

★通訳案内士制度のあり方に関する検討会★

(株) はとバス

平成27年2月9日(月)



【はとバスの外国人コース】

- ・年間取扱い人数 約80,000名
(内 英語コース 約 8割 中国語コース約2割)

- ・運行コース数(2015年1月時点)

英語コース 東京都内 8コース

郊外(富士山方面) 1コース

中国語コース

東京都内 ※1 5コース

富士山、箱根、横浜 6コース

※1 中国語都内コースは1台のバスで時間を分けて4コース運行

- ・都内ウォーキングコース4コース(内3コースは英中共通)
- ・他、オープントップバスによる4ヶ国語(英中西韓)
音声ガイドシステムを搭載した1時間のドライブコースを運行
(日本人バスガイドが乗務し日本語でご案内)



全てのコースが通訳案内士によるご案内

(オープンバスを除く)

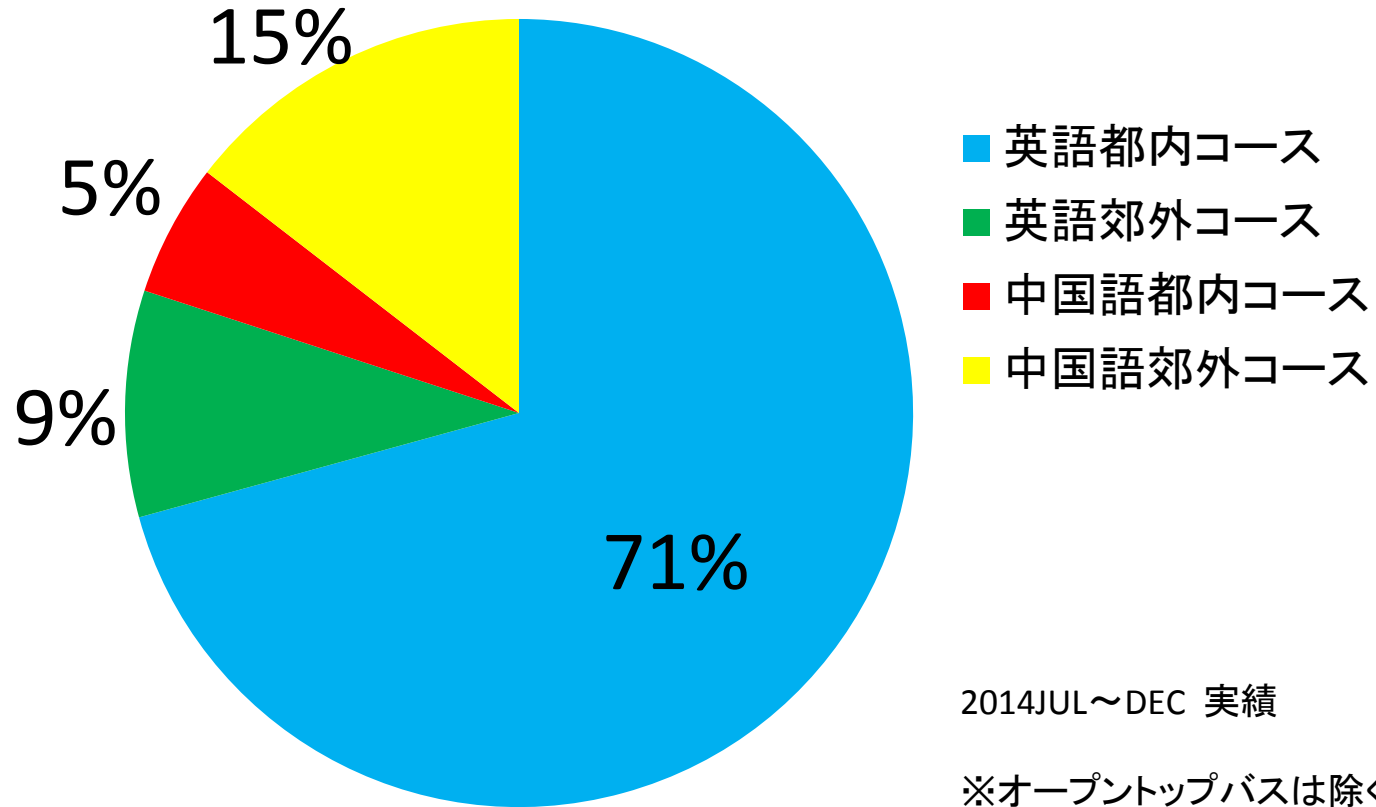


国内外において、ツアーの品質をお客さま、
オーガナイザーさまにアピールする上では
国家資格を持った通訳案内士の乗務は

必須事項



【コース別ご利用者割合】



【地域別ご利用者数(推定)】

- 中国(台湾) 20%
- 東南アジア 18%
- ヨーロッパ諸国 18%
- 北米 16%
- オセアニア 6%
- 西南アジア(中東含む) 4%
- 中南米 4%
- その他 12%



※韓国は全体の2%以下

英語、中国語圏のお客さまで全体のほぼ8割以上をカバー



【はとバスの契約通訳案内士について①】

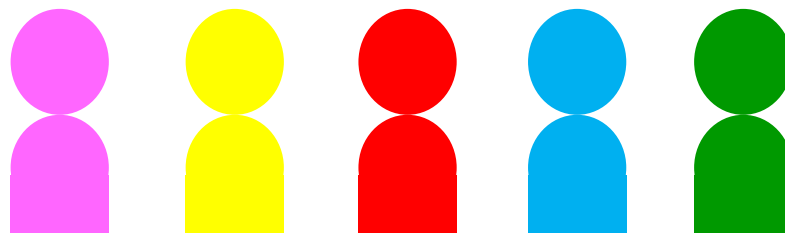
- ・英語ガイド 27名（男性4名、女性23名）
- ・中国語ガイド 17名*（男性2名、女性15名）
（中国語ガイドの内8名は中国、台湾出身者）
（*中国語ガイドで英語ガイド兼務者 女性2名）

合計 44名

★月平均15日以上勤務者

- ・英語ガイド 男性4名 女性3名
- ・中国語ガイド 女性3名

（その他の契約者ガイドは月平均8～12日程度の勤務）

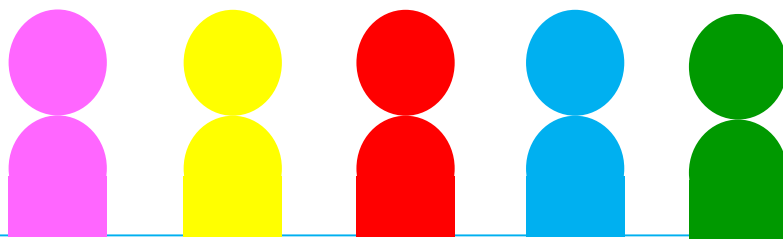


【はとバスの契約通訳案内士について②】

- ・上記15日以上勤務者の内、20日以上勤務者は4名
- ・女性ガイドの内、主婦業兼務者は約20名、未就学児のお子様を持つ者も数名在籍

- ・拘束時間 都内一日コース 朝8時半～17時半頃
都内半日コース 朝8時半～13時 or 13時～17時半頃
郊外コース 朝8時半～19時頃

- * ある程度の時間が決まっているので主婦の方でも比較的予定が働きやすい
- * 定型コース運行の為、ツアー以外の専門的な知識が必要な場合は少ない



【契約ガイドへの研修について】

- ①乗務開始前に各ホテルへのお客さまお迎えサービスの実習
- ②各ツアー試乗（最低2回）
- ③先輩ガイドの元、各ツアーOJT（最低2回）
- ④③の研修後、先輩ガイドのOKが出れば一人で乗務開始
- ⑤新コース設定の場合は、実際にバスを動かし、新コースに準じたガイド研修を実施
- ⑥ガイド全員による定期的なミーティングを行い、情報共有を図る



【当社の訪日客受入れの課題、通訳案内士(制度)の課題、問題点】

A. 自社での研修制度の確立がされていない(できない)

⇒専門分野の為、社内での対応が難しい



公的機関による定期的なスキルアップ研修制度、
資格認定更新制度の必要性

B. 通訳案内士の語学力、ホスピタリティの問題

⇒社内お客さまアンケート等の有効活用



語学力に関して社内では判断できる人材がない
(公的機関の認証制度に頼らざるを得ない)



C. ツアー催行時のコスト

⇒少人数運行時、ウォーキングツアー等



通訳案内士の報酬(高コスト)、バス運行コスト(バス代の値上がり)

⇒旅行会社としてはボランティアガイドの利用は考えにくい
(仮にボランティアガイドにバスツアーに同乗してもらった場合、
それ自体が利益供与＝報酬にならないか?)

※東京都や地方自治体が行っているボランティアガイドによる訪日客向けツアーは大変素晴らしい事ではあるが、旅行会社、通訳案内士にとっては、今後の課題の一つではないか?(場合によっては旅行業法に抵触?)

D. 現行の英語コース・中国語コース乗せ合わせ対応

⇒乗せあわせの場合、通訳ガイドが2名必要(コストの問題)



お客さまからの苦情

(当社の販売方法、ツアー運行方法の問題もあるが、利益を優先することによりお客さまに満足いただけない可能性がある)



E. 増え続ける訪日客、需要に対する既存外国語コースの限界

⇒訪日客の多様化、リピーターの増加により、コース内容、言語対応が将来的に(現状も)お客さまのご要望に応えきれない



1日約100コースある日本人向けコースの積極的活用
(特に箱根や日光、千葉、長野方面などの郊外コース)
→ある程度の需要は見込める



外国語対応問題(日本人ガイド/添乗員の語学力の問題)
(低コストのアルバイト通訳を乗せれば言葉の問題は解決できる?)

F. 少数言語、団体への対応(タイ、イタリア、スペインなど...)

⇒これらの言語の通訳案内士は圧倒的に不足



日本人バスガイド(または英語通訳案内士)が案内の上
各国語の通訳(アルバイトを含む)を乗務させる事ができる
のか?(海外旅行会社からの問い合わせはある)

【通訳案内士制度に望むもの】

★旅行会社の立場としての要望(前述A. Bの理由による)

- ・通訳案内士の継続的なスキルの向上、能力維持

⇒ **公的機関**による定期的試験/資格更新制度の新設

⇒ **ガイド協会**による研修、能力認定制度(各団体の統一の制度が必要)

- ・通訳案内士に準ずる公的資格、認定制度の新設

⇒通訳案内士を必要としない(低コストのアルバイトの通訳で十分)ツアーも多々ある

単なる通訳が対応する事により、受け入れ態勢が広がり
訪日客の要望に 대응することができる

(当社のように都内から郊外に日本語のツアーを運行している会社の場合、
地方への外国人の送客促進にもつながる可能性がある。

前述E, Fの理由による)



【提案】

★通訳案内士の格付(ランク、能力基準)の検討(公的機関、もしくはガイド協会統一基準)

同じ資格保持者ではあるが個人により能力の差がありすぎる為、
乗務回数、経験年数、外国語および日本語能力などに応じて
3ランク程度の格付 かどうか？

★上記格付けにより訪日客受入れツアーにおいて認定制度のようなものも設けられる

例) ランクA. Bの通訳案内士が案内するツアー	AAAランク
C通訳の案内士が案内するツアー	Bランク
通訳案内士以外の認定者(上述)によるツアー	Cランク

通訳案内士制度、通訳案内士の収入確保を脅かさない制度の確立が必要



★通訳案内士法 第三十六条の解釈★

【通訳案内士でない者は、報酬を得て、通訳案内を業として行つてはならない。】

旅行会社としてはコンプライアンスを順守し、利益を確保したうえで訪日されるお客さまに満足いただけるツアーを提供していくことが使命であると考えます。

しかしながらこの法律をどのようにとらえ、解釈するかによって、今後増加し続ける訪日客の受け入れ態勢の整備状況が変わってくるため、今回の検討会においては、この法律の明確な定義づけ、もしくは通訳案内士の利益を損ねる事なく、現状に即した法律の改正を希望します

