



Japan. Endless Discovery.

資料1

# 訪日インバウンドビジネスにおける 通訳案内士の現状と今後

2015年2月17日

株式会社JTBグローバルマーケティング&トラベル



Worldwide Partnership  
**G**lobal **M**arketing & **T**ravel

# 1. 基本的考え方

- 現行の通訳案内士制度はその60年の歴史において、一定の機能を果たしてきており、その制度のもとに多くの優秀な通訳案内士が輩出されてきた。
- その意味では現在も通訳案内士の資格付与においては重要な役割をになっている。
- ただしここ数年の訪日インバウンド市場は2年間で500万人の訪日旅行者の増加が示すように急激に変化、拡大し、合わせて国としても2020年に訪日外国人旅行者2000万人の達成を目指す目標を掲げている。
- この目標を達成し、その市場の変化、新たなニーズに対応するためには現行制度に加え、現在の課題を解決し、今後の市場動向に対応可能な新たな枠組みの構築を検討する必要がでてきている。
- 今回の検討会においては参画しているすべての関係者の今後の発展につながる柔軟かつ建設的な検討を行っていきたい。

出典：Pew Research Center, The Future of the Global Muslim Population

## 2. 旅行会社として通訳案内士手配に求める資質

### ✓外国語コミュニケーション能力★

ー単なる語学の知識でなく、ネイティブの方が理解できる表現・話し方で伝えられる外国語表現力

### ✓観光地の知識★

ー主要観光地の地理・歴史、日本の文化に関する知識

### ✓お客様とコミュニケーション能力

ーお客様が何を求めているかを理解し、それに適切に応えられる能力

ーお客様の文化・歴史・宗教・慣習等を理解して対応できる能力

ーお客様を楽しませるエンターテインメント能力、ホスピタリティー力

### ✓旅行をスムーズに運行できる旅程管理能力

ーお客様の誘導、交通事情の知識、ドライバー・ホテル等とのコミュニケーション力、交渉力

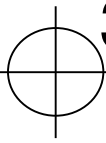
ー緊急時に対応できる能力

### ✓日本の現在のトレンド・話題に関する知識

ーおいしいラーメン屋、最近話題の出来事、何がどこで売っているかのショッピング知識、売れ筋商品など

### ★印は現行の通訳案内士試験で確認できる能力

出典：第11回インバウンド旅行振興フォーラム資料 (JNTO)



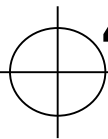
# 3. 通訳案内士数と訪日外客数の比較

(単位:人)

		英語	フランス語	スペイン語	ドイツ語	中国語	イタリア語	ポルトガル語	ロシア語	韓国語	タイ語
通訳案内士数	2014年	11,865	811	720	538	2,202	182	105	289	964	24
	2012年	10,813	728	687	509	1,941	167	96	255	863	18
	伸率	9.7%	11.4%	4.8%	5.7%	13.4%	9.0%	9.4%	13.3%	11.7%	33.3%
訪日外客数	2014年	960,352	91,534	56,498	53,027	3,912,352	41,558	25,879	41,558	1,642,131	390,376
	2012年	664,424	58,893	29,671	33,771	2,108,343	21,573	15,615	20,908	1,136,171	135,297
	伸率	44.5%	55.4%	90.4%	57.0%	85.6%	92.6%	65.7%	98.8%	44.5%	188.5%
伸率差		34.8%	44.0%	85.6%	51.3%	72.2%	83.6%	56.3%	85.5%	32.8%	155.2%
訪日外客数 1,000人当たり 案内士数		12.4	8.9	13.2	10.1	0.6	4.6	4.2	7.0	0.6	0.06

・英語の訪日外客数は米国・カナダ・英国・豪州・シンガポール、スペイン語はスペイン・メキシコ、ポルトガル語はポルトガル・ブラジル  
中国語は中国・台湾・香港の合計

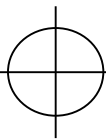
・訪日外客数は2012年1～9月累計と2014年1～9月累計の観光目的訪日客数の数値  
資料:日本政府観光局(JNTO)



## 4. GMT 契約通訳案内士の契約数

(単位:人)

	英語	フランス語	スペイン語	ドイツ語	中国語	イタリア語	ポルトガル語	ロシア語	韓国語	タイ語	合計
北海道	15	0	1	0	7	0	0	1	0	0	24
東北	9	0	0	0	2	0	0	0	0	0	11
関東	124	63	67	26	28	25	18	11	6	1	369
中部	17	2	7	1	2	0	0	0	0	1	30
関西	87	30	28	7	11	20	5	10	5	0	203
中国 四国	14	1	3	1	0	0	0	0	0	0	19
九州	21	1	1	0	1	0	0	0	0	0	24
沖縄	17	0	0	0	5	0	0	0	0	0	22
合計	304	97	107	35	56	36	23	22	11	2	702



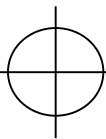
## 5. GMT 契約通訳案内士の依頼頻度別構成比

	英語	フランス語	スペイン語	ドイツ語	中国語	イタリア語	ポルトガル語	ロシア語	韓国語	タイ語	合計
A	8.3%	8.2%	13.1%	25.7%	8.0%	11.1%	60.9%	13.6%	18.2%	0.0%	12.1%
B	34.9%	52.6%	42.1%	31.4%	30.0%	60.0%	21.7%	31.8%	36.4%	0.0%	39.0%
C	56.8%	39.2%	44.9%	42.9%	62.0%	28.9%	17.4%	54.5%	45.5%	100.0%	48.9%

A: トップレベルの業務遂行能力を有している。最優先で依頼する。

B: 業務遂行能力に問題はない。業務内容を考慮したうえで依頼する。

C: A・Bクラスでアサインできない場合に依頼する。



## 6. GMT契約通訳案内士（英語）の月別稼働

2014年（単位：人）

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
A	76.0%	68.0%	76.0%	96.0%	96.0%	88.0%	84.0%	76.0%	92.0%	96.0%	88.0%	88.0%

1ヶ月間で、1ツアー以上の業務を行った人数の割合。

A:トップレベルの業務遂行能力を有している。最優先で依頼する。

## 7. 通訳案内士手配の現状

### ◆通訳案内士の優劣によるツアー受注・オペレーションへの影響

- 企業インセンティブツアーはよいパフォーマンスにより、次回も同じ通訳案内士を希望され、ツアー受注の要素になることがある。－英語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語
- SITツアー(例 建築、バードウォッチング等)対応に必要なスキル所持者が必要
- 高品質の欧米募集ツアーでは高スキルの通訳案内士同行を条件にしており、指名を受けている。その通訳案内士の手配確保が連続受注につながっている。ただし、ピークシーズンには高スキル者の指名が重なり、確保困難。－英語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語
- FIT富裕層のツアーは、リピーターが前回と同じ通訳案内士を指名。通訳案内士のパフォーマンスがお客様の再来日を導く例も多い。－フランス語、スペイン語
- クルーズ寄港時などの大規模オペレーションの際は、レベルの均一性を保つのが難しい。

### ◆通訳案内士不足に対するタイ市場の対応

- タイからの団体ツアーには、現地から同行するタイ人添乗員が観光案内を実施している現状

※タイからの訪日客数2014年657,600人（2013年比145%）

出典：Pew Research Center, The Future of the Global Muslim Population



## 8. 通訳案内士手配における課題①

### ◆地域ガイド、アジア言語ガイドの不足

・英語以外のガイド不足

フランス語、スペイン語、ポルトガル語

・クルーズ寄港時等大型オペレーション時のガイド不足(全言語)

主に、北海道・北陸・山陰・四国・九州

・登録中国語ガイドの不足(北海道、九州など、特にクルーズ寄港時の絶対的不足)

・タイ語、インドネシア語、ベトナム語などの絶対的不足

### ◆登録者数と必要レベルのアンマッチ

・英語           Aガイドは通年を通じて一定率で稼働。繁忙期はBCガイドを含めれば足りているが、レベルによりクレームあり。

・フランス語   繁忙期においてはAガイドが圧倒的に不足、BCガイドも少ないため全体的に不足

・スペイン語   同上

・イタリア語   同上

・ポルトガル語 同上

・ドイツ語    同上、ほとんどが高齢者

※繁忙期:3.4.10.11月

出典:第11回インバウンド旅行振興フォーラム資料(JNTO)

## 9. 通訳案内士手配における課題②

### ◆品質向上に向けた通訳案内士の教育・育成スキームの未整備

◎お客様の満足、スムーズなツアーオペレーションには資格試験項目以外の知識が必要。

- ・乗物に関する前後知識（駅構内や空港の導線、車両構成）
- ・主要箇所間の所要時間（徒歩、タクシー、電車）
- ・貸切バスの運行ルール、バスやセダンのドライバーとの打ち合わせ力
- ・その場でのショッピングや食事箇所リクエストに対する対応力

### ◆通訳案内士の就業機会の不足→ 職業としての不安定さ

- ・年間約半分の時期しか主な業務機会はなく、初心者には経験を積むチャンスがない。

### ◆通訳案内士資格取得の難しさ

- ・アジア言語などお客様の求めるニーズに対応できる外国人通訳案内士希望者には現行の試験では多くの合格者は期待できない。

### ◆通訳案内士を使わないツアー運行

- ・台湾、韓国、香港、タイなどは、現地からの日本語は話す添乗員が、バスドライバーとのやりとりやガイドングを行う現状。

出典：第11回インバウンド旅行振興フォーラム資料 (JNTO)

# 10. 課題のまとめ

## 大きくまとめると2つの課題がある

1. 通訳案内士の不足感解消と業務機会の拡大に向けた  
通訳案内士のレベルの底上げ(教育・研修の充実)  
(主に英語)
2. 拡大するアジア地域からの訪日旅行客と日本の地域における  
需要の高まりに対応するための地域・アジア言語ガイドの拡大

**\*この2つは混同して議論すべきではない**

出典:第11回インバウンド旅行振興フォーラム資料(JNTO)

# 1.1. 課題解決の方向性

## ◆地域での通訳案内士数の拡充②

特に北海道、九州、沖縄などの都市部から離れた地域で需要が高い地域の拡充が必要

## ◆資格、試験レベルの複層化②

・アジア言語を中心に現行の資格取得制度に加え、外国籍の方でも合格しやすい内容の資格試験を設定

## ◆通訳案内士のお客様対応力、オペレーション力の向上①

・お客様とのコミュニケーション、ツアーのオペレーションなどお客様の満足レベルアップにつながる能力の向上

## ◆多様なニーズに対応できるガイドの整備と状況共有化によるマッチングの促進①

・歴史・文化に興味のあるお客様、建築・伝統芸能等特定分野に興味のあるお客様、現在の日本のトレンドに興味のあるお客様など多様な市場ニーズに応えられる通訳案内士のラインアップが必要

## ◆教育の実戦化①

・トルコの例:文化観光省公認ライセンス取得後、約3か月の講師同行実地訓練を受けて職につける制度

＊①②は課題の1と2に対応

# 1 2. 今後の通訳案内士制度のあり方

## ◆ 現行制度に加えた地域ガイド、アジア言語ガイド拡大に向けた第2制度の構築②

⇒ 地域限定通訳案内士の設定と育成(特区の拡大)

⇒ 外国人の通訳案内士資格取得の促進(第2制度試験の設定)

— そのための就労ビザの緩和、新設

## ◆ 資格取得における実習制度の導入(教育実習のようなもの)と資格取得後の① 実地研修の充実

— 民間のみ対応の限界、国の助成の必要性 ← 民間も最大の努力、協力することが前提

## ◆ 通訳案内士のプロフィール、実績、得意分野などのデータ共有システムの確立①

\* ①②は課題の1、2に対応

# 1 3. 職業としての通訳案内士の充実に向けて

## ◆通訳案内士の職業安定性の向上

- ・通訳案内士と両立できる職業の紹介、就業機会の拡大

## ◆通訳案内士の魅力の向上

- ・より多くの若者が通訳案内士に興味を持ち、就業希望を増やしていくための情報発信の  
拡大 — メディアへの露出等