

第15回 通訳案内士制度のあり方に関する検討会

- 目次
1. 会員からの声
 2. 今後に向けて
 3. 旅行業界での取組

2016年7月8日

(一社)日本旅行業協会
国内・訪日旅行推進部長
興津 泰則

会員からの声

1.全体としての不足感

- ⇒ピーク時、ならびにクルーズツアーに不足感を感じる
- ・早急な質と量の拡大を求める

2.不足する時期

- ⇒春節、桜の時期、夏休み、国慶節、紅葉、クルーズにおける九州・沖縄
- ・今後4000万人を目指すことから多くの言語が必要となるが一方で英語の通訳士については特に質の向上を図ってほしい。

3.通訳案内士に求めるもの

- ⇒ホスピタリティー、語学力、旅程管理の強化とスキル向上の為の教育の持続的な実施

4.旅行情報の収集

- ⇒歴史や地理だけでなく、旬な流行や趣向動向の知識習得

今後に向けて

「2020年までに訪日外国人4000万人達成」に向けたキーワード

- ①「訪日旅行の質の向上」（=顧客満足度UP=リピーターUP）
- ②「需要の分散化」
 - 1) ソースマーケット（来てくれる国・地域）、
 - 2) 訪問地域
 - 3) 訪問時期

通訳案内士制度の新たな制度にむけて

- ① 広域地域にまたがる訪日旅行において、新たな制度のもとでの「通訳案内士」の「質の高いガイドング」は顧客満足度UPのために必須。但し、語学力だけでなくホスピタリティーの向上も必要
- ② 最も重要なのは質の向上。そのために資格取得後の研修、更新制度、評価システムの導入
- ③ 訪日旅行の質の向上のためにも「ノンライセンスガイド」の登録、届出制度の導入

国・地方自治体に対する要望

①試験制度の変更

- ・現在の語学と知識のみの試験制度から、質の向上を目指し資格取得後のホスピタリティ面も含んだブラッシュアップ研修の義務化
- ・資格の更新制度、評価システムの導入

②雇用の促進

- ・語学別有資格者のリストの一元化と問合せに関するワンストップ窓口の設置による積極的な対応

通訳案内士団体に対する協力依頼

①資格取得後の教育

- ・資格取得後の研修におけるホスピタリティ重視のカリキュラムの実施

JATAとしての取組

①リストの連携

- ・一元化された語学別有資格者のリストのJATAホームページでの掲載

②研修の実施

- ・旅行業界としての視点にたったホスピタリティ研修実施

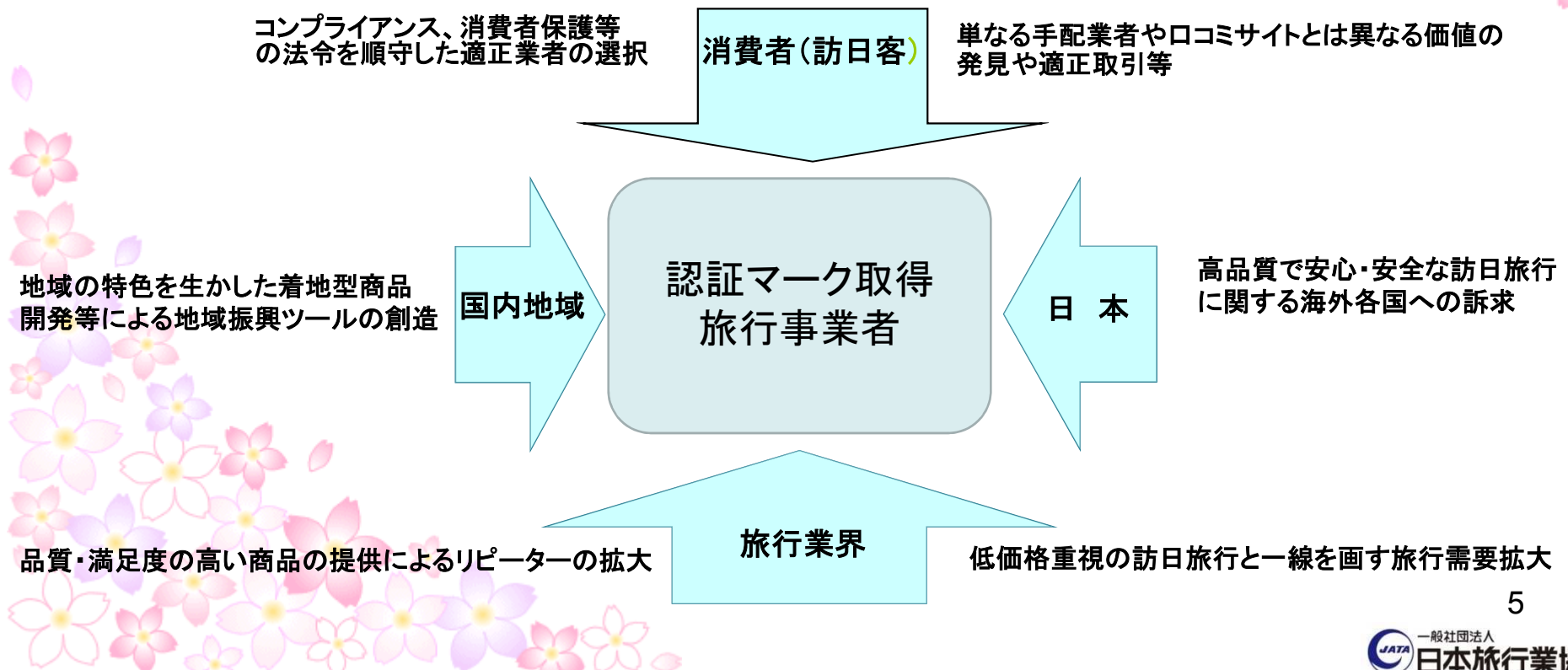
旅行業界の取組

ツアーオペレーター品質認証制度

訪日旅行需要拡大の取り組み

ツアーオペレーター品質認証制度の目的

・ツアーオペレーター業界の自主規制として、**企業の法令遵守、品質管理・サービス水準、CSR**の面から品質を評価し、所定の基準を満たし優れた事業者を認証する。
さらに、この制度を構築することにより真の観光立国の実現とインバウンドの品質向上推進に向けて取組を行う。



訪日旅行需要拡大の取り組み

ツアーオペレーター品質認証制度の概要

《認証申請資格条件》

- ・旅行業登録を有していること
- ・訪日観光客向けの旅行手配を行い旅程管理を行うツアーオペレーターであること
- ・プライバシーマーク(Pマーク)を取得済であるか、あるいは一年以内に取得予定であること

《認証基準》

- ・企業の法令順守 4項目(7小項目)
- ・品質管理・サービス水準 7項目(21小項目)
- ・CSR(企業の社会的責任・環境・社会貢献) 3項目(6小項目)

《品質認証会社の義務》

- ・インバウンドトラベル保険への加入義務
- ・品質認証管理者 及び 危機管理担当者の任命、報告
- ・2016年6月1日現在 JATA会員を中心に48社が認証登録

【品質認証審査委員会】

- 有識者、行政関係の4名で構成
- ・認証基準の決定
- ・品質認証会社の審査、決定 等

訪日旅行需要拡大の取り組み

品質認証制度の必要性

競争市場の中での日本の優位性

自然・歴史・文化・温泉・食事・アニメ etc.

「安心と信頼」「おもてなし」が最大の売りと認識

ツアーオペレーターという切り口からこれを

〔見える化〕

⇒訴求力の向上に直結

品質認証制度の構築が必要

インバウンドマーケット拡大の3要素

- 認知度の向上
- 顧客満足度
- ブランディング

- 新規客の取り込み
- リピーターの獲得
- 納得の価格設定

ツアーオペレーターの役割

- お客様に満足いただける企画の提供
- 品質が確かで信頼いただける旅の提供

リピーターの醸成 新規顧客の誘発 (ヨコの共感、タテの共感)