

株式会社 HANATOUR JAPAN

通訳案内士制度のあり方について

2016.07.08

 ハナツアー

目次

① ハナツアー日本のガイド手配現況

② ガイド手配における意見

③ 本国ガイドが求められている理由

④ 提案

ハナツアー・ジャパンのガイド手配現況

旅行商品別の手配現況

属性別	求められているガイド知識水準(*1)	備考
一般的なパッケージツアー	上~下	国別によって、 団体の内容によって 手配
企業のINCENTIVE TOUR (視察、研修など)	上	専門性・ 高度な語彙力が必要
SIT (サイクリング, ホームステイ, 美術・音楽鑑賞ツアーなど)	専門ガイド	テーマ性・趣味性など特別な専門性が必要

- ・ SIT: Special Interest Tour
- ・ (*1)
 - 上：歴史・地理・社会・文化など多様な知識が必要
 - 中：ある程度の日本に関する知識を求める水準
 - 下：日本での生活マナーや文化などの知識水準
 - 専門：ある分野での専門知識が必要な水準

ガイド手配に関する意見

1. 各国別、商品別の内容は旅行会社（OR ランドオペレーター）が一番よく把握している
2. 所属ガイドや手配するガイドのコンピタンスも旅行会社側が把握している

▶ 旅行会社(またはランドオペレーター)が各ツアーのカラーを把握した上でガイドの手配をした方がいい！

本国ガイドが求められている理由①

1. 英語圏ガイド以外多言語ガイドが少なく手配に困難（東南アジア系）

2. お客さんとのコミュニケーションがうまく取れないときがある（言語的）

3. 日本人ガイドと考え方のギャップにより、クレームになることがある

⇒各国の文化や習慣など理解度が本国ガイドまでには至らない

4. わがまま過ぎるお客さんに対応能力が欠けている

日本人ガイド⇒マニュアルでのツアー進行（正しい進行）

現地ガイド⇒各国の文化や習慣などその国の人がよく分る

ex) 日本では当たり前前の時間厳守は、外国人はより自由に行動する傾向があるため、時間を守らないことも多い

→ 現地人(本国)ガイドは理解度が深いいため、全部対応可能の幅が広く、ツアーをよりスムーズに進行できる。

本国ガイドが求められている理由②

5. ガイドのコンピタンスよりガイド料金を重視する

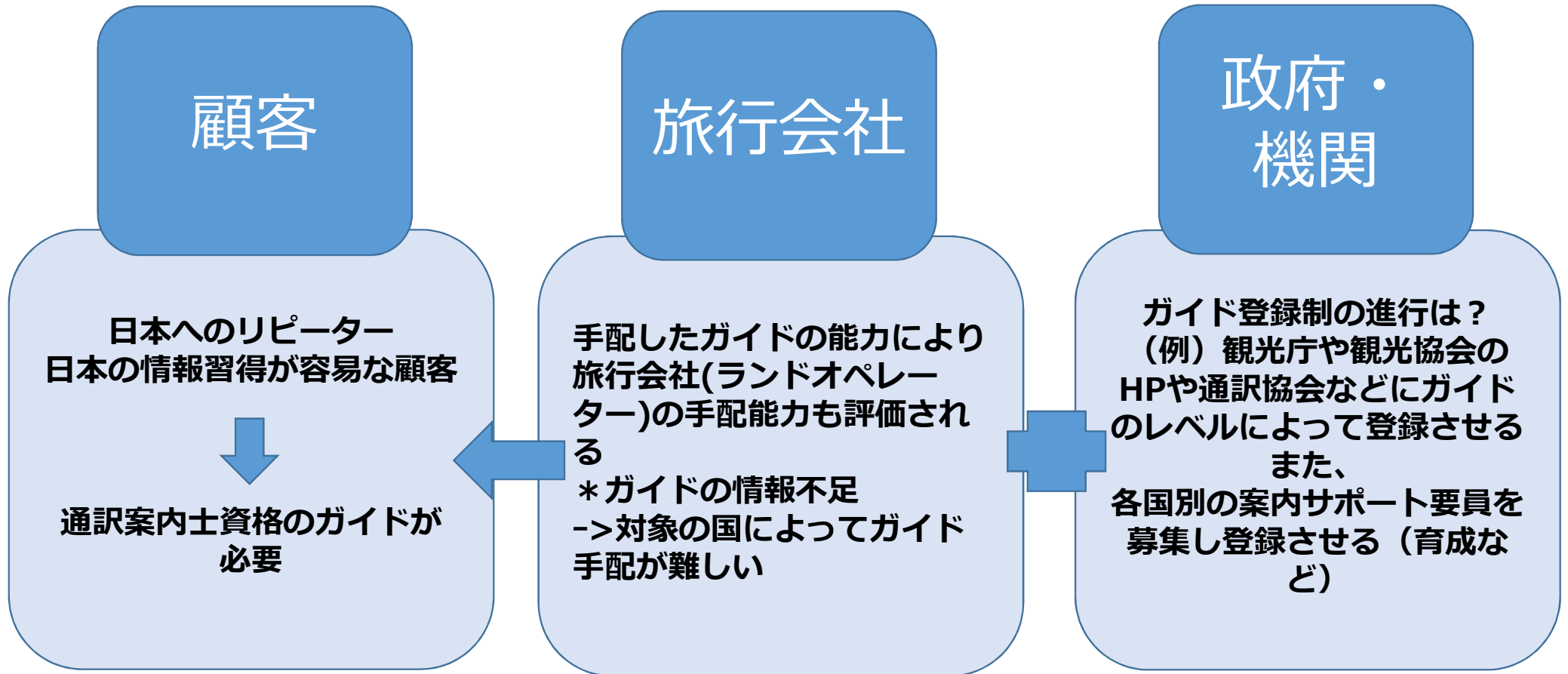
日本人ガイド⇒専門知識を持ち、地理・歴史などの説明ができるが、外国人観光案内の際、専門知識より、日本についての文化的理解ができる程度の案内が必要とする
重要な観光地や生活情報案内くらいのレベルが必要

6. 韓国、台湾、香港はスルーガイド利用が多い

現地ガイド⇒出発前にお客さんと少しコミュニケーションが可能なので行程前に親近感を感じさせることができる（事前にお客さんの情報など確認が可能）

日本人ガイド⇒現地での交流なのでお客さんの情報把握は少し時間がかかる

提案①



提案②

1. ガイドの能力向上のため、通訳案内士資格はこのまま維持

▶ 但し、各国別要求される情報の水準が違うので、日本の社会・文化的イメージを伝えることに焦点を当て、地理・歴史科目における難易度やハードルを下げるという

2. ガイド手配に関しては旅行会社（ランドオペレーター）に管理することにする

▶ インバウンド拡大による観光先進国を目指している中、訪日観光客の受け入れしやすい環境を作った方が望ましい

ありがとうございました。