

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

株式会社トラベリエンス
代表取締役社長 橋本直明
2016年6月

■ あるべきガイドインフラ（制度）の前提

「多くの訪日外国人が、日本全国津々浦々、自分の目的に合った楽しい旅行をして下せる」ことを実現するためのガイドインフラ（通訳案内士制度）であるべき。

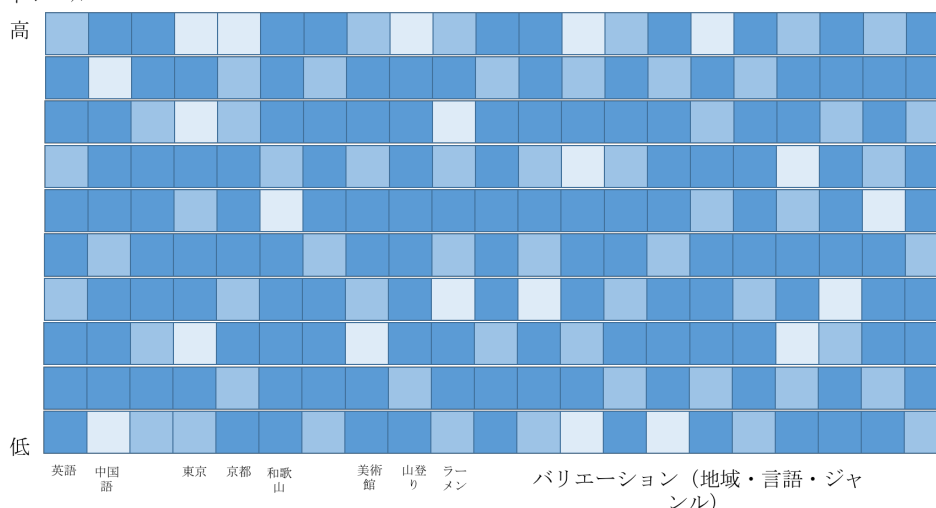
■ 課題の整理（必要な3要素）

1. 量：ニーズを満たすガイドの供給量の確保
2. 質：ニーズを満たすガイドの質の担保
3. 業界としての健全なサイクル：報酬を得て生活できること・魅力ある職業として認識され、優秀な人材が集まり、競争原理が働き、切磋琢磨してよりお客さまへの提供価値が高まっていくこと

■ 旅行業関係者として国に求めること

多種多様なニーズのお客様に、多種多様なガイドをきちんとマッチングさせることができるようにしたい。それを実現するための仕組みを整えていただきたい。

ガイドレベル



1. 日本のガイド業界の品質と名声を保てるように、レベルの高いガイドの養成（試験の難易度を高め、資格の品質を高める）と、その品質の告知を国内外にきちんとし続けて欲しい
2. ガイドを、レベルとバリエーションごとにきちんと整理して見つけやすくするための仕組みを整備して欲しい（規制ないから自由に勝手にやって！ではなく）
3. その仕組みにきちんとアクセスできるようにして欲しい

<以下参考>

■ 提言要旨

現行の通訳案内士資格や無資格の人も含んだ「ランク制度」を新設する。

案

5star:通訳案内士資格保持者かつ、ある一定の実務経験・研修・実務試験通過者
(要検討)

4star:通訳案内士資格保持者かつ、ある一定の実務経験・研修・実務試験通過者
(要検討)

3star:通訳案内士資格保持者

2star:地域限定通訳案内士資格保持者、特例ガイド

1star:無資格者、ボランティア、外国在住の人など一般の人

■ 特徴

- ✓ 各ランクにおいてガイドレベルの目安と料金相場目安を国が設定し、外国人観光客や外国の旅行会社への認知を図る。
例:1日8時間 5star 40,000円以上、4star30,000円、3star20,000円、2star15,000円、1star10,000円
- ✓ 全員登録制とする(インターネットでの登録可能)。
- ✓ 登録する際に講習を受ける(インターネットでの講習(e-learning)あり)。
- ✓ 数年に一度、定期講習を受ける更新制(インターネットでの講習(e-learning)あり)

■ 現状の課題に対して新制度での解決

- ✓ 無資格ガイドに現行の通訳案内士の仕事が奪われている。【業界としての健全なサイクルの課題】
→無資格ガイドと通訳案内士で、ガイドの質と料金をしっかり明示し認知を図ることで、高品質のガイドを求めお客様が通訳案内士資格保持者を求めるようになることで、通訳案内士資格保持者が高単価の仕事を確保できるようになる。通訳案内士が低単価の仕事でも獲得したい場合には、質が認識されている分、競争優位がある。【自分の目的に合った楽しい旅行】
- ✓ 無資格者も含めると品質の確保はできないのではないかと?【質の課題】
→1starのガイド品質レベルの目安を示すことで、外国人旅行者や旅行会社の期待値調整を行うことが可能。また、登録制とし、研修を最初と定期的に受けることで品質に対して歯止めをかけることが可能。
- ✓ 悪質ガイドの取り締まりをどうするか?【質の課題】
→悪質ガイドが発覚した場合、運転免許制度のように減点式とし、追加講習を課したり、ランク停止、ランク取り消しを行う。

■ 新制度に対する課題

- ✓ 登録制度とすることで運営費用負担が大きいのではないかと?

→かかる費用を登録費・更新費として徴収。インターネットでの登録を可能とすることで、運営費用を抑えることが可能。

- ✓ 定期的な研修の運営費用負担が大きいのではないか？
→かかる費用を更新費として徴収。e-learning とすることで費用を一定以下に抑えることが可能。ガイドが今後急増した場合にも耐えうる。