

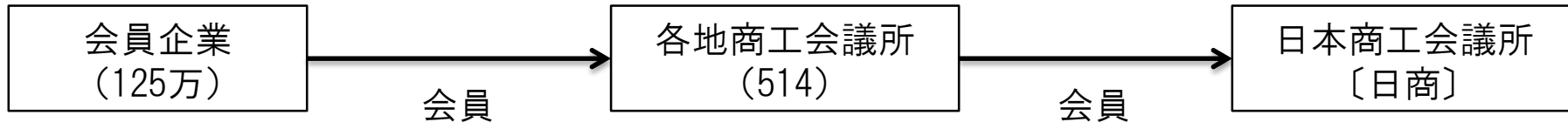
通訳案内士制度のあり方について

平成27年1月26日
日本商工会議所
流通・地域振興部
谷脇 茂樹



商工会議所とは

- ◆ **商工会議所は商工業者の自主的な意思により、商工業者自らが組織している団体**
- ◆ **全国514商工会議所、125万事業所を有する会員組織**



商工会議所の主なミッション

(1) 政策提言 — 商工業者の意見を集約して政府や自治体に対し意見具申 —

- 会員訪問や各種会議開催を通じた会員企業との積極的なコミュニケーション
- 経済政策や復興対策、社会保障制度、税制、経済連携、教育、環境など、わが国の根幹をなす重要政策課題から、中小企業に対する個別施策まで、幅広いテーマについて意見具申

(2) 中小企業の活力強化 — 元気な中小企業を増やし育てる経営支援 —

- 中小企業の経営課題へのきめ細やかな支援
- 創業・経営革新への挑戦支援
- 経済のグローバル化に対応するための中小企業の国際化支援
- 検定事業を実施し、時代に対応した産業人材を育成

(3) 地域経済の活性化 — 行政や市民との連携を通じた「地域を守る」活動 —

- 「まちづくり3法」を活用した中心市街地の活性化支援
- 地域資源を活用した産業振興、地域ブランド力の育成強化、観光振興
- 地域コミュニティの維持、社会福祉の増進

日本商工会議所の観光振興への取り組み

観光立「地域」の推進

観光専門委員会

各地商工会議所の役員クラス（会頭、副会頭、常議員等）、学識委員等、約30名で構成する。観光振興に関する提言とりまとめ、各種調査・研究、観光振興大会や観光振興大賞の企画・運営などを担当。

全国商工会議所 観光振興大会

まちづくり運動の一環として観光振興を推進するため、平成16年度より全国各地で開催。平成26年度（第11回）は、10月に大分県別府市等で、観光振興人材を主テーマに実施、約1,500名が参加。

きらり輝き 観光振興大賞

地域の個が光り、他の範となる観光振興活動を行う商工会議所を顕彰する制度として、平成20年より実施（6回）。延べ、52商工会議所が受賞している。

提言・要望活動

○「観光立“地域”による観光立国の具体化を目指して」（平成22年4月）
○観光立国推進基本計画の改定案に対する意見（平成24年2月）
昨年5月には、政府のアクションプログラムの改訂に対して意見を提出。

観光立「地域」とは：

地域が一丸となって、観光とまちづくりが一体となった持続可能な地域活性化を促す取り組み。地域の光（優れたもの、特色）を地域全体の誇りとして共有し、訪れたいまちをつくることによって、光に共感する観光客との人的交流を促進し、それをさらに地域の文化の創造・発展につなげる。

今後3年間の行動指針「観光アピール」

平成26-28年の商工会議所による 観光振興への取り組み強化アピール（26年6月）

【観光振興への取り組みの重点】

- 産業観光、街道観光など「見る」「学ぶ」「体験する」が一体となった付加価値の高い観光の展開・充実
- 地域間連携、官民連携等による広域観光の展開
- 3地点間での広域連携観光「観光トライアングル」の形成促進

【推進体制の整備】

- 推進体制の仕組みとして、514商工会議所の連携による「CCI観光NET」を構築
- 観光連絡担当の設置と、「日商観光(専門)委員会」—「各地商工会議所観光委員会等」—「各地商工会議所観光担当」のネットワークの構築

商工会議所観光ネットワーク（CCI観光NET）の構築

「商工会議所観光ネットワーク（CCI観光NET）」とは

同一経済圏内、都道府県内、ブロック内など、地域を越えた様々な単位での商工会議所間の連携による多様な観光振興の取り組みを促進する仕組みづくり。

当面の事業展開について

(1) 観光連絡担当を通じた全国商工会議所への情報提供・共有（日商）

- 観光連絡担当を対象としたセミナー・研修会の開催
- メールマガジンの配信や、CCIスクエア（イントラネット）上での観光連絡担当専用コーナーによる、先進事例や観光振興に関する各種情報の提供
- 各地商工会議所等が実施するセミナー・研修会等の開催支援
- 「地域活性化事例データベース」（CCIスクエア内）の活用による各地商工会議所の取り組み事例の一元的収集と発信

(2) 観光連絡担当間の情報交換の促進（各地商工会議所）

- 都道府県単位等での観光連絡担当間の情報・意見交換の促進
- 商工会議所間の観光客の送客や受入に関する相互支援
- 広域連携の推進に向けた研修会や会議など活動の展開

検定とガイド育成に関する主な商工会議所の取り組み①

都道府県	商工会議所	事業名	事業概要
北海道	小樽	小樽観光大学校「おたる案内人」	<p>○産学官連携により、平成18年5月に「小樽観光大学校」を設立。小樽の文化・歴史などの知識を深めてもらうことを目的に、検定試験やまちかど講座を実施。</p> <p>○検定は、中級(一般市民を対象)、上級(一般および主に観光産業従事者を対象)、マイスターの3段階で、合格者は各種イベントでガイドとして活躍。また、クルーズ船の来航に合わせて、サポートガイドなども行っている。</p> <p>○地元小学生を対象に、「おたる案内人ジュニア育成プログラム」と題した事業も展開。児童らは、地域の歴史や文化を学習し、「おたる案内人ジュニア」として、地元の観光施設をガイドするなど活躍している。</p>
北海道	札幌	札幌シティガイド検定 観光ボランティアガイドの会	<p>○札幌シティガイド検定の合格者で、フォローアップ研修を受講した人が「観光ボランティアガイドの会」に入会し、まち歩きガイドを行っている。</p> <p>○現在、約150人が加入。個人旅行者や修学旅行等の団体旅行者、エージェント経由の申込を受け付けている。</p>
新潟県	糸魚川	糸魚川ジオパーク検定	<p>○検定試験は初級・上級・達人級の3段階。初級と上級の試験は東京でも受けることができる。試験問題は、同所や糸魚川市役所、糸魚川市観光案内所等で販売している公式テキストブック、「糸魚川ジオパークのことがわかる本」からも出題される。</p> <p>○検定の初級合格者を対象に、「糸魚川ジオパークガイド」の認定実技試験も実施(ガイドの認定実技試験の窓口は行政)。ガイドはジオツアーのガイドや定期観光バスツアーなどの添乗などを行うことができる。</p>
静岡県	伊東	伊東温泉おもてな師マイスター制度	<p>○対象は、市内事業者・勤務者で、研修後、合格者を「おもてな師マイスター」〔B級(ベーシック)、A級(アドバイザー)、S級(スペシャリスト)]に認定し、観光イベントやおもてなし研修会等のスタッフとして活躍してもらう。研修会では、観光スポットの見学・授業のほか、防災対策等についても幅広く学べる内容になっている。</p>

検定とガイド育成に関する主な商工会議所の取り組み②

都道府県	商工会議所	事業名	事業概要
愛知県	大府	大府観光ボランティアガイド育成事業	<p>○市内在住・勤務者、周辺地域の住民を対象に実施。研修終了後に、「ふるさとガイドおおぶ」に所属してもらい、ガイド活動に参画してもらう仕組み。大府地域のみならず、西三河地域に関する知識なども習得している。</p>
三重県	伊勢	お伊勢さん観光案内人事業	<p>○同所が実施主体となり、市民を観光ガイドとして養成。平成18年に開始したご当地検定「お伊勢さん」上級編の合格者のうち、ガイド養成講座修了者を「お伊勢さん観光案内人」として平成19年から認定。観光客の個別ニーズに対応できる質の高いサービスの提供を目指している。</p> <p>○初年度は案内数273件・2,798人だったが、24年度は4,412件・33,372人と利用者は着実に増加。</p>
愛媛県	松山	観光文化コンシェルジェ推進事業	<p>○平成18年度から「松山観光コンシェルジェ育成事業」を実施。初級の認定者数は1,100人以上。</p> <p>○市や関係団体、松山大学と連携し、同ガイドブックをメインテキストとした市民公開講座「ふるさとふれあい塾」を大学の単位対象講座として開講。一定回数以上の受講で中級の認定証を授与している。中級認定者は、松山市観光コンベンション協会主催の「松山観光ボランティアガイド」に登録申請することも可能。</p> <p>○受講者の半数は学生で、県外出身の学生に地域のことを知ってもらう機会となっている。同所では、多くの市民に参加してもらおうと、市長や学識者のほか、俳人や博物館の館長等、多彩な顔ぶれを講師陣として起用。</p>
長崎	長崎	長崎歴史文化観光検定	<p>○長崎歴史文化観光検定の最上級となる1級検定試験の合格者で構成される「長崎検定一級の会」を発足。合格者同士の交流を深めるとともに、資質向上に取り組むことで、それぞれの活躍の場を広げ、地域振興に繋げることを目的としている。</p> <p>○外部から専門の講師を招聘した勉強会を開催したり、長崎くんちや長崎さるくのボランティアガイドなどを務めている。</p>

通訳案内士制度について①

◆日商としての問題認識

- 通訳案内士制度については、無資格者の有償ガイドが認められていないなど極めて強い規制がかかっている。
- 通訳案内士の登録者は全国で約18,000人、就業者はその4分の1と圧倒的に少なく、大都市部への偏在や言語的偏在といった問題がある。
- 近年のガイドニーズの多様化に答えきれていない等、急増している訪日外国人旅行者のニーズに応えることができていない。
- 特に通訳案内士の少ない地方において、有償ガイドを増やすことが喫緊の課題。

「中小企業の活力強化・地域活性化のための規制・制度改革の意見30」 (平成26年5月9日)より

総合特別区域法や改正中心市街地活性化法等で認められる通訳案内士以外の者が地域を限定して有償の通訳案内を行うことができる特例措置を、全国に適用拡大すること

- 2020年の東京五輪開催に向け、訪日外国人観光客数の増加への対応とおもてなしの向上を図るため、総合特別区域法や改正中心市街地活性化法等で認められる、通訳案内士以外の者でも地域を限定して有償の通訳案内を行うことができる特例措置を全国に適用拡大し、公的試験により高度な語学力と地域に関する知識を有すると認められる者が地域限定で有償の通訳案内を行えるようにすること。

通訳案内士制度について②

ー mismatchesの解消⇒市場の創造が必要ではないかー

● MICE戦略の中で通訳案内士の仕組みを活かせないか

- ⇒訪日外国人旅行者の需要を取り込むうえでも安定的なビジネス客の確保が必要。
- ⇒MICEと観光ルート開発との連携が必要。

● 日本の旅行会社が、海外で日本への誘客推進を図れないか

- ⇒経済連携協定（TPP、RCEP等）の交渉の中で、各国の投資規制の緩和を促進することが必要。
- ⇒日本の旅行会社の高付加価値のサービス提供による外国人誘客の仕組みづくりが必要。
- ⇒JATAが進める「ツアーオペレーター品質認証制度」と通訳案内士制度との連携が必要。

● 地域ガイド（特例ガイド）との共存

- ⇒ニーズに対応し、それぞれの役割、能力など特性を生かすことが必要。
- ⇒豪州では観光業界を中心とした非営利団体である「ECOTOURISM AUSTRALIA」が軸となり、ガイドを育成。