

第10回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会の開催結果について（概要）

平成27年7月28日
観光庁観光資源課

我が国に通訳案内士制度が創設されて60年以上が経過している中、訪日外国人旅行者数の増加及びニーズの多様化に的確に対応できるよう、中長期的な視野から、新たな通訳案内士制度を構築するための具体的な方策について検討を行うため、「第10回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を開催しました。

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：平成27年7月28日（火）14:00～16:00
- ・ 場所：中央合同庁舎3号館8階 国際会議室

2. 出席者（別紙のとおり）

3. 配布資料

- ・ 委員名簿
- ・ 配席図
- ・ 【資料1】政府における「成長戦略」及び「骨太の方針」について
- ・ 【資料2】訪日外国人旅行者数及び旅行収支等について
- ・ 【資料3】通訳ガイドの利用促進方策（案）

4. 検討会での発言等

事務局より、資料1及び2について報告後、資料3の説明を行い、議論を行った。以下はそのうち主なものの要約。

【資料1及び資料2】

○今後は2000万という数字だけでなく、リピート率が大事というのは納得だが、延べ滞在日数のデータがあるようであれば教えていただきたい。

⇒外国の方がどこに行ったのかを考えると、個々の人の動きを特定しようというのは、これはプライバシーの問題であるが、ビッグデータとしてやるための法制度も何もないので、なかなかできないところがある。

では、どうしたらいいのか、今、議論をしているところであり、そういった意味ではまだまだ発展途上である。ただ、それは別に日本のみではなくて、各国共通で抱えている問題であり、多分これができれば、各自治体の観光戦略というのはより実地の話が可能となるので、どのような方法が可能か別の部署であるが検討しているところ。

○ 岐阜県高山市のほうで行われている中心市街地特例通訳案内士制度について、通常の通訳案内士を混同されないよう、略称をつけていただきたい。



また、中心市街地ガイドが活動できる範囲についても、観光庁のほうでしっかり指導を行っていただきたい。

⇒ 名称に関しては、略称を付ければかえってわかりにくくなると思ひ、中心市街地の特例通訳案内士とはっきりと言っていた方が、逆にそこでしかできないということがわかるだろうと考えている。

もう一点の、現実に中心市街地の区域以外でガイドをするのではとの懸念については、実効性の問題であり、これは我々として高山市に、これは中心市街地のエリアの案内士であり、さらに拡大するのはこの制度上ではできないということ、はっきりと言っていくということだと考えている。

【資料3】

《情報提供の充実》

○ 情報提供の役割分担に関して、私どもの団体では通訳案内士にA、B、Cというランク付けを行っているが、得意分野など同じランクであっても差があるというのは感じている。そういったところも今後考えていきたいと思っている。

もう一点、通訳案内士の団体に入らない、いわゆる一匹狼のようなタイプの方々をどうするかという問題があるかと思う。

私ども、団体に加入している者は情報などを得られるが、そのような方はどのように情報を得ていくのか、あるいは研修はどのように行っているのか、自分でも不思議なのです。ところが、特に特殊言語の方は、結構一匹狼タイプの方が多くて、そういった方々も、なるべく登録されたらどこかのガイド団体に入ってもらい、政府のほうからもお声がけを今後していくほうが、バランスがとれてよろしいのではないかなと思う。

⇒ 加入率なり、そうした組織化というのを図っていかないと、いろいろな政策を考えて行くうえでも、意見交換の接点が薄過ぎると認識している。

通訳案内士団体の研修を、我々の更新制度なり新人研修の中に取り入れる提案をさせていただいているが、そういった中で団体が切磋琢磨して加入率の増加を促せるのではないかという期待も非常に感じている。

そこは法律改正ができないとどうしようもないので、しっかりと我々自身の観点で頑張っていきたいと思っている。

○ 一匹狼も、とにかく全員が希望したら載せられるような検索システムがあるといい。特にオリンピックを控えた東京都、それからこれからもっと力を入れていきたいという京都市、この2カ所に関しては、そういった全体が入れる公的なものが欲しいと思っているのだが、そういう計画はあるか。

⇒ 検索システムに関しては、改善をしたいと考えており、情報として精緻なものを構築するために、1回登録を受けたら延々と仕事ができる今の制度ではなく、更新制を導入することによって、一定期間ごとに情報を更新していくを考えている。

また、それをシステムとしての統一性を確保する観点から、中央に引き上げていく必要もあるのではないかと考えている。ただ、項目として、国ができる範囲というのはかなり限定がかかってきて、通訳案内士それぞれの得意不得意や、評判については公的セクターとしてはできず、そこは客観性・公正性を追及せざるを

得ない。

ですので、ここの議論で言っている、もっと高みを目指した検索システムまではいかないとご理解いただきたい。

- オープンな評価制度は結局難しく、大ざっぱな評価制度にならざるを得ないかという感じがしているが、そうすると、どこまでそれが役に立つのかという観点で難しいという感じがする。しかし、それは進めていくべきことであると認識している。
- 旅行業界の立場から言うと、我々は、過去の実績や経験から通訳案内士のマッチングを行っているが、一方、団体も、通訳案内士個人も、もっと自己アピールというか、私はこういうことができます、こういう経験がありますというのを伝える術というのを持ったほうがいいと思う。
我々も普段お願いしている通訳案内士の情報は持っているが、なかなかどこにマッチングできる通訳案内士がいるかわからない部分もあるので、その辺ある程度アピールされていれば、マッチングができて仕事の機会も増えるかと思う。
- まず通訳案内士団体皆さんで集まって、情報の共有化や意思の共有化を、ぜひまとめてやっていただきたい。というのは、それぞれのところを見ると、それぞれ表現も違ければ、評価も違ければ、非常に難しい。
旅行業界は、利用させていただく、あるいはマッチングする側として、何を求めているのか、わかりづらい部分が実はあるということだけ、意見として申し上げておきたい。
- 通訳案内士は人なので、お客様もいろいろなタイプがいるように、合う合わないとか、感性が通じるとか通じないとか、もっと言えば好きだとか嫌いだとかいう部分があるので、オープンな評価というのは結構難しい部分があり、少なくとも公表される情報は、ある程度客観的なデータにならざるを得ないと思う。
- 評価は、実はとても簡単だと思っている。実際、お客様の評価だと思う。トリップアドバイザーの例もそうだが、一番大事なのは、こういうガイドさんがいるとか、ガイド制度があるということをお客さんに知ってもらうということではないかと思っている。通訳ガイドそれぞれが、こういう能力がありますという情報発信をしっかりお客さんに届けられるかどうか、そういう仕組みを国がつくるのが困難なのであれば、そのもとになる情報を民間に開放して、民間が切磋琢磨して、その情報をいかに海外に発信するかみたいなところをみんなで競い合っていくのがいいのではないかと思っている。
- トリップアドバイザーみたいなので評価がワークするのは、ホテルとかレストランとか、ある意味、無機質なものであればいいが、個人の1人の人間になると、例えば、あいつの物言いが気に入らなかったといった評価が次々そのようなところに入ってくるようになり、非常に人格的な部分も出てくるので、そこは慎重になったほうがいいとは思う。

- ホテルもサービス業だと思っており、例えば仲居さんがすごく横柄だったとか、そういうサービスに対しては、結構きちんとしたコメントがされていると知っている。なので、別にそこはサービスでも十分機能するのではないかと知っている。

《サービスの多様化》

- 我々旅行業界もリスクは負うが、皆さんとも共同でリスクを負いながら、いいガイドイング、いいガイドの皆さんの育成につながる、あるいは通訳案内士の皆さんの活躍できる場の提供を一緒につくりましょうということを、我々としてはぜひ提案をしたいし、ぜひご理解をいただきたい。
- まさにここにまとめていただいたように、国とか地方公共団体、通訳案内士団体、旅行業者、皆さん方で前向きにやれることがあるのかなと知っている。
通訳ガイドの制度や、こんな楽しい体験できますといったことを、各ステークホルダーの皆さんが、発信をもっとできるかと思っている。
- F I T化が進むと、いわゆるガイド付きの団体バスに乗る需要が減って、皆さんが個人で自由に回るのではないかという意見もあるが、逆にF I T化が増えれば増えるほど、手軽に乗れるツアーへの需要も並行して高まってくる部分があるので、個人化が進めば、ガイド付きツアーの需要というのも間違いなく高まると認識している。
オフ期の季節限定商品のようなものをぜひつくっていくことで就業機会を増やすというのは、一緒にやっていければと考えている。
- 魅力ある的確な情報発信とか、そういうツアー造成というのは、むしろガイドのほうが、意識を高めて、地域や旅行会社にフィードバックしていただくのがいいので、ぜひお願いしたい。
あとは、通訳案内士団体のほうで、もう少し緩い連携をつくっていただき、協力できるところはしっかり協力していただくということで、何かまとまったベクトルで一つの方向に、いい方向に進んでいける取り組みが必要なのかなと思う。
- 今、話題になっている無資格ガイド、これをどうにかしていただきたいというのが私たちの希望である。例えば、九州では、既に中国語の地域限定ガイドがいるかと思うので、その方を活用したら、無資格はもう少し減るのではないかという思いはある。中国語のガイドはたくさんいるが、実際就業できていない人はかなりいると思うので、そうした無資格対策というのを、また今後やっていただきたいと思っている。

次回の検討会の日程については、後日事務局から調整することで閉会。