

# 旅行業界(インバウンド)における通訳案内士の現状と今後

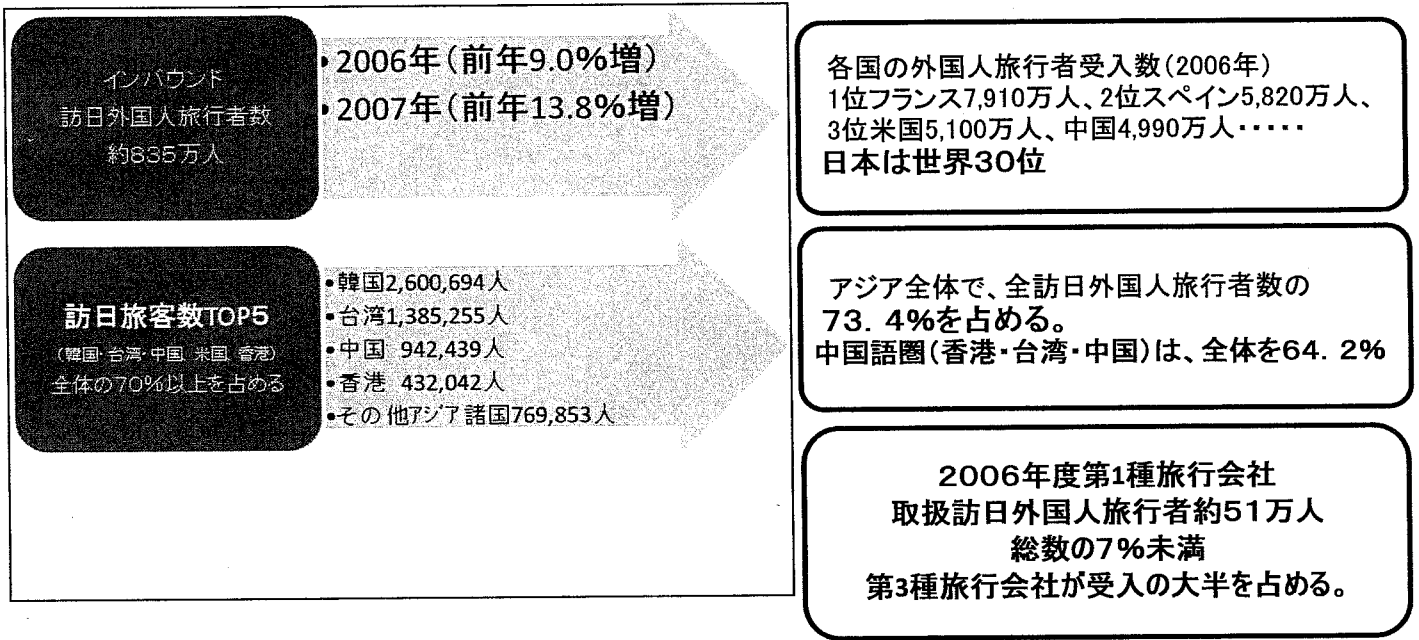
2008年12月11日

NPO法人アセアンインバウンド観光振興会(AISO)  
(Asean In-bound Sight-seeing Organization)

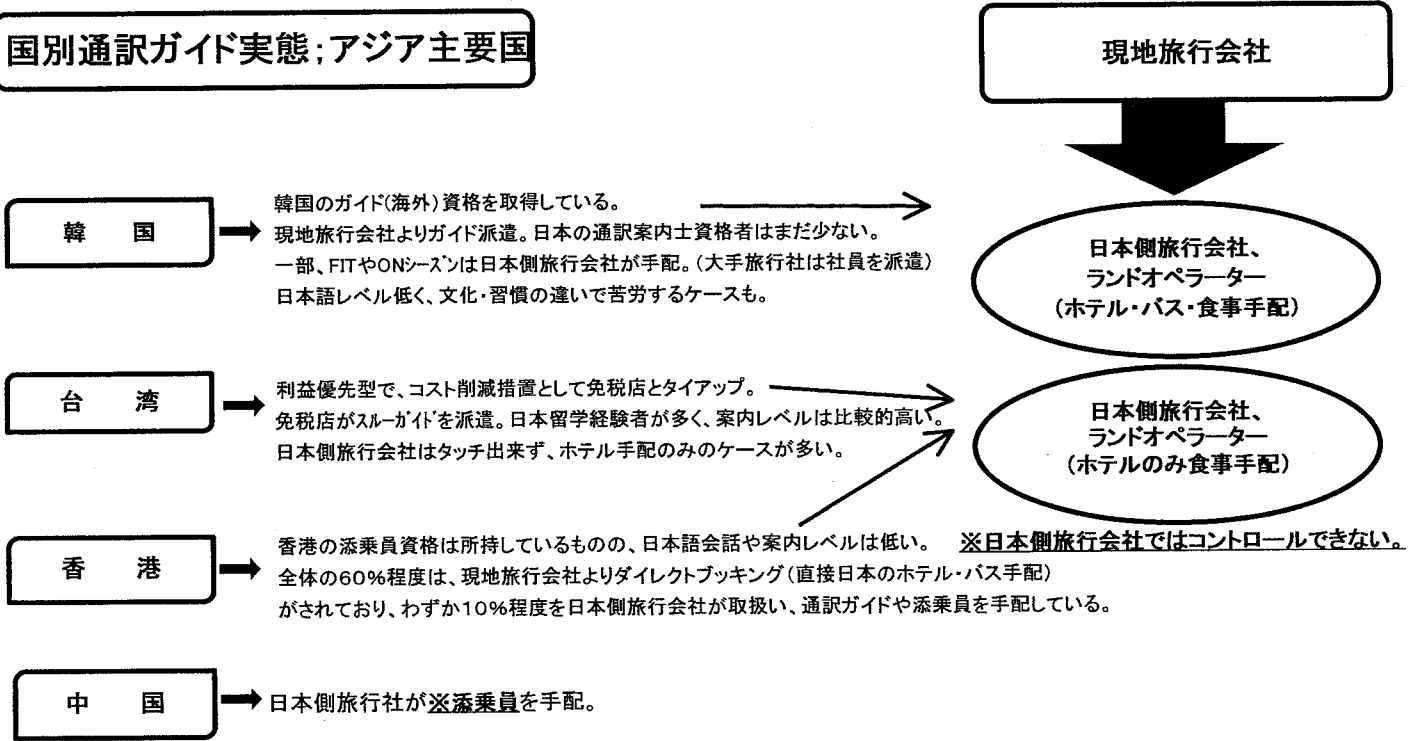
## 【組織概要】

平成18年06月07日 東京都にて「NPO法人」の認可(認証番号18生都管法特第397号)を取得。  
 広くアセアン海外の来日外客に対して、国内観光の振興に寄与し、広く一般国民とアセアンの人達との交流を深め、民族的思考・文化の違いを知って貰い、アセアンが一つになる事を目的として設立。  
 ・会員数(正会員;旅行業者24社、賛助会員;宿泊・食事・観光等の施設42社 計66社 平成20年11月20日現在)  
 ・取扱受け入れ国;香港・台湾・韓国・中国・シンガポール・マレーシア・インドネシア・タイ・ベトナム・インドなど  
 ・年間取扱人員;約250万人

## INBOUND DATA 2007

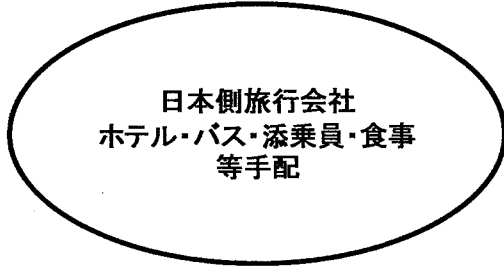


## 国別通訳ガイド実態;アジア主要国





現地旅行会社



日本側旅行会社  
ホテル・バス・添乗員・食事  
等手配

**観光ビザを利用して訪日する場合の枠組み；**

日本の旅行業界では、今後のインバウンド最大市場と期待される中国からの団体観光旅行の促進を目的に、2000年に「中華人民共和国訪日団体観光客受入旅行会社連絡協議会（中連協）」を組織。

2005年8月査証発給対象地域が中国全土に拡大。

2007年訪日観光団体客数 約23万人。

受入に際し、日本側指定旅行会社（166社）と中国側指定旅行会社とも少なくとも1名の添乗員を同行させること。

添乗員とは、日本国籍を有する者、又は日本国籍を有しない者であっても、日本在住、かつ添乗員の仕事に従事する法的資格を有する者を、直接雇用又は人材派遣会社との契約により確保しなければならない。2005年4月旅行業法改正に伴い、受注型企画旅行にも旅程管理主任者資格が必要とあった。

スタート段階での認識で、対応している旅行会社が多く、添乗員としての資格取得と今後、通訳案内士資格取得への対応が迫られる。

中国国家旅游局によると2006年の中国人出国者数3,452万人。順調な経済成長を反映して増加を続け5年間で2倍を超える成長。

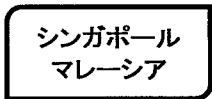
外国旅行目的地指定国；86ヶ国・地域

訪日渡航者；811,675人（全体のわずか2.3%）

観光ビザでの渡航者；123,763人（全体のわずか0.3%）2006年

ちなみに、2007年訪日渡航者；942,439人に対し、

観光ビザで渡航者；227,869人。（中連協取扱い）



シンガポール  
マレーシア



全体の60%程度は、日本側旅行会社手配。

その他は現地旅行会社がエスコートガイド（日本人観光ガイド資格取得者が多い）を派遣。

ON時期／3-4月、6月、8月、11月



タイ  
インドネシア



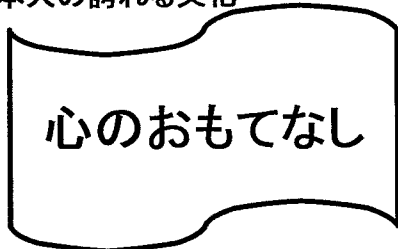
特殊言語（タイ語・インドネシア語）であり、日本在住者（留学経験者等）のエスコートガイドを日本側旅行会社が手配。

日本在住者が少ないが、期間集中型（4月中旬、10月中旬、ラマダン時期）のため、現状は手配コントロール可能。

今後の訪日旅客増加に対する対応への不安を抱える。

**旅行業界が求める通訳案内士とは...**

日本人の誇れる文化



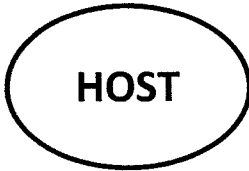
心のおもてなし



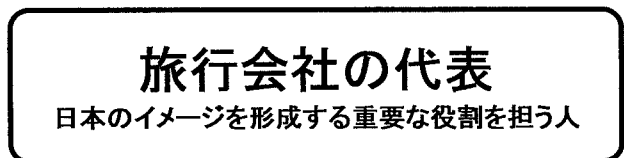
GUEST



関係

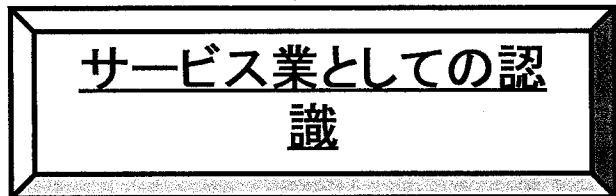


HOST



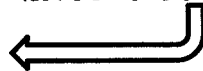
旅行会社の代表

日本のイメージを形成する重要な役割を担う人



サービス業としての認識

旅行業界が望む人財



サービス業＝アイデア

有資格者に対する問題点

・日本人もしくは、日本在住外国人の場合...

(通常)1日観光の場合;  
08:00~20:30(約12時間)

現状

- ①旅行業の知識不足。  
(例) ホテルにおけるチェックインやインフォメーション伝達の知識不足
- ②食事施設を知らない(和洋中等のリクエストに答えられない)。  
(例) 少人数のグループに対して臨機応変な対応ができない。
- ③会話能力が低い。  
(例) 言っていることが理解できない、聞きづらい。
- ④料金が低い。  
(例) 1日8時間@30,000円程度~ +延長(割増料金)
- ⑤楽しい旅の演出がへた。  
(例) 社内で日本の歌を披露したり、ゲームで盛り上げたり。。
- ⑥受け入れ顧客の国事情や文化・習慣の違いを知らない。。
- ⑦一方的な説明に終始し、コミュニケーションを取らない。
- ⑧訪日目的や顧客の興味に対応するサービス精神不足。

法律上の問題点

・日本以外在住の外国人の場合...  
通訳案内士・旅程管理主任者資格取得でも、  
日本以外に在住する者は、現行の査証免除諸国人  
(香港・韓国・台湾・シンガポール等)62の国・地域であっても、  
日本で報酬を受ける活動に従事する場合には査証が必要。

検討

①無資格者による違法就労

在留資格取得(旅行会社に所属)  
就労ビザが必要  
もしくは、  
通訳案内士・旅程管理主任者  
資格取得者への別途ビザ発給

②低レベルの案内

解決策

JNTO・国際交流基金・日本語学校  
・語学学校・旅行専門学校等

連携

資格取得・育成セミナー開催  
スキルアップセミナー開催

解決策

通訳案内士諸団体・AISO・旅行会社

連携

スキルアップセミナー(OJT)開催  
情報交換会開催  
スペシャリストの育成

今後  
2000万人時代に  
対応するため

大学・語学学校・旅行専門学校等の学生  
語学や案内士に興味を持つ者(フリーター等含む)  
在日外国人

対象

雇用機会・夢とやりがいを提供  
切磋琢磨・全体のレベルアップを図る

提案

業務に従事する者すべてが資格所持すること  
通訳案内士資格取得のハードルを低く設定  
レベルアップと適正チェックを目的とした、資格更新制度導入