

第15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28年7月8日
観光庁観光資源課

業務独占規制廃止後、名称独占のみとなる通訳案内士制度のあり方等について、主に旅行の品質確保等の観点から議論を行うため、「第15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28年7月8日（金）14:30～16:30
- ・ 場所：合同庁舎3号館4階427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】日本旅行業協会ご発表
- ・ 【資料2】（株）JTBグローバルマーケティング&トラベルご発表
- ・ 【資料3】（株）日本旅行ご発表
- ・ 【資料4】（株）ハナツアージャパンご発表
- ・ 【資料5】（株）トラベリエンスご発表

4. 議論概要

日本旅行業協会、（株）JTBグローバルマーケティング&トラベル、（株）日本旅行、（株）ハナツアージャパン、（株）トラベリエンスの順で、業務独占規制廃止後、名称独占のみとなる通訳案内士制度のあり方等について、主に旅行の品質確保等の観点から順次意見を聴取し議論。

以下はそのうち主なものの要約。

- 旅行会社としては、業務独占廃止後の通訳案内士には有資格者として対価を支払う価値のあるサービスが提供されるかということの特に重要視する。そのためにはそれに見合ったクオリティーが必要となるが、そのレベルに達している通訳案内士の数が足りていないように感じる。そのためには教育・研修制度の充実によって対価を支払うに足る質を担保していくことが必要。

また、定期的に更新研修を実施することでレベルをキープすることも重要であり、待遇、ホスピタリティ、旅程管理といった試験で問われない部分を伸ばす研修も何らかの形で実施していく仕組みが必要。



- 旅行会社としては、高品質なガイドサービスは通訳案内士によってこれからも確保する予定だが、繁忙期などは数を確保するため、非有資格者を活用する場面が増えてくることが想定される。非有資格者を手配する場合の責任は旅行会社にかかってくるため、ガイド料金と質のバランスをどのように調整していくのか等、手配する上で一定の基準が必要。
- 一定の品質保証であった通訳案内士制度が名称独占となることで、今後誰でも通訳案内業務を出来るようになることから、有資格者・非有資格者の区分けがない客観的なランク制度のような指標を導入されれば手配する側としてはスムーズな手配が可能となる。
- 業務独占廃止後は通訳案内士と非有資格者との差別化が重要であり、そこが通訳案内士を生業として成立できるかの分岐点となる。悪貨が良貨を駆逐するような状態にならないような仕組みとしなくてはならない。
名称独占となった後は、質の高い通訳案内士ということが外からもわかるようにしつつ、内容も高品質であるガイドサービスを提供することが重要である。
現状では、通訳案内士が生業として成り立たない人が数多くいる一方で、旅行業界からは数が足りないという声がある状況にあり、案内士の二層化が進んでいる。
- 素養があるのに適切な教育を受けていないために活躍の場がない通訳案内士が数多くいる印象を受けている。そうした埋もれた通訳案内士に教育を行い、旅行業界が仕事を提供するという仕組みがうまく回れば、優秀な人材が集まり競争も発生することでよりよいサービスが提供される。そうした健全なサイクルが発生することが今後ポイントとなる。
- 現状では各協会、団体等がそれぞれ通訳案内士のリストを持ち、それを個別に活用すれば通訳案内士を手配することができるが、手持ちのリスト以外から探す場合、どこから探せばいいのかわからないという声が国内外からある。全体を見渡せるような仕組み、統一的なデータベース化が図れば、通訳案内士の雇用の拡大につながるのではないか。
- 国による通訳案内士データベースの作成にあたっては、個人情報の取扱に留意しつつ、実働可能で活動意思のある通訳案内士の掘り起こしを行うことにより、そこで雇用が生まれ、旅行業界、通訳案内士双方にとってウィンウィンの関係となる。
- ランドオペレーターは、登録制度等がないため誰が何をしているか把握できていないことが問題であるため、登録制等によって管理監督を行い、ルールを明確化することも重要である。最低限のルール整備とそれを遵守させていくことは業界の健全性としては必要なことである。
今後、訪日外国人旅行者数6,000万人という目標を達成するためには、リピーター化が求められるところであり、そのために満足度の高い旅行を提供できるオペレーターの比重が増すため、信頼の持てるオペレーター化を進めていくことが今後重要となってくる。

そのため、訪日外国人旅行者の受け入れ体制を充実させると同時にツアーオペレーター品質認証制度も併せて活用する等、ランドオペレーター全体の底上げを行うことが必要。

- 訪日外国人の国によってガイドに求める質は大きく異なり、それは個人や団体といった旅行形態、さらには国民性による気質の違い等も大きい。このため旅行行程において様々なトラブルが非常に多く発生する。それを防ぐための良質な通訳案内士を手配するための情報が足りない。求められるガイドの質が異なることに対応するために、レベル別にガイドを育成できる仕組みがあるとよい。
- 高価なおみやげ購入を前提とした旅行商品自体が極端に安いツアーがあるが、そういったツアーをできる限り排除し、満足度が高いツアーが適正な価格で販売されるような仕組みを作ることが重要である。

以上