

## 第2回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」概要

日時：平成20年12月11日（水）14：00～17：00

場所：観光庁 国際会議室（中央合同庁舎2号館16階）

### ■通訳案内士の重要性について

- 旅行においては、通訳案内士の質、業務の問題が高いウェイトを占め、旅行満足度を左右する。商品の価値を高めるために、通訳案内士の問題は重要なファクターと位置づけている。
- 自分自身の海外旅行経験を思い出すに、ガイドの印象が強力で、ガイドのことが思い出に残っている。旅行は人。ガイドは、会社の代表であり、街の代表であり、国の代表でもある。

### ■通訳案内士の手配に関する課題について

- 有資格者に対する問題点として、旅行業に関する知識やレストラン等に関する情報不足、語学能力の低さがあげられる。
- 受け入れる方々の国の文化、事情、習慣の違いを理解した上で接する姿勢の足りない人もいないか。一方的な説明ではなく双方向のコミュニケーションを通してガイドを行っているのか疑問。
- お客様によっては建築や日本美術、秋葉原やナイトライフなど専門的なところを見たい方もいる。
- 今後、特に英語のガイドの方々が生きていくためには、専門的な人間を増やしていかなければならない。自動車業界に詳しい方や医療関係に詳しい方がいるのか。
- 料金の問題がやはりネック。非常に高い。
- 説明だけで高額料金をとってはいけないと思う。プロであるならば、自分のすべてのホスピタリティ能力を使ってお客様をエンターテインすべき。
- インバウンドの将来は地域振興につながると考えるが、ほとんどの地域には通訳案内士がおらず、地域限定通訳ガイドもいないのが実態。

### ■国別のインバウンドビジネス手配状況について

#### 【韓国】

- 大手旅行会社であれば、団体客のガイドは自社の社員をスルーガイドとして連れてくることが多く、個人客やハイシーズンで取りにくい部分のガイドを日本旅行会社に手配を依頼してくるようだ。中小旅行会社であれば日本側のランドオペレーターにガイドを依頼することが多い。
- 現地社員をガイドとして連れてくる関係で、日本語のレベルや文化・習慣の違いから、日本の観光施設、宿泊施設、バスの運転手とのコミュニケーションに問題が生じるケースもあると聞いている。

○最近は日本国内のあらゆる地域へ韓国からの旅行客が入っている。韓国語の通訳案内士は大都市に集中していることから、地方部では通訳案内士を手配できない状況もある。

#### 【台湾】

- 大手旅行会社、中小旅行会社ともに台湾側でガイドを手配することが多い。
- 特定の日本所在の華僑系土産物店とタイアップして、土産物店が日本国内のバスやガイドを手配するビジネス形態ができています。
- 大手旅行会社の中には、添乗員の一部が通訳案内士資格を取得し東京都に登録している事例もある。日本の通訳案内士に日当を払うより、国際航空運賃を含めても台湾から有資格者を連れて行ったほうが安いようだ。

#### 【香港】

- 大手旅行会社は、ガイド、宿泊施設、輸送手段ともに直手配を行い、中小旅行会社は、観光以外の団体を取り扱っており、ガイドは香港側で手配するケースが一般的。
- 若年層の個人旅行では旅行者自身が輸送手段や宿泊施設等を手配することが多いようだ。ガイドは旅行者自身が英語を理解するためガイドを必要としないケースが多く、ガイドが必要な場合も独自のチャンネルで安価な通訳を手配するケースが多いと聞いている。

#### 【中国】

- 中国は訪日団体観光旅行取扱マニュアルに基づいて中国側と日本側がそれぞれ添乗員を手配している。

### ■現行の通訳案内士の制度に対する意見について

- 多様化するニーズに対応した手配のできるガイド体系作りが必要。
- レベル別によって料金体系を変え、経験の浅い方でも仕事ができるようにすれば裾野が広がり良いと考える。
- とりわけ、ゴールデンルート以外の地域においては、通訳ガイドが質・量ともに不足しており、その充実が求められる。
- 試験については、ふるい落とすための試験なのかと思う。実践に即した問題にするよう検討して頂く必要がある。
- 有資格ガイドのレベルを確保するため、運転免許と同様に更新制度を採ってはどうか。また、通訳ガイド団体が能力のチェック機能を持つようにしてはどうか。
- 求めるガイド資質を実現するための育成や研修プログラムを強化していきたい。そのためにはスキルアッププログラムを活用したい。