

通訳案内士研修の高度化に関する検討会（結果概要）

観光庁観光地域振興部観光資源課

観光庁では、平成22年度より訪日外国人旅行者の多様なニーズに対応できる受入環境整備の一環として、高度に専門性を有した通訳案内士を育成するため「通訳案内士専門性研修支援事業」を実施している。今般、通訳案内士制度に関わる関係者からなる検討委員会により「通訳案内士研修の高度化に関する検討会」を開催し、「通訳案内士専門性研修」の効果分析について議論したほか、通訳案内士団体が実施する各種研修の効果等についても議論を行い、通訳案内士の今後の効果的な研修制度のあり方について検討した。

1. 開催日時、場所

日時：平成24年3月7日（水）10:00～12:00
場所：TKP赤坂ツインタワーカンファレンスセンター
（赤坂ツインタワー東館8階C-8B）

2. 出席者（添付ファイル参照）

3. 付議資料（添付ファイル参照）

- 【資料1】通訳案内士研修の高度化に関する検討会設置について
- 【資料2】委員名簿
- 【資料3】配席図
- 【資料4】事務局発表資料
- 【資料5】「通訳案内士専門性研修」効果分析発表資料
- 【資料6】社団法人日本観光通訳協会発表資料
- 【資料7】協同組合全日本通訳案内士連盟発表資料
- 【資料8】NPO法人日本文化体験交流塾発表資料



4. 主な意見

「通訳案内士専門性研修」の効果分析について

- ・今年度に実施した専門性研修の追跡調査をお願いしたい。
- ・参加人数は会場等の諸条件によって限られてしまうので、参加できなかった通訳案内士に公開をお願いしたい。
- ・研修実施後の活用可能性が低い回答者に注視すべき。
- ・訪日外国人旅行者を拡大させ、また通訳案内士の裾野を広げるための機会を官民あげて行う必要がある。
- ・アジアからの訪日外国人旅行者が増えていることを踏まえ、ニーズに基づいた最新のテーマやスポットについての研修が必要ではないか。
- ・訪日外国人旅行者の最前線にいる通訳案内士より、旅行者から得た様々なニーズを旅行会社にフィードバックすることにより旅行商品造成に寄与するのではないか。
- ・今回の資料より、英語を登録言語とする通訳案内士が多い一方で、アジアからの旅行者が増えている現状を踏まえると、もっとアジアからの訪日旅行者を迎えるのに役立つ内容を検討すべき。
- ・通訳案内士は、自身が受けた研修内容を旅行会社にアピールすべき。MICEをはじめ、ツアーには様々な分野があるため、そのような需要に対応できる通訳案内士が活躍する場の提供には協力していきたい。
- ・英語で通訳案内をする場合、色々な国籍の旅行者と接する機会が多いため、それぞれの出発国の傾向と対策を考える必要がある。
- ・専門性研修では、通訳案内士団体では招くことが難しい講師を招請していただきたい。また、ITを使って就業の機会を増やすための研修を提案したい。
- ・全体で実施する研修と、各団体で実施する研修との切り分けが必要。
- ・ホスピタリティを習得することは、お客様を迎えるにあたり必要ではあるものの個人の資質による部分が大きく、研修だけで身に付けることはなかなか難しい。しかし、研修内容や方法を工夫することにより効果はあるものと認識しているので、企画検討してはどうか。
- ・欧米からの旅行者、アジアからの旅行者など、それぞれ特徴的なニーズを有しており、研修においてその点を考慮する必要がある。

通訳案内士団体によるプレゼンテーションについて

- ・通訳案内士団体が実施している研修において成功事例等があれば、情報共有をお願いしたい。
- ・通訳案内士団体が実施する研修に対する支援を増やしてほしい。
- ・通訳案内士が実施している研修を取りまとめて研修テキストをつくるべきではないか。
- ・研修内容が知識に偏っており、ホスピタリティや接遇の技能を磨く研修内容を重視すべきではないか。

その他

- ・国がやるべき研修と通訳案内士が行う研修との違いを考える必要がある。また、訪日旅行者に応じた細分化した研修を行う必要がある。
- ・個々の通訳案内士がどのような研修を受けているかを情報として整理して発信する仕組みを整備するとともに、通訳案内士の就業機会をどのように増やしていくかという視点を持つべきではないか。
- ・訪日外国人旅行者が通訳案内士を簡単に検索できる環境づくりが必要。
- ・現状として40代以上のシニアの通訳案内士が多く、さらに専業ではなく兼業者が多いことを踏まえ、シニアを対象として想定した研修も検討すべきではないか。

以上