

第2回「ガイド人材の活性化に係わる検討会」議事概要

1. 開催日時・場所

- ・ 日時：令和5年12月1日（金）16:00～18:00
- ・ 場所：中央合同庁舎2号館 共用会議室5

2. 出席者

（委員）上杉委員長

伊藤委員、大川戸委員（中山委員代理）、小池委員、齊藤委員、下岡委員（ランデル委員代理）、高島委員、廣岡委員、松本委員、山田（和夫）委員、山田（桂一郎）委員、米原委員

※50音順

（オブザーバー）水谷氏

3. 配付資料

- ・ 第2回「ガイド人材の活性化に係る検討会」議事次第
- ・ 第2回「ガイド人材の活性化に係る検討会」名簿
- ・ 第2回「ガイド人材の活性化に係る検討会」配席図
- ・ 【資料1】全国通訳案内士試験に係わる作業部会の報告（非公開資料）
- ・ 【資料2】通訳案内士研修（法定研修）について
- ・ 【参考資料①】今後のスケジュールについて

4. 議題

- ① 全国通訳案内士試験に係わる作業部会の報告
- ② 通訳案内士研修（法定研修）について

5. 議事概要

事務局より、議題について、資料に沿って説明。その後、委員による意見交換を実施。
主な意見は以下のとおり

（注意事項）

今回の議事に関しては国家試験の内容に関する事項となるため、非公開とする。
資料1は会議終了後事務局で回収する。

議題1【資料1】について ※国家試験以外の内容について

- 本検討会はガイド人材の活性化というタイトルが付いているが、ここまでは主に全国通訳案内士試験について多く時間を割いてきている。しかしガイドというのは、全国通訳案内士だけではなくて地域の通訳案内士や、いまは資格を持っていない方もガイドができることになっているので、ボランティアガイドを含めてガイド人材ということになる。それを踏まえて東京都と京都で行われている研修について紹介す

る。東京都が行っている通訳ガイドスキルアップ研修は、全国通訳案内士の資格を持っていて、東京都に登録している通訳ガイドが対象で、研修目的は、東京都に特化した、東京を訪れるインバウンドのニーズについて対応するとなっていて、これを踏まえて東京の魅力を柔軟に紹介することができるガイドを支援するという目的になっているので、全国通訳案内士が対象であるが、実は東京都という地域限定ガイドという 2 つの役割を兼ねているという人が対象となる。東京といっても内容は多岐に渡っていて、一般的なガイドであるゴールデンルートや浅草、皇居、東京都にある庭園以外にも訪れる方の興味、関心が本当に色々なところに向いていて、より深く、楽しみたいという方が増えているのでこういった研修は必要ではないかなと思う。

もう一つ紹介したいのが、京都市の認定する京都と宇治、大津の 3 都市に限定した通訳案内士の育成で「京都市 ビジターズ ホスト」という組織についてである。「京都市 ビジターズ ホスト」のウェブサイトを開くと、どういうガイドがいるのかがすぐ出てくる仕様になっている。ガイドを使う立場になると、自分はこういうところに興味があって、こういったガイドに付いてもらいたいというのがとても分かりやすく掲示されてる。実際そのガイドはどのような人なのかといえば、全国通訳案内士の資格を持っている方も、持っていないけれども京都市の資格を持っている方もいる。それ以外にも色々な観光につながる資格を持っている方がいる。

全国通訳案内士と地域通訳案内士の差別化というか、違いがわかるところが京都の場合は最低限の応募要件が TOEIC 730 点、英検準 1 級合格というところが分かり易い最低条件となっている。「京都ビジターズホスト」の有効期間が 5 年間に定められており。この 5 年間というのがガイドとして有効な能力を保つための時間として、有効期限を決める際の分かりやすい基準になるのではと思う。「京都ビジターズホスト」の 5 年間の有効期限後は、全国通訳案内士と同じような法定研修を受けることになる。

- 資料 1、「⑤ガイド人材に求められる役割について」のページで、以前の検討会の最終取りまとめの抜粋で、下線を引いていただいたところの話し合いが進んでいない。また、その下の下線箇所の最後のところ、通訳案内士は今や憧れではなく、ガイドで生計が立てられるような仕組みにしなければいけないと思うが、それについての話し合いがなかなか進んでいない。そこでガイド人材に求められる役割について私自身で、先行で研究を調べてみた。日本人旅行者が求める韓国人日本語ガイドについてという経営学の視点からアンケート調査が行われた結果を見てみると、日本人観光客が韓国人日本語観光ガイドに求めるサービスの第 1 位は、「接客態度」2 位「十分な現地情報の提供」3 位「観光地の案内の説明」4 位「語学力」という結果となった。ガイドに対するイメージとして「不慣れた場所に対する安心感を与えてくれる人」という風に言われている。別途マレーシアでマレーシア人の日本語ガイドの方にアンケート調査をしたことがあるが、その時にも日本語能力というのは上位の位置づけではなかった。ガイドに求められる役割という点に関して、訪日外国人旅行者の方々に対して積極的にできるだけ早くアンケート調査をしていただきたい。通訳案内士の方は憧れの職業という路線ではなく、稼げるようにしていただきたい。旅行業界の方で有資格者でないと怖くて使えない、大手旅行社になればなるほど有資格者に限定して契約を取ることが多くなっているこの現状を踏まえて、そうならないような仕組みをぜひ考えていただきたい。そのためには、全国通訳案内士ではない方も交えて検討会を開くということも必要であると考えます。

- 先に東京都と京都の事例を紹介したのも、全国通訳案内士だけではなく様々な主体が参画するということを伝えたいとの思いであった。どちらがどうというわけではなくて、これからはインバウンドで来られる方々の興味関心が本当に多様に渡って、有名な観光地だけではなく、地方の日本人でもこんなところになぜ興味があるのと思う所まで外国人の方が興味を持っているとよく聞くが、そうなるとやはり全国通訳案内士だけで網羅できる、カバーできるものではなくなる。そのため地域限定通訳案内士とか、語学が堪能ではなくても地元で活躍している観光関係の方とタグを組んで協力し合っていないとこれからますます多様化するニーズには対応できないと思う。

- 私たちもその点は認識をしているおり、ガイド人材についての論点はたくさんあるため、これまでは通訳案内士の制度について特化して議論をしてきたが、様々なメンバーを迎えて議論はしなければならないと思いつつも、メンバーの選定が難しいという点が悩みになっている。
また、通訳案内士の方々は立派な方がたくさんいる一方、そうでない方も多く、どのように役割分担したらいいのだろうかということが悩む点である。資格を持っている方々、持っていない方、外国人の方など、どういった役割分担にするのが良いかという点と、どのようにしたらインバウンドがより発展していくためのお知恵を伺いたい。

- 業務独占というものがない状態になっており、もうすでに様々な方が参加している現状に対して、後付けで役割分担云々ということをしなくても、実際には既に色々な方がいる状態である。その中でこの通訳案内士の制度というものの験がきちんと機能しているのであれば、参加している方が目指すものが全国通訳士であるべきだし、その中で一定のクオリティを保証された人たちというのが通訳案内士であるということが、そもそもの資格制度の発想だと理解している。その意味では、棲み分けとか役割分担という発想はちょっと馴染まないと思っている。
先ほどの韓国ガイドの例があったが、これは訪日外国人客が日本人ガイドに求めていることに基本的には同じである。観光庁や国としての調査は行われていないとのことであるが、各民間の企業は求めるガイド像というのものを持っていて、お客様の評判というのもしっかり把握している。特に海外の会社は非常にシビアで、ランキングもしっかり付けて、優秀な人材が取られている。それも各社それぞれにどこを特に注意して、自分の会社はこういう人を求めるというのもしっかりと持っているので、ガイドをやっている側としても、「こういう能力が求められている」というものはしっかり持っている。
まずは「安心」ということをお客様が求めるということであるが、「安心」というのは、身体的な危険からということではなく、「面倒がない」とか「楽だから」とかの事であり、プロのガイドがいるのだから上手く回して、上手く案内をしてくれるだろうということを求めている。それから今の時代は、情報ツールが非常に発達していて、アプリやAIもあるので、情報や知識はお客様も持っている時代であるが、お客様が求めているのはそれではなくて、ガイドの口から語られるものを求めている、知っている事でも私たちに語ってほしいと思っている。しっかりとお客様と相対して、お客様が何を求めているのかを察知して、提供していくということは、語学力よりはコミュニケーション力というものが非常に求められていることになる。これを試験として測ることは非常に難しいので、試験制度の議論の際にはちょっと出しづらかったが、一定のしっかりとした基本的な知識、業務知識、法令等そういったことをしっかりと持った上で、自由に動けるという能力が求められていると思っている。

- 通訳案内士制度とは何かというと、国がガイドとして相応しい方を選別して、セレクトして、信用を与えるという制度である。一定のクオリティを保証するというのが消費者にとって有効だと言える。試験に受かった1/4か1/5くらいの方がバランスの取れたガイドになると思われる。

エージェントが奪い合う優秀なガイドというのはどこからでも、誰からでも明らかに同じ層を見ていて、その部分が中核的な部分になり、そこは職業として専業で生きていける層になる。実態で見ると、この層とそれ以外を比較するとかなりの差があることが分かる。

海外の企業は必ずしも、全国通訳案内士が良いというわけではなく、しっかり面接をして選別をしている。選別をした結果、通訳案内士が残ってきたということが実際だと思われる。

15年くらい前までには語学が出来て幅広い知識を持った方が日本には多くいたが、今は非常に少なくなっている。多分1/3程度になっている。その理由としては高齢化と、企業の海外進出の減少化である。今ある一定数のガイドを大事にしていくという気持ちがなければ、通訳案内士の核がなくなるといふことになりかねない。

訪日外国人の質について、全ての訪日外国人客を対象とするのではなく、一定の富裕層を対象にするべきである。例えば、浅草などではよく見られるが、ガイド料金はタダで、チップさえ払えば良いという仕組みがある。そういうガイドでも良いという層は安かろう、悪かろうでよろしいという風潮があるが、その層と、一定の所得があって、きちんとした通訳案内士を雇いたいとする層は明らかに違うため、きちんと分けて議論をしないと話がまとまらず焦点が見えなくなってしまう。

- 先ほどの発言に富裕層向けというものがあったが、お金を払ってでも雇いたいとする方々なので、富裕層に寄っていくというのは有りだと思われる。行政としては富裕層を追っているところはあるが、そうではないところも外国人旅行者になるので、ガイド人材というところも考えなければならぬと思った。

- 1つはいかにして稼げるガイドを育成できるであろうかということである。トップガイドへの依頼は旅行会社から集中することになりますが、その下の資格を得てやる気があって、1年目から3年目くらい方達は、正直仕事がないという状況である。またそれはこちらからオーダーもなかなか出しづらいというのが本音である。国とか JNTO、地方とかがやっている招請事業は基本的に全国通訳案内士を付けるというのが、条件になっているので、そこでもう一人分予算を取っていただき、若い方との2名体制を取るといったことが若い方の本当に喫緊の育成に役立つのではという考え方がうちの会員からの意見として出されている。

今年の9月に北海道でアドベンチャートラベルの全国大会があり、その翌週に現地に行ってベテランガイドに、参加した富裕層の方が何を言っているのかと聞いたところ、「日本のガイドは学校の先生のように面白くない」「私たちが求めているのは一緒に楽しんでもくれることなのだ」とのことであった。ただ、これはアドベンチャートラベルというピンポイントのスキルを求められるので若干違うことはあると思うが、外国人の目から見るとカチカチした方ではなくて余裕を持っている方が求められていことを知り、目から鱗が落ちるといふことがあった。

- 現場の意見としては、ホスピタリティとか、柔軟性、コミュニケーション等が常に求められている。そういった部分は経験を積んでいかないと通訳案内士としては、醸成されないと思う。通訳案内士の育成は急務と考えており、そのために色々なセミナーを自ら開いたり、外部に委託するといった方法を11月から始めている。当然人を育てるのも、言語のレベルアップを計るのもお金がかかるが、それに対して惜しまないような組織体制を作っていくべきと考える。

あと、現場の就業機会を作っていくべきとも思う。弊社では募集型の商品を持っており、そこにやる気のある新人ガイドを同乗させて、ベテランガイドを講師役として隣に座っていただくといった取り組みを始めている。弊社は海外エージェントに対して、必ず「ライセンスを持ったツアーガイドを手配する」ことをお約束している。それはやはり、「安心・安全を保証すること」。なぜなら「国家試験に合格し、クオリティも担保されている」「その代わりその対価をいただきます」ということで、海外のエージェントに働きかけをしているが、コロナ禍でガイド業務は止まってしまったため、ガイドスキルのリバイスできていないという事象が数多くあり、この秋も、この春も、人材不足ということとが起きた。そのため我々がガイドを育成する機会を設けないといけないと考え、それをすることで我々が造成するツアーのクオリティも上がっていくのだと考えている。

- 日本の旅行会社の発想としては、選定責任ということを強く意識していると思われる。そこで日本で唯一の資格になるライセンスを持っている通訳案内士の方を同行させるということで、手配義務という観点からきちんと手配出来た、法的に果たしたと言えるようにするためであるのだと思われる。そうなったときに何も保証のないノンライセンスのガイドを手配して、何らかのトラブルが発生した時に、「なぜこのガイドを手配したのか」という問題になってしまうため、旅行会社は資格がある人を優先的に雇わなければならないという背景事情があるのでないかなと推察する。

- 海外エージェントと弊社は、契約に基づいて商品造成を行っているので、何かトラブルがあれば返金を求められる。そういったリスクヘッジを考えることを組織的に行っている。ノンライセンスのガイドを絶対使わないと言っているのではなく、今後の人材不足を賄うためと、地域に特化したノンライセンス、及び地域限定ガイドはもの凄くレベルの高い方が多いと思っているので、協業できる方法を見いだしていくべきと思う。現在は通訳案内士の方にガイド以外の業務を色々お願いしているケースがあるため、添乗員を同乗させて、通訳案内士の方にはガイド業務に専念していただく環境を作り、業務の棲み分けが出来ないかなと考えている。

- まさに今この通訳案内士の制度そのもののあり方が問われているのだと改めて感じた。今の前提として通訳案内士が重要であることは理解しているが、これは業界ではなくて最終的には市場原理が働くと随分景色が変わってくるのではと思われる。ほとんどの通訳案内士は4団体に入っているとのことであるが、確かに旅行会社からオーダーが入る一般的な観光はそうかもしれないが、実際稼ぐという話からすると、既に専門性が高くないと稼げてないはずだと思われる。先ほど富裕層の話があったが、払いが良いお客様からすると、既に旅行会社を入れずにそのガイドにリピートでお願いしているという事も実際あると思う。最初の段階で市場に対して通訳案内士の資格を持っていることは非常に重要なことではないかとあるが、現実的なことをいうと様々なガイドが既に動き始めていて、そのフィールド、そのテーマに沿

った専門性の高い方達で、「一緒に楽しんでくれる人」とか「満足度を高めてくれる方たち」のニーズが圧倒的に高くなってきていると思う。私自身がスイスのスキーインストラクターの資格を取るときも、言語のことも言われましたが、お客様の満足度を高めて、個人に付くのではなく、地域に対するロイヤリティーを上げて、ツェルマットに如何に何度も訪れていただくようにするという大きな目的があった。そういった部分ではガイド側の多様性だけではなく、お客様そのものが多様化していて、イコール専門性高い満足度の獲得ということで、言語だけの問題でないことははっきりしていると思う。

あと、マーケティングとマネジメントの専門的なところからいうと、皆さんが口にする「富裕層」とはこういった方達を指しているか、どこまで理解しているのかが良く分からないのでこれもまた次年度以降にお話しさせていただく。

- 先ほど全国通訳案内士を手配するという契約をされているという話があったが、通訳案内士法と同時に、旅行業法の方が改正された時に、取引書面の方に、通訳案内士の同行の有無を明記する条項が設けられているはずである。ただしインバウンドの場合は、必ずしも日本の旅行業の範疇に入る契約とは限らないため、そういう条件が付けられるという事で、業務独占が外れたこととバランスを取り、全国通訳案内士という一定の能力を持っているものを保証しているという発想でそこに入っているものと理解をしている。地域通訳案内士、全国通訳案内士という言葉のところでちょっとミスリードがあると思いますが、地域通訳案内士の場合は、この2つの違いは、基本的に認定主体の違いである。地域通訳案内士の方はその地域に特化したエリアということで認定されるが、全国通訳案内士は全国版の試験をしているのかと言えばそうとも言い切れず、ごく当たり前の日本史、日本地理の知識になり、地域通訳案内士と全国通訳案内士試験で違う内容の人を育てようとしているわけではない。基本的には、どの主体がガイドをするにしても、お客様から見た時に、皆優秀であるべきある。研修とか、スキルアップをしていく中で目指していく方向性の上のところ全国通訳案内士がいるというストレートな筋道があることが一番すっきりしている。今盛んに専門性ということが出ていて、専門的な人が欲しい場面があるのはもちろん理解しており、実際に今も活躍しているのであれば、それ自体はもうすでに機能しているものとして捉えても構わないと思う。その一方で、専門性がある方たちだけで済むのかと言ったら済まないわけで、ゼネラリストというか、全体をコーディネートできる能力を持った人材というのは間違いなく求められている。特に個人のお客様をご案内する場合と、団体のガイドする場合も役割が違ってくる。全体的なコーディネートできる、俯瞰的な力も持っている一つのブランドとして、全国通訳案内士があり、それとは別に一つの特化した専門性がある人たちがいるという構図事態には、誰も特に何も矛盾は感じないと思われる。ただ必要なことは、育成をする、研修をすること。そこの部分への投資が今、非常に必要である。下見にしる、色々な研修にしる、自分でやらないといけないが、現場経験というのは、どんなにシミュレーションしても身に付かないので、やはり育てるという意味合いで、よくインターン制はないのかという事を皆言ってくるが、そういう機会を頂いて育てるという方法があるのではないかと思う。
- 最近大学生からの問い合わせが2件ほどあった。1つは、通訳案内士試験で問われたものが、現場で役に立ったかという問い、もう1つは、通訳案内士の資格を取りたい、ガイドになりたいが、どうすればガイドにして貰えるのか分からない。就職活動をやめて、今からガイドになってもすぐ仕事ができるのだろうか。どうもそこに関して非常に不安な噂を聞くという問であった。その問に対して全くその通りの現状であると言わざるを得なかったことを申し伝えさせて頂く。

議題2【資料2】について

- 5 ページ「4. 登録・研修機関に関わる課題」で、「登録研修機関における研修水準の格差」とあるが、この研修は始まって4年、まだ5年目で、皆が1回目の研修を終えただけで、何団体もの試験を受けた方は、ほぼいないと思われる中で研修機関における格差と言っている意味が分からない。
- 格差というよりも、実施方法の違い、ということ。
- 課題としては、受講料が安いところに、結構集中している感じがする。受講料が安いと言うと変だが、そういうところだと集中する可能性がある。会費制度は、団体ごとに異なる。実は会員の制度は全然違って、きちっとやっていたところと、会員といても、登録すると会員になっちゃうところもある。そうすると、登録するだけで会員になるっていうところでは、研修の受講料は要らんよ、ゼロ円という形になる。実質的な料金を検討していかないと、要するに安ければいいというトレンドがちょっと怖いと思う。
- その意見には賛成できない。安ければ質が低いという理由はどうか？
- 値段競争になる。有資格者が内容じゃなく、とにかく受ける前に内容が誰も分からない。今の状況では、観光庁はどういった形式でやっているか一切分からないので、そうすると、選択肢としては値段が最大の決め手になることはどうなのかなと。
- 私共の団体は登録研修機関として登録をさせて頂く際、誰でもどこでも受けられる形にしたいということで、一番最初にオンラインでの実施を提案させていただいた団体でした。そのためかなり数ヶ月にわたって、観光庁の担当者と相談をさせていただき、何回もダメ出しを出されて、訂正、訂正、訂正、訂正とするメールも残っていますが、質に関してとか、安全性に関してとか、守秘義務ですとか、様々なシステムについても、いろいろご意見いただき、それでやっとな実施して、初期費用も300万円以上かけて完成させております。その後も色々体制が変わったりするたびに、システムを変えており、保守にも非常にお金かけております。それを私共の団体のメンバーには無料で提供しており、それは今の値段で質がどうのということとは違う話になると思われます。最初にきっちり指導を受けて、質的にも問題がないということで認可を頂いており、今までに2,000人以上の方が私共に研修登録されて、受講者も1,997名に及んでおります。研修の目的としてはなるべく多くの人たちに、この研修を受けていただき、必要な旅程（工程・予定）管理など、安全管理を学んで頂くことが一番の目的だと思っていますので、そのあたりは間違いのないようにして頂きたい。
- 表現については、訂正をさせて頂くと共に、もう1つ問題だと思うのは、5年に一度の研修で1回は全員受けていて、今度2回目を受ける人が出てくる中で、研修の中身がどの様にブラッシュアップしていくのかというところが全く議論されていない状況の中、2度目の研修が、1回目と全く同じ内容になってしまうという事が起きてしまうことがあり得ることです。各団体で努力をして、各自でその中身を変えてい

る実態があることは重々把握しているが、そうではなくて、一定の水準を保っているものの、前回のチェックを受けてから 1 回も変えていないという団体も出てくる可能性があることと共に、制度上はそれで問題はないという形になっているため、今後、第 2 回、第 3 回と研修を受ける人たちが出てくるところで、どの様に中身をブラッシュアップしていくのか、または維持していくのかという議論をさせていただければならないことです。決して各団体、11 団体がやられている研修の水準に差があって、ここが問題なのだという様なところを突きたいわけではありません。もちろん、登録いただいた時点で審査を通っているの、質も担保されているというところは認識していますが、こういった状況で、今後どの様にそれを更新していくのかというところで、その設計についても議論ができれば良いと思っている。

- 今の私たちの業界の状況をお話ししますと、ようやくこの 3 年間の、仕事ゼロの状況から、急速に回復をしている。新人研修で会った人たちが、すでにもうデビューをして、それも東京都だけではなく、広島とか京都でも、ほとんど 1、2 年の方に会って、非常に嬉しそうに、「おかげさまで仕事ができました」、と声をかけられたケースが非常に多くなっている。それでもやはりまだ、埋もれている人材、有資格者たくさんいて、まだまだ動いている人たちっていうのは一部で、大手の旅行会社のご存じの通訳ガイドというものもまだ限られている。沢山埋もれている有資格者たちを拾い起こし、そしてまた育成、あとはこういう人たちがいることを大手はもちろん、小さな旅行会社の方たちにも、この東京にはこんなガイドがいて、こんな方なのですよということを、もっと手軽に検索できるよう、観光庁が今の検索システムを改良して、ガイドを探している方達が、もう少し詳しくガイドの内容について分かるようにしてほしい。京都のビジター・ホストでやっていることを、全国のガイドに対してもできるように、もう少し検索システムにお金を使ってほしい。

- 前回ご案内の通り、全国のボランティアガイドを中心としたガイド団体の調査を始めている。第 3 回、第 4 回で結果のフィードバックをする予定である。その後にはガイド団体の方々及び地域の行政、もしくは DMO を含めた会議を予定しているので、そうした地域の方々に対するヒアリングも同時に行っていこうと考えてる。次回の検討会の際に、こういう事を地方の方に聞いてもらいたいという事があれば、事務局もしくは観光庁経由で集約いたします。特に今回の幅広いガイド領域に関する課題については、国の制度だけではカバーできないテーマであることはご承知の通りですので、先ほどの京都など地域の事例がありますが、やはり地域行政なり DMO の関りも必ず必要になるので、そういう観点で地方に対してヒアリングをしたい項目がありましたら、ご検討ください。