

通訳案内士のあり方に関する検討会資料

2016年7月7日

株式会社 日本旅行
国際旅行事業本部
三好 一弘



1. テーマ

旅の品質確保のため、名称独占となる通訳案内士制度及びブランドオペレーターに関する制度に対し、旅行業関係者として求めること

①. 通訳案内士制度



■ 名称独占の通訳案内士に求めるもの

「**プロの通訳案内士**」に求められる、「語学力」、「案内知識」、「ホスピタリティ」、「旅程管理力」の全てを兼ね備えた人

＜海外AGT・旅行者がプロの通訳案内士に求めるもの＞

(第5回検討会提出資料)

● 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旅程管理力、⑥旬な日本の情報(ショッピング、流行)

2. 今後の提案・要望

ア) 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)＋研修を実施し、レベルをキープ

イ) 教育・研修制度の充実

- ・レベルを維持するため、通訳案内士団体等が実施する教育制度への公的機関からの助成
- ・試験では問われない、接遇やホスピタリティ、旅程管理能力を伸ばす研修の充実(教育、研修に対しては旅行会社として支援)

ウ) 試験内容の変更

- ・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

2. 今後の提案・要望

エ) 通訳案内士データベースの確立

- ・データベースを確立し、全国の有資格者の状況が把握できるようにする
- ・個人プロフィールの他、得意分野なども記載

オ) 多言語での名称独占

- ・日本語の「通訳案内士」だけではなく、「Licensed Guide」等、各言語毎の「通訳案内士」を規定する

カ) 国としてのPR

- ・通訳案内士が、試験をクリアした「プロの通訳案内士」であることを、海外の旅行博、国内の空港、ガイドブック、ホームページ等、様々な場面でPRを行う

3. ノンライセンスガイド

②. 通訳案内士以外のノンライセンスガイド

■今後の方向性

- ・通訳案内士が不足している繁忙期の英語以外の欧州系言語やアジア言語に関しては、訪日旅行者の拡大に伴い、今後はノンライセンスガイドを使っていかなざるを得ない状況が想定される。
- ・「総合的なプロ」としてのガイドまでは求めない顧客層は存在する。

■課題

- ・本人申告であるため、ガイドのスキルについては、旅行者、旅行会社が判断することになる。
- ・ガイドを手配した旅行会社の責任は重くなる。

■対応策

- ・ガイドをしようとする人は、何らかの届出を必要とすることができないか。(届出制)
- ・各社で面接等を行い、レベルを判断することになるが、通訳案内士団体と連携して、一定の共通の基準が作れないか。

4. ランドオペレーターに関する制度

■ 目的

- ・訪日旅行の「安心・安全」「質の向上」を担保し、持続的な観光の発展を目指す

■ 現状

- ・訪日外国人旅行者の旅行手配や斡旋を行うには登録は不要
- ・合理性を欠いた取引があり、訪日旅行における「質の向上」にとって大きな障害（違法民泊、無登録バス会社手配、添乗員の不法就労等）

■ 方向性

- ・訪日旅行および関連地上手配取扱事業者の登録制度を確立する
- ・事業者間の取引や旅行者へのサービス提供が適正に実施されていることを確認できるような仕組みを構築する
- ・事業者や旅行者が行政への通報や相談ができる相談窓口を設置する
- ・災害発生時における情報把握等の「危機管理」体制にも繋げる