

インバウンドビジネス業務拡大＝満足度の高い旅行サービス実現に向けて 日本旅行業協会

市場環境

- ＜外部環境＞
- ・訪日市場の拡大 2007年834.7万人(対前年比13.8%増)
 - ・外国人旅行者受入れ国際ランキング(2007年) 日本28位(アジアで6位)
 - ・2010年1000万人、2020年2000万人目標
 - ・市場の成熟化、個人化、地域、リピーター化、MICEなどへの対応
 - ・日本の旅行会社を通さないガイド手配実態の進行
 - ⇒通訳案内サービスのニーズの多様化への対応
 - ・ゴールデントリート以外の地域におけるガイドが、質・量ともに不足
- ＜内部環境＞
- ・旅行会社のインバウンド業務取扱628億円
 - ・JATAのミッション: 訪日旅行者に対する旅行業務の改善並びに旅行サービスの向上等をさらに積極的に図れる体制のもとで、旅行業の公正かつ健全な発展⇒ガイド問題は重要な要素のひとつとして認識。

インバウンドビジネス拡大のための課題

- ・マーケットが多様化(地域、FIT、MICE、アジア市場の拡大)するなかで、旅行会社が、質の高い旅行サービスを提供するために必要なスキル(旅程管理やホスピタリティなどの)を持ったガイドが、質の面、量的な面からみて不足している。
- ・地方にも安く安心して旅行にいける商品造成を積極的に行い、新規需要創出を行う。



解決の方向性

- まず、何よりも、通訳案内士の数を増やすことが不可欠。
- 旅行会社の求めるガイド資質を実現するため、育成・研修プログラムを強化。(JATAとしての取組を含め)
- ⇒「スキルアッププログラム」の活用
- 地域の観光活性化のためには、
- 県単位の地域限定ガイド に加えて
- 市町村レベルの単位での資格制度 (ポランティアガイドなどの認定制度)
- 広域観光圏に対応できるガイド制度 など、ニーズに応じて手配できる、ガイドの体系づくりが必要

ゴール

「訪日外国人の満足度向上」

●2020年 訪日外国人旅行者2000万人 (主要旅行会社の外国人取扱1884億円)

＜観光庁試算＞

図表

図1 市場別通訳案内のニーズ

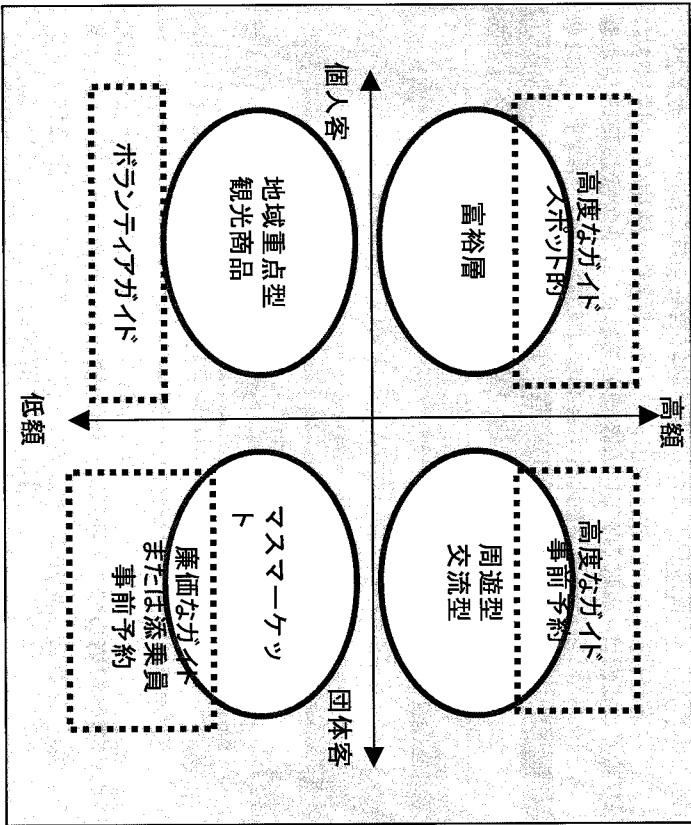
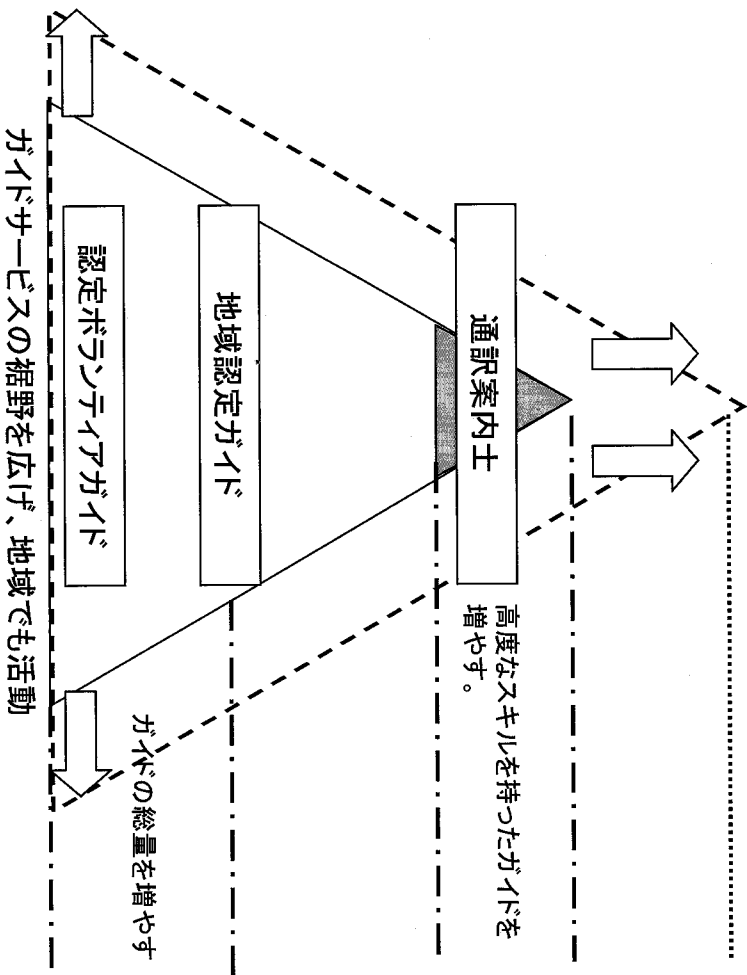


図2 ガイドサービスの体系



参 考

訪日外国人旅行者2000万人社会のインパクト

◆2000万人社会とは、従来の延長線にない「第2の開国」ともいえる開かれた社会構造を実現していくことではないか。

宿泊

○外国人延べ宿泊者数

2007年 2,265万人泊 ⇒ 2020年 5,425万人泊 (2.4倍)

○宿泊客のおよそ6人に1人は外国人

(2007年は、およそ14人に1人)

国交省「宿泊旅行統計調査」を基に試算。

旅行ビジネス

○主要旅行会社の外国人取扱額

2007年 628億円(前年比26%増)

⇒2020年 1,884億円

(取扱額全体に占める割合は約0.9%→約 2.7%)

※ 旅行消費額が3.1倍(1.4兆円→4.3兆円)となると仮定し、日本人の海外旅行・国内旅行の取扱額は変更しないものとして推計。

・現状のビジネスモデルでは、2000万人となっても取扱額の3%を占めるのみ。旅行消費額全体に占める外国人割合13%に比して著しく低い。

外国人数

○年間2000万人は、一日あたりに平均すると51万人。現状よりも30万人の外国人が増加。

(平均滞在日数9.4泊×2000万人/365日=51万人)

(×835万人/365日= 21万人)

○在留外国人を加えた1日の滞在外国人数は259万人。(人口比で2%) (現在の在留人口 208万人 + 51万人 → 259万人)

・しかしながら、都市部や観光地に集中・滞在した場合には現在よりも頻繁に外国人を見かけることになる。

○旅行消費額
2006年 1.4兆円→2020年 4.3兆円

○旅行消費額の外国人割合

2006年 5.8%→2020年 13%
現在のアメリカ(14.3%)並みに。イギリス(18.1%)、ドイツ(17.0%)に迫る。

出典：観光立国推進戦略会議 観光実務に関するワーキンググループ

～インパクトに係る中長期戦略策定～ 第1回「2020年2000万人の世の中のイメージ」資料 より

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

2008. 12. 11

NO	地域	旅行形態	主な手配窓口	ガイドレベル	各国の現状及び課題点		
					手配状況	現状・課題	
1	欧米・豪	団体(観光以外)	日本側手配	Aランク	①日本の旅行会社を通じて「通訳案内士」を手配している ②英語以外の特殊言語(フランス・ロシア・ロシア・ポルトガル語等)が不足している ③語学力だけでなく旅程管理能力が必要なスルーツターに対応できる「通訳案内士」不足 ④日本の旅行会社を通じて「通訳案内士」を手配している ⑤有資格者のスルーツターにバラツキがあるため、育成が必要となる。	<p>①日本の旅行会社を通じて「通訳案内士」を手配している</p> <p>②英語以外の特殊言語(フランス・ロシア・ロシア・ポルトガル語等)が不足している</p> <p>③語学力だけでなく旅程管理能力が必要なスルーツターに対応できる「通訳案内士」不足</p> <p>④日本の旅行会社を通じて「通訳案内士」を手配している</p> <p>⑤有資格者のスルーツターにバラツキがあるため、育成が必要となる。</p> <p>⑥日本の旅行会社、ホテル又はガイド団体の通訳案内士を手配している</p> <p>⑦地方を訪問する日客増加に伴い、地方の「通訳案内士」が不足している。</p> <p>⑧企業の場合は、企業スタッフや関連会社スタッフで対応しているケースが多い。</p> <p>⑨「通訳案内士」資格の無い通訳案内士が必要な場合は、資格を有する「スルーツター」は、ほとんど見かけない。</p> <p>⑩日当の内、チップのシェアが50%以上である。</p> <p>⑪大型団体等でも多数の「通訳案内士」が必要な場合は、日本側手配となる事もあるが、その場合でも大都市(東京・関西)を除き北海道などその他の地域では絶対数が不足しており、手配が極めて難しい現状となっている。</p>	
		個人(観光)	日本側手配(企業又招聘元)	Bランク	①企業の場合は、企業スタッフや関連会社スタッフで対応しているケースが多い。		
		個人(商用・他)	日本側手配(企業又招聘元)	企業・招聘元の判断	①「通訳案内士」資格の無い通訳案内士が必要な場合は、資格を有する「スルーツター」は、ほとんど見かけない。 <p>②日当の内、チップのシェアが50%以上である。</p> <p>③大型団体等でも多数の「通訳案内士」が必要な場合は、日本側手配となる事もあるが、その場合でも大都市(東京・関西)を除き北海道などその他の地域では絶対数が不足しており、手配が極めて難しい現状となっている。</p>		
2	韓国	団体(観光)	大手旅行社(韓国側手配) 中小旅行社(日本側手配)	Aランク	<p>①大手旅行社の中には、数十名の自社添乗員を抱えているが、その内の一部は「通訳案内士」資格を取り東京都に登録している。今後とも取得推進を行う予定。理由として、国際航空運賃を払っても日当は、日本の「通訳案内士」より安い上合法でもある。</p> <p>②日本全域に渡って、殆どどの会社も韓国側大手おみやげ物屋の資本で経営されるバスを破格値で提供している関係で、日本の「通訳案内士」は殆ど入り込めない。確保が出来上がっている。</p> <p>③添乗員は、契約旅行社に対し、一部日当を戻入れす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当で@¥3,000程度のチップを彼らの日当から支払う事になっており、日当が下がる事になるが、みやげ物屋のコミッションが、それらを補って余りある収入となっている。</p> <p>④稀に、「通訳案内士」が必要とする場合があるが、台湾系は極めてその数は少なく、在日中国人を使用するが多い。</p> <p>⑤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る。台湾系「通訳案内士」に認知して貰う事自体が極めて大変である。</p>		
		団体(観光以外)				大手・中小旅行社共 (台湾側手配)	Bランク
		個人(観光)					
3	台湾	個人(商用・他)	大手旅行社市場(香港側手配)	Cランク	<p>①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、添乗員もその限りではない。この市場で象徴的な事は、オプ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事が普通である。</p> <p>②団体(観光以外)が、中小旅行社の市場となっているが、基本的にはスルーツターを現地で手配するケースが一般的。</p> <p>③稀に大型インセンティブ等で北京語・広東語の通訳案内士の手配が必要になるが、その場合は通常の料金を日本側が手配する。</p> <p>④個人の観光(又商用)は、ツアー客が成熟している関係で、富裕層ですら単品指定買いが多くなってきている。</p> <p>⑤又旅行社自身が英語を理解する確立が高く、「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の独自チャンネルで安価な通訳手配が完了される場合も多い。</p>		
		団体(観光)				中小旅行社市場(香港側手配)	Dランク
		個人(観光)					
4	香港	個人(商用・他)	個人的なチャンネルが多い	Eランク	<p>①中連協でマニュアルに、会員は「直接の雇用又は人材派遣会社との契約により添乗員を確保しなければならない」となっている。</p> <p>②しかし一部の会社が、給料を支払わない「ボランティア」で生計を立てる添乗員を多く雇用し、価格競争を激化させている。粗悪な者も多く、今後のリピーター化を自覚するための啓蒙が必要となっている。</p> <p>③各社とも実績のある添乗員を登用しており、品質上の問題は無い。</p>		
		団体(観光以外)				日本側手配	Fランク
		個人(観光)					
5	中国	個人(商用・他)	日本側手配(旅行会社又招聘元)	Gランク	<p>①ボランティアと添乗員の二股をこなす添乗員が、安価で引き受けるケースが多く、安全面及び法的な問題もある。</p> <p>②一部の旅行会社は、二股の手配ができず、競争に参戦できない。</p>		
		個人(観光)				None	None
		団体(商用等/観光以外)					

現行の「通訳案内士」制度に関する意見について

2008.12.11

* 「2000万時代」に向け、下記の2点について、問題提起を行いたい。

NO	検討事項	現状と課題	改善(案)																								
1	試験・資格制度	<p>(1) 有資格者の技量の差(特に旅程管理能力・接客能力)が大きく、ユーザー側として顧客ニーズに即したアサインができない。</p> <p>(2) 地方については、「通訳案内士」が、絶対的に不足しているが、一元化された試験制度しか無く、総量の底上げができない。</p> <p>旅行会社としては、「個人化」「リピーター化」「地方の時代」と言われるマーケット変化に対し、それに対する新規需要創出ができない。</p> <p>(3) 英語以外の特殊語の「通訳案内士」がビークを中心に不足しており、ツアーの品質上大きな問題となっている。又ガイドが確保できずツアーを断るケースもある。</p> <p>＜訪日客2000万人の想定＞の重点国 単位:万人</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">＜2007年＞</td> <td style="text-align: center;">⇒</td> <td style="text-align: center;">＜2020年＞</td> </tr> <tr> <td>①フランス</td> <td style="text-align: center;">14</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> <tr> <td>②ドイツ</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td>③ロシア</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">20</td> </tr> <tr> <td>④中南米</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td>⑤その他欧州 (スペイン・イタリア・スウェーデン)</td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">90</td> </tr> </table> <p>＜全通訳ガイド団体の特殊語会員数＞ 2008.8月現在</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">①フランス 112名</td> <td style="text-align: center;">②ドイツ 78名</td> <td style="text-align: center;">③ロシア 36名</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">④スペイン 84名</td> <td style="text-align: center;">⑤ポルトガル 10名</td> <td style="text-align: center;">⑥イタリア 40名</td> </tr> </table>	＜2007年＞	⇒	＜2020年＞	①フランス	14	40	②ドイツ	13	30	③ロシア	6	20	④中南米	7	30	⑤その他欧州 (スペイン・イタリア・スウェーデン)	32	90	①フランス 112名	②ドイツ 78名	③ロシア 36名	④スペイン 84名	⑤ポルトガル 10名	⑥イタリア 40名	<p style="text-align: center;">「通訳案内士」ランク制度の導入</p> <p>・資格のレベルに応じた試験内容や地域・エリアで対応できるように新たな試験・資格制度の導入。</p> <p>6段階位にランク分けし、日当のミニマム基準を設ける。</p> <p>①全国 : A級、B級</p> <p>②エリア(道州制) : A級、B級</p> <p>③県レベル(現在の地域限定) : A級、B級</p> <p>④市町村レベル: ボランティアガイド認定制度</p> <p style="text-align: center;">「通訳案内士」ランク制度の導入</p> <p>・上述の対応が必要。</p> <p>(「通訳案内士」が、個人の資格という観点からも副業的な仕事として捕らえるか、市場の要請にマッチした対価での業務受けるのか、個々の判断ができるバリエーションの制度が必要)</p> <p style="text-align: center;">試験内容の変更</p> <p>・全般的に試験内容を最低限必要と思われるレベルまで引き下げる。</p> <p>・代わりに、「旅程管理・接客」等の実務に関する内容を重視する。</p> <p>・受験者の裾野の拡大により、まずは総量の改善を行う。</p> <p>(在日外国人への取得/促進策も必要)</p>
＜2007年＞	⇒	＜2020年＞																									
①フランス	14	40																									
②ドイツ	13	30																									
③ロシア	6	20																									
④中南米	7	30																									
⑤その他欧州 (スペイン・イタリア・スウェーデン)	32	90																									
①フランス 112名	②ドイツ 78名	③ロシア 36名																									
④スペイン 84名	⑤ポルトガル 10名	⑥イタリア 40名																									

現行の「通訳案内士」制度に関する意見について

2008.12.11

* 「2000万時代」に向け、下記の2点について、問題提起を行いたい。

NO	検討事項	現状と課題	改善(案)
2	育成制度	<p>(1)ガイド諸団体によって、研修プログラム、テキスト、育成システムが違っており、共通のベースが無いため、「通訳案内士」のレベルが違い、ユーザーとしてアサインの判断がしづらい。</p> <p>(2)アジアマーケットについては、海外試験合格者の「通訳案内士」の活用が取組みが充分ではない。</p>	<p>観光庁各ガイド団体による共通の育成システムの構築</p> <p>・観光庁主導で「ガイドスキルアッププログラム」の活用・定着化を図る</p> <p>合格者に対する、現地での育成・啓蒙活動の強化</p> <p>・観光庁による現地での育成支援 (無資格“スルーガイド”に対する啓蒙活動を含め、地道に有資格者を増やす努力の継続。育成支援によるマーケットの訴求)</p> <p>関係諸機関での実践トレーニングの検討</p> <p>・関係諸機関での実践研修受入 ・グローバルネットワーク実践旅程管理研修</p>