

とりまとめ骨子（案）

令和7年1月22日
観光庁 観光地域振興部

令和6年度後半とりまとめ骨子（案）①

1. はじめに（検討背景）

- ・有識者会議開催の趣旨と、中間とりまとめ及びそれ以降の実態把握調査と後半の議論の経緯を整理。
 - ・令和6年7月に公表した中間とりまとめにおいてはローカルガイドを取り巻く状況と課題や、目指すべき方向性、今後進めるべき取組など、全体的な概況や方向性を整理した。その後、令和6年度の後半の有識者会議においては、中間とりまとめを踏まえつつ、**特に体験商品の担い手となるローカルガイドの裾野を拡大し、需要に確実に対応できるようにしていくことを最優先で取り組むべき課題**として設定した。
 - ・本とりまとめにおいては、中間とりまとめ後に実施した実態把握調査から見られた概況について補足するとともに、上記課題に対して、地域における戦略・取組の方向性について主に整理を行った。
- ※参考：ローカルガイドの定義（中間とりまとめからの再掲）

2. 現状と課題

（1）ローカルガイドの不足状況

- ・中間とりまとめにおいて、ガイドを取り巻く状況と課題について整理を行ったが、ガイドや旅行会社、ランドオペレーター、DMC等へのアンケート及びヒアリング調査の結果からも、ローカルガイドは量・質（語学スキル、知識、ホスピタリティ、フレキシビリティなど）ともインバウンドの需要に応えるだけの供給ができておらず、不足している状況にある。
- ・ただし、実態として地域において、どれだけのローカルガイドが存在し、稼働している又はその意向があるのか、どれほどの需要があるのかが必ずしも把握・整理されているわけではなく、実態としてどれほど不足しているのか把握ができていない状況である。
- ・また、旅行会社やランドオペレーター側からはガイドの不足の声が聞かれるものの、同時に、どこにどういった強み、能力を持ったローカルガイドがどの程度存在するのかや、ツアーになり得る観光コンテンツがどの程度存在するのかといった地域の情報が見えないとの声もある。

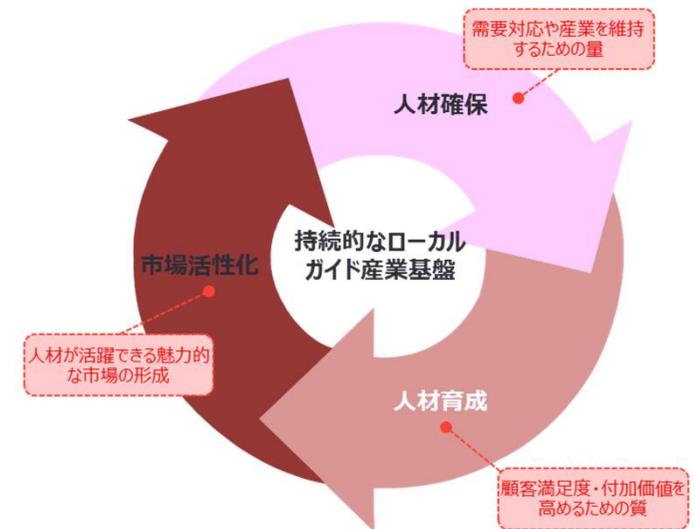
令和6年度後半とりまとめ骨子（案）②

（2）サプライチェーンの状況

- ・ローカルガイドに係るサプライチェーン上には、海外募集・国内募集など、旅行者とガイドの間に多くの主体が介在する構造となっている。このため、ローカルガイド側からは顧客のニーズが見えづらくなり、負担も大きくなる場合がある。**ローカルガイドの負担軽減や顧客満足度の向上のためにも、この主体感の連携が円滑で、顧客ニーズの把握・調整が適切になされることが必要。**
- ・また、**ターゲット等によってサプライチェーンは異なる点にも留意が必要**である。例えば、富裕層については専門の旅行会社、DMCが、富裕者層に対応できる、特定の（トップレベルの）ローカルガイドと個別に連携している場合が多い。
- ・ローカルガイドの確保・育成、また、販路形成や市場活性化に当たっては、こうしたサプライチェーン上の様々な関係者が関与すること、またターゲット等に応じて関係者が異なることを認識した上で取り組む必要がある。
- ・さらに、**体験商品事業者とローカルガイドの関係によってもこのサプライチェーンの形は異なる。**本検討においては、まずは体験商品の充実化に向けた担い手の裾野の拡大を念頭におくこととし、後段の「地域における戦略・取組の方向性」においてもこれに基づいて整理を行う。

（3）取組を進めるに当たっての課題（概観）

- ・ローカルガイドの持続的な確保・育成に向けては、その産業基盤を持続可能なものにしていく必要。そのためには、**人材を確保し、育成し、そしてその人材が活躍することのできる市場を形成していくこと（市場活性化）を一体的にバランスよく取り組む必要。**（後段の「地域における戦略・取組の方向性」において、人口戦略としての人材確保・育成、出口戦略としての安定的な需要づくりなどの市場活性化の視点から整理）
- ・これまでの取組事例においては、研修は行っているものの、人材の掘り起こしなどの人材確保や、実践可能な体験商品づくりには取り組まれていない場合、体験商品の造成は行っているもののその際に可能なガイド人材の確保・育成が考慮されていない場合などが見られる。



令和6年度後半とりまとめ骨子（案）③

①人材確保に係る課題

- ・若年層はガイドに触れる機会がほとんどなく、ガイドを職業として想起できない状況。ガイド業のイメージ、魅力も含めた職業としての認知の拡大に取り組む必要。
- ・産業間での人材確保の競争激化。語学やコミュニケーションスキルなど、ローカルガイドの潜在的な人材は他産業においても高いスキルを持つ優秀な人材。ガイドの報酬・地位の向上、潜在人材の掘り起こし等が必要。
- ・過度に高いスキルが必要であるとの認識が職業選択としてハードルを高めている可能性。初心者でも挑戦し得ることについて地域関係者や事業者等含めて認識を共有するとともに、初心者でも入職しやすいエントリーモデルの造成など入職のハードルを下げる必要性。

②人材育成に係る課題

- ・ガイドの研修については、座学・知識に重点が置かれる場合があり、実践的なスキルが身につかない場合がある。
- ・マーケティングやプライシングと言った経済性や、ターゲットに応じた販路づくりに係る知見、報酬に係る交渉などが可能になる事業経営のビジネススキルについて身につける機会が限定的。
- ・研修終了後の就労・活躍の場の欠如。研修終了後にガイド可能な体験商品や、実践を積むことのできる活躍の場の用意・創出が必要。

③安定的な需要づくり等の市場活性化に係る課題

- ・旅行会社等からは実績のある一部ガイドへの依頼が集中する状況。他方、繁忙期のガイド確保とともに、依頼可能なガイドや得意分野・能力が不明確であるとの情報の非対称性も課題。供給可能なガイドやその能力等の可視化やマッチングが求められている。
- ・通年での安定的な就労やガイドのみで生計を立てることが困難。通年の需要の創出や、副業・オフシーズンの生計の立て方について検討が必要。
- ・旅行会社に対して、特にフリーランスのガイドの立場が弱く、業務の範囲や負担の増大、専門性や能力に見合った報酬を十分に受け取れない場合があることについて指摘があった。
- ・自治体・DMO等で取り組まれているコンテンツ造成等の事業における、ガイドと地域・ツアー造成側との連携の欠如。
- ・ガイドの報酬が低いのみならず、体験商品自体の収益性が確保されていない場合がある。背景として、地域において高めの値付けへの遠慮・敬遠や、相場観のわかりづらさ、また、体験事業者やガイドにおける事業経済性のスキルの不足などが指摘された。

令和6年度後半とりまとめ骨子（案）④

3. 今後地域において進めるべき取組 ※資料3「地域における戦略・取組の方向性（案）」参照

4. 今後の課題

- ・R7年度は、本とりまとめを踏まえた地域における取組の実証事業を実施する。地域の特性を踏まえつつも、横展開可能な再現性を念頭において実証事業を行い、本とりまとめで整理した課題や取組方針について検証を行うこととする。その結果を踏まえ、国として対応すべき課題を整理し、対応を検討する。
- ・その他、今後に残された課題の整理（安全管理、地域・事業者における初動支援等に係る財源 など）