

「通訳案内士のあり方に関する検討会資料

2015年2月17日

株式会社 日本旅行 国際旅行事業本部
海外営業部 三好 一弘



1. 日本旅行の業務内容

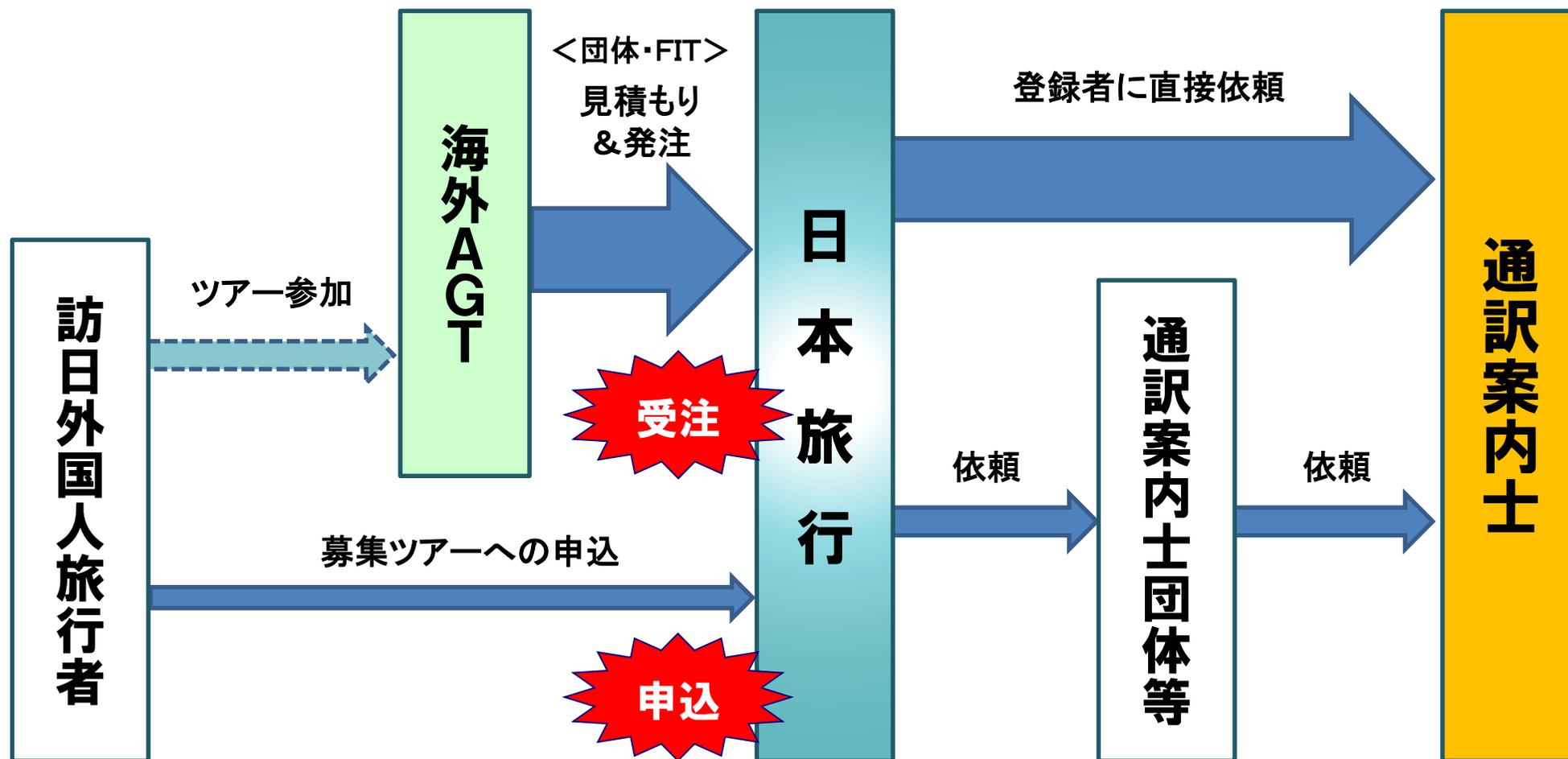
①. 日本旅行のインバウンド業務の内容

- ・インバウンド営業については、営業先(オーガナイザーの所在国)により、国内営業と海外営業に分けている。
- ・インバウンド専門部署である「海外営業部」は、主にツアーオペレーター(DMC)として、海外AGTからの依頼に基づき、日本国内の宿泊施設、バス、ガイド、レストラン等の手配を行っている。

②. 通訳案内士を手配しているツアーの状況

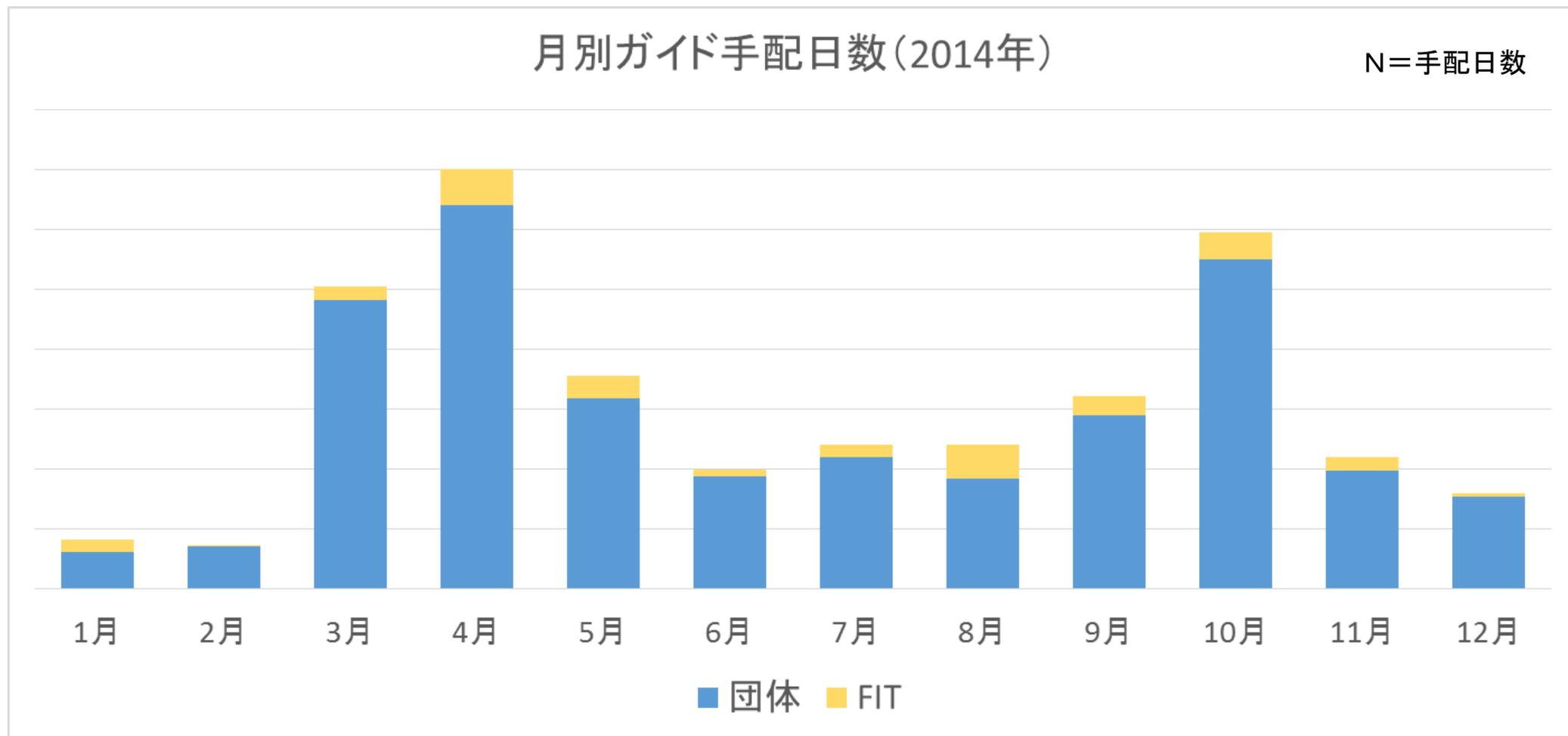
- ・団体とFITの両方がある。
- ・欧米からの観光募集団体の取扱が多い。
- ・団体はバス1台サイズの観光募集ツアーが多いが、インセンティブツアーも増えている。
- ・弊社主催の日本国内での着地型の募集ツアーもあるが、ボリュームは少ない。
- ・韓国語以外のすべての言語で実績あり(韓国からのツアーは取扱なし)

2. 海外AGT、旅行者からの通訳案内士手配ルート



- ・海外AGTからの依頼による場合は、海外AGTの要望に沿ったガイド手配が必要になる。
- ・海外AGTの信頼をなくすと、次から仕事がこないため、ガイドアサインは慎重になる。
(経験の少ないガイドは使いづらい)
- ・アジアのAGTからは、ノンライセンスのガイド(個人名)を指名してくる場合もある。 ※当社は手配しない。

3. 通訳案内士手配の月別比較



- ・3月、4月、10月が繁忙月
- ・最繁忙月(4月)と最閑散月(2月)では約10倍の差
- ・1ツアーあたりの平均日数は、欧米団体で10日、アジア団体で6日。FITは1~2日が主流

4. 海外AGT・旅行者が通訳案内士に求めるもの

(弊社社員の意見を集約)

《通訳案内士》＝通訳＋ガイド＋添乗員

●カテゴリーA =試験の範囲

①語学力、②日本文化・地理・歴史の知識、③日本の産業・経済・政治の知識(一般教養)

●カテゴリーB

④ホスピタリティー、⑤旅程管理能力、⑥旬な日本の情報(ショッピング、流行)

- | | | |
|---------------|---|---------------------------------------|
| A. 欧米団体 | : | ②文地歴 > ③般教 > ①語学 > ④ホスピ > ⑤旅程管 > ⑥旬情報 |
| B. 欧米団体(ラテン系) | : | ①語学 > ④ホスピ > ⑤旅程管 > ②文地歴 > ③般教 > ⑥旬情報 |
| C. 東南アジア | : | ④ホスピ > ⑥旬情報 > ⑤旅程管 > ③般教 > ①語学 > ②文地歴 |
| D. 中国 | : | ①語学 > ④ホスピ > ⑤旅程管 > ⑥旬情報 > ②文地歴 > ③般教 |

- ・欧米系と東南アジアでは、通訳案内士に求めるものが異なる。
- ・東南アジアでは、現行の資格試験の範囲ではない、「カテゴリーB」の内容が求められている。

※弊社社員の意見を集約。あくまでもイメージであり、米国本土は語学力が最優先等、さまざまなパターンがある。

5. 現在の課題と今後への提案

①. 運用面

■ 課題

ア) 繁忙期の“信頼できる”ガイドの不足

- ・お客様に対して、過去依頼したことのないガイドはアサインしづらい。(ツアー品質)
- ・過去依頼したことがあり、信頼できるガイドに集中する。
- ・優秀なガイドは海外AGTからの指名も多い。
- ・ガイド個人の評価は、帰国後のAGTからの報告が主。(時折社員が同行)
- ・長い行程の場合、スポットだけのガイドではなく、行程を通して同一ガイドの希望が多い。

イ) ガイド技術のレベルアップが本人任せ

- ・当社独自のガイド研修はなく、本人の努力に依るところが大きい。
- ・個々人のスキルレベルを相対的に図る基準はない(AGTの評価、社員の評価のみ)

5. 現在の課題と今後への提案

■ 対応案

ア) ガイド以外での経験の蓄積

- ・ガイドに比べて業務内容が簡単である、送迎アシスタント、センディングで経験を蓄積いただく。
※現在は専門業者に依頼している。フィーはガイドより下がる。

イ) 教育制度の充実

- ・通訳案内士協会実施の教育制度への公的機関からの助成。オペレーターとの共催の研修。
- ・試験には出ない、接遇やホスピタリティ、旅程管理力を伸ばす研修の拡大。

ウ) 更新制度の導入

- ・3年もしくは5年程度での更新制度。試験(筆記、語学) + 研修を実施。

エ) 表彰制度、ランキング制度の導入

- ・ガイド就労日数等による表彰制度
※日本の添乗員には、「ツアーコンダクターオブザイヤー」という表彰があり
- ・客観的な評価によるランキングと告知
※各協会からの認定でも可

オ) マイスター制度の導入

- ・MICEや建築、登山、ワイン、美術など (各業界から選出)

5. 現在の課題と今後への提案

②. 制度面

■ 課題

ア)顧客ニーズと通訳案内士のスキルとの不一致

- ・受験者が持つ通訳案内士のイメージ、資格取得目的と実際の業務内容の不一致
- ・需要の伸びているアジアはホスピタリティ、旅程管理力、旬な日本の情報(ショッピング、流行等)といった試験では判断されない要素を希望する割合が高い。

※東南アジアのAGTは、若いノンライセンスガイドのパワーとフレッシュさに慣れており、ベテランのライセンスガイドは敬遠されるのが実情。また、ライセンスガイド以上の経験とスキルを持つ人も存在

※欧米のAGT、旅行者は今のままでも根本的な問題はない。

- ・アジアのAGTは高度なガイド力を求めないため、高いガイドフィーも払わない。
- ・試験問題の内容が、現実の業務内容に即していない。

イ)通訳案内士法の解釈

- ・どこまでが通訳案内であるかの範囲が不明確

※コンプライアンス順守が我々の使命

- ・インドネシア語、ベトナム語等の制度対象外の言語の需要拡大

5. 現在の課題と今後への提案

■ 対応案

ア) 筆記試験問題内容の変更

- ・実際にガイドに従事している際に必要な知識を問う。(試験のための試験ではなく、訪日外国人がよく行く場所「世界遺産、国宝、ゴールデンルート等」に関する質問、外国人目線での質問等)
- ・面接時に通訳案内士の業務に向いているかどうかを判断して合否に反映させる。

イ) 新しい区分の通訳案内士の設定(仮名: 訪日旅行管理士)

- ・通訳案内士レベルの歴史、文化、一般教養の知識はないが、一定レベルの知識、語学、ホスピタリティ、旅程管理の基準を満たした者を認定する。(エリア限定ではなく、広域で認定)
- ・旅程管理資格＋実地研修＋終了試験で認定する。(一つの案)
 - ※新しい区分は広く内外にPRLし、区分によってレベルが違うことを明確にする。(文化歴史の深い案内を希望する際は、通訳案内士に依頼する等)
 - ※通訳案内士資格がない言語にも拡大の可能性あり。

ウ) 法律範囲の明確化

- ・ガイド業務の具体例冊子作成(あれは姫路城です⇒OK。姫路城は●●年に、誰々によって・・⇒×)
- ・(明確化により)取締りの強化。あるいは、有資格者しか説明できない施設の設定(御所等)