったくでたらめな現状を観光庁の方たちは本当に知っているのか。実際にお土産屋さんや中国のツアーに通訳を付けて乗ったらどうか。現在のぼったくりの状況というのは、想像を絶するような形になっている。なので、増やすということに対して、その前にすることがたくさんあるのではないかと思う。それから、お客様がガイドや有資格ガイドを使う仕事は40パーセントということである。パーセンテージを見るとボランティア等を増やすほどガイドは不足していない。

論点1の「FITの増加によるピンポイントガイドニーズ等への対応はどうか?」「留

学生やボランティアガイドは担い手になれるか」、という点で、その方たちに研修をすとか技術を学ばせるとかおっしゃっているが、なぜ今現在いる有資格ガイドを研修しないのか。有資格ガイドはまったく働く機会を与えられていない。ライセンスを持っているガイドは質が低い、質が悪いということばかりおっしゃっているが、せっかく国費を使う試験なのに、皆一生懸命勉強して法律を守ってやってきた人たちに研修の機会をまったく与えず、無資格の留学生やボランティアガイドにばかり研修をさせようという姿勢は、よくないと思う。

それから地域に住む方たちも地域限定ガイドの数が伸びないというが、地域限定ガイド制度をやった都道府県においては増えている。全国試験の場合には試験会場が非常に遠いところにある。日本の中で 8 都市だったか、そういうところまで宿泊費を払って、航空券を買って、新幹線に乗ってというほど情熱の無い人でも能力のある人はたくさんいると思う。地域限定ガイドの制度は 3 年前に導入したばかりで、それを導入したのは観光庁、当時は国土交通省であったが、その旗振りで始まったことである。ご自分たちの決めたことをまったく問題点を解決しようとしなくてそれを反故にするということは、よくないと思う。

それから、ピンポイントとか地域限定ガイドの稼働地域を広域にして仕事をさせる方法を一生懸命考えているようだが、そうすると全国ガイドで毎年合格している方たちは、どういう形で経験を積むことができるのか。易しい仕事からやるというのはビジネスマンの世界でも企業でも同じだと思う。徐々に先輩から易しい仕事をやりながら経験を積む。その経験を積む梯子を外されて、易しい仕事、地域の仕事はすべてボランティアガイドと留学生等にさせて、難しいところで一生懸命勉強してきた人たちに経験を与えずさせて、そして質が悪いとか、料金が高いとかおっしゃるが、1日 8,000 円とか無償でやれというようなそういうビジネスとして、事業として、ひとつの職業として成り立っていくことはあり得ない。ただ高い高いとおっしゃるが、日本の経済力とか皆さんのお給料とか考えると、時間給が 1,000 円以下で 15 時間くらい働いている。1日 8,000 円とか 12,000 円という金額で働かせられる人たちが質のいい仕事をするとは思えない。お金を稼ぐことに一生懸命で車内販売とかそういうお店に連れて行く、それだけに関心を持って、その人たちがそういうサービスをしていけば日本のインバウンド、観光立国政策としての評価も世界的に低くなり、リピーターも望めなくなると思う。

(廻座長)

現場から厳しい声が出ているが、次に辻村委員はいかがか。

(辻村委員)

今、山田委員の方から色々発言があったが、かなり正しいと思う。本当にこの春節で日本中いろいろなニュースが流れた。中国人のお客様がたくさん訪れたというニュースが流れているが、現実には中国語の通訳ガイドに仕事がきていない。これは本当に不思議だと思う。毎年試験を行い、有資格者の中国語のガイドがいながら、使われていない。これは

私たちガイドだけで解決できる問題ではないと思う。運行しているツアーの会社、航空会社その他諸々の組織が、一体になって観光業が成り立っている。この検討会もそうだが。ここで通訳案内士のあり方を検討しているが、現実とまったく乖離している。ゼロでやってくださいと言われた人は中国語ガイドの中に何人もいる。これはまったく職業として成り立たないというのが現状だ。

それから時間給でいいのではないかというご意見もあったが、人を派遣するときに時間給でできるのか。他の仕事でも人を派遣するときは半日を単位とする。1時間の仕事をするのに1時間だけではない。他のアルバイトでもそうだが、半日単位にするというのは当たり前で、たまたま1時間でもやりたいガイドがいるのだから時間給でも成り立つでしょうというのは、仕事としてはまったく非常識である。

それから、ピンポイントガイドのニーズがボランティアでもできるかという話がある。ボランティアと有資格ガイドの成り立ちそのものが違うということだと思う。私自身市役所の課長としてボランティアガイドを育てた経験が15年あるが、それは一つに生きがい作りであり、地域の活性化である。そのために活動の場を作るのに苦労した。ボランティアガイドをやりたい方もたくさんいるのでピンポイントで活動ということは考えられる。ピンポイントというのがどこまで言うのか、1日のツアーもピンポイントというようになったら違ってくるが、ある一か所で本当にピンポイントであれば、その人たちがそこに待機していれば、ガイドできるということはあると思う。実は昨日「Yokoso!Japan」に協力してガイドデーを行った。同じところで東京都のボランティアガイドもやっていた。それから大学生のボランティアガイドの人も来ていた。そこで私たちは「Yokoso!Japan」のマークを付けながら、今日私たちは「無償で通訳ガイドをします」というキャンペーンを行った。これは毎年経験だが、とても嫌な思いをする。ボランティアガイドが先にいてその人たちが駅からお客様を連れてきて、その残ったところから私たちが「私たちはライセンスガイドですが、ここで観光庁のYokoso!Japanに協力して、フリーでガイドをしています、いかがですか」と言わなければならない。それでもちょっと変な顔をされながら、昨日は50名程度の方々をガイドした。このプログラムをやりながら毎年、何のためにやるのかとても悩むところである。ピンポイントでやる時に地域ボランティアを活用することは非常に意味があると思っている。その人たちが自分の住んでいる地域を生きがいとしてガイドをしたい、それが無償であるということは私たち有償ガイドをまったく害するものではない。

次に留学生ガイドについて、留学生ガイドは日本が大好きで留学してくれているし、日本語も上手だが、目的が違う。日本へ来る目的は仕事をするのではなく、まず日本で勉強をして、国へ帰ってその国を支えていく人になるということである。その方たちが時間限定で就業できるビザに変更していれば、それは可能かもしれない。だが、そこをどうやって旅行会社の人たちがチェックをしながら有償で仕事をしてもらうかは問題になると思う。留学生で日本が好きだから日本をガイドできるか、というのもまた問題である。これに対してはまた資格のある・ない、研修なりをしていかなければならないと思う。

増加するアジアに対して現行の通訳案内士で対応できるかというのは、本当に70何パー

セント、80 何パーセントアジアから来るようになった時の現状と、通訳案内士の人数と本
当に対応しているのか。足りないかもしれないが、ライセンスを持っている人たちが仕事
をしていないこの現状を何とかするのが先ではないか。

それから、悪質ガイドへの対応というのは、早急にしていかないと観光立国といってい
られない状況だと思う。リピーターが増加する以前に日本の悪評を持って帰ってもらっ
ているということが現状ではないか。これは本当に国の方で何とかしていただきたい。私
たち一通訳ガイドではどうしようもないことだと思う。

それから論点 3 の地方のガイドのニーズということだが、高山一点でいい、熊野古道一
か所が詳しいガイドが欲しい、一か所だけ知っていればガイドができるという問題ではな
い。東京のガイドは東京だけ知っていればガイドができるわけではない。日本全国を知っ
ていて、日本の場所、ある程度知っていないと東京ではガイドできない。東京に着いた外
国人は日本のすべてについて聞く。同じように、高山であれ、熊野古道であれ、一緒に同
行するガイドには日本人に対して、日本の文化に対して様々な質問が出てくる。だから今
まで全国ガイドの試験制度があったのではないか。その中でやはり地域限定ガイドが必要
になるということであれば、各県がもっと力を入れて養成する中で、もっともっと日本の
ことを知りながら地域に特化して行って欲しい。

最後の論点 4 だが、試験の内容や研修制度を見直すべきか、ということに対しては、試
験制度はもっと見直すべきだと思う。試験を受かっただけで本当にガイドができるかとい
ったら、できない。試験では問われていないことがたくさん現実の仕事には必要になっ
てくる。こういうことが問われている中で見直しは必要である。

それから先ほど山田委員からも発言があったが、研修制度というのは絶対必要である。
以前なら非常に簡単に 5 日間、1 週間バスに乗せて何回か研修をしながら、実地研修がで
きる時代があった。今はそんな時代ではなく、旅行会社はすぐに仕事をして欲しいとい
う。研修する時間すらない。それでは研修制度で通訳案内士を育てていく。通訳案内士が日本
の顔になれるような研修制度を確立し、どこの団体に属するというに関係なく、共通
した研修制度をしっかり作って行って欲しい。

それから、訪日外国人旅行者がガイドを見つけやすくする点については、観光案内所が
交通会館の 10 階にある状況では、非常に難しいと思う。私は昭和 64 年にガイドライセン
スを取得したが、そのころには有楽町の表通り、晴海通りにあった。そこは誰もが通ると
ころにあり、そこに行けばいろいろな情報をもらえ、ホームビジットのプログラムにも参
加できた。今は交通会館の 10 階まで行って情報くださいと言わなければならない。これは
日本の観光制度としては、本当に寂しいというか恥ずかしい限りだ。各地域がもっと観光
に力を入れるならば、各駅前、様々なところに観光案内所を設け、そこに有資格者のプロ
フィールも集め、顔をつなげてよりよい情報提供ができるとしたら、マッチングができ
ると思う。ボランティアガイドについても同じである。新人が仕事を見つけにくいとい
うことについては、ガイドだけでなく、すべての仕事に当てはまることだ。ただし新人ガイド
はこの数年急激に増えたので何とかその方々に機会を提供する仕組みを作っていかなけれ
ばならない。

(廻座長)

論点に沿ってお話いただけただけなので、非常に整理しやすいかと思う。論点に合わせて今度はガイドをお願いする側のお話を聞いてみたい。それでは、留学生サポートセンターの青木委員にお願いする。

(青木委員)

お二方の話を聞いていると、どう切り出していいものかと。私は留学生サポートセンター一長だから、ということではなく、現役の通訳の立場としても幾つか発言させていただく。お二方のおっしゃることはごもっともと思う。この検討委員会の中で今から整理して議論していかなければならないこともあるかと思う。しかし、通訳案内士制度そのものが今何故ここで議論されるかということは、やはり制度が今の社会の変化にそぐわなくなってきたのではないかと思う。社会の変化とニーズに対応すべく、より良いあり方とは何か、現行制度を改正する必要があるのではないのかについての議論だと認識している。

先程の話で、有資格のガイドがいるにも関わらず仕事が来なかったということだが、これは正に求める側と供給側の状況が噛合っていないからではないのか、その問題をどう解決するかということだ。この検討会は、日本という国をどういう方向に発展させていくか、そのような大きな視点に立って議論する必要があるのではないのか。今日本は、観光立国ということで働きかけ努力をしている中で、多様なニーズに対応できる社会環境を作っていくべきだ。もちろん、だからといって留学生最優先ということを行っているのではない。国際人材が不十分な日本にとって、留学生や在住外国人を活用すること、彼らにも活躍の場を与えて、日本の発展のために活躍していただくことが日本にとってプラスになる。ちゃんと研修をさせれば、日本のイメージアップに繋げる人材として育成できる。

もう1つは、論点2の所で悪質ガイドの対応をどうして行くかということだが、先程申し上げたことにつながると思うが、利用者はなるべく安く旅行をしたいというニーズがあるにも関わらず、提供側はそうではない。需要と供給のニーズがミスマッチ。許される話ではないが、そういう背景が悪質なガイドを産み出していることも否めない。そのようなことを排除するためにも、旅行者、ツアー・団体の皆様が求め易いサービスを提供できる環境の整備が急務だ。利用者の立場に立ったサービスの提供、そういう視点で議論する必要があるのではないのか。

ついでに、最近よく九州で観光業に携わる方々と話す機会が多い。その中で、皆さんはフレキシブルにガイドをしてくれる人材の育成を非常に求めている声をよく聞く。近年、地域限定通訳ガイド試験を実施している地域が増えつつあるが、しかし、九州は狭いエリアで、東京のように広くは無く、長崎から車ですぐ佐賀県に行ったり、福岡県に入ったり、熊本県に行ったりする。そこでいちいち限定されると、そのガイドは隣の県にいけなくなるということがある。従って、広域に通用する通訳ガイドを育成するシステムを是非とも構築して欲しいという話も伺っている。私もそれは非常に重要な事だと思う。話を少し整理すると、苦勞してここまでやってきた通訳案内士の方々の身分保障や活躍の

場をどう確保していくかという問題、もう一方では、増加するアジアの観光客をどう対応していくのか、急速に変化している社会のニーズに対応できる環境をどう整備していくかという問題、この2つに焦点を絞って議論していけばそれなりの方向性が見出せるのではないかと。望むことは、日本国にとってより良い制度、形とは何か、みんなで話し合ってみて見いだすことが大事だ。

(廻座長)

ありがとうございました。それでは、論点2「増加するアジア人旅行者への対応はどうか」について、悪質ガイド等に関しては、旅行業界も非常に苦勞なさっていると思う。日本旅行業協会の深川委員いかがか。

(深川委員)

訪日インバウンドが急激に伸びてきて、2019年には2500万人にしようという時に、我々旅行業界として整理しなければいけないことは、訪日インバウンドとしての業界の産業論の確立である。一言で言うところには外貨獲得のための輸出産業ですという位置づけであるわけだが、その中で、お客様が日本に来た時点ではほとんど完成品とか半成品になっている。観光旅行の場合は、ほとんどが外国の旅行会社を通じて申し込まれている中で、当然航空券やランドの手配等も含めて、という流れの中のインバウンド産業論をまず確立するということが、我々の業界としてやらなくてはならないと声を大きくして言っている。

日本に来た時点で、来るまでの間にランドのオペレーションをして、その入金ルートを確認することが重要な業務であり、そういう面ではLC貿易みたいなもので、信用取引があってお客様が日本に来られるようになり、その中で日本の観光資源をどのように有効に活用していくかについては、石油資源や石炭資源と同じように観光資源を世界に訴えていかなければいけない。これがインバウンド産業だと思っている。そして、来たお客様により付加価値を提供するのがガイドの大きな役割であり、帰国した方々にもう一度来たいと思っていただく、周りに言っていただくというのがガイドの役割だと認識している。団体からFIT化していき、マーケットが多様化してくるという中でそれに対応した通訳案内士が必要だと思う。

地域限定ガイドに関してだが、大きな意味でフレキシブルに考えてもらいたいと思っているし、我々としては多様化に対応しなければならない。熊野に関しては熊野を深く案内できるガイドを求めているし、あらゆるところでそういうことが考えられている。特にガイドが東京・大阪、特に東京に集中しているが、クルーズなどでスポット的に九州や沖縄に仕事を出せるのかということ、現状は東京からガイドがやはり行かなければならず、交通費等、馬鹿にならない。もっと地域限定ガイドのあり方を検討していただいて、そこに地域の専門性や、エコツアーであればその説明ができて、観光資源をより豊かに表現できるガイドを求めていきたい。

それから、ゴールデンルートより広げていかなければ、2500万人、3000万人と達成しないわけだから、各地域のガイドのあり方について、是非前向きに検討していただきたい。

アジアを中心に悪質ガイドについて話が出ているが、これについては実態調査をもう一度公的に行なっていただきたい。確かに目に余るところが見受けられる。とにかくツアーを無料でという話があったが、向こうから来るガイドはツアー自体をお金を出して買っているという話もある。また、本当に日本の製品かどうか判らないものを高額で売り、それがガイドないし旅行会社の収入になっているという実態がある。我々私企業が実態としては掴んでいるが、悪口になるようなところもあるので、公的などところで実態調査していただいて、健全な業界への方向性を出して欲しい。

(廻座長)

ありがとうございました。引き続き、松澤委員いかがか。

(松澤委員)

論点 1 のところに「FIT の増加によるピンポイントガイドニーズ等への対応はどうか」とあるが、確かに我々も FIT の取り扱いが増えている。一つの方法として、FIT に対するツアー提供について考えるのは、定期観光バスのような毎日運行しているツアーが増加すれば FIT も安価でバスに乗って通訳ガイドのサービスを受けられる。当社では今年から京都、奈良で定期観光のツアーを始めたが、それはウォーキングツアーで、1人、2人から参加できる。人数が少なくても手軽にツアーに参加でき、通訳案内士のガイドサービスを受けられる。こういったウォーキングタイプのツアーであればコスト的にも利用しやすい。京都・東京以外で増設できればいい。これにより、通訳案内士の就業機会も増やせることになる。

論点 4 のところだが、研修制度については、確かに新人ガイドにとっては試験を受かって資格を取ってもすぐにガイドができるわけではないので研修制度の充実をお願いしたい。今現在も研修はあるが、供給の方が十分でなく、全ての方が受けられる状況になっていない。この辺にも工夫が必要である。研修の内容だが、旅行会社からすれば、ガイドには添乗員のような仕事をしていただいている。添乗員の資格として旅程管理主任者があるが、そこまでいなくても、ある程度ツアーを運行するテクニック、ノウハウ、知識が必要。そのトレーニングも必要である。海外からのツアーの外国のお客様にとっても、日本国内でやっているサービス内容と同じような質・安全が求められる。現在日本国内での旅行業法における旅程保証等の知識はガイドにも必要と思う。

(廻座長)

日本の旅行業界は、アウトバウンドのようにインバウンドが業態としてインバウンドが進むほど確立しておらず、通訳ガイドの問題もうまくまとまっていけないのかなど、ご意見を聞いていて感想を持った。では、島崎委員いかがか。

(島崎委員)

今お話のあった点について、全国旅行業協会は旅行会社の中でも中小・零細の会員が多

いので、インバウンドをやっている会社は少ないが、儲からないといっている。今、観光業界はどこでも大変だが、そうした中、インバウンドでどう利益を出すか、商売として成り立たせるのか考えるのが大事だが、なかなか難しい。

今まで意見が出ていたが、全般的にグローバルに関係することとして、これから観光立国としてやっていこうとしている中で、やはり旅行者のニーズ、旅行者が日本に来た時にどういうサービスが受けられるか、消費者の観点をよく考えておかないと今後増やそうとしても対応できないし、皆さんも懸念している通り 3,000 万人に達することができるのかどうかということになると思う。

ピンポイントガイド、アジアの人が足りない、地域の問題が出ているが、色々聞いていると今の制度は非常に難しい試験を受けて知識・ガイド能力を持つ方がやっておられるけれども、先ほどミスマッチの話が出ていたように、残念ながら訪日外客の需要に対応できていないということが一番の問題点なのではないか。有資格者の方を活かすことを考えていかなければいけないが、今の制度だけでは対応できない。いくら供給側で言ってみても、それに対する需要が無ければいけない。そこはフレキシブルに考えていかなければいけないと思う。私自身旅行に出て、通訳ガイドをつけたことがあるが、ガイドに専門的な知識があって、そういう人の説明を受けることによって知識が得られ、知的興味が充足されるということがあると思う。そこは難しいところがあるが、どう役割分担をし、留学生やボランティアをどう活用するかという時に誰でも良いというわけではなくではなく、それなりのスクリーニング、研修制度なのか、新たな資格制度なのか、そういうものも必要だと思う。それなりの資質を持った方には、そういった役割分担をしてもらうことをある程度考えていかなければ、中国語や韓国語の語学の問題もそうだし、地域の問題もそうだが、残念ながら今の制度だけでは対応できないことが明らかになっているのではないかと。

悪質ガイドの問題については、的確な対応をしていかなければならないが、取締りの話になると、消費者の方から具体的に話が出てくると取締りやすい。同業のガイドの方からということでは取締りは難しいが、消費者からこういうことがあったという話が出てくれば取締りやすいのではと思う。先ほど実態調査という話もあったが、そういったことが実際出てくれば取締りができないということではない。抽象的なことだけでは、取締りは難しいのではないかと思う。

(廻座長)

石井委員いかがか。

(石井委員)

過去の懇談会、検討会を行って、色々な分野の関係する方々の集まりということで問題点が今非常にとりだされている。各諸団体が問題点だけを国にぶつけても、なかなか 100% 満足いく施策を得るのは難しい。需要と供給、双方に色々な考え方があ。グリーゾーンも含めて複雑な資格の状態である。例えば、国家資格の中の通訳案内士、ローカルガイドとしての地域限定ガイドがあり、中国に関しては枠組みの中で旅程管理資格を持った添乗

員を同行させなさいという枠組みそのものは変わっていない。なので、観光団体に関しては添乗員を日本側が同行させている。決して通訳案内士を付けなさいというものではない。ガイド資格の要らないボランティアガイドもそうだ。ただ、お客様が望んでいることは皆一緒に、ガイディングを希望しており、日本のお国の事情でいろんな資格がある・ない、お金を取っている・取っていない、いろいろな問題が一緒くたになってしまっている。お客様にとっては何の支障もない、良いガイドさんに案内いただいて、日本のいい印象を持って帰っていただくことが我々国としてやらなければならないことだ。今現在見てみると、国の資格なので国の依存度が非常に高い。ところが、国も業界団体があるのだからと依存していて、結局どこがイニシアチブを取ってやっていくのか、明確でないところに問題があると思う。通訳案内士の制度設計については、国家資格一本の枠組みの中で議論しながら、今いる外国に住んでいる方々いわゆるベテランといわれる方もいらっしゃるだろうが、そういう方々に資格を取っていただいて、国が統率をとっていきながら、国から指導しながらやっていくという方向に持っていくのか、または日本国内で通訳案内士という色々な資格の中で一本化していくのか。例えば、地域限定について語学について問題が無いなら、全国区として地理・歴史等を取っていただければ、スルーで全国のご案内ができるという形になると私は思う。

それから、ガイディングするのであれば、添乗員もボランティアも認定資格が必要だとするか。今各団体でばらばらに研修をしているが、我々旅行会社も添乗員を養成するのであれば、各旅行社が民間レベルでサービスの向上に向けてやっていく、それに国に補助金を受けて研修をやらなければならないかという議論も出てくる。色んなご意見を伺っていると、他力本願的なものが非常に多いと感じる。国や他の人にやってもらうという議論ではなく、関係団体が一つになってできることを同時にやっていく。例えば、設計は国がイニシアチブを取ってやっていく中で、各団体が同時に進めていけば物事が早く進むと思う。

無法なガイディングの問題については、旅行業界にとっても死活問題である。香港、台湾、韓国はビザが自由化されてきている。各旅行者は我々のような旅行社を通さず、ダイレクトでホテル、バスを手配し、ガイドは日本では使わず自国でガイディングできる人を無資格者の人も多いかと思うが、養成しながらやっている。これは、過去 20、30 年前の日本が制度を作っていかなかった、業界にお願いしていた、国もあまり責任を取っていかなかった歪みとして結果として出てきたものだと思う。せっかく観光庁も発足し、外客を受け入れなければいけないということを考えるのであれば、もっと具体的に国がイニシアチブを取って、各諸団体が手を携えて、施策を打っていく必要がある。この議論もある程度収束して、これから新たに制度を作り上げるための建設的な意見の交換の場として、6 月を目標に国としては何かをしていかなければいけない。また発表しなければいけない期限としてきてあるわけだから、それに向けてあと 3 回くらいしか話す機会が無いと考えると、来月には国のリーダーシップに則った制度設計を我々も伺いたい。そして建設的な意見の交換の場にしていきたいと考える。

(廻座長)

国がインバウンドに力を入れだして 10 年たってない。ロードマップが 3 年前に出ているが、ロードマップをどうやって発展させるか、具体的なアクションプランの中に通訳案内士はどういう役割を果たすのか。そろそろ色々な意見も収束していかなければならないと思う。

地域の方ではどうか、出野委員いかがか。

(出野委員)

第 1 回に出て、2、3 回は出られなかったので、とんちんかんな議論になるかもしれないが、議事録を読み今までの議論も頭に入れてきた。

そもそも国、都道府県、市町村を含めて訪日外国人増やすためにどうしたらいいのか、日本に来て地域に行った方々が良い思い出を持って帰り、リピーターになってもらうのがまず目的だと思う。そのために通訳ガイドがあり、旅行会社があり、ホテル業界があると考える。先ほど資料で台湾・香港はリピーター率が高い、中国はほとんどが 1 回限りの旅行形態という結果があった。もちろん政府の問題があり、中国の場合は一地域の特定階層しか解除されていないということもあるが。静岡県はゴールデンルートの間であり、新幹線に乗って富士山を見て通過という形が一般的だったが、昨年静岡空港ができ、静岡にダイレクトで入ってくるお客様が増えた。ソウルと上海に定期便を持ち、中国、韓国からのお客様が非常に増えている。それにあわせて台湾、香港からのチャーターもかなり増えている。中国、韓国から来るお客さんはガイドを連れてこない。添乗員だけで来ている。中には政府の方もいる。日本国内で催行をする上で通訳案内士が必要だと本当に理解されているのかと思う。地元旅行業者に聞いてみると、「知っています。当たり前のごとでガイドで受ける場合は、通訳案内士や地域限定通訳案内士をつける」と言うが、実際ランドオペレーターとして地元の旅行業者が使っているのかというと正直あまり使っていないのが現状だ。

静岡県は地域限定通訳案内士制度を設けて 3 年になる。地域限定通訳案内士の資格を持っている方が、今年度 10 名増えて 55 名になり、その他に国の通訳ガイドが 159 名、合わせて 200 名くらいいる。その方々に話を聞くとほとんど仕事が無い、どういう制度だろうと逆に聞かれた。地域限定通訳案内士や地方にいる通訳案内士の方に仕事が回ってこないというのが現実だ。

静岡県には富士山があるが、富士山の見方が色々あって、火山としての富士山、景観としての富士山、植物としての富士山といろいろな部分がある。最近のはやり言葉にジオパークがあるが、まさに地質学だがそれプラス水産学等色々な部分が出てくる。FIT が増えているというのは間違いなくそういうことがあって、特に韓国から来るお客様は、静岡の場合ほとんど FIT だ。空港の案内所に来てこういうものを見たいのだから、どこかありますかと質問がしょっちゅう来る。FIT で専門的な知識を要求しているお客様もいるし、富士山を見たいからどこか綺麗なポイントはありますか、とそれだけで良く、後は温泉に入って東京行って TDL に行って帰るからいいですというお客様もいる。先程のボランティアガイドや留学生を使うことも含めてそれぞれ役割分担がいるのではないかと。ピンポイント

というお話もあったが、例えば富士山を案内するのにかなり専門的な知識を持って案内していただくにしても、富士山は山梨県と静岡県に跨っている。富士山を西側から見ながらポイントを見ていくと、地域限定通訳案内士は山梨県境で止まってしまう。では、山梨県側に引き継げるのかということとなかなかできない。先ほど観光庁のお話でキャッチボール方式というのがあったが、キャッチボールがうまくできていればいいかもしれないが、なかなかできない。それぞれピンポイントと広域の部分の両方を持っている。

北海道から九州まで旅行する方はそういないだろうが、いろいろな地域をいろいろな形で見てみたいお客様は多いと思う。それぞれのニーズにあった、それではこの部分はボランティアガイドでいいのかな、この部分は通訳ガイドの方なのかな、この部分は地域限定でいいよね、とそういったところを作っていく必要がある。

日本の旅行者が海外に出て行くにはかなりそれが必要だが、今中国の旅行者が日本に来た場合、旅程管理が本当にきちっと守られているのか、資格の部分、通訳の部分、ガイドの部分、それぞれ役割がある。是非その部分を今回せっかくこれだけのメンバーを集めているので、話し合っていたきたい。最終目的は日本に来たお客様が気持ちよく良い思い出を持って帰っていただいて、日本にもう一度行ってみようと思ってもらふことだ。関係業界それぞれ集まっているので良い制度になればいいと思う。

(廻座長)

永井委員いかがか。

(永井委員)

是非とも環境整備していただく中で、観光客が何を求めているか、その視点を忘れずに制度設計していただきたい。

通訳ガイドは需要が過多で供給がなかなか出てないという非常に贅沢な環境であるわけだが、このアンバランスは3つほど理由があるかと思う。1つは実働されている人材が少ないということ、もう1つはニーズにあったサービスがきっちり提供できていないこと、もう1つはお客様のマッチング機能が弱いこと、この3つである。全てがまだまだ十分でない。観光庁が制度を触ることによってうまく機能して活性化するのはなかなか難しいのではないか。非常に将来性のある市場でビジネスチャンスもたくさんあるので、是非、門戸・裾野を広げてビジネスチャンスを造成することによって競争による活性化を図っていただきたい。そのための環境整備を観光庁にやってもらいたい。ニーズとしては、ガイドのツアーの方が4割、6割ということだが、私どももラグジュアリーやFITを推進していきたいと思っている。そういう意味では、将来的に観光客の傾向も変わっていくかと思う。将来性を含めて柔軟に対応できる環境整備をしていただきたい。

通訳ガイドの質の話があったが、通訳ガイドの質を上げるのは現場で経験を積むしかないと思う。私ども観光部の職員もファムトリップ等経験を積むことによって非常に語学能力が上がる。そのようなチャンスを通訳案内の方に提供するシステムを民間の力により進めていただきたい。また、利用者の方が安心して通訳ガイドの方を雇うためには基準が

必要だ。今の資格制度という形なのか、認定制度という形なのか、検討していただき、規制を緩めていただきたいと考えている。

FIT、ラグジュアリー、MICE を推進するには、やはり一流とよばれるガイドの確保も国全体としては必要だ。研修、評価、更新をしてレベルを保証するシステム作りが必要であろう。

裾野を広げるという意味で、自国の方に案内をして欲しいという方もいるだろう。また京都では伝統文化や歴史等ピンポイントで、自分はここに深いからこの仕事をしたいというスペシャリストとしての活躍の選択肢も通訳案内士にとって今後可能だと思う。

京都にとって通訳案内士制度は喫緊の課題である。京都をモデルとしてもらってもいいので将来に向けていい制度にしていってほしい。

(廻委員)

インバウンド中心なので、京都はいいモデルになるかと思う。

それでは、角田委員いかがか。

(角田委員)

まず、最初に話が出たチャイニーズニューイヤーだが、香港の方など私どものホテルにも大勢いらしたが、確かに1件も通訳案内士をという依頼は無かった。ほとんどのお客様は、ショッピングに家族で出かけて、夜はミシュランに載っているレストランで食事をする・・・その繰り返しのようだった。一般的にも香港等チャイニーズ系のお客様で通訳案内士を付けたいというお客様はほとんどいない。例えば、経験の浅い通訳案内士がショッピングアシスタントという形で、少々料金を安くし、少しは荷物も持ってあげたり、こういうものはどこに売っている、などショッピングアドバイスをすれば、ありがたがられると思う。これはひとつの例として、これからは何かそれぞれが工夫をしていってはどうか。国のライセンスを持っているからということで安心するのではなく、一人のビジネスパーソンとしてアイデアを出していくのも良いのではないか。

論点についてだが、海外の方にもっと日本に来ていただいて外貨を落とさせていただくというのが1つと、ライセンスを持っている方にもっともお仕事をやってもらう、この2点はとても必要なことである。

国にお願いしたいのは、海外からの観光客を増やすためにインフラを整備していくことだ。東京は英語表示がかなりできているが、地方ではまだまだで、英語の表示もわかりにくい。日本人にとっても難しいところがたくさんある。外国人一人でも安心して歩ける日本を整備していただきたい。その上で付加価値という意味で素晴らしい通訳案内士がいてくれると、ますます旅が思い出深いものになるであろう。

島崎委員からその土地の観光スポットでガイドを頼んだ、という話があったが、例えば教会が何年に立ったかということはまったく覚えていなくとも、ガイドの雰囲気や話の仕方が街の風景と一緒に思い出されるほど、通訳案内士というのはその街の印象を決める重要な仕事だ。そのためには、今の試験制度はどうかと思う。提案だが、現状では試験に受

かってからの研修となっているが、試験を受けようという方々が、優秀な通訳案内士の方々が実際に通訳案内の仕事をしているところを受験前に見る機会があるだろうか。例えば、バレリーナになりたいと思うのは、バレエの素晴らしい舞台を見てあのように踊りたいという理想の姿があるからだ。もしかしたら通訳案内士をよく分からずになろうとしている方もいるのかもしれないので、その試験の一つに研修を幾つか加えたらどうか。その中に辻村委員や山田委員などのベテランの素晴らしい方々の通訳を見学するというものを入れる。そうするとその仕事が自分に合っているかどうかを再考する機会になると思う。自分には無理かな、という方は方向転換することも必要。受かってから研修を受けて、これは違うと思っても、せっかく受かったし、今更方向転換はできないと思わせるのは良くない。研修を受けることを合格の条件とすることも仕事の性質上良いのではないか。

仕事を増やす件については、しばしば私どもコンシェルジュは夜遅くに、翌朝からの観光にガイドが欲しいという依頼に対応しなければならないケースがある。例えば、データベース化してガイドを登録し、会員しかそこは見られないようにして何月何日に空いている人が一瞬で分かるようなシステムがあればいいと思う。

高山や熊野、富士山、静岡等の地域の通訳案内をなさる方々からも、ぜひ積極的に情報をいただきたい。例えばホテルでは、一週間の予定で日本のどこを旅したらいいか、というように、旅行プランをすべて託されることがある。ここに行ったら良いガイドがいるから安心だということを私たちが知っている、その土地をお薦めするということもできる。地域限定の通訳案内士であってもある程度の全国の知識が絶対必要だとは思いますが、土地に生きている人と出会うというのは旅の大きな喜びであると思うので、何らかの形でその土地に暮らす方にガイドとして活躍していただくのは大変良いことだと思う。

(廻座長)

最後に、トータルのインバウンドに携わっている中西委員いかがか。

(中西委員)

私は1月1日付で国際観光振興機構の理事に就任したが、就任前の39年間は民間の製造業で、主に事業企画やマーケティング、海外の営業、海外事業の経営を担当してきた。39年間のうち、アメリカに累計11年、ドイツに3年、シンガポール、フィンランドに各半年間駐在していた。その間、旅行が好きだったので、様々な観光地を訪問したこともあり、ユーザーとしての経験はたくさん持っているつもりだ。そういう点も踏まえ、先ずJNTOのミッションを確認したい。JNTOは観光庁から委託された通訳案内士試験の代行と、観光庁の御指導の下に、訪日顧客の増大のための調査、研究、プロモーションを行う専門機関である。通訳案内士試験については、本検討会での議論を踏まえ、その結論に従って、関係の皆様御指導と御協力により、適切な問題を作成し、公平、公正、透明な形で試験を運営、実施して参りたい。

2番目の海外からの訪日顧客の増大という点に関しては、本検討会で、それに関連する大きなファクターの一つである、通訳案内士のあり方につき、検討しているわけだが、私自

身はここ 10 年間、海外で観光をする場合、その殆どを、旅行会社を通さず自分で計画し、その土地の観光協会、あるいは海外の旅行会社を通してお願いした、ガイドと一緒に観光した。

釈迦に説法になるが、観光という形での人の流れは、今後益々活発化、増大していくと思うが、その場合、日本が唯一のデスティネーションではないということである。他の国々と競合して日本に来ていただくには、日本の魅力、ブランドを高めなければならない。黙っていても日本に観光客が来てくれる、というのは一寸違うと思う。

観光客の立場で言うと、旅行業者、ホテル業者、通訳案内士も皆サプライヤーである。観光客が望んでいるのは、思い出に残り、心に残る良い旅がしたいということだけだと思う。そういう意味で、サプライヤーの中で誰がどうすべきだというよりも、関係の皆様が連携し、日本を安心・安全・快適なデスティネーションにする為、知恵を絞り、魅力あるメニュー、プログラムを作って、お客様に提供していくことが重要なのだと思う。通訳案内士の方々も大変だと思うが、就業機会を増やすための営業努力をすべきだし、旅行会社やホテル、観光協会、自治体の関係者も、どうしたら御客様に喜んでいただけるか、通訳案内士の方々と一緒にメニューやプログラムを作るといいと思う。

歴史や文化に関する深い知識を持ち、それを観光客の言語を用い、自分の言葉で話してくれるガイドは絶対に必要と思う。但し、お客様に品質を保証するための担保は必要で、その為に通訳案内士の試験があり、試験に受かった有資格の通訳案内士の方が要るのだと思っている。お客様が増え、ニーズも多様化しているので、費用対効果も重要なファクターで、私は一回のガイドにつき、概ね 200 ユーロから 250 ユーロ払ったが、それが高すぎるとは思わなかった。それだけの内容と価値があると思ったからである。そういう意味でオプションは幾つかあってもいいのではないか。例えば、キラーコンテンツになるような観光アイテムについては、やはり有資格のガイドをお願いしたい。街歩きやショッピングは、一定の訓練を受け、何らかの認証や認可をうけたボランティアや留学生の方、一般的なツアーのサポートは添乗員、そういう分担があっても良いのではないかと思う。

また、通訳案内士の登録条件として、通訳案内士に合格するのは必要条件だが、必要十分条件ではないと思う。業として登録するためには、弁護士や医師と同様、試験に受かった後、研修やインターンを経験して、初めて業として登録できる、といった枠組みを考えたほうが良いと思う。試験に受かったから、即ガイドができる訳ではないというのは、その通りだと思う。

もう一点、登録の場合、経験、知識等により、例えば、1 級建築士とか 2 級建築士に類似したグレードをつけるのも、ユーザーから見て分かり易いと思う。また例えば、医師の場合は小児科、内科あるいは外科といった専門があるが、多様なニーズ、ピンポイント対応についても、研修の中で、自分はどういう付加価値、強みを活かしてガイドを業としてやっていくのだと決めて、それを何らかの形でメニュー化し、お客様に示して頂ければ、御客様のニーズに見合ったガイドを紹介出来るようになり、旅行会社、ホテル、自治体等との協力、連携もやりやすくなるのではないかと思う。

最後に、個人的な見解だが、官の仕事は外客増大という政策目標を実施する為に、制度

的な枠組みや、運用基準を作ることで、それに則り、ユーザー、サプライヤー双方にとって、使い易く分かり易い、魅力あるものにする企業努力は、通訳案内士の方々や業界団体、旅行業界、ホテル業界等の民の仕事だと思う。

(廻座長)

今日は論点をまとめておいてもらったので、様々な意見があったが、今日はそれぞれの立場からの意見を伺ったということで終りにしたい。

進行を事務局にお渡しする。

3. 閉会

(久保課長補佐)

本日の会議の議事録につきましては、皆様にご確認いただいた後に、観光庁のホームページで公表させていただく。次回の検討会は3月15日(月)10時からこちらの国際会議室で開催する。

最後に観光資源課長の和田よりご挨拶する。

(観光資源課 和田課長)

本日はお忙しい中、長時間ご意見を賜りありがとうございました。この検討会も今回で4回目であり、そろそろ制度設計をどうするのか考えなければならない。色んな方々がお考えなのでしっかりとこの場でご発言いただきたいと思い、昨年から続けておりましたヒアリングに加えて、本日の開催とさせていただいた。我々もまとめていかなければいけないという責任を負っているので、次回第5回、年度末の大変お忙しい時期だが、議論のたたき台になるようなものを少し整理させていただきたいと思う。

(久保課長補佐)

これをもって第4回通訳案内士のあり方に関する検討会を終了する。

終了