

第3回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」概要

日時：平成21年1月27日（木）13：30～16：30

場所：国土交通省2号館低層棟（共用会議室2A・2B）

■ボランティアガイドの運営について

- ボランティアガイドの活動の中心は外国人への通訳・案内活動。拠点地がありそこで情報提供・案内を行うケースと、個別にツアーに付き添うケースがある。
- 入会は誰でも自由に行えるのではなく、独自の選考方法があり、合格しなければボランティアガイドに入会することはできない。
- 最近では訪日外国人の興味がより幅広く深くなっていることから、生活一般ともいえる細かい事柄の問い合わせも増えてきた。
- 「ボランティア」という言葉に甘んじて、自身の仕事やプライベートを優先する人も時期によっては多い。会員に主婦も多く強制もできないことから対応が難しい。

■ボランティアガイドと通訳案内士の役割分担について

- ボランティアガイドは善意に基づく自主的なものであり、報酬を得て職業として行う通訳案内士とは根本的に異なる。
- 両方がそれぞれの持分を生かせる接点を見つけることが必要。
- 技術の差は当然あるので、使う側も通訳案内士とボランティアガイドの役割の違いを認識して業務を発注すべき。

■地域限定通訳案内士制度の運営について

- 地域限定通訳案内士試験に合格しても活動していない方も多いため、県としてもっと積極的に活用するために、リーフレットやホームページで連絡先を公開するとともに、地域の企業や行政、旅行会社にPRを行い、活動機会を広げていきたい。
- お客様は県単位ではなく地域単位でお越しになる。隣の県への受け渡しもスムーズにできるよう、広域でのシステムが必要ではないか。
- 訪日外国人旅行者も個人旅行が増え、訪日前にインターネット等で調べて相当の知識を持ってくる方がいる。そういう方には、より地域に密着した内容や旬の情報を伝えることが求められるため、地域限定通訳案内士は強みになる。
- 受験者数が停滞し、資格者数がなかなか増えない。特に旅行客の多い韓国語、中国語の資格者が不足している。

■研修について

- 今年の地域限定通訳案内士試験の合格者に対する新人研修では、昨年の地域限定通訳案内士試験合格者及び県内の通訳案内士にも対象を広げて、合同で新人研修を行っていきたい。
- 地方自治体でも研修を行っているが、国でも研修を行ってほしい。旅行業者とホテル業界が一定の限られた方に仕事を依頼するという状況を打破するためには、スキルアップや実務研修の充実が不可欠。

■通訳案内士試験について

- 受験者の増加、試験語学数の拡大、海外試験会場の創設等、試験事務内容が複雑化している。
- 試験問題の内容が通訳案内士の適性に必要な業務知識を問うものとなっていないとの指摘がある。
- 訪日外国人旅行客の7割がアジアからであるのに、依然として受験生の6割が英語受験でありミスマッチ。特に中国語や韓国語は不足しているにもかかわらず、香港では試験が難しすぎるため受験者数が激減する事態も生じている。
- 個人に対する合格発表は合否連絡だけでなく、科目別の点数や平均等を情報開示すると受験者としてはありがたく、ひいては合格者の増加につながるのではないか。

■通訳案内士制度について

- 外国人の方のほうが日本について詳しく知っているケースもある。旅行先で同郷の人にガイドをしてもらえるのは快適である。お客様の満足度を第一に考えるのであれば、外国人の通訳案内士は前向きにとらえるべき。
- 海外試験自体が制度のPRにもつながる。また、中国や韓国を重視するのであれば、通訳案内士数を確保する必要があり、引き続き海外での試験実施を行ってほしい。
- お客様のニーズも様々であるため、レベル分けを明らかにした通訳案内士試験制度を作っただけならば、お客様に手配しやすくなる。
- 資格を有することのメリットをもっと与えてはどうか。例えば、観光関係企業が通訳案内士有資格者に手当てを与える、大学側の推薦基準の中に通訳案内士資格を盛り込むなど。
- 試験を合格しても仕事をしない人や、連絡しても転居等で連絡できない人もいる。更新登録制のように、制度の取得者を眠らせない方法を考えるべきではないか。