

前回は踏まえた今後の議論について

令和6年5月22日

観光庁 観光地域振興部

前回の有識者会議で頂いたご意見①

本会の 問題設定・ 議論の 方向性

- ✓ 地域の収益性を高めていくことが、この議論の最終的なゴールではないか。
- ✓ ガイドにスコープを狭めて議論することは重要である一方、ガイドは地域のエコシステムの中に組み込まれている存在であることから、ガイド単体で議論することは難しい。地域にとってどのようなガイドが必要かという視点を持つべき。
- ✓ 議論するに当たって、「ローカルガイド」等のよく使うワードについては定義を設けるべきではないか。
- ✓ ガイドの全てを把握するのは数年かかる。仮説を持って政策を立案することが重要。

ガイド不足 の状況

- ✓ DMOに対するアンケート調査だけでなく、更に詳しい分析が必要（こういった場面でガイドが足りないと感じているのか。必要としているときがどういふときなのか等）。DMO自身が商品造成を行いモニターツアーを実施する場合もあると思うが、お付き合いとしてモニターツアーまではやるけど、その後は引き受けられない場合もあると聞く。そのような場合でもDMOに取ってみれば「ガイドが足りない」ということになってしまう。ガイド事業そのものがどうなっているか全体を整理すべきではないか。
- ✓ ガイドを取り巻く状況を理解する上では、DMCが重要であり、DMCの実態調査を進めるべきではないか。
- ✓ 富裕層向けにガイドができる人材も限られており、東京・京都に集中。DMCの立場からすると、ガイドは取り合いであり、2年先まで予約が埋まっているような場合もある。
- ✓ 潜在的なガイド人材の参入が阻害しているのは、金銭的な待遇だけではないのではないか。時間の使い方等、別の課題もあるのではないかと。
- ✓ 地方ではヤド、ガイド、アシが足りていない。
- ✓ 山岳ガイドなど、まだ把握が出来ていないガイドの領域もある。市場をもう少し把握してから議論すべきではないか。
- ✓ 有資格者であっても実際に稼働できているのはそこまで多くないのではないか。人気のガイドを取り合っているため、ガイドの数が足りなくなっている点が顕在化している可能性もある。

コンテンツ 造成の課題

- ✓ 日本の地域を体験するガイド付きのツアーはニーズは高いが、サプライが圧倒的に弱いのではないかと。業務が複雑かつ担い手が少ないためにスケールしない。代理店商流が強く常に粗利率が低い。また、投資余力がないため、課題解決できず構造が固定化しているのではないかと。
- ✓ 地域側での供給量を増やしていくことが重要。「商品の高付加価値化を図れ」「単価を上げろ」といわれるが、そうすると供給が減ってしまう。供給が少ないと在庫を全てOTAに持っていかれて、利益率の高い直販での販売が低下してしまう。その意味では商品の規格化が重要。
- ✓ 利益率の高いエージェント経由の旅行商品ではローカルガイドが必要不可欠。通常は入れないところ、普通はできない経験をコンスタントに提供できれば、利益率は高くなる。

前回の有識者会議で頂いたご意見②

ローカルガイドの確保・育成のために必要な取組

<p>地域のシステムの 変革</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 地域側での供給量を増やしていくことが重要。「商品の高付加価値化を図れ」「単価を上げる」といわれるが、そうすると供給が減ってしまう。供給が少ないと在庫を全てOTAに持っていかれて、利益率の高い直販での販売が低下してしまう。その意味では商品の規格化が重要。※再掲 ✓ 外国人を受け入れるための地域全体のシステムを、誰かが責任を持って作り上げていくことが重要であり、ガイドを持続的に供給していくために、地域のシステムそのものを変えていくことが必要ではないか。 ✓ 地域のシステムとして、ガイドの入り口を広げるような取組は重要。 ✓ 「担い手の裾野を広げ、育成し、安定的な需要を作る」という好循環を構築することが必要ではないか。
<p>需要の 可視化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ガイドに対する地域全体の需要が可視化させることが重要ではないか。旅行会社への依存を高めすぎないために、需要を可視化し、ガイド業務を提供しやすい環境整備が必要ではないか。 ✓ 需要の可視化（地域ごとの需要予測）ができれば、ガイド・DMCもニーズに合わせた事業展開ができるのではないか。 ✓ 需要が可視化されていないという点については、テーマによっては需要が見えてくる場合もあるのではないか。
<p>多様な人材の 登用・育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 通訳知識の量に軸足の置かれた全国通訳案内士・地域通訳案内士とは異なる特定のテーマ・地域に特化したガイドの裾野拡大と育成が重要。その観点からは、他業種からのポテンシャル人材の活用が重要ではないか。 ✓ 専業主婦の方や兼業の方など、ガイド業でそこまで収益を上げなくても良い方もいる。多様な人材に応じた就労環境の整備が必要。 ✓ ガイドを専業化させるときには、閑散期におけるガイドの就労先を地域で確保していくことが必要であり、DMOの役割が重要。 ✓ ガイドの育成について、どういうステップを踏むとどうなれるのか明らかでないのがやりづらさに繋がっている。全国一律の制度は難しいかもしれないが、ステップアップの道筋を示してあげることは自信にも繋がる。 ✓ 稼いでいるガイドの実態や、本業ガイド・副業ガイドのロールモデルを示すことが重要。
<p>職業としての「ガイド」への 理解増進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「ガイド」の仕事について、正確に業務の内容を理解している人は少ないのではないか。ガイドは日本や地域の魅力を伝える重要な仕事。ガイドの仕事が魅力的なものであることについて、理解して貰うための取組が必要。 ✓ 「ガイド」というと「長く働けない」と感じてしまう方も多いのではないか。
<p>求められるガイド像・ 品質管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本来であれば、学教教育の段階から取り組むべきだが、外国人と接する上では、国際的な感覚・感性を持った人材の育成が必要。 ✓ ガイド個人の評価制度も重要。口コミも重要だが、しっかりとした評価制度を設け、品質管理を行うべき。
<p>ガイドの 就労環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 専業主婦の方や兼業の方など、ガイド業でそこまで収益を上げなくても良い方もいる。多様な人材に応じた就労環境の整備が必要。※再掲 ✓ チップをどう扱うかという点も議論すべきではないか。

地方部におけるガイドに関する悩み

- 地方部においては、地域独自のガイド認定制度の構築や人材育成プログラムの構築によって先進的な取組を行う地域が現れてきたものの、ガイド報酬の低さや繁閑差によって通年での就労が困難等の構造的な課題も相まって、総じて**ガイド人材の確保に苦慮している状況**。
- ガイドの不足は観光コンテンツのサービス供給にも直結し、**造成したコンテンツの自走化や持続的な経営への影響も懸念**。

数の不足

- ✓ インバウンド対応可能なガイドの不足
- ✓ 報酬の低さや繁閑差によって**通年での就労が困難**
- ✓ ガイド人材の**高齢化**。若い人材が不足

スキルの不足

- ✓ 専門的な知見を持った質の高いガイドの不足
- ✓ 個人のスキルアップへの依存（スキルアッププログラムや資格制度などの品質管理への取組不足）

体制の不足

- ✓ **地域全体で支える体制は未構築**で、個々のガイド事業者頼みの地域も少なくないが、**経営状況は脆弱**
- ✓ 宿泊施設や観光施設等、関連事業者との連携体制の構築も不足

人材に限られる地方部において、ガイド人材を無理のない形で持続的に確保・育成し、体験型コンテンツの持続的な供給や地域消費の向上へ結びつけるために、地域レベルでどのような取組やビジネスモデルが必要かを検討する必要

就労しやすいガイド環境の整備

- ・副業人材など多様な就労環境を念頭に入れた人材の確保
- ・ガイド経験の乏しい方でもチャレンジできる育成カリキュラム
- ・地域一体となった安全対策の実施による事故リスクの軽減
- ・地域のガイド登録・認証制度の効果的な活用

ガイド付コンテンツの更なる消費単価の向上

- ・言語化された地域の価値・インタープリテーションの精査
- ・ガイド報酬の底上げを含めた中長期的な経営戦略
- ・コンテンツの特性を踏まえた最適な販売経路の確保
- ・コンテンツ提供事業者等による安全対策の徹底

オペレーション環境の改善・効率化

- ・ガイドがガイドングに専念できるオペレーション環境の整備
- ・DX化等を通じたバックオフィス部門の効率化・省力化

本有識者会議で議論の対象とする『ローカルガイド』について

○ 本有識者会議は、主にインバウンドに対して有償でガイド行為を行う者について検討するものであるが、インバウンド向けガイドの議論と併せて、国内旅行者向けのガイドやボランティアガイドについて論じることも妨げるものではない。

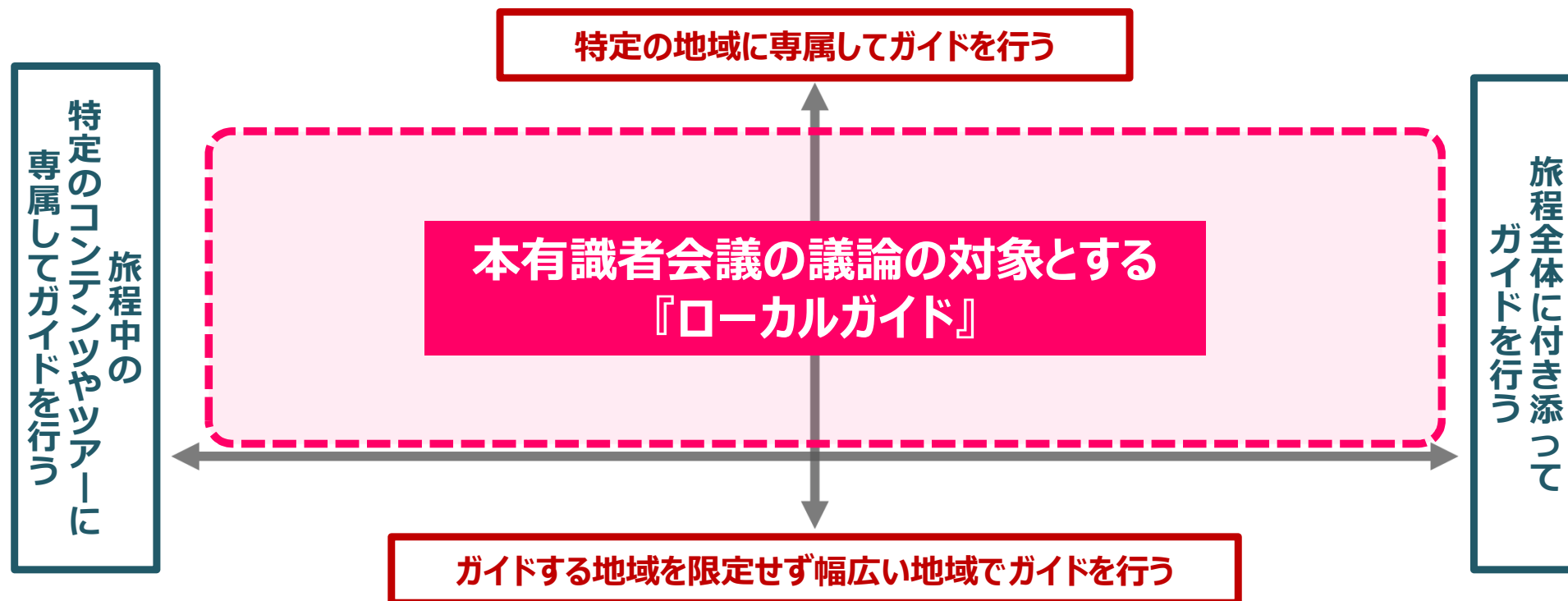
● 『ガイド』の業務範囲や態様については、ターゲットやツアー内容等に応じてさまざま。

● 本有識者会議で議論の対象（案）

➢ 『ローカルガイド』については、特定の地域に専属してガイドを行う者について幅広く対象とすることとし、旅程全体に付き添うガイド形態（いわゆるスルーガイド）であるか、旅程中の特定のコンテンツやツアーに専属してガイドを行う形態（いわゆるコンテンツガイドやアクティビティガイド）であるかを問わない。

➢ 「特定の地域に専属してガイドを行う者」については、典型的には当該地域に居住しているガイドであるが、居住地が当該地域の周辺地域や近隣の都市部である場合も含むこととし、ガイドの居住地による区分は行わない。

➢ 全国通訳案内士や地域通訳案内士等の資格の有無を問わない。



本有識者会議における『ローカルガイド』の定義

- 本有識者会議では、「ローカルガイド」を「特定の地域における訪問者の体験価値向上のため、当該地域について精通してガイドを行う者」として定義する。このうち、主にインバウンドに対して有償でガイド行為を行うローカルガイドについて検討することとする。

本有識者会議における「ローカルガイド」

特定の地域における訪問者の体験価値向上のため、当該地域について精通してガイドを行う者。
なお、通訳案内士の資格の有無を問わない。

他の類似概念・用語との比較

「スルーガイド」

訪問者の旅程全体に付き添い、地域のコンテンツ等に対する解説のみならず、旅行者のニーズに応じた行程管理も行うガイド形態。

特定の地域外にまで及ぶ旅程を対象とするスルーガイドは、本有識者会議の射程外であるが、特定の地域における旅程の全てに付き添うものであれば、「ローカルガイド」に該当する。

「ツアーガイド」「コンテンツガイド」

特定のツアーやコンテンツに付随して、当該ツアーやコンテンツで訪れる地域の観光地や名所旧跡などを案内・解説する形態。

当該地域で開催されるツアー・コンテンツに専属してガイドを行う「ツアーガイド」「コンテンツガイド」については、「ローカルガイド」に該当するが、特定の地域に限らず、ツアーに同行するガイドは「ローカルガイド」に該当しない。

特定の分野に精通した専門家ガイド

山岳地帯で登山やトレッキングなどのアウトドア活動に帯同しガイドを行う「山岳ガイド」や「エコツアーガイド」等、特定の分野について専門的にガイドを行う形態。

ガイドを行う分野が限定された専門家ガイドであっても、ガイドする地域が限定されており、当該地域について専属的にガイドを行う場合には、ローカルガイドに該当する。

地域に居住している（狭義の）「ローカルガイド」

地元住民が訪問者に対してガイドを行う場合など、特定の地域に居住し、その生活経験を元に訪問者に対して、その地域での暮らしや歴史・文化等についてガイドを行う形態。

このような形態のガイドは本有識者会議における「ローカルガイド」の典型例であるが、当該地域の周辺地域や近隣の都市部に居住している場合や、更に当該地域が「ふるさと」といえる場所である場合・二地域居住を行っている場合等も考えられることから、「ローカルガイド」の定義に、当該地域への居住を条件としては設けない。

地域において提供したいツアーやコンテンツの持続的な供給のために、当該地域側において確保・育成が必要となるガイドについて「ローカルガイド」として議論を行う

本有識者会議における議論の目的

- ローカルガイドについては、実態の捕捉や把握が困難であり、十分な把握には至っていない。そのような中、本有識者会議では、実態把握の第一歩として、DMOに対するアンケート調査を実施したものの、全容の解明には至っていないところ。
- 他方、DMOへのアンケート結果や各委員から指摘等を踏まえ、
 - ・ガイド付のツアーやコンテンツは我が国の魅力の神髄に触れることができるものであり、インバウンドからのニーズも高いと考えられる
 - ・一方、そのニーズに応えることができるだけのガイドが供給できていないと推察されることから、「**地方誘客を更に促進する観点からは、インバウンドからニーズの高いガイド付きのツアーやコンテンツ等の供給量を増やしていく必要があるが、需要に見合う水準で、ローカルガイドが供給できていない**」と仮定した上で、**ローカルガイドの担い手の裾野を広げ、インバウンド向けにも対応できるガイドを育成し、更には安定的な需要を作る好循環づくりに向けた手法**について、議論を行うこととする。
- ただし、観光庁においては、ローカルガイドの実態把握のため、本有識者会議における関係者等ヒアリングと並行して、**ローカルガイド個人やDMC等に対する調査を実施**し、ガイド不足の詳細やその原因について深掘りした検証を行う。



今後の議論の進め方

- 一方で、ローカルガイドを巡る課題については多岐に渡る。また、ツアーやコンテンツの供給に至る商流やターゲットとなるインバウンド層等に応じて論点も多様化される。
- このため、本有識者会議において議論の目途となる今夏の間とりまとめにおいては、商流やターゲット層等の違いにも意識した上で、
 - ✓ **ローカルガイドの担い手の裾野の拡大・インバウンド向けのガイドとしての育成に向け、本有識者会議においてどのような議論を今後行っていくべきかという議論の方針**
 - ✓ **地域側において必要と考えられる取組の仮説**

についてとりまとめることとし、今夏以降においても、観光庁における実態調査の結果等も踏まえ、検討を進めていくこととしてはどうか。