

地方部における観光コンテンツの充実のためのローカルガイド人材の 持続的な確保・育成に向けた第1回有識者会議（議事概要）

1. 開催日時・場所

- ・日時：令和6年5月8日（水）13:00～15:00
- ・場所：中央合同庁舎2号館 第1・第2・第3会議室（オンライン併用）

2. 出席者

矢ヶ崎委員（座長）、ブラッドショー委員（オンライン）、江崎委員（オンライン）、岡本委員、鈴木委員、多田委員、平林委員、村山委員、山田委員 ※50音順

3. 配布資料

- ・議事次第
- ・設置要綱
- ・【資料1】ローカルガイドの現状・課題認識・論点設定
- ・【資料2】委員提出資料

4. 議事

ローカルガイド人材の現状と課題について

- （1）観光庁説明
- （2）委員報告
- （3）意見交換

5. 議事概要

委員の互選により、矢ヶ崎委員が座長に選任された。

議事について、事務局より資料に沿って説明。委員報告として鈴木委員及び多田委員による発表の後、各委員より報告。その後、委員による意見交換を実施。

主な意見は以下のとおり。

- ツアーアクティビティ業界の課題は、ニーズは多いがサプライが非常に弱い点だと考える。ツアーを提供するには、業務がとても複雑であり、なかなか提携ができず、かつ、ガイドになりたいという担い手が少ないため、事業的にスケールメリットが得られない。
- 旅行業界全般が大規模処理に強く、OTAに販売手数料として20～25%を支払うため、貴重な在庫を低粗利の商品で売らなければならないという構造が固定化しているという点が一番の課題だと思う。代理店やOTAは非常に重要なパートナーであるが、この間だけで売れていると、収益性は劣ってきてしまい、踏襲力が得られず、

その結果、供給の拡大や生産性を高めるということに投資ができなくなる。旅マエのマーケティングはOTAが強いが、欧米豪の方は直前に予約する傾向があり、豊富で柔軟な供給品質があれば、直前予約にも対応出来るため、直販マーケティングが可能となる。その結果、自社販売のシェアが上がっていき、収益性が高くなり、投資ができ、販売力が向上し、ガイドの待遇改善に繋がるというサイクルとなる。

- ガイドをやりたいという方に寄り添って考えていかなければならない。プロセスとしては、まず仕事の障壁になっているものを取り払い、次に仕事ができるようになってもらい、そのうえで自分らしさを出してもらおう。課題は、現場でイレギュラーな対応が発生する等、当初期待していた仕事内容と異なる点。正しい期待の形成と、未経験者でもガイドができるというロールモデルの提示をガイドに対してきちんと行うべき。十分な就労機会や学習機会の提供をすることが重要。直前予約を可能にすること、ガイドの知見を高めること、より良い体験をしていただくことが、将来的にカスタマーのためにもガイドのためにもなる。
- ローカルガイドが必要なのはエージェント経由の旅行商品。BtoCの予約システムからよりも利益率が遙かに良い。また、教育におけるインタープリターも非常に重要。ローカルガイドが地域を伝える役割だとしたら、インタープリターは自然のメッセージを伝える役割だと整理している。訪日外国人観光客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。
- ガイドが足りないという点については、アンケートの回答者がDMOに限定されているため、もう少し詳しい情報が必要ではないか。繁忙期や閑散期などどういった場面でガイドが少ないと感じるのが分からない。DMOが商品を造成し、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、その後は引き受けないという場合でも、DMOにとってみれば「ガイドが足りない」ということになる。「足りない」ということについて、もう少し分析した方が良い。個人で活躍しているガイドもいれば、組織の中で活躍しているガイドも存在する。ガイド事業というものが全体としてどうなっているのかを論点のベースとして整理していくのが良いのではないか。また、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。
- テーラーメイドで手配する際に鍵となるのが宿と、ガイドと、移動。ガイドが足りていないと思うことは多々あり、ガイドの数の不足、ガイドの育成の機会の不足、旅行者・DMCとガイドのマッチングの機会の不足が挙げられる。担い手の裾野を広げる観点と、ガイド人材の育成を図る観点と、安定的な雇用を作るという観点をひとつのサイクルとしてセットで考えるべき。通訳案内士、他業種の人材、英語を得意とする人材などを育成し、裾野を広げる仕組みは重要と感じる。専門分野のガイドや特定の地域に強いガイドとは区別して議論すると良い。広域でマルチにガイド

できる方もいるが、ごく少数。ボランティアガイドや高付加価値ガイドは、DMC が取り合いになっている。

- 潜在的なガイド人材として、リタイヤしている方で経験を活かして地域を案内したい方、学生や留学生、コミュニティ施設の運営者などが相当数存在すると思う。潜在的なガイド人材が入れない理由も検討する必要がある、経済的な問題以外にも、時間の使い方にも阻害要因があるのではないかと考えている。フルタイムではなくフレキシブルに対応できるような体制が整備されていると入りやすくなると感じる。
- 無資格のガイドは主にボランティアガイドのほか、デジタルガイドも含まれると考える。有資格のガイドには全国通訳案内士と地域通訳案内士がいるが、実際に稼働している方はそれほど多くないと思う。潜在的なガイド人材はいる中で、ガイド人材の稼働率を踏まえて検討する必要があるのではないかと。人気のガイドを取り合っている、ガイドの数の不足が顕在化している状態になっているのではないかと。本当に数が足りないのか少ないのか見ていく必要がある。
- 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。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、サプライヤーサイドがお客様を取りに行くことができる形、需要サイドにアクセスできる形を作るなど、ガイド業務を提供しやすい環境を整備することで、稼働率が上がるのではないかと。
- 商流について、訪日外国人観光客向けには、富裕層向け旅行会社、海外旅行会社、OTA と入口が3つあり、日本側は富裕層 DMC、広域 DMC、地域 DMC に分かれ、さらにスルーガイド、ローカルガイドと続いていく。さらに、富裕層 DMC が最も高い商品が売れ、次に海外旅行会社、OTA の順となる。単発の地域着地型の商品となると、日数は短くツアーの単価も下がり、スルーガイドやローカルガイドの単価も下がる。富裕層スルーガイドは特にガイドのスキル（コミュニケーション能力・求められた安全性・行程管理等）が求められる。訪日外国人観光客は滞在期間も長いので付加価値の高いガイドやスルーガイドを使う傾向にあるが、日本人は地元なのであまりガイドにお金を払わない。
- ガイド人材の不足については、組み合わせで勝負する必要がある、専門性は高いが語学力が低いガイドと、専門性は低い語学力が高いガイドが連携することで、人材不足解消の出口の一つになり得るのではないかと考える。
- ガイド需要の可視化を行い、地域ごとの需要予測を踏まえ、ガイド・DMC がニーズに応じた事業展開に繋げることが必要。DMC への実態調査を行って課題を抽出し、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

必要。また、海外の先進事例から着地型商品の価格ガイドラインを策定することも有効ではないか。

- 本会議の最終着地点は、地域の収益性を高めていくことだと思う。ガイドのためのガイド事業に特化した話が重要であると考え。地域の中には、特定のテーマのみ需要を把握している所もあり、全てのテーマにおいてガイドが必要というわけではない。例えば、ヨーロッパでは地域の経済システムにガイド事業が組み込まれている。市場を把握し、地域にとって必要かどうかを把握してから議論を進めるべき。フェーズの違いによってはそこまで必要ではない場合もある。深いテーマであり、どこで論点整理をするか決めないと、議論すればするほど話は広がってしまう。
- それぞれが思っているローカルガイドの定義は違うと思う。ローカルガイドがどういったものなのかを少し決めた方が良い。自分自身が思っている、ローカルガイドの定義は、地域の地域に住んでいる人が自分の地域をガイドすることだと考えている。このように具体的な言葉で整理していくと良いと思う。
- 全国的に国際化のレベルが低いことが問題である。富裕層の旅行者の中には、政治経済・国際・教育に興味を示している方もいるが、これらの分野について政治的な色を出さずに話せるガイドがほとんどいない。義務教育において、これらの分野や外国語の能力を上げ、国際的な感覚・感性を持った人材を育成することが必要。
- 「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。
- 利益率の高いエージェン特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。
- 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。ガイドを専門化させるときには、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。また、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。
- 「ガイドは長く働けない」と感じてしまう方も多いのではないか。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。

- アクティビティなど身体的な技術が必要なガイドと、歴史文化など知識が必要なガイドでも違ってくる。勘違いしてほしくないのは、専門性は高いが語学力が低いガイドと、専門性は低いが語学力は高いガイドを足しても、どちらにも対応できる人材と同等にはならない。地域で連携するということはとても良いがこの点は注意が必要。

- ガイド全体を把握するには2～3年かかると思うので、政策としてどこを目指していくのかという仮説の中で、論点整理をして頂けると理解しやすい。また、ローカルガイドとは何かなど、今後頻繁に使う言葉の定義を決めてもらうと良いのではないか。

以上