

前回の有識者会議でのご指摘等について

令和 7 年 1 月 22 日
観光庁 観光地域振興部

今後の 議論の 方向性

- ✓ 出口戦略から考えると、富裕層DMCから依頼があるトップガイド、OTAから体験に紐付いて依頼が来るガイド、地域のDMC・団体から依頼が来るガイドなど、ガイド層によって発注元・顧客層が異なるため、その点も踏まえて整理していく必要。また、トップガイド層は地域の中で極めて限られており、旅行会社サイドから見ると売り手市場ともいえる。ガイドの立場が弱いという指摘もあったが、発注元の違いによるガイドの種類の違いについては、このような旅行会社とガイドの関係についても差が生じるのではないか。
- ✓ ガイドの地位が上がっていくとフリーランスに近づいていく。そのようなトップ層になろうとしている人達をどうするかという議論と、幅広い方が参入しやすいようにするための施策といった初歩的な層向けの議論と両方が必要ではないか。両者によってマイルドや求められるスキルも異なるので、双方を分けて議論して設計していく必要。

ローカルガイドの担い手の裾野の拡大

- ✓ 潜在的人材の発掘が必要ではないか。例えば、既存ガイドの状況把握を行った上で通訳案内士（全国・地域限定）の登録を都道府県にするタイミングを活用し、ガイドバンク・事業者等へのマッチング制度の構築や、転勤族で子育て中の人材など、短時間で地方で活動を希望するガイドの洗い出し等が必要ではないか。
- ✓ エリア内に通訳案内士がいる場合でも、エリア外での仕事も多いため、地域の中での活用にも限界がある。増加するFIT層に対応していくためにはローカルガイドの増加が必要。FITが増えてきている状況を踏まえ仕事（ガイド付きツアーの商品）を作り、ガイドの仕事を増やしていくことが重要。
- ✓ 大学生と話をしてローカルガイドという仕事の認知が少ない。ローカルガイドのイメージ、魅力、良さが伝わっていないだけで、もし多くの人に伝えることができれば、ガイドツアーへの参画もなり手も増えるのではないか。
- ✓ 観光（旅行）や保全のために地域に通ってくれる人たちのコミュニティづくりが人材確保のためにも重要。コミュニティに通って頂いている方が地域の関係人口化してローカルガイドになっていく。コミュニティに関わる人材を増やす上ではアウトドアメーカー等との連携も方法の一つ。
- ✓ 週末ガイドを増やすことがガイドの障壁を低くするとともに、ガイドも受け入れる地域も負担がかかりすぎない持続的な方法の一つではないか。

人材確保

ガイドの育成・質の向上

- ✓ 具体性のあるガイド研修が必要ではないか。過去には商品を前提としない地域の歴史の勉強のような研修を行ったが上手くいかなかった。**出口を見据えたガイド研修が必要であり、研修終了後にガイドして貰える具体的な商品が必要**。また研修では、講師が台本を作るのではなく、参加している方が台本を作る等の実践的なスキルの習得に繋がる研修を行うべき。
- ✓ ガイドと商品は一体的に考えるべきであり、商品に紐付くガイドを育成していく必要。
- ✓ ガイド報酬の価格上昇に繋げる意味でも、**ガイド自身が交渉ができるようにビジネススキルが重要**。**ローカルガイド個人も体験商品事業者側も経済性の観点（マーケティング、プライシング等）を強化する必要**。**個人ガイドとしても自分の経営的な管理をするスキルを身につけることや、事業者の立ち上げ支援をしていくことも考える必要がある**のでは。
- ✓ 「作る→売る→受け入れる」という流れの中で、受け入れるのがガイドの仕事と思われがちだが、**作るところからプロモーションなども含めて様々な業務にガイドがコミットすることが重要**であり、やりがいにも繋がる。特に若い世代の参画を進めることで持続可能な形を目指していくことが重要。そのほか旅館スタッフをガイドにするなど地域人材を取り込むことも必要。
- ✓ ガイドの業務は「道先案内」だけではなく、**旅のトータルコーディネーター**と捉える必要。具体的には稼ぐ力、編む力、育てる力が必要。これらの力を育てつつ収益化していくためにもDMC的なユニットを作っていく必要。
- ✓ ガイドの育成を行う上では、**ガイド個人の個性を活かした多様な商品造成**を行うことも重要。
- ✓ 研修をエントリーモデルの商品に紐付いたものにするのが第一段階だと思うが、その後、少し難易度の高い商品を増やすといったように、**地域の中でベースとなる商品のラインナップを増やして、ステップを踏んで研修を進めていくことが重要**ではないか。
- ✓ 特に自然を活用する場合は、その自然の活用と保全、地域との連携（地域理解促進）、さらに国立公園となるとよりステークホルダーが多くなるので、お客様へのガイド力はもちろん、**内部調整力が必要**となる。ガイドを必要とするお客様（特に外国人）がまだ少ない、来ていない地域に人を呼び込むには基礎設計をデザインできるガイドが必要。

安定的な需要づくり

- ✓ これまで地域内のガイドの得意分野等を認識していなかったDMOが、ガイド個人の得意分野や稼ぎたいかどうかの把握に努めた結果、問い合わせが来たときにその分野に得意なガイドを紹介することができるようになっただけでなく、ガイド報酬単価の向上や稼ぎたいガイドへの支援にも繋がった。
- ✓ ガイドが二種免許を取得してガイドドライバー化することで、二次交通不足への需要に対応するとともに、ガイドの活動領域を増やして収益化に繋げることができる。

就労環境の改善

- ✓ ガイドが安定的に収入を得るために、ガイド業以外にも①商品造成への参加、②商談会等のプロモーション活動への参画、③地域のインバウンド人材育成への参画といったことが考えられる。
- ✓ 東南アジアのガイドの中には、閑散期に旅行会社のオペレーション業務を手伝っているケースがある。そのような形で、様々な関連する事務作業の部分にガイドの活躍の場を作ることが重要。個人ではなくDMC等の組織が運営していることで、そのような事務作業を創出することもできる。タイミング的には、ガイドの閑散期は旅行会社でも事務作業はそこまで多くないかもしれないが、DMOの中では商品造成の時期でもあるので、活躍の場を作ることでもあるのではないかな。
- ✓ 閑散期にガイド以外の業務を創出できるよう、地域にマネジメント力や業務標準化が必要。

観光コンテンツの商品としての磨き上げ（プロダクツ化）

- ✓ 経営的な観点から商品のプライシングの考え方が磨かれていない場合が多い。最初から赤字前提の商品が少なくなく、例えば、マーケティングコストがコストに算入されていない場合も多い。
- ✓ 収益化のためには直販に拘るのは重要。手数料だけでなく、商品改善の課題を明確化させる上でも直販サイトでの販売を増やしていくことが重要。
- ✓ 商品造成に関する補助について、声をかけていただくこともあるが、そのときには既に別の仕事が入っている場合もある。特に補助事業の場合、実際にガイドが必要になるのが9月、10月頃であることが多いと思うが、ガイド需要のピーク時期に重なっている。オフシーズンの8月にできるようにできるだけ早く執行するなど、工夫が必要。

ガイドの立場の向上

- ✓ **旅行会社に対してガイドの立場が弱い。**具体的には、対価の支払われない無償アドバイスの要求、ルート提案や地域の事業者への紹介・仲介等によるガイド業務以外の負担増（ガイドのDMC化）、ガイド自身によるコンテンツ提供の要求など。**ガイドの業務範囲の明確化が必要。**
- ✓ ガイドが蓄積してきた知見や地域の関係性があって体験商品ができているのだが、中にはローカルガイドへの敬意を欠き、ガイドが作った商品を真似して低単価で販売する旅行会社もいる。そのような状況が生まれるのはOTAの拡大も要因のひとつ。**どのようにガイドや商品を守るか考えていくべき。旅行会社からコンサルティングを求められた場合には、それに対してしっかりコンサルティングフィーを取るべき。**
- ✓ 観光業界では、慣習的に発注者サイドに報酬の決定権があることから、**ガイドがその専門性や能力に見合った報酬を十分に受け取れない可能性がある**という懸念がある。語学ができる知識人材は他でも引く手あまたであるため、人材確保に苦慮する原因となる。
- ✓ 出口戦略から考えると、富裕層DMCから依頼があるトップガイド、OTAから体験に紐付いて依頼が来るガイド、地域のDMC・団体から依頼が来るガイドなど、**ガイド層によって発注元・顧客層が異なるため、その点も踏まえて整理していく必要。**また、トップガイド層は地域の中で極めて限られており、旅行会社サイドから見ると売り手市場ともいえる。ガイドの立場が弱いという指摘もあったが、**発注元の違いによるガイドの種類の違いについては、このような旅行会社とガイドの関係についても差が生じるのではないか。**

その他
(共通事項など)

地域におけるローカルガイドを巡る体制

- ✓ ガイド育成の前に地域の受入環境整備が先ではないか。具体的には、**①地域プロデューサーとしてのガイドDMCの設立と地域連携、②DMOなど観光地域づくりに関する組織の経営層にガイドがいること、③DMOにおけるDMC機能の拡充又はDMCの連携強化が必要。**
- ✓ ガイドの業務は「道先案内」だけではなく、旅のトータルコーディネーターと捉える必要。具体的には稼ぐ力、編む力、育てる力が必要。**これらの力を育てつつ収益化していくためにもDMCのようなユニットを作っていく必要。**
- ✓ 同じ地域でも、県や市町村、DMOなど様々が主体が別のガイド育成を行ってしまっている。**行政の中での調整も必要**ではないか。