

特定非営利活動法人
通訳ガイド & コミュニケーション・スキル研究会

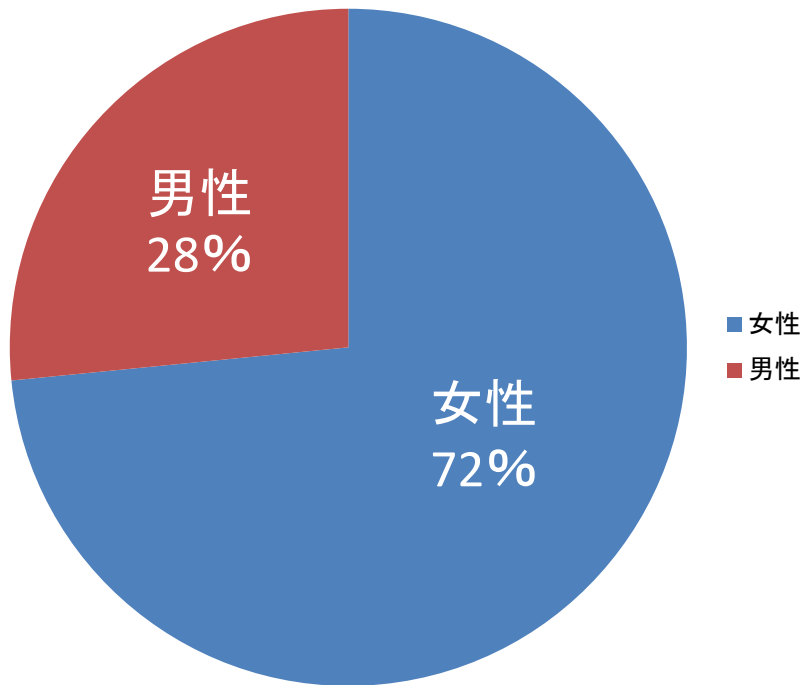
平成27年1月20日

(1) 現状把握

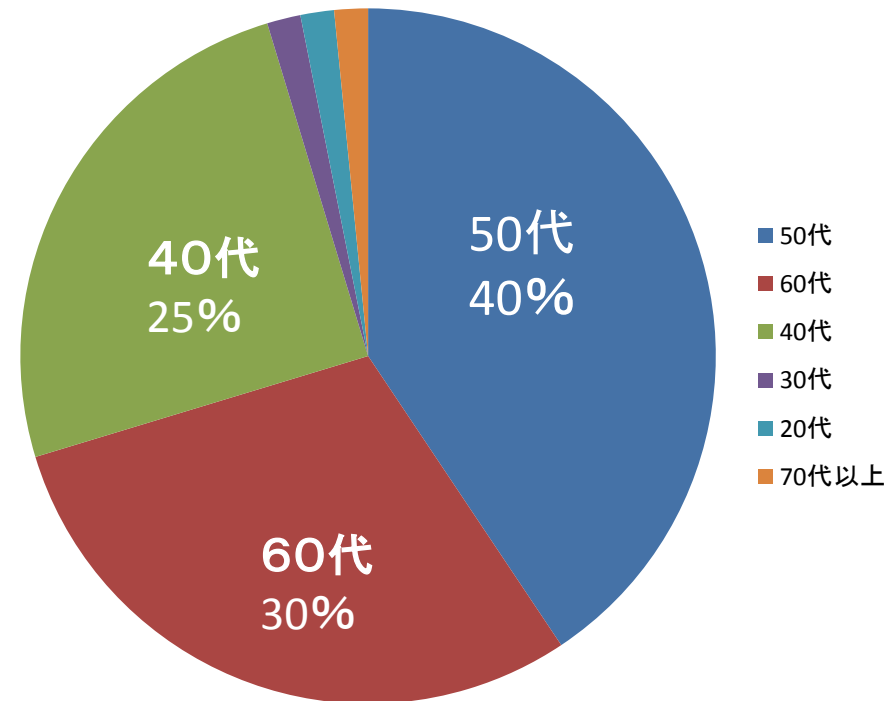
会員 通訳案内士の現状

(会員数501名、限定期間調査の為、回答率15%)

男女比

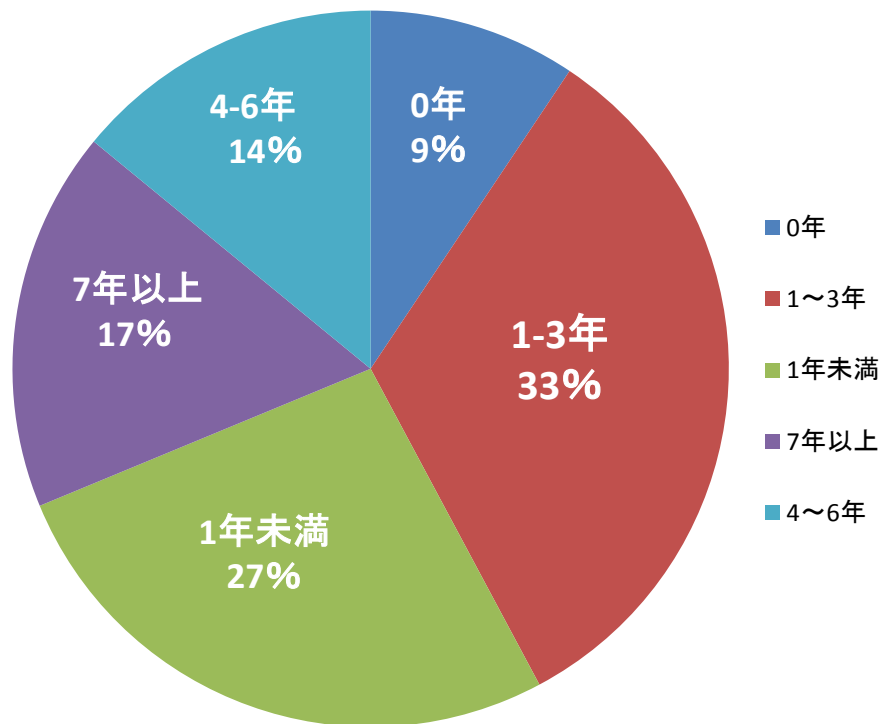


年代

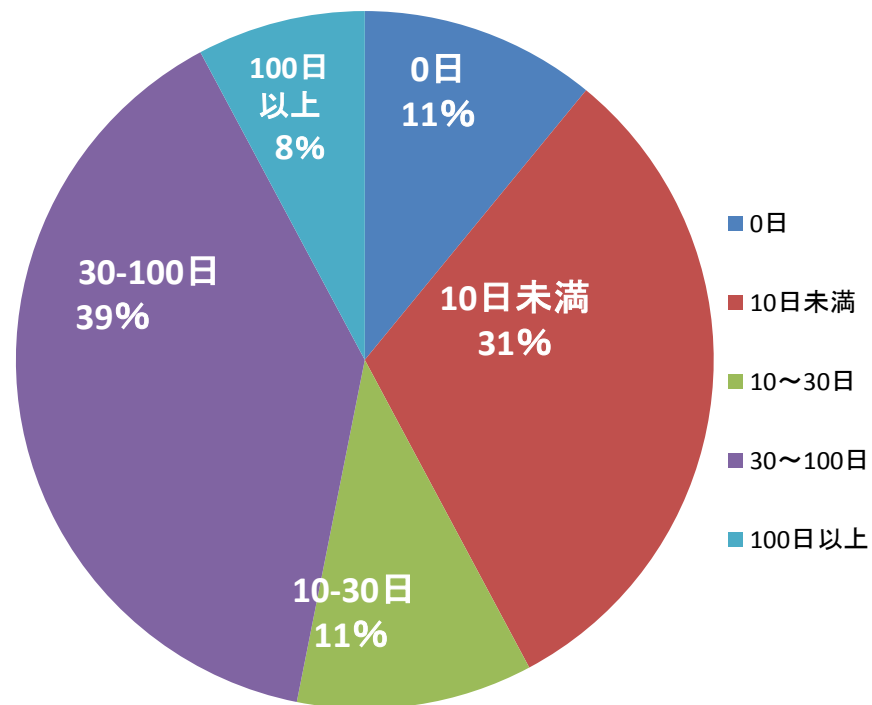


● 就業状況

業務経験



年間稼働日数



※未就業者の実数は、グラフ表示よりも多いと思われる

● 事業内容

- ・個人客案内(2時間～複数日ツアー)
短時間の個人客案内業務が増加している
 - ・空港送迎
 - ・団体客案内
 - ・クルーズ船客案内
 - ・国際会議受付等
 - ・観光案内所、ボランティア
 - ・インターネットによる受注:9.3% (今後希望する人が多い)
-
- ・翻訳・一般通訳との兼務
 - ・語学教師との兼務
 - ・その他
 - ・フルタイム&パートタイム業務との兼務

●就業手配、旅行者とのマッチング実態

○外国人旅行者による指名

-----リピーター、知人紹介等

-----ネットを通じて旅行者が画像やメール交信で直接判断

○旅行会社、派遣会社によるマッチング

-----担当者の経験に基づいた判断による

○クレームの種類

-----言語能力が不足

-----顧客の希望を通訳ガイドが聞いてくれない

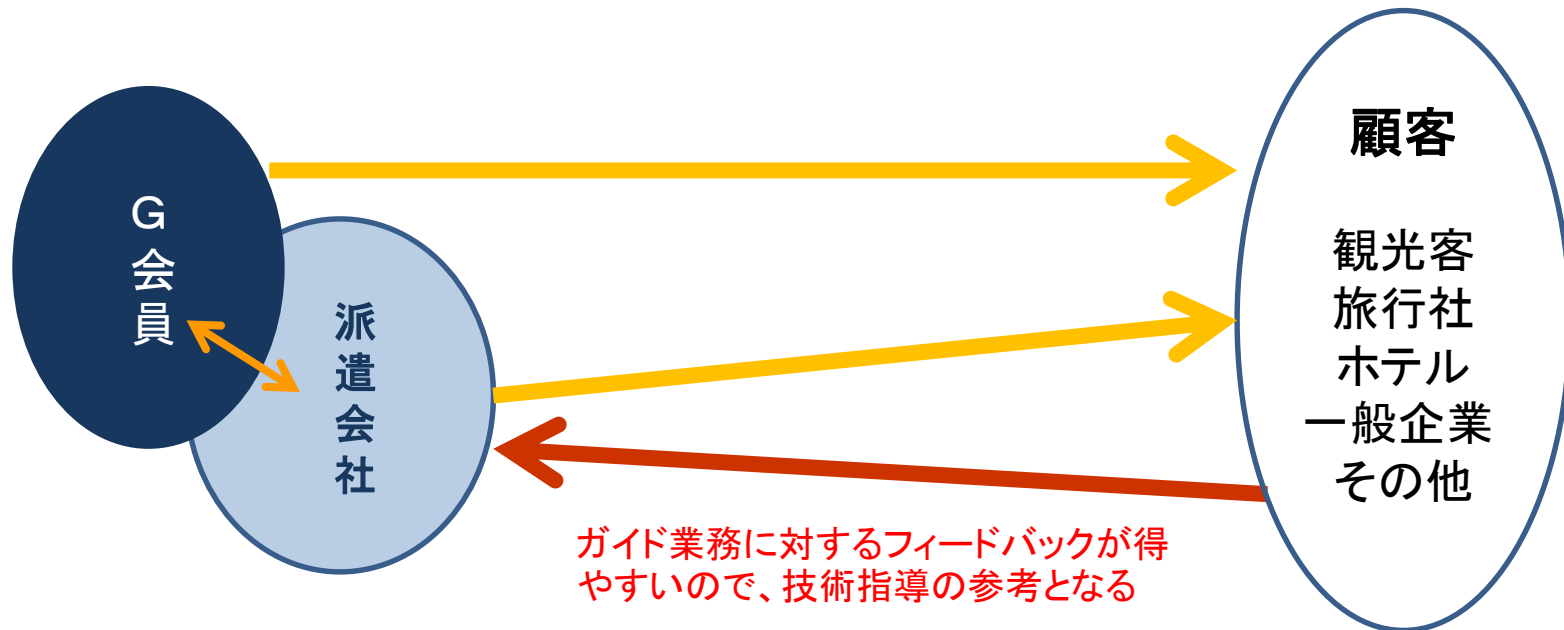
-----間違った情報が提供された、、、他

(クレームは、事実と異なる場合も少なくない)

○GICSSによるマッチング

GICSSの新人実務研修には、受講者の語学力、ガイドングの実力や人柄&ガイド資質等を評価する機能があるため、研修の結果を基にして、関連組織である派遣会社から通訳ガイドを派遣している。その結果、クレーム率は低いと思われる。

実力に応じた業務に就業させることにより、スムーズな技術向上を目指すことができる



●顧客満足度や質的向上への取り組み

GICSSが行っている事:

●各種の研修を開催:

- ・会員の研鑽を図り、通訳案内士相互の情報交換の場を提供している
- ・「技術認定システム」の採用により、一時的な評価ではなく継続的に向上の糧となる方法の研究に取り組んでいる

●会員へのサポート:

- ・業務に関する質問に対応して指導を行う

●通訳ガイドコンベンション等の開催:

- ・通訳ガイド、通訳ガイドを目指す人々、業界関係者に対して通訳ガイド業務に対する理解を深め、技術向上意識を高めてもらう普及活動

2014年8月31日 第2回通訳ガイドコンベンション (GICSS設立10周年記念)

テーマ「心をつなぐ通訳ガイドに求められるコミュニケーション力とは？」

旅行者のみならず、現場のビジネスパートナー達とのコミュニケーション力も必要であるとし、旅行会社、バス会社、ホテルの代表者達を招いてのパネルディスカッションや、就業情報、新しいスタイルのガイド技術研修紹介などを行い、大きな収穫が得られた。

● 通訳ガイド自身による顧客満足度、質的向上の努力例

7

- ・研修に参加したり、自己研修で観光スポットを自分の足で回る
- ・日本人の日帰りツアー等に参加して添乗員の業務振りを観察
- ・歴史的背景の知識向上のため、書物を通じ、又、直接訪問見学での知識習得
- ・下見は必ずして、情報収集に力を入れる
- ・初めてガイドする場所だけでなく、久しぶりに訪問する場合も可能な限り下見をする
- ・常に自己研鑽を行う一方、知識の押し付けではなく、顧客目線に立ったサービスや情報の提供を行う努力
- ・ユーモアのセンスを磨く
- ・手製の地図を用意する
- ・食事場所や効率の良いルートの開拓を常日頃より心がけている
- ・顧客情報をなるべく多く、事前に旅行会社から得る。仕事を詰め過ぎない
- ・客層によって話す内容、トピックを変えている。必ず体験型案内を組み入れる。
- ・外国人観光客の国籍が多岐に渡るので、外国の状況をニュース・新聞・雑誌などで吸収するようにしている。日本のことばかりを一方向的に案内しても逆にお客様に失礼であるし、お客様の母国と日本の状況を比較してお話をしたほうが効果的と考えるため
- ・円滑な意思疎通のために発声、発音のトレーニングを心がけてる
- ・海外の民宿・B&Bに泊まって、言葉と、接客の仕方を学んでいる。日本式の”おもいやり”が必ずしも良いとは限らない。
- ・通訳ガイドの仲間と、定期的に研修を主催している。常にアンテナを張り新しい場所には足を運び、経験値を上げる努力をしている

(2) 課題整理

● ガイド人数不足の実態

「ガイドが不足」なのはトップシーズン中、特定地域において、一定の技術レベル以上の通訳案内士の数が不足している。しかし不足のない地域もあり、逆に場数を踏んで技術を向上させようにも「仕事が不足」の面もある。

- ① 未就業の有資格者を、研修又は現場訓練で実力養成を図るのが効果的
- ② 優秀ガイドに育つ可能性のある新人ガイド数の増加も継続的に必至である
- ③ 無資格ガイドの徹底的な取締りが望まれる(国のリーダーシップによる)

● 技術レベルアップが必要

“国家試験合格＝通訳ガイドの実力がある” ではないので、合格後の研修等の積極的なケアによる【優秀なガイド】育成が必要である。日本の文化発信力を上げてリピーター率と観光魅力の評価を上げる、そこで初めて真の観光立国となれる一助として通訳案内士は大きな価値を持っている。

旅程管理業務は、国家試験に含まれていないが現場では不可欠な業務。技術を会得しないまま就業して、通訳案内士全体の評価が下がるのは困る。

● 通訳ガイドとして生計が立てられるようにする

収入が低いと技術レベルの向上維持も難しい。

新人実務研修の受講者にも、「今すぐ就業したくても生計を考えると転職ができない」と言う人が多い。

若者の参入を困難にする経済事情を改善する思い切った方策が望まれる。

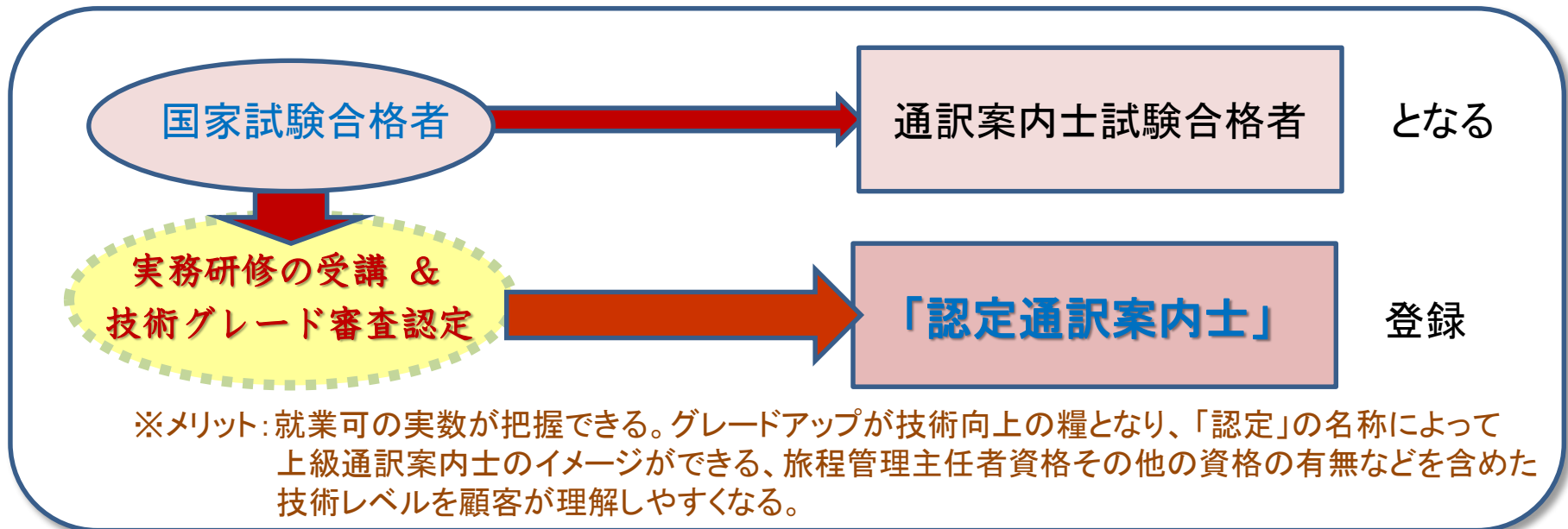
● 国家試験に含まれない他言語の対応

国家資格保有者が少数であるが、今後増加が見込まれる言語(タイ語等)の通訳ガイド手配を今後どうするのか？

また、国家試験で対応していない言語に対する今後の指針を示して頂きたい。

◆資格付与後の品質確保方策

- 定期的な研修による登録更新が望ましい。
- 登録については、下記の制度を提案します：



- ① 就業希望者は【認定通訳案内士】としての登録を必要とする
- ② 登録はデジタル入力で自治体による転記労力を省く形で行い、業務依頼を受けやすいように電話番号、メールアドレスほかの連絡先情報を、公開にする
- ③ 実務の研修受講料は、受講後の登録料を含めた形にし、一部公的な資金支援があるべし。
(就業を希望する者は、自己研鑽の先行投資と捉えることになる)

※特定研修、認定審査は業界で統一がベストであるが、GICSSでは認定審査の実験的取り組みに着手した。

◆ 資格取得者の利用促進方策

◎ 就業希望の通訳案内士とのマッチングの為に、自治体の登録先では就業希望者が探しやすい方法で情報開示を行うようにする

----死亡者、住所変更などの管理を徹底させる

----就業希望者が直接データ入力したものを閲覧者がプリントアウトして持ち帰れるようにしてはどうか？現在は手写しのみ許可

(→自治体の労力を削減、入力ミスによる誤情報を回避)

----自治体とガイド組織が密に連絡を取り合って、就業場所の確保を含めた需給がうまく機能しているように感じられる地域もある (石川県、山梨県ほか)

(自治体による積極的な協力姿勢が欲しい)

◎ 通訳ガイド組織や個人はネットを活用してその存在を積極的に告知することが必要。観光庁未登録通訳ガイドグループでまだ広く知られていない団体も多い。(北海道、青森、秋田、山形、宮城、福島、茨城の各県ほか)

◎ 媒体を使った周知活動を継続して行う

宣伝ポスターやチラシを全国の観光施設に設置する、メディアで通訳ガイドを取り上げた話題を取り上げてもらうなど

- ◎有資格者の同伴がなければ立ち入れない、あるいはガイドを行ってはいらない観光場所であっても良い
- ◎日本観光の宣伝・営業活動に通訳案内士を有効利用して欲しい
(実際に各地の説明をしたり観光の相談にのったりするのは得意である)
- ◎特定地域の一時的不足については、「渡り鳥方式」で地元の有資格者を育てる方法も考えられる
※「渡り鳥方式」=(例)業務に習熟した大都市居住の有資格者が一定期間、地方に限定時期居住して就業する。これを地元の人材候補者への教育に活用する。人材育成・教育に役立たせるのであるから、居住に関する費用負担は公的資金で補助。
- ◎イベント等でボランティア集団を利用する際には、一定数に対しての割合で有資格者を稼働させねばならないようにするなどの保護策
- ◎その他

以上