

## 第2回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」議事録

日時：平成20年12月11日（木）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）

出席者（敬称略）

### <ガイド団体>

根岸 正	(社) 日本観光通訳協会 常務理事・事務局長
矢木野 さか恵	(社) 日本観光通訳協会 常務理事
山田 澄子	(協) 全日本通訳案内士連盟 代表理事
原田 智子	(協) 全日本通訳案内士連盟 副理事長
松岡 明子	特定非営利活動法人通訳ガイド&コミュニケーション・スキル研究会 副理事長
虎谷 勝也	関西通訳・ガイド協会 会長
越田 由紀	関西通訳・ガイド協会 幹事
古谷 章子	ひろしま通訳・ガイド協会 常務理事・事務局長
柴田 光恵	九州通訳・ガイド協会 事務局長
児玉 恵	沖縄通訳案内士会 事務局長
葉山 丹青	中国語通訳案内士会 副代表幹事
高田 直志	中国語通訳案内士会 幹事
田村 茂俊	特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 顧問
津島 寿夫	特定非営利活動法人日本通訳案内士連合 教育文化事業部長
金 美花	全日本韓国語通訳案内士会 代表
李 美英	全日本韓国語通訳案内士会 幹事

### <インバウンドオペレーター>

乙供 通昭	特定非営利活動法人アセアンインバウンド観光振興会 理事長
石井 一夫	特定非営利活動法人アセアンインバウンド観光振興会

### <旅行業界>

興津 泰則	(社) 日本旅行業協会 国内・訪日旅行業務部 部長
須山 高志	(社) 日本旅行業協会国内・訪日旅行業務部訪日旅行業務グループマネージャー
砂原 泉	(株) JTB エイティーシー 代表取締役社長
板倉 康	(社) 全国旅行業協会 経営調査部次長

### <ボランティアガイド団体>

大久保 広海	首都圏 SGG クラブ 会長
常松 窈子	松江市観光グッドウィルガイド連絡会 会長

## <地方自治体>

一宮 英生 静岡県産業部観光局観光政策室 室長代理  
鶴田 小百合 長崎県観光振興推進本部副本部 マネージャー

## <独立行政法人 国際観光振興機構>

加藤 英一 独立行政法人国際観光振興機構 総務部長  
半田 雅則 独立行政法人国際観光振興機構企画部観光情報センターマネージャー  
辻 千春 独立行政法人国際観光振興機構総務部通訳案内士係 デビュティマネージャー

## <ホテル業界>

角田 陽子 マンダリンオリエンタル東京 コンシェルジュ  
真柳 あい ホテルパシフィック東京 コンシェルジュ

## <事務局>

水嶋 智 観光庁観光地域振興部観光資源課 課長  
若井 茂 観光庁観光産業課 観光産業高度化企画官  
秋田 未樹 観光庁国際観光政策課 課長補佐  
川島 雄一郎 観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐  
荻上 勝浩 観光庁観光地域振興部観光資源課 課長補佐  
三重野 真代 観光庁観光地域振興部観光資源課 専門官

(司会進行 川島)

## 開会

### 1. あいさつ

#### (観光資源課水嶋課長)

本日は第2回「通訳案内士のあり方に関する懇談会」ということで、12月も半ばに入り、年末のお忙しい中貴重な時間をさきお集まりいただきありがとうございます。前回、第1回ということで11月19日に開催させていただいた。それからまだ3週間しか経っていない中で第2回開催とハイペースで実施させていただいているが、前回の議論の記憶が逃げないうちに議論すべく開催させていただいた次第である。

前回は通訳案内士の団体からそれぞれ抱えている問題点、議論点をだしてもらった。本日は、逆に仕事を発注する側である旅行業界やホテル業界から話を聞かせていただく段取りにしている。前回はプレゼンテーションしていただいた通訳案内士団体の数が多かったのが3時間みっちりやったが、今日の会議は、同じく3時間の予定にしているが、前回に比べプレゼンテーションを予定している数が少ないので早く終われるようであれば早く終わりたいと考えている。それでは、前ふりもこの位にし、早速議論に入りたい。

## (観光資源課 川島課長補佐)

### 配布資料確認

議論に先立ち、前回の懇談会において発言のあった意見の概要について説明したい。資料 3-1 を参照いただきたい。前回、先程話もあったように通訳案内士団体より団体の概要や通訳案内業を行っていく上での課題、通訳案内士制度に対する意見ということで発表があった。その意見をまとめたのでおさらいをしたい。

まず、通訳ガイド団体の活動概要についてということだが、主としては合格者や組合員・会員を対象とした研修会の開催や仕事の紹介や斡旋、機関紙等を通じた情報交換や共有や広報活動を実施している。特徴的な取り組みとして、学習会グループを編成したり、ホームページの作り方講座を行ったりしているとの報告があった。

ガイド業務の現況については、合格者が増えて供給過多が問題になっているのではないかと、若い人たちは合格したらすぐ明日から仕事ができると考えている、特定の人に仕事が集まっていると不公平感を持っている人もいる、という問題点があげられた。特に地方については紹介できる仕事が少ないということもあったが、一方で、ガイド検索システムを活用して受注しているケースも出てきているという報告もあった。また、料金についてもガイドに関する問い合わせはあっても正規の値段を伝えるとまず仕事の発注はないや、職業として成り立たせるためには一定水準の収入が必要であるといった意見もあった。このようなガイドの価格体系についてもマーケットに合った体系にしていけないと、せっかく旅行会社が売ろうとするツアーを受けられないという状況になってくる、という指摘もあった。言語についてもフランス語やロシア語については仕事が増えている。もしくは、アジアについてもベトナム語やカンボジア語などの通訳案内士試験が行われていない言語の需要についてどう対応していくかという意見があった。

また、無資格ガイドについては、資格を取らずに通訳ガイドを行っている者が多く、有資格者の業務を圧迫しているという意見、そして無資格ガイドが間違った認識に基づいた無責任な説明を行うことにより、結果として日本に対するイメージを損なうことになるという意見があった。一方で、地域限定通訳案内士制度の導入を契機に PR 活動を強化した結果、無資格ガイドが徐々に排除される傾向にあるという意見もある。

新人ガイドの育成についても様々な意見があげられた。エージェントはどうしてもベテランガイドを求めるが、新人ガイドに少しでもビジネスチャンスを作っていくことが課題であるという話、また、新人ガイドの雇用が少ない理由の 1 つは、旅程管理能力などのガイド以外の能力が必要なのではないかという意見もあった。また、海外試験についても海外ガイド試験は反対である、韓国や中国、台湾で海外のガイド試験に合格したガイドが仕事をすると、日本在住の通訳案内士が育たないという話の一方で、能力がある、語学力がある、あるいは日本の歴史、地理等の知識があれば、海外の方が通訳ガイドになっても良いのではないかと、という議論があったところである。

また、制度の周知についても職業としての通訳案内士が認知されていない、日本国内での通訳案内士法の周知徹底が必要や、無資格ガイド取り締まりの観点からも制度の周知が必要であるという話があった。

ガイドのスキルアップについても、自分たちのスキルレベルを上げ、社会から通訳案内士の仕事のすばらしさを認めていただくことが大事なのではないかと、スキルアップ・プログラムについては、研修内容を受講者や旅行業界などに対し目に見える形で示すことができるや、また、パワーポイント

の使用など効果的なプレゼンも必要であるという話も聞かれた。

その他として、マーケットの多様化に対応して、ガイドの質を計測するための新たな格付けシステムについて検討していきたいという話、もしくは、合格者が増えると研修の受入対応能力に限界が出てくるため、質の低下を懸念しているという意見があった。また、地域的な問題とし、パンフレットの作成などを通じた地域の魅力発信に努めることも重要という意見が出た。

以上が第1回懇談会の概要である。資料の3-2に詳細な議事録をまとめている。全体はこちらで確認していただき、前回出席もしくはご発言した方の中で、過不足修正等あれば事務局まで連絡をいただきたい。

## 2. プレゼンテーション

### (観光資源課 川島課長補佐)

本日は旅行業界およびホテル業界からプレゼンテーションしていただく。なお、各団体とも前回同様15～20分程度で行っていただくようお願いしたい。

### (日本旅行業協会 興津部長)

私の方からまずはJATAとしての考え方、そしてその後、会員のJTBエイティシー砂原社長より実際の手配上の問題点、あるいは実態、実務から見た通訳案内士問題について発言をしたい。

まずお手元の資料を参照いただきたい。ご存知の通り、インバウンドマーケットは、日本旅行業協会の数値で言えば、国が発表している通り全旅行の取扱額の0.9%とウェイトとしては低い状況である。JATAとしてはインバウンドビジネスの拡大を今まで以上に行っていきたい。そのためには、満足度の高い旅行サービスの実現がイコールであると捉え、取り組みをしている。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。さらに、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であると位置づけている。そこで本日は、全体の中でできる限り通訳案内士に関わる話をしていきたい。

まず、市場環境ということで現状認識をしているが、訪日市場は拡大しつつある。資料には07年の実績を記載しているが、08年10月までの実績で言うと728万人ということで、数字上はほぼ前年を少しくクリアしながらきている。見通しとして1月から12月で約850万人ではないかと聞いている。前年をクリアする数字で拡大基調にあると認識している。

現状日本が外国人から見るとどのような状況にあるか申し上げると、国際ランキングで28番目であり、これを高いと見るか低いと見るかはそれぞれ感覚が違うと思うが、JATAとしては低いと見ている。特にアジアの中では第6位で決して高いという状況ではないと思っている。このことは、インバウンド全体の中で議論すべきことなので、これ以上は申し上げないが、外国から見たときの日本の魅力は我々が思うほど決して高くはないと捉えている。

そして、国が掲げている2010年1,000万人、2020年2,000万人という大きな目標があるので、JATAとしてもこの目標に向かって努力をしていきたいと考えており、JATA会員の取扱も拡大していきたい。しかしながら一方で、インバウンドの市場は成熟化が進んでおり、同時にニーズの多様化も進んできている。結果として個人化あるいはリピーター化による地域へのニーズの拡大がある。もう一つにMICEなどへの対応が迫られている、ということが現状のマーケットの中で発生している。その中で、ガイドの手配はどうなっているかと言うと、旅行会社を通さないガイドの手配が進んでき

ており、そのことによって、ニーズに合ったガイド手配ができていないのか我々としては疑問を持っている。あるいは、総量不足に伴う質の低下も当然招いているのではないかと考えている。したがって、通訳案内士サービスの多様化への対応は取り組むべき重要な課題だと考えている。同時に地域へのニーズが個人化、リピーター化したことにより増えてきた。ゴールデンルート以外のガイドの量および質が不足していると認識している。既に発表されているガイド協会会員加盟数を見ても分かるように、全体で 2,700 名加盟している会員のうち 1,700 名近くがゴールデンルート内に居住しており、それ以外の地域では、量・質とも薄い状況にあるということも一つの大きな問題である。それと同時に、通訳案内士登録者数が 11,000 名近くいる実態との整合性を今後どうとっていくか、ということが我々にとっても大変重要な課題である。その事が総量の確保、あるいは制度上の問題等々に影響してくるのではないかと感じている。いずれにしても、現状の中では質・量とも不足しているというのが、我々のところでいう外部環境ではないかと認識している。

それでは、旅行業界の内部としてはどうかというと、言い出すとたくさんあるので絞り込むと、先程言ったとおり、取扱額は 630 億なので、全体からすると我々が取扱っている総量は小さいマーケットである。国内旅行だけで 4 兆 500 億という数字からしても非常に小さい数字である。我々としては、ここを何とか拡大していきたい。そして、日本旅行業協会、JATA としての重要なミッションだが、訪日旅行者に対する旅行業務の改善、旅行サービスの向上、さらには積極的に図れる体制作り、そして旅行業の公正かつ健全な発展というのが求められている大きなミッションである。すなわち、観光産業の健全な発展と地域振興ということも、ますます国の観光立国推進基本法の中でうたわれていることに関して、JATA としても取り組み強化をしていく。その中で、今回の問題は大変重要な要素の一つと認識している。以上が、市場環境の外部と内部である。

それを受け、今後、インバウンドビジネス拡大の課題は何かというと、一つはマーケットの多様化への対応であり、このことは大変重要である。旅行会社にとっても自らの体制強化や人材育成が急務になってきているのが実態である。同時に、質の高い旅行サービスを提供するために必要なスキルを持ったガイドが不足しているということも解決しなければ JATA として会員のビジネス拡大にはつながらない。次に、地域振興という観点から、地方にも安く安心していける商品造成を今後積極的に行っていかなければならない。それは、新規需要創出ということだが、従来、ややもすると、ゴールデンルートを中心とした商品開発が多彩になされている。先程来申し上げるとおり、ニーズの多様化という観点からも、地域商品の開発が今まで以上に求められている。また、地域の観光開発も我々にとっては重要な砦であるため、観光開発も含めた地域との連携、そして体制強化も大きな課題となってくる。もう一つは、国が求めている 2,000 万人達成のためには、総量拡大という観点から、ビザの問題も避けては通れない。

それらのことから、旅行業界として希望することは、真ん中にある 4 つのポイントである。一つは、ガイドサービスの質的・量的な面からの充実による旅行商品・サービスの向上を図ること、そのことによって、顧客満足度の高い訪日旅行が実現する。しかし一方で、先程言ったように世界で 28 番目、アジアで 6 番目という外国人旅行社受入れ状況を、どのように国として競争力をつけた魅力あるものにできるかというのも大変重たい問題である。そういうことをクリアすることによって、訪日するお客様のリピーター化が進み、裾野が拡大され、訪日旅行ビジネスの拡大につながるという図式のもとで我々は進んでいくと考えている。

今後の解決の方向性としては、通訳案内士に焦点を絞って言うと、満足度の高い旅行に対する通訳

案内士のウェイトが高く、きちっとした歴史の案内、あるいは、対応ができるかどうかがかぎ重たいのだが、一方で、必要に応じた質のガイドの拡大も必要である。それは利便のところでは後程説明させていただくが、そういった意味でも量・質を増やすことは不可欠である。それをガイド協会だけに求めることではなく、旅行会社としても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、JATA としての取組も含めて、主体的にはできないが、支援を申し上げることができないか、そのためのスキルアップ・プログラムの活用をしていきたいと考えている。

また、先程少し触れたが、ガイドの質、量あるいはニーズに合った層の拡大という観点と地域の振興の中での観光活性化のために、県単位の地域限定ガイドに加えて、市町村単位での資格制度、ボランティアガイドの認定制度、そして広域観光に対応できるガイド制度など、要は現状のニーズに応じた手配のできるガイド体系作りも今後求めていければと考えている。

縷々申し上げたが、最終的には訪日外国人の満足度の向上が日本旅行業協会会員各社の最大目標であり、そのことが結果として 2,000 万人への行く末、そして観光庁の試算にもあるとおり JATA 会員各社の外国人旅行取扱額を 1,884 億円まで伸ばしていきたいということが最終目標である。そのためには、通訳案内士問題は最重要課題と考えているが、実は、JATA としては、これだけではなく縷々問題を抱えているので、そのこともぜひご承知おきいただきたい。

次のページを参照いただきたい。分かりやすく図表にまとめたものである。左側は市場別の通訳案内士のニーズがどうなっているのかということを示している。やはり高額料金のガイドは高度な知識、テクニックを持っている前提とすれば、富裕層がスポット的に個人型では必要であろう。団体で言えば、周遊型、交流型のガイドのニーズが多い。これはどちらかと言えば、欧米を中心とした形態である。下側の低額ということで行くと、左手は個人客で、地域重点型観光商品ということで、廉価な料金を求めてどちらかということではニーズはボランティアガイド的な人を求める客層が多い。そういう意味では、ここも重要であると考えた。一方、右手はアジアを中心とした団体旅行が求めているマスマーケットへの対応である。すなわち、廉価なガイドまたは添乗員の必要性ということである。大きくこのような分布の基に質、量そして金額の問題が分類できるのではないかと現状認識として考えている。右側の図は、ガイドサービス体系という表現をしているが、現状、ここでいう一番下がボランティアガイドである。現状はこの総量を横に広げていくことによって、公的資格を与え、認定することによってガイド総量を増やすということについていえば、ここと地域限定ガイドである。しかし、地域認定ガイドは6県しか認定していないので、自治体に対し地域限定ガイドの拡大を国に求めて行きたい。各自治体に対しても我々の支部から働きかけをしていきたい。総量拡大からいうと、この底辺部分を拡大することが、地域ニーズに対応する総量の拡大につながるという認識を持っている。もう少し上にある高度なスキルを持ったガイドを増やす、という部分は、現状の通訳案内士にあたる。先程言ったとおり、ゴールデンルートを中心としたガイドと理解しており、大多数がここに居住し、ここを中心とした業務をしている。つまり、上にもっと引き上げることによって質の向上、底辺を広げることによる量の拡大を、今後、多面的に求めていかなければ、一元的に求めると全体を網羅しづらい。これには多くの反論もあるかと思うが、我々はそのような考えの下、現状では整備してきた。

次のページはあくまで参考資料なので、見ていただければと思う。いずれにしても、訪日旅行だけでなく、日本旅行業協会としては、インバウンドの総量を増やすことによって、宿泊の拡大という観光立国推進基本法の4泊にすることへの貢献もあるので、必ずしもここだけという問題とは思っていない。全体の国内総量の拡大ということでインバウンドを見ているので、今後、多面的に検討、

あるいはお願い等々あるいはご協力いただくようお願いしたい。

続いて、アジアを専門にしている会社から実態面および本来のところの話をして頂きたい。

### (JTBATC 砂原社長)

興津部長から実態をお気付き申し上げるとのことだったので、あとでご覧頂く資料に端的に書いてあるので、見て頂ければと思う。主要国の「通訳案内士」に関する一般的な手配状況及び現状、課題についてというページである。

私事になるが、手前どもは韓国から概ねインド、中近東を対象とするアジア太平洋地域のビジネスが100%、しかもB to Bを中心としたインバウンドビジネスの典型的な会社である。取扱っているお客様が年間20万人を少し切る程度である。その中で1番数が多いのが韓国、続いて台湾で、大体国の統計値と同じ現象を辿っている。昨今、富に目立つのは個人客が非常に増えてきているということである。40年近くインバウンドをやってきたが、これだけインバウンドの中でFITが増えている時代は知らない。率直に申し上げると、手前どもの20万人の取扱の中で概ね6割はアジアからの個人客である。私共の会社は、86年なので22年前に当時のJTB 外人旅行事業部のアジア部門を分離独立した会社である。当時の状況は、私は設立2年目に当時のJTB 外人旅行事業部から出向で参ったが、90%が団体旅行だった。今は60%が個人旅行である。一体皆様方が日本に来て何をしているかつかめていない。大変お粗末な話だが、20万人取扱っているが、売り上げが60億円に届かない。一人3万円弱の計算になる。3万円で日本を旅行できるはずがない。一番多いのは、宿泊単品やジャパンレイルパスである。臨時商品のリクエストが非常に多い。これらは全てインターネットで入ってくる。全てB to Bの世界に入ってくる。お見受けすると、決して旅行期間が以前ほど長くはないが、リピーターが増えてきており、単体者が増えてきている。しかし、どこでお金を落としているかということは残念ながら旅行会社としてつかめていない。しかしながら、相当多額の消費をしていることは目で見ていて分かる。そういう現状の中で、韓国、台湾、香港というところを見て頂ければと思うが、率直に申し上げると、日本の通訳案内士のサービスを使う方は極めて少ない、稀である。旅行業者として常日頃JATAでも指導してきたが、こういう国際化の時代なので、旅行業者自体もコンペティションに勝たなければならない。それはどういうことかということ、日本が他のデスティネーションに負けては元も子もないということである。まさにJNTOと一緒に我々旅行会社も日本にお客様をひっぱって来るためのプロモーションをしている。昨今、下期は負けがちである。円高によるコスト高によって、当たり前だが、ジェットコースターのような経営状況である。おそらく数年間この状況が続くだろう。大変忌々しき状態である。結果出てくるものは、ますます旅行の短縮化、合理的な旅行が進んでくる。昨日も能登半島に行き、能登チャーター協議会に出席してきたが、非常に地域は熱くなっている。ダイレクトに地域に入ってくるチャータービジネスは、圧倒的な地域の業界のニーズとして出てきている。私も昨年能登には、国交省式の言い方をすれば、120便ほどチャーター機を引っ張ってきた。ビジネスとしてはなかなかきついが、北陸、富山を回って3泊4日で再び能登から帰るプランを作った。チャーター機がダイレクトで地域に入ることにより旅行者自身が全国化してきている。インバウンドの将来は地域振興につながると考えるが、ほとんど地域には通訳案内士はおらず、地域限定通訳ガイドもないのが実態である。地域に入るガイドもすべてスルーガイドと称する方が海外から来ているのが現状である。しかし、海外で試験をするお陰で、そういう方々が日本の法律にのっとなって試験に臨んでいる。

外国人旅行者のニーズは、温泉、ショッピングなどになってきており、10年、20年前と相当目的が多様化してきている。また、訪日外国人人数が増加する中で、業務をこなすために海外から資格を持った添乗員、すなわち海外労力の輸入をしても構わない。海外の旅行会社などから、海外試験は今年で終わりだと聞いているが、という話を聞くことがあるが、海外試験制度は継続していただきたい。海外からみえる方に資格を付与し、日本のファンをたくさん作るべきである。

また、一点だけ申し上げると、通訳案内士の問題と離れるが、インバウンドビジネスは誰でも携われるのが現状である。一人で独立してビジネスをしようとしても資格など何も必要ない。旅行者として1種、2種、3種のほかにインバウンドを4種として認めていただきたい。なぜ申し上げると言おうと、今、韓国、台湾、香港などは全て直手配で、日本の旅行会社のシェアが増えない。日本の旅行会社自身が国際的にならなければならないが、海外の旅行会社とオープンな関係でビジネスを進めていきたい。直手配になるとホテル、バス、ガイドを現地が手配し、現金決済しており、日本にビジネスは一切落ちない。失礼かもしれないが、人数が1,000万に達しようが2,000万人に達しようが、日本にお金を落としてもらわなければ意味がない。ガイドの仕事も増えなければ意味がない。旅行業界は夢が持てる業界であり、通訳案内士も旅行業も全て同じである。

日本のスタイルを海外の方々に押し通す時代ではもうない。お互い勉強しあい、融通しあって、大変参考になる部分もあるので、日本のコストを圧縮するために彼らから学ぶところもある。そういう意味で、日本で活動する民族系のエージェントを含めて、任意団体ではあるが、極力 JATA に加盟されてはどうかと考える。そうした中で、JATA 全体がレベルを上げていく必要がある。また、通訳案内士の業界の方々も交流していく必要があるだろう。やはり、もう少し日本の旅行業界は先に進んだ方がいい。決して排他的に申し上げているわけではないということは誤解のないようお願いしたい。

#### (AISO 石井様)

AISO はインバウンドを専門的に扱う旅行者、提供する側のホテル、観光施設等の会で2年前に発足した新しい団体である。インバウンドというのは、現状は日本のインフラの整備から始まり、色々な諸問題が蓄積された業界ではないかと思う。

個人的に自己紹介すると、旅行業を30年程やっており、日本の私鉄系の旅行会社に17年程、日本人を相手に国内、海外の営業と添乗をしてきた。海外を中心として、添乗も年間3分の1程度でいた関係で、添乗をしながらガイドを見る機会もあった。営業を通してやっている限りは、日本の法人営業は非常に厳しい状況にあるということもあり、インバウンドを専門的に扱う旅行社として仕事を始めて13年程になる。非常に魅力ある業界であるインバウンドの事業ということで、中国を中心に行ってきた。そのような観点から、日本人を相手にしていた頃の諸外国のガイドの現状とインバウンドを専門的に扱うようになってからの現状を踏まえながらポイントを絞りご紹介したい。

業界の中でインバウンドとすれば、正会員である旅行者は24社が加盟しており、賛助会員である提供する側の施設は42社、合計66社で、扱う国々については、アジアを全般的に取扱っている。年間で250万人程度の取扱ということで、数的にはこなしている。インバウンドの昨年度のデータとして、今回は通訳案内士にポイントを絞ってということなので、ポイントを絞ってデータを記載している。インバウンドは先程も JATA から色々統計が出ていたが、2007年は835万人と伸びてきた。一昨年に比べれば、比較的伸びが好調であるが、今後、経済危機や諸々考えると旅行業も影響を受けざるをえないということが垣間見える。また、訪日旅行者数の大半を占めるトップ5は韓国を筆



頭に台湾、香港、中国と、右手の方にも書いてあるが、アジア全般的に考えれば、日本に来られる全体の外国人旅行者数の7割を超えている。なおかつ、中国語圏から来ている方々が全体の6割強ということを考えると、前回の議論の中で出た有資格者の言語の比率をみるとミスマッチが生じている現状が数字で見て取れる。また、2006年度の取扱の中で出てきている旅行業者の1種から3種までであるが、国内・海外両方とも主催ができるいわゆる大手旅行社の取扱は、取扱全体の中でもインバウンドで占める数ですれば10%未満と大手を始め日本の旅行会社はまだ内向きであり、外国からの受入を積極的にやろうとしていない機運が数字的にも現れている。

また、先程もありましたように日本は他の国と比較した場合に、どれだけのインバウンドの取扱があるのかというと、2006年度の統計で見ているが、日本はまだまだ世界でみても30番目、去年のデータでいくと2番手上がって28位という程度であり、フランスの8,000万人に比べると非常に不利なところにいる。すなわち、日本は受入に対する現状を見ると発展途上にあると言える。

国別に現状のガイドの実態を抜粋した。

韓国は、現地の旅行会社では、大手であれば自分のところの社員を派遣していく。そして日本の旅行会社とすればその一部のFIT、個人のお客様、そしてシーズンでなかなかとりにくい部分については日本の旅行会社を通して手配をしていくという状況である。また、一般的に我々が統計を取る限りは、現地に住んでいる方々が来る関係で、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、そしてバスの運転手とのコミュニケーションが取れないという問題が出て来ているというのが浮き彫りになってきている。

台湾に関しては、利益優先型で、日本にある免税店が台湾にある免税店の派遣するスルーガイドを使っているということがあり、日本の旅行会社・オペレーターが担当している部分は、ホテルの宿泊の手配に特化しているのではなかろうか、という統計が出ている。

香港については全体の60%がホテル、バス、ガイド、そのようなもの全てを含んで現地の旅行会社がダイレクトブッキングをしている。日本側は香港の旅行のほんの10%程度を取扱いしているのが現状である。全般的に見ると韓国、台湾、香港という市場の大半を占めるアジア3カ国については、日本側の旅行会社ではコントロールできていない。

中国に関しては枠組みが異なるので、2ページ目を参照いただきたいが、観光が解禁されたのが2000年で、その時の中国語の有資格者数は微々たるものであったということと対象人口を考慮し、添乗員を日本でもつけなければならない、また、中国からも一人同行しなければならないという枠組みでスタートしたのが中国における観光ビザの状況である。現実、スタート段階では、逃亡問題等もはらんでいたもので、北京、上海、広州の地域限定で始まった。2005年8月から中国全域に拡大された。(資料の)中国の下3番目に添乗員とはと書いてあり、その下に中国国家旅遊局と書いてあるが、旅遊局によると2006年の中国からの出国者数は3,500万人余り、私が聞くところによると、現在は5,000万人を超えているのではないかという数の中で、2007年の日本への渡航者数は全体で94万人程度、うち観光ビザは22~3万人で、出国者数全体の1%も日本に来ていない。ビザ解禁当初、添乗員と言う枠組みの中で、今もそのまま制度を継承している中で、当時はあくまでも添乗員は日本人もしくは日本に在留資格を持った人は誰でも仕事ができるということで仕事をしてきた。しかし、2005年4月に旅行業法改正に伴い、全ての旅行に旅程管理主任者資格が必要とされるという改定が行われたが、現状はなかなか移行し切れていないのではなかろうか。中国に関しては理想的に旅行会社が添乗員、宿泊、バス、食事など全てを手配して行うので、旅行業としてはこの枠組みは今までに

ない、逆に言うと今までは何でもありのインバウンドの中で、国をあげてインバウンドをやらなければならないというこのきっかけとして中国があったのではないかと思う。

その他に、シンガポール、マレーシア等あるが、その 6 割程度は全般的に日本の旅行会社が手配を行っている。タイ、インドネシアは特殊言語ということで、日本にも有資格者が少ないあるいは、まだ認定されていない言語ということを見ると、現在では日本に住む留学生もしくは配偶者や日本人、海外の方でも日本に在留資格や永住権を持っている方がご案内している。

次に、我々旅行業が通訳案内士に対して求めていることについてまとめている。旅行会社にとって、通訳案内士は非常にウェイトが大きい。いくら良いホテルを手配してもガイドの対応によって旅行が台無しになってしまう。通訳ガイドは重要なポイントを占めていると考えている。そうなると、旅行会社の代表、顔であり、すなわち旅行会社のガイドを通して、その会社のイメージ作りがなされるくらい大きなウェイトを占めている職業だと我々は考えており、皆様方もそのように考えていることと思う。また、我々はサービス業であるという認識を持った上で旅行を提供しなければならない。元々は通訳というところから派生し、観光案内になってきたように見受けられるが、加えて添乗業務として皆様にどのようなサービスを提供できるのかを優先し物事を考え組み立てなければならないと考えている。業界としても通訳案内士については重要な人材、財産であると考えている。したがって、サービス業は言われてやるのではなく、自分たちに何ができるのか常にアイデアを出しあいながら、お客様に満足頂いて楽しく、また、次回も信用いただくような形にもっていけるように会社も努めなければならないし、サポートしていかなければならない。日本人の良さはサービスが優れている点である。人を思いやる気持ち、おもてなしの心はなかなか言葉では表現できても物理的に明確にはできない。しかし、日本語の言語と習慣などが培われた日本でしか持ちえないものを通訳案内士の皆さんは持ち合わせていると思う。それをどのようにお客様に対し表現していくのかということ念頭に置きながらサービスを提供していくことが、業界としてのガイドのあり方であろうと考えている。

次のページを参照いただきたい。皆さんには耳が痛いと言われることがあろうかと思うが、我々が具体的に利用する側にヒアリングしながら伺ったものをポイントとして挙げさせてもらっている。有資格者に対する問題点として多くあげられるのは、旅行業の知識がほとんどない方が多いということである。ホテルのチェックインの仕方さえ分からない方がいる。案内できる必要なインフォメーションの与え方そのものも知らない。そして、業界用語も知らなければ、施設への精算方法、手数料収入の得方なども知らない方が非常に多い。あくまでも通訳に特化している職業という認識の方が多。また、食事に対して状況を良く知らない。少人数であればあるほどスポットで色々なお客様に対応できるレストランの知識がどれだけあるか。知識だけでなくどのようなネットワークで解決できるかという方法論を持っているかどうか。その辺が問題ではなからうかと思う。3 番目に、会話の能力が非常に低い。我々のアンケートに必ず出てくる。やはり何を言っているかよく分からない。現地の方々に理解してもらえるかどうかということがポイントである。第 2 外国語レベル同士での会話なのか、それともネイティブの方々にどれだけ理解してもらおうのかどうかということがポイントである。全般的に言えるのは、語学能力の低さについては、いくつか事例があがってきていることも確かである。一般的な日常会話は問題ないが、ところがポイントとなる場所は自信がない人が多いのではなからうかということが我々にも報告としてあがっている。そして、料金の問題についてはやはり一番ネックであろう。業界としては非常に高い。1 日あたり 8 時間労働で 3 万円程度から、プラス延長料金をと考えると、1 日の観光が 8 時くらいからスタートし、夕食が終わるまでとすると、12 時間くらい

の実質労働で4~6万円というのが一般的に提示されているガイド料金形態ではなかろうか。そして、楽しい旅を演出できるのもガイドであり、ただ単に観光案内だけを目的にしているわけではない。楽しい旅をするためにどのような演出が必要なのかということを含めて、皆さんがどれだけ意識を持っているかということに疑問がある。

次に、受け入れする方々の国の文化、国の事情、習慣の違いを理解した上でお客様に話をするという姿勢があるのかどうか。例えば、日本の歴史について話をする時に徳川時代だけではお客様はピンとこない。例えば中国であれば何の時代に相当するのか、比較対照しながら話をするということが皆さんの努力の中に入っているのかどうかということにはまだまだ疑問があるように受取っている。また、一方的な説明に終わっているのではなかろうか、いわゆる双方向のコミュニケーションを図っていくのではなく、アナウンサー的に一方通行で話すだけで終わっているのではなかろうかという話も聞いている。お客様は千差万別だが、訪日目的は様々である。彼らと接する中で、必要に応じて適宜皆さんがお持ちの知識をお客様へ提供していくことをして頂いているのかどうか。一般的にこの問題点を解決するためには、各団体だけが解決できるものではなく、インバウンドを専門的に扱っている旅行会社そして旅行関係者との連携及びセミナーもやっていかなければならないだろう。

さらに、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くことがあるだろう。例えば、世界各国様々な方がいらっしゃるが、自動車業界に詳しい方がいるのか、あるいは医療関係に詳しい方がいるのか、そのような専門的に通訳ができる、または案内ができる方々を今後養成していくのかどうか業界の方々の協力いただきながら、また業界としてどういうマーケットを狙っていくのか情報交換の中で今いるメンバーの方に対してのスキルアップを図っていく必要があるのではないか。全般的には2,000万人の時代を見据えた上で、違反者の取り締まりを強化していかなければならない反面、現状での人員不足については、今後具体的にどのようにしていけば良いのかということに関して、資料にあるように旅行の専門的な課程を持った大学もあり、語学学校や旅行専門学校、場合によってはフリーター・ニートが世の中で社会問題になっているが、中には組織の中で仕事をしたくない人や自己都合に合わせて自分に見合った仕事に就きたいという人もいだろう。もう少し幅広い方々へのリクルートや、資格を取った方だけが入る団体ではなく、逆に言えば、団体はこういう方々も切磋琢磨しながら雇用機会を増やしていこうかということに旅行業者も知恵も出てくる。皆様方と協力しながらより内政を知らなければならない。海外から色々な方々が資格がなくやってきているという現状は、日本以外から仕方なく現地で調整し対応している現状を理解した上でこれからどうするかと考えていかない限りは、2,000万人を達成するためには、今資格者が増えたら困る、という問題ではなく現状としては数が少ない。したがって、これをどうすれば料金面も含め、そして収入が専業としてやっていけるような仕事にするのか我々旅行業界として考えていかなければならない。現にやっていけるような土壌はあると思う。

考えなければいけないのは日本に住んでいる日本人と外国人の問題と海外から無資格者として来ている外国人の問題と2つに分けて考えなければならない。先程申し上げたように、法律上の問題が関わってくる。法律上の問題というのは、海外に住む方が国家資格として通訳案内士の資格や添乗員の資格を取得することはできるかもしれない。ただし、日本に住んでいない方が日本に来られる場合には、いわゆる免除国例例えば韓国、香港、台湾の方などが、今無査証で日本に入ることができるが、無査証で通訳案内士の資格を持っていても現状は資格として仕事をしてはいけない。いくら資格を取得したとしても法律上は、入管法で言えば、仕事をしてはいけないということになっている。現地で

いかに資格を取るよう試験を実施して、資格を取ったとしても入管法では仕事をしていてもいいということではない。観光目的できた人は観光しかできない。したがって、資格をいくら見せたとしても仕事をしてはいけなく入管法をもって帰らせることもできる。法律上の問題も今後、現地取得者に関しては、就労ビザや添乗・エスコートビザなどの制度の見直しをしていかない限りは、海外からの資格者を増やしたとしても現状はすぐに対応できるものではないということを認識いただいた方がよい。

また、言葉の問題も含めてレベルが非常に低いというのは否めない。これをどのように解決するかということになると、海外の JNTO の出先機関や国際交流基金、語学学校、専門学校等たくさんあるが、そういうところとタイアップしながら定期的にセミナーや講演を行ったりすることが今後必要ではなかろうか。全般的に見れば、日本であっても海外であっても資格を持った人でなければ仕事ができないという前提のもとで、どれだけの猶予期間を持ちながらこれから有資格者のレベルアップをどうしていくかということに大きなポイントがある。そのためには、資格のハードルをこのまま高くしていて良いのかということもある。私も先日試験を受けたが、非常に難しかった。この試験については、日本人からするとふるい落とすための試験なのかと思うような試験である。実践に即した問題にするよう検討していただく必要がある。ただ、ハードルを低くしても良いが、例えば運転免許であれば筆記試験で、1次試験、2次試験をパスした人はすぐ運転しても良いということにはならない。教習所に行って1年間は初心者マークをつけて運転しなければならないという法定があるので、ガイド試験についても筆記もしくはちょっとした面接試験だけで本当にその人の能力が理解できるかどうかは疑問である。今後レベルをあげるということは、場合によっては提案として資格そのものをある程度一定期間で運転免許と同じように更新制度を採っていくという方法もあろうかと思う。いかに実践でどれだけの能力があるかということは今後は通訳案内士団体が任意団体として、認可団体としてチェック機能を持つ。教習所と同じように認定の組織として今後のスキルアッププランをたてたりチェック機能を持ったりする機関に育っていただきたい。以上、時間が長くなってしまったが、要点だけ申し上げて私の発表としたい。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

それでは、ここで5分間の休憩としたい。

**(観光資源課 川島課長補佐)**

先程の石井様からのプレゼンの中で、就労ビザを持たない方が日本国内に来る場合に、違法になるのではないかとのコメントがあったが、法務省に確認したところ、海外の旅行会社で勤務している添乗員が日本にツアー添乗で入国する際は、短期滞在で入ることになるが、海外で収入を得ているため、日本国内でガイド行為を行うことは入管法上の報酬を受ける活動に当たらないため、海外の添乗員が日本でツガイド行為を行うことは入管法上問題ないとの回答を得ている。

それでは、続いてホテル業界からプレゼンテーションをしていただく。

**(マンダリンオリエンタルホテル 角田様)**

日本橋にあるマンダリンオリエンタルホテルという3年前にできた外資系のホテルでコンシェルジュをしている。コンシェルジュという仕事は、ゲストリレーションなど呼び方は違うが、お客様のよろずご相談承り係で、ホテル内にデスクやカウンターを設けて、お客様の様々なリクエストに応え

るセクションで、ノーと言えない職業と言われている。色々なホテルで通算15年以上コンシェルジュをしているが、世界中様々なお客様から、観光、食事、旅行、ショッピングなどについてのご質問、ご要望をいただき、中には人探しなど、あらゆるご相談に対応してきた。その業務の一つとして、海外からのお客様に通訳案内士の手配のお手伝いをしている。

コンシェルジュは実際にガイドと話す機会も多く、今回は私たちのホテルのみではなく、お隣にいらっしゃるパシフィックホテルのコンシェルジュ仲間の意見をまとめて発表させていただく。海外旅行について、日本人は、例えば1週間海外旅行に行くとなるとホテルをきちんと決めて行くと思うが、海外の方は成田からホテルに来て、コンシェルジュデスクで、今日から10日間日本に滞在するがどこにいったら良いかというリクエストをする人がかなり多い。ハネムーンの場合でも、ホテル、飛行機等、行程作成から手配まで全てコンシェルジュに手配を任せるケースがある。このような場合、行程を組む際に、東京は海外の方も一人で歩けるので問題ないが、地方になるとそうはいかないので、なかなか行程に入れにくい。

例えば、大分空港は日本で一番不便な空港と言われており、市内までバスで1時間かかる。私が飛行機から降り空港からバス停に向かうと、バスのチケット売り場で外国人が固まっていた。どこまで行くのか尋ね、買い方を教えたのだが、日本人にとっても難しいチケットの買い方となっている。ここでは私が助ける事ができたが、その後どうなったかは分からない。

また、あるお客様は、東北のある場所に行っても言葉が通じず、ホテルも良くなかったので帰ってきたパターンもあった。このように、地方に送り出すときが一番不安である。地方の受け入れ体制の整備は今後の大きな課題である。

都内でインバウンドを取り扱っており、コンシェルジュデスクがあるようなホテルは、海外のお客様が非常に多い。マンダリンホテルは外国人宿泊者数が全体の7割を超える。週末は日本人宿泊客が多くなるが、平日は8割以上が観光やビジネスの外国人宿泊客である。

手配の状況については、ゲストからの依頼は、Eメールで到着の2、3週間前、または半年以上前からリクエストが入る。レストランやチケットの手配の他、通訳案内士の手配もその中に含まれる。計画的な依頼は少なく、明日や当日の手配など急な依頼する方のほうが多い。急な手配の場合、通訳団体に相談をするが、夜遅くになると相談できないので、個人の50名ほどの通訳案内士リストがあるので、個別に直接依頼する。料金は大体記入させていただいた通りで、それ以下になることはない。しかし、非常に急な依頼の場合は、それ以上になることもある。

前もって打合せをする際に、通訳案内士にゲストの情報を伝え、お客様へはデスクティナーションの情報を与える。ガイドは少し早く来るので、最初の顔合わせの手伝いをし、その後お出かけになる。数時間後、ホテルに戻ったら、ホテル側からガイドに料金をお支払いする。ホテルはコミッションをもらわず、ただ通訳案内士とお客様をおつなぎするだけである。

次のページ（別添資料2 ページ目上段）が平均的な料金となっている。今日お越しいただいている団体の方の料金表を基に設定させてもらっている。ホテルはコミッションをもらっていない。

別紙カラーのものは、ここ3ヶ月の弊社でのガイド手配記録。旅行代理店を通してガイドがついている方もいるが、コンシェルジュを通してガイドを手配した例。ぜひこのガイドさんをお願いしたいという場合もあるので、その際は個人に連絡する。他の言語が良かったがいなかったのが英語、というパターンもある。母国語でなくとも英語が話せる方は多い。ケース2は御三家の超有名ホテルで、ここではビジネスセンターが手配している。ケース3は都内の有名ホテルの例。車にするかガイドに

するか。足があった方が便利なのでガイド手配が成立しなかったこともあった。

通訳案内士を選ぶポイントとして、本音の部分をお話させてもらうが、共通して以下の事が意見として出てきた。いつもお願いしている信頼の置ける方。何回もお願いしているわけではないが、ゲストが大絶賛だった方。ベテランか新人かは分からないが、やっている年月よりもゲストに与える印象や実力、センスを重要視している。たまたまベテランのこともあるし、フレッシュな方の場合もある。ゲストによって合う方を選ばせていただくこともある。お世話になっている通訳案内士からの紹介があったときは信頼度が高いのでお願いしている。特に通訳案内士団体には一番お世話になっている。ゲストの評判もそうだが、ゲストに愛想を振りまいていても、その他の人に失礼な態度を取っている人はNG。きちんと大人としての対応ができています方をお願いをする。英語が話せても、慣れ慣れしい英語を話す方はお客様にはそぐわない。VIP も多いので品性も重要視している。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。それぞれの場所に合わせて詳しい方をお願いすることもある。

次に、お願いしたくないポイントについてだが、ホテルスタッフにヒアリングしたところ、まず、きちんと挨拶できない、服装だらしない方が多いとのこと。基本過ぎることであるが、どこのホテルからもこのような声が出てくるということは、きちんとされていない方が多いのではないかと。何か制服と決めていただいても良いので、ボロボロのジーンズや素っ頓狂な浴衣などで現われても非常に困る。そういった方は、実力があってもお願いできない。また、本当にガイドかと思うくらい、地図をくれと言ってきたり、もしくは基本的なことをコンシェルジュに聞いてきたり、ガイドをしている間も四六時中コンシェルジュに電話し予約依頼をしてくる方がいる。そういう方は出入り禁止リストがあり、そこに書かせてもらっている。

自分自身の海外旅行経験を思い出すに、ガイドの印象が強烈で、ガイドのことが思い出に残っている。その土地＝ガイドというくらい印象が強い。旅行は人だと思ふ。石井様が、ガイドは会社の代表と言っていたが、会社の代表でも、さらには街の代表、国の代表でもある。その自覚を持ってお客様に接しているか、疑問。残念だが、その自覚がないガイドが多い。

現地の説明だけをするレベルでは、高額料金は取ってはいけない。説明だったらガイドブックやイヤホンガイドでいい。プロであるならばゲストの言うことをよく聞いて、4時間を最高の時間にするために自分の全てのホスピタリティー能力を使ってエンターテインしなければならぬと思う。そうすることによってお客様は口コミでガイドの良さを広めてくれるのではないかと。そうなれば、海外においても、ガイドへの認識が向上してくる。語学だけの問題ではなく、その方が何を求めているかを聴く能力まであって初めてAクラスの通訳案内士であると思う。

コンシェルジュという職業もそうだが、仕事を通じて自分の教養やコミュニケーション能力を高めることもできるし、人間的にも成長する仕事だと思っている。通訳案内士は、お客様を自分の虜にして、東京ないしは地方の都市のファンにするのが仕事だと思ふが、決して簡単なことではない。しかし、こうした仕事の難しさを含め面白さややりがいをベテランのガイドは新人ガイドたちに教えていただければいいと思う。

4番の通訳案内士の手配に際しての課題について、今話したように、通訳案内士の紹介に当たって、人柄や実力が分からないので自信を持って紹介できない。お客さんはファーストクラスのガイドかと思ふので、そうだと答えるが、本当は知らないで、やはり知っている人をお願いしてしまうケースが多い。ランク分けが今はないが、同じお金を払うなら信頼のおける方をお願いしたい。ホテルは料

金が高くラックレートを7万円からだが、そういう人でもガイド料金3万円を高いという人もいる。3～4日で3万円しか落とさない人だとこの料金では厳しい。また、明日の朝お願い、という間近の依頼が多いので、深夜または早朝に快く応じてくれる人がいれば嬉しい。

前回の懇談会に参加していないため、各通訳案内士団体の違いが分からない。個人の通訳ガイドの場合、料金は幾らでも良いと言う人もいれば、上げてくれと言う人もいて、料金設定が分からない。レベルの設定も難しいと思うが、会議通訳はA～Cと分かれているようだが、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。

スキル向上については、挨拶など基本的なところをきちんと行っていただくようお願いしたい。徳川の江戸時代のことを話すのも重要だが、お客さんにどれだけ気持ち良く過ごしていただけるかということを考えられるガイドの養成をお願いしたい。例えば、海外のメディアに、ガイドのシステムは将来的にレベルによる料金の差別化などで制度がなされたと発信したり、3時間幾らでここに頼めばすぐガイドが駆けつけてくれる等、ガイドブックなどに書いてもらえば、影響力はあるので、そういうことも一つおもしろいのではないかと思う。

以上、失礼なことを申し上げたかもしれないが、せっかくの機会なので話をさせていただいた。

### 3. 意見交換

#### (観光資源課 川島課長補佐)

今年8月21日に開催した通訳案内士就業実態調査報告会でも、ホテルの参加者がいたので、重なる部分もあるが、報告会での意見も紹介させていただく。

ホテルはガイドを大変重視している。ガイドで失敗するとホテルの印象を悪くする。失敗したあとのフォローも必要である。マナーが悪い、挨拶をしない、人間性にかける方がいる。チェック項目を設けた研修制度が必要である。ホテルでは覆面調査員による調査をする。ガイド料金は相場が分からないので利用されない。トライアル的な利用も必要ではなからうか。ジュニアガイドを安く利用するなど考えられる。

次に、意見交換に先立ち、JTBATC 砂原社長からのプレゼンテーションの中で、資料説明が欠けていたので、説明をお願いしたい。

#### (JTBATC 砂原社長 資料補足説明)

先程は失礼しました。逐一細かい部分を説明しても、どこまで理解してもらえるか分からなかったし、時間が限られていたので、先を急ぎ、資料説明部分をカットさせていただいた。これから話すポイントは2～5番についてである。

ボリュームゾーンの韓国、台湾、香港についてはほとんどが現地からガイドが来ている。

韓国は、現地で日本語を話せるスルーガイドを誰が手配するのかということ。大手の現地旅行会社はそのようなガイドを手元に置いているのでいつでも手配できる。一方、中小旅行社については、常時そのようなガイドを置いておけないため、日本側のオペレーターに頼むことが多い。しかし、日本側で手配する通訳案内士は日当が高い。そのため、あえて日本側から現地に安いガイドがいらないか問い合わせる場合もある。日本の通訳案内士を使いたいというケースは、よほど大きな団体でない限り、通常の団体ではあまりない。特に韓国側の場合は、インバウンドをやっている旅行業者は、日本語の通訳ガイドを韓国側で常時持っているため、彼らをスルーガイドとして利用している。中小旅行社の

場合は、韓国側で探すのは難しい。そのため日本側のオペレーターに、在日の通訳ガイドもしくは韓国在住の日本語可能なガイドがいないか問い合わせる。それらのガイドのレベルについてはここでは私からは申し上げ難いが、日頃言われていることは、韓国の方に対しては、韓国のアティチュードで接するのが最も良いということである。

韓国からは、通訳案内士資格のあるスルーガイドはあまりいない。近年は徐々に増えているようだが、日当のうち、チップのシェアが50%以上である。旅費を抑えるために、スルーエスコートガイドの料金を抑えて、エンドユーザーからのチップをお願いすることがこの地域では一般的。パンフレットに堂々と添乗員に1日いくら払うようにと記載している地域もある。この場合、チップという呼び名はふさわしくないため、一部日当をお客さんに肩代わりさせている、と理解していただきたい。大型団体の場合、日本側での手配となることが多いが、大都市以外の北海道などでは、日本側での手配はできない状況。韓国語の通訳案内士は主に大都市圏中心にいる。韓国から国内のあらゆる地域へお客さんが入ってきているが、日本側の旅行会社では対応できない状況。物理的に不可能。

台湾は、大手、中小旅行社とも台湾側でガイドを手配する。旅行のコストは発旅行社側の見積に入っているため、日本側の旅行会社がこれを支払うことはない。そのため、役務の提供にならない。また、就労ビザ云々は当面は係わり合いがない。

特に台湾、韓国の違いについては、台湾は比較的日本側（在日）の事業を営むケースが多い。韓国は、韓国で営利事業を行う発旅行者が全部手配をするケースが多い。台湾の場合は、垂直分業が成り立っており、韓国は、正しい言葉か分からないが、水平分業である。

台湾は、一部大手旅行会社で数十人の添乗員を抱えており、そのうち一部は資格を東京都に登録している。国際航空運賃を払っても日当は日本の通訳案内士より安く合法である。以前は、韓国もそうであったが、日本側で通訳案内士の手配を受けることが一般的。欧米は今でもそういうスタイルが一般的。残念ながら、アジアでは日本語を話す方が多いため、コストをいかに落とし、激しい競争の中で勝つかに重点が置かれる。

日本全域にわたってほとんどの会社が、華僑系大手土産物屋の資本で経営されているバス会社を破格値で提供されている関係で、日本の通訳案内士がほとんど入り込めない環境が出来上がっている。つまり、ある特定のバス会社とビンテージが出来上がっており、そこを利用することによって次のビジネスに繋がるため、こうした旅行産業とお土産店とバス会社の関係には入り難い環境となっている。自動的にお土産屋が添乗員、通訳ガイドを指定することもままある。

添乗員は、契約旅行会社に対し、一部日当を戻し入れる仕組みが一般的であり、上記のバスドライバーに対する日額で@3,000円程度のチップを彼らの日当から払うことになっており、日当が下がることになるが、おみやげ物店からのコミッションが、それらを補って余りある収入となっている。まれに通訳案内士を必要とする場合があるが、台湾系はその数は極めて少なく、在日中国人を使用する人が多い。

手配上の諸問題については、上述の通りで、決して排他的ではないものの、まず、その仕組みを理解する必要があり、台湾コミュニティに認知してもらう事自体が極めて大変である。基本的には、韓国、台湾については手配書をあげる段階で資格取得者かどうか書かせている。また、決まりごとなので、それ以外の方については、通信教育でも良いから資格を取るようになっている。

香港についても韓国と同じで、多くの団体観光は大手旅行社の市場である。宿泊・輸送を含め直手配が一般的で、添乗員もその例外ではない。この市場で特徴的なのは、オフの日は現地旅行社のカウ



ンターに入り販売員を兼ねている。一切が香港側で仕切られることが普通である。観光以外の団体は、中小旅行社の市場となっているが、基本的にはスルーガイドを現地で手配するケースが一般的である。

稀に、大型インセンティブで北京語・広東語のガイドの手配が必要となるが、通常の料金で日本側が手配することになる。

若年層の個人旅行週末滞在は、エアー+ランドという手配でショッピングをして帰るといったような単品指定買いが多くなっている。旅行者自身が英語を理解する確率が高く、通訳案内士を必要としないケースも多い。もし、必要とされるケースも彼らが独自のチャンネルで安価な通訳手配が完了される場合も多くなっている。また、LCCが入ってくる、入ってこないなどいろいろな問題がある。日本に入ってくる目的が必ずしも観光だけではなく、ショッピングなど具体的な目的を持ってきていることが多いため、欧米のように悠長な旅行ではなく、発生が2～3日前の手配が良くある。そのため、極めてアジア的なラストミニットのお客様のニーズと我々のお願いをしたいことがマッチングしない。日本側の手配能力が低いから全部自分たちでやろうと考えるのは必然的。ビザフリーになった東アジア三カ国については、団体旅行1週間前にファイルクローズという時代ではもうない。

通訳案内士の方をお願いする場合、お客様の色々なニーズに合わせて、プロの方、ボランティアの方、必要に応じて手配しなければならない。しかし、法律がある。ボランティアガイドの方はお金を取ってプロとしてやってもらいたい。責任が不明確になる。プロとは、何なのかを考えるべき。色々な形で入ってくる旅行に対応するフレキシビリティが必要だが、現状では、ビジネスにマッチングし難い状況。旅行会社の立場で申し上げますと、まずノーとは言いたくない。物理的にこの国はノーと言わざるを得ない事が多すぎる。観光立国実現のために、まだまだ努力する必要がある。中国については、アメリカ同様、ドライバーガイドが一般的。良いか悪いかは別として、日本でもそういう時代が来た。

団体観光査証だけでなく、ビジネスマルチのビザ、日本側のコネクションを通じて手配するケースがある。それが違法なのかどうかはここで意見を申し上げる立場にはないが、早いうちに中国人の個人観光ビザを許可していただきたい。

日当のことに高い安いとあるが、一般的に率直に言うと、日本の物価水準での経済原則にのっとると日本は少し高すぎる。旅行会社の立場、お客様の立場としては支払い難い。

### (意見交換)

プレゼンに対する意見、他の関係の意見等あれば発言いただきたい。

### (JNTO 加藤様)

JNTO では、通訳案内士試験を国の代行で試験実施している。試験を行い、試験に合格した方が通訳案内士となるが、試験をやる上で我々が感じていることを述べたいと思う。

石井様や角田様からご指摘あったことだが、質をある程度確保したいということや、質の良い通訳案内士でないとお願いをできないというお話があった。

また一方で、砂原社長の話しかから経済原則に基づくと、量の確保が必須であるということである。まずは、試験制度がどうなっているかを説明する。今の試験は一次試験が筆記試験8月末から9月にかけて行われ、試験は10ヶ国語で語学試験。

**(観光庁 川島様)**

お話中申し訳ないが、試験関係については、第3回目の懇談会でご説明いただく。

**(JNTO 加藤様)**

海外で、外国の方が通訳案内士の試験を受験しているが、基本的には語学のところは合格しても日本の歴史や地理がネックとなり落ちてしまう。言葉だけではなく、ホスピタリティー、旅程管理能力がないとお客様のニーズにはなかなか対応できない。そうすると、試験合格後の研修制度を実施しなければならないと考えている。次回改めて試験制度と試験の変遷、試験の課題について資料を持って説明したい。

**(観光庁 川島様)**

ありがとうございます。他にご意見ある方いれば発言いただきたい。

**(JGC 津島様)**

2点ほどお話したいことがある。

環境庁が出した冊子がある。この波の絵はご存知だと思うが、これについて担当の言葉で3分説明できるか。正しく説明できる方は挙手を。日本の美術について知りたいと要望があったわけだが、外国から日本へ来る方は日本美術を見に来る。この絵の本物はどこで見れるかご存知だろうか。この絵は日本が産んだものなので、日本で見る必要がある。先ほど、知識不足とのご指摘があったが、試験で合格しても、更に日本についてしっかり勉強しなければならない。相手に感動と満足を与えて帰っていただかなければならない。

もう1点は、日本の好印象、悪印象について、到着するとCIQを通るわけだが、その人たちの好印象を与えるように努力してもらわなければならない。神戸の空港で、偽のバックや時計をチェックしているが、そういうことは悪印象を与えるのでやめていただきたい。

**(観光庁 川島様)**

発言途中で恐縮だが、通訳関係の懇談会なので、その関係の発言をお願いしたい。

**(首都圏 SGG クラブ 大久保様)**

今回の懇談会を通じて、とても良い勉強をさせてもらっている。

ホテルの方から一つの意見としてボランティアガイドもお金を取ってはどうかというご意見がでた。お金をもらうことで責任を持って立派なガイドをしていただきたいということだったが、これは、ボランティア精神を揺るがすことになる。

我々はお金ではなく、基本的には案内した、情報を与えた方から頂く感謝の気持ちを頂戴するのが唯一の見返り。それに勇気付けられ極力自分たちの事情の許す範囲で研修に務めている。お金云々ではうまいこといかないと考える。

**(JTBATC 砂原社長)**

承知した。

### (観光庁 川島様)

先程、ホテルや旅行会社から格付けの話が出たが、根岸様、ご意見願いたい。

### (JGA 根岸様)

JGA では ABC というランクで格付けを行っている。来年は ABC はないものとして考えることになった。格付け方式がないとなかなかニーズとマッチさせるのは難しい。ただ、大手がそうになると他の旅行会社も追随して格付けが、料金体系に反映されなくなるとインセンティブがなくなってしまう。我々としては、量的な把握だけでなく質的な把握をし、外部の方から信頼していただけるような格付けを行っていきたい。

観光庁が、スキルアッププログラムを各団体に任せるのではなく、どこか大きなところで、最低限ベーシックな研修ができる仕組みづくりできれば良いと考える。今年2月もなかなか刷りあわなかった。せつかくある通訳団体が刷りあわなければ先に進めていけない。

先程、ガイドサービス、地域限定ガイド、認定ボランティアガイドのピラミッドがあった。やはりビジネスはお金をもらってやるので、そこに善意でやる方を入れるのは間違っている。それよりも、まだまだビジネスチャンスのない人たちがたくさんいる。それらを掘り起こすような仕組みづくりが必要である。

### (JFG 山田様)

格付けについては、過去国交省から組合員も格付けをするよう要請されたが、内部で検討した結果、できないという結論に至った。

JGA で経験日数による ABC の格付けがあったが、経験できる事ができない人もいる。4年も5年もかかって C のままの人もいる。組合員は学歴や以前の職や性別、国籍も全く関係ないという上でガイド資格を持っている。あまり人生経験を積んでいない方でも、非常に優秀な方もいる。その方たちを経験日数でしばって C のままにするのはおかしい。上下関係にある殺陣の関係ではなく、仲間である。

その中で、ただ日数だけで C とし、その人はずっと C とすると不公平、意欲をなくす。私たちの職業は、自由業であり、自然淘汰の実力世界である。お客様の評判や旅行会社のコメント、仲間内でだんだん評価が決まってくるので、ランク付けは非常に難しい。C の方はいつになったら普通の評価がされるか、そのような定義もできない。日数だけを考えるのであれば、自動的に上がることもあるが、それ以上に人間的な要素が求められる点については、何日後に何をもってランク付けをするのかは、お客様の反応や仲間内の評価しかない。それはインセンティブを失くすということではないと思う。ランクがなくても、本当にやりたいという人にとっては、ランク付けをなくし、フラットにした場合も、張り合いがなくなるということはない。

もう一つ、東南アジア以外の欧米豪の旅行形態は、特にドイツ語、ロシア語はあまり通訳案内士の手配がない。ロシア語は在日ロシア人がロシア側から指名されてやっている。ドイツ語は現地からスルーでガイドが付いてくる。そのため、ドイツ語のガイドはチャンスがない。スルーガイドが受け入れられてしまえば、国内の通訳案内士がやる気を失ってしまう。スルーガイドはお客様が希望するからというのはおかしい。日本の法律を守ってもらわないと困る。お客様は神様と言いなりになるのは

おかしい。欧州については現地からスルーガイドを付けてくる傾向がある。

#### (JTBATC 砂原様)

ご理解いただきたいのは、私は現状を申し上げただけで、肯定するもしないもない。日本は法治国家だから、法を守るのは当たり前である。コンプライアンスやベーシックとなる部分を失ってはいけない。弊社の社員が3分の1外国人だが、旅行業務主任者試験とできれば通訳案内士資格を取るよう推奨しており、資格を取った者には社内で表彰をしている。

#### (KGO 李様)

このような経験豊富な方々の前で恐縮だが、私は今年1月に資格を取り、東京中心に現役でガイドをしている。その中で感じたことを2点ほどお伺いしたい。

先程、砂原社長よりお話があったが、資格を取って実際にガイドの仕事をやってみると、韓国の市場は歪んだ市場と言う事が良く分かった。イメージとは全然違った市場だった。

実際に韓国からスルーガイドが来て、一緒に仕事をした事がある。韓国の場合は相場が下がってきており、日本の通訳案内士とあまり変わらない料金だった。2月に資格を取ってから営業が難しく、旅行会社や団体もなく、情報もなく、非常に苦労した。専業でやるつもりだったので、自分なりに電話番号を調べ、電話し、アポを取って履歴書を持って営業に行く。しかし、初めてなので、仕事を任せしてくれない。悪循環である。何とか苦労を乗り越えて、いくつか仕事を頂いたり、自分でも勉強したりしている。

現地からのスルーガイドや、韓国、東南アジアのビジネスシェアがほとんど海外側にあることについて、日本の旅行会社で、こうした歪んだ市場を、どのように欧米並みに海外からビジネスを取って、通訳案内士を含む日本側の手配を増加させるためのビジネス計画・対策はないのだろうか。

もう一つは、観光庁の方に聞きたいのだが、通訳案内士の研修をやりたいが、事がない状況で財政的に厳しく、会費だけではまかなえない事情があるため、研修の場所を借りるなど現実的なところで補助金はいただけるのだろうか。

#### (JTBATC 砂原様)

JTBも含めて、韓国マーケットはほとんど取れない状況である。韓国人の韓国人による日本向けオペレーションが主流となっている。取扱人数は多いが、非常に苦労している。大手旅行会社の中で、辛うじて韓国をやっているのはJTBだけだろう。我々も頑張るので、一つお付き合いいただきたい。

#### (観光庁 川島様)

二点目の研修について、現状から言うと、研修への補助や支援は観光庁としては行っていない。先程来話に出ているが、スキルアッププログラムということで、やり方について一緒に調査をするという事はやらせていただきたい。

#### (JATA 興津様)

我々としても、地域観光振興という観点から、公平な競争を常に考えている。全てを縛る事が良いのかというのは通訳案内士と共通項があるが、観光振興の裾野の拡大を図り、地域へ外国人のお客様

に再度来ていただくために、安心安全のために必要な制度をとってもらいたい。我々は利益追求の会社の団体なのであくまでも会員の中に仕事が増えると言うことは考えているが、一方で、マーケットの閉塞感が生まれることは逆効果になる。自由な中で、最低限の守るべきルール、消費者保護を検討するべきである。また、日本国民の保護は法律で守られているが、訪日のお客様についても検証しながら、日本という国のよさを知っていただくということが必要となると考える。

先ほど、ピラミッドの件で指摘があったが、あくまで、総量の拡大はマストである。登録されている会員数は2800人弱。しかし、資格試験を通った方は11000人いる。

ぜひ協会が一致団結して、合格した皆様が手配しやすく、分かりやすく、協力していく体制を作ってください事が我々の最大の希望である。良質の通訳案内士が高い料金を取るのには止むを得ないし、必要だと思う。あるいは、一方で、リーズナブルな料金でやっていただく方も必要であると思う。規制でスルーガイドを止めるのは限度がある。なぜスルーガイドが入ってくるのかを掘り下げて検討いただいて、見ていただければ実際の課題が見えてくるのではないかと。使いやすいガイドの手配ができるような体制作りをお願いしたい。

**(AISO 乙供様)**

興津様に、質問です。外客受け入れ者数で、フランスはなぜ1位なのか？また、なぜ日本は28位なのか。理由をお教えいただきたい。

**(JATA 興津様)**

これは、我々の統計ではなく、国が出したデータである。なぜという点についてよりも、この順位をいかに上げるかということをお願いするために、使用した。

**(AISO 乙供様)**

フランスの良いところを取ればいいのでは。

**(JNTO 興津様)**

客観的な数値としてお話をさせていただいただけなので、議論は控える。

**(観光庁 川島様)**

前回少し触れさせていただいた無資格ガイドの対策について、本年12月無資格ガイド関連する勉強会を関連省庁と協力して開催する。

検討項目については、11月に懇談会を開催した際に通訳ガイド団体に提案頂ければと話した。提案があった項目について、こちらで以下の通り整理した。通訳案内士法に基づく取締り強化。旅行業法を活用した取り締まり。入管法を活用した取り締まり。これらの項目について関係省庁と勉強会を行い、どのような対策が可能かを検討していく。懇談会が終わった後に設置予定の検討会で報告したい。

次回の日程は、来年1月27日（火）とさせていただく。場所は同じ建物の低層塔の2A・2Bという会議室になる。あらためて場所と時間についてはお知らせしたい。最後に水嶋より挨拶させていただく。

(観光庁 水嶋様)

今回3時間みっちりのご議論いただきありがとうございます。

特に、本日プレゼンテーションしていただいた4人の方には、ご準備にも相当お時間を割いていただき、お忙しい中、お越しいただき、誠に感謝している。本日の議論は通訳案内士の皆さんを手配する方からプレゼンテーションをしていただいた。現状の通訳案内士の皆様に対する、ある意味厳しいご意見、ご指摘もいただきました。通訳案内士の側からもご意見あったと思うが、時間の関係もあるため、両方の意見をいただくことができなかったことを主催者としてお詫び申し上げます。

第3回は、年明けになるが、1月27日になる。第1回目は通訳案内士の方々から、第2回は通訳案内士を手配する方々からプレゼンテーションしていただいた。第3回目は、第3者的立場にある方々からのプレゼンテーションしていただく。第3者的立場にある方々には、第1回目、第2回目の議論を良く踏まえていただいた上で、議論していただきたい。

その他、第3回目の懇談会で、議論しておきたいアピールしておきたいという点があると思うが、その点の取扱については、事務局にお寄せいただきたい。

本日は、誠にありがとうございました。