

ガイド人材に求められるニーズに 関する調査結果

令和6年5月

観光庁 国際観光部 国際観光課

1. ガイド人材に求められるニーズに関する調査 実施要領

調査目的

通訳案内士法上の有資格者を含めたガイド人材に対する訪日外国人のニーズ、満足度、全国通訳案内士の認知度等の調査をおこなうことにより、ガイド人材における質の維持・向上を図るための基礎資料とする。

ガイド人材に求められるニーズに関する調査

調査項目

調査①

ガイド人材の利用満足度の把握

- ・日本でのガイド人材利用経験
(ガイド人材利用有の場合)
- ・利用したガイド人材の種別
- ・手配方法
- ・利用シーン
- ・満足度(不満の場合、不満の理由)
- (ガイド人材利用無の場合)
- ・利用しない理由

調査②

全国通訳案内士の認知度把握

- ・全国通訳案内士の認知状況
- ・全国通訳案内士にガイドを依頼する(したい)理由

調査③

ガイド人材ニーズの把握

- ・今後の訪日旅行での利用意向
(ガイド人材利用意向有の場合)
- ・ガイド人材の種別
- ・利用したいと思うシーン
- ・ガイドに支払える金額
- ・ガイドに求める知識
- ・ガイドに求める勤務姿勢
- ・旅先で感じる特別感

訪日外国人のガイド人材に対するニーズの把握

ガイド人材の質の維持・向上

調査方法

調査員による面接方式(タブレットでweb調査票を使用)

調査実施期間・回答数

令和6年3月4日(月)～3月11日(月)(8日間)

有効回答:1,897人(男性1,025人、女性872人)

(うちガイド人材利用経験者 330人(男性157人、女性173人))

※資料中のグラフでは四捨五入し少数点第1位までを表示しているため、合計が100%にならない場合がある。

【調査風景】



羽田空港



浅草寺

1. ガイド人材に求められるニーズに関する調査 実施要領

調査場所

空港(羽田、関西)、鉄道駅(京都駅)、観光地(浅草寺)

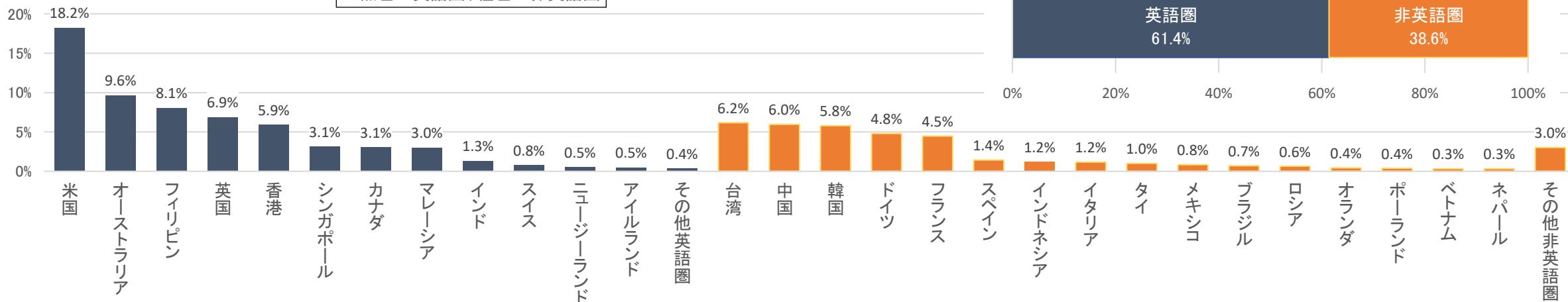
調査対象

- ・日本を旅行した(している)訪日外国人
- ・訪日目的は、観光/ビジネス/その他

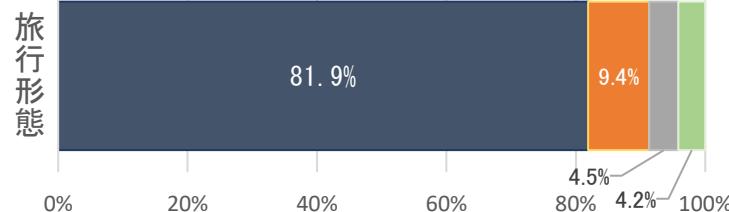
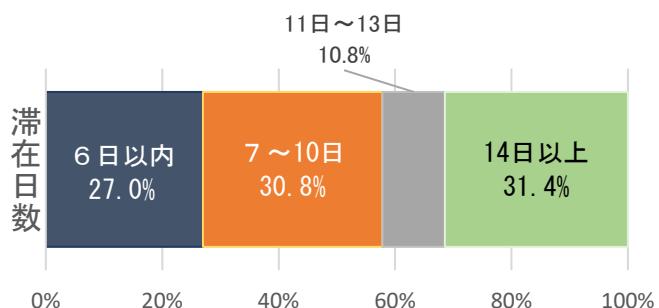
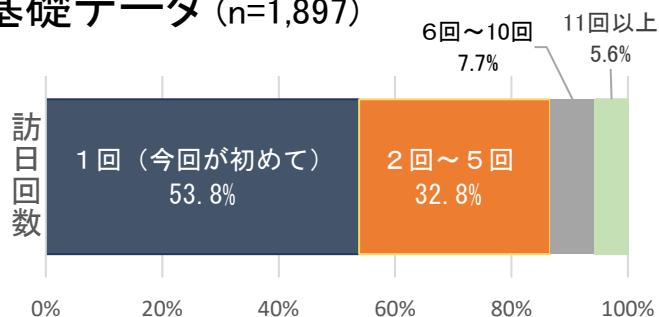
調査地点・国籍地域別の回答数

	英語圏 (香港除く)	台湾	中国	英語圏 (香港)	韓国	ドイツ	フランス	その他	計
羽田空港	46	4	5	4	0	10	11	2	82
関西空港	330	62	77	64	68	15	24	73	713
京都駅	87	7	3	3	3	9	9	32	153
浅草寺	590	44	28	41	39	56	41	110	949
計	1,053	117	113	112	110	90	85	217	1,897

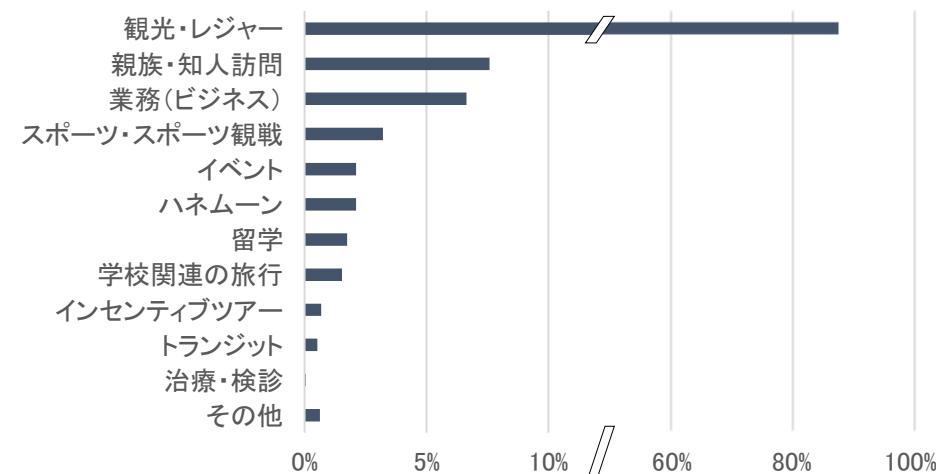
国籍・地域別
※黒色が英語圏、橙色が非英語圏



基礎データ (n=1,897)



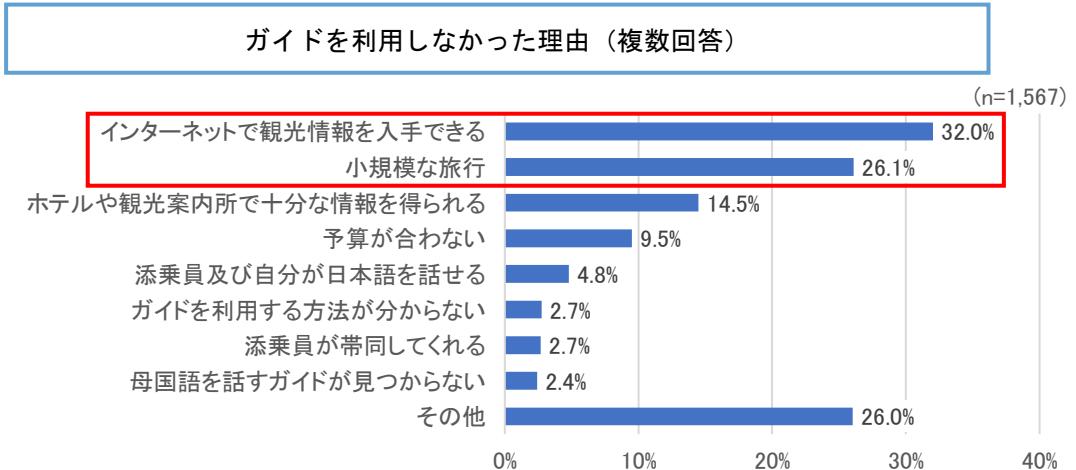
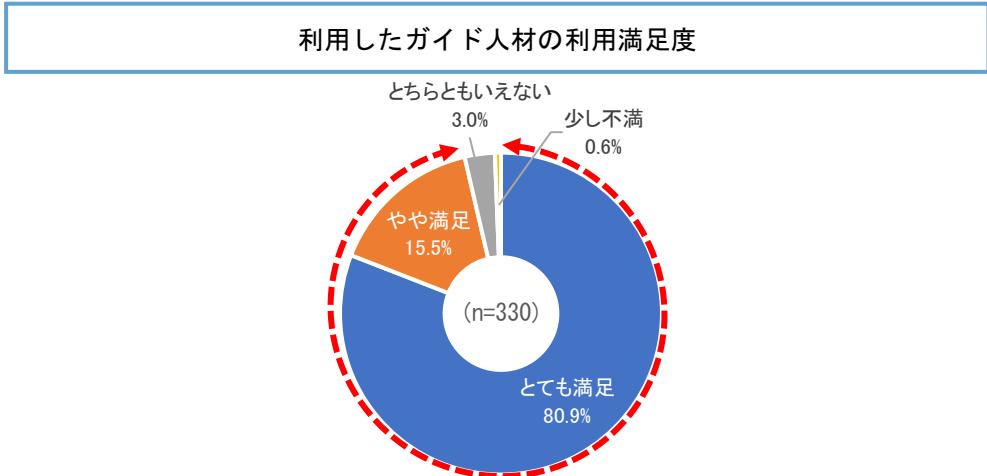
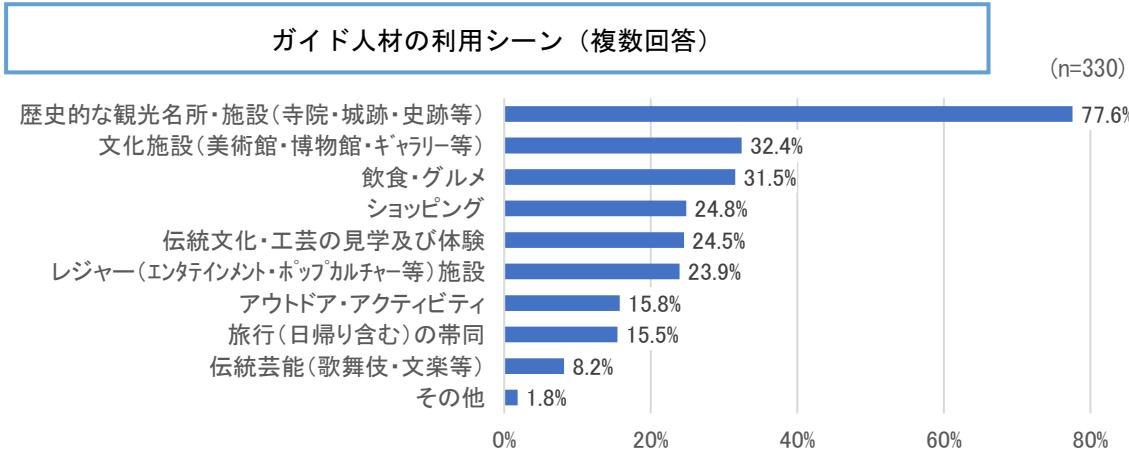
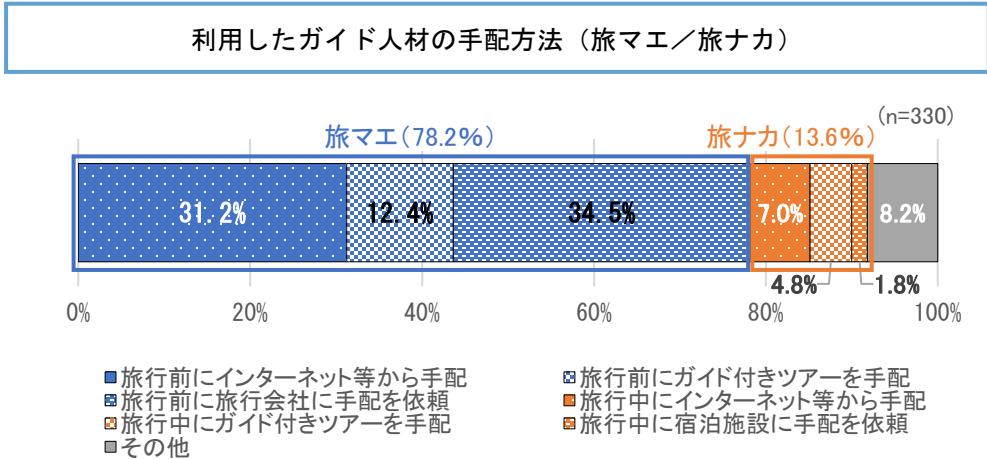
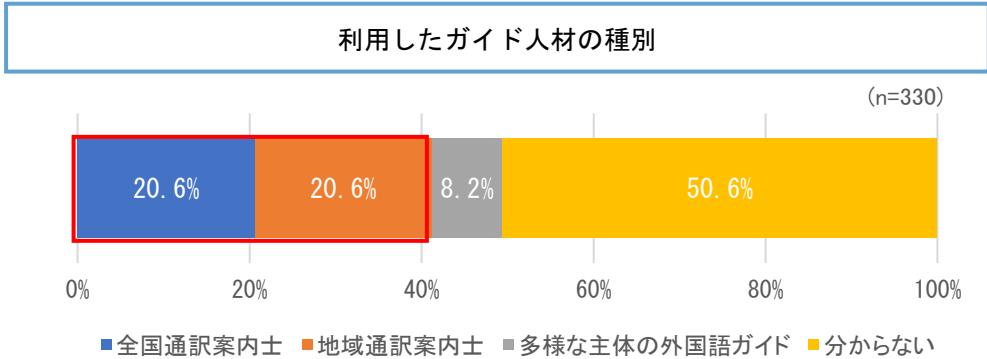
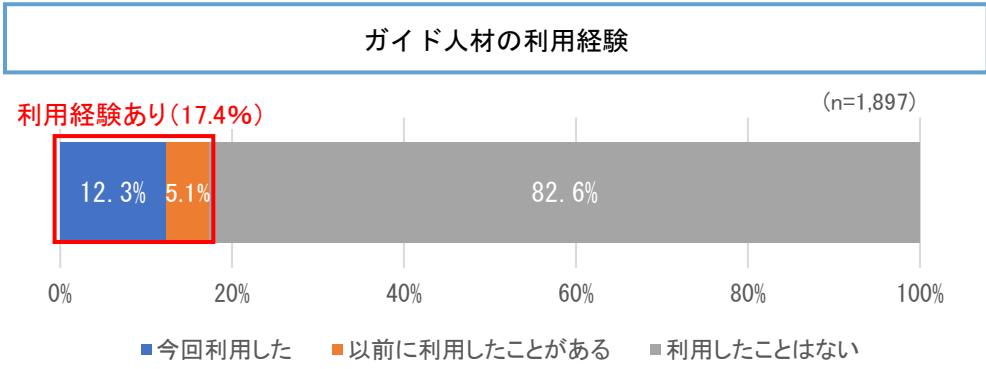
旅行目的(複数回答)



2. 調査結果について

2-1. 利用満足度の把握

- » ガイドの『利用経験あり』は全体では17.4%。
- » 「利用経験あり」のうち、利用したガイドの種別は「分からない」が50.6%で最も高く、「全国通訳案内士」と「地域通訳案内士」はどちらも20.6%であった。
- » 「利用経験あり」のうち、96.4%が『満足』としている。
- » 利用したガイドは『旅マエ』での手配が78.2%。
- » これまでガイドを利用したことのない理由は全体では「ネットで母国語による十分な観光情報を入手できたから」が32.0%で最も高く、「小規模な旅行だったから」が26.1%で続く

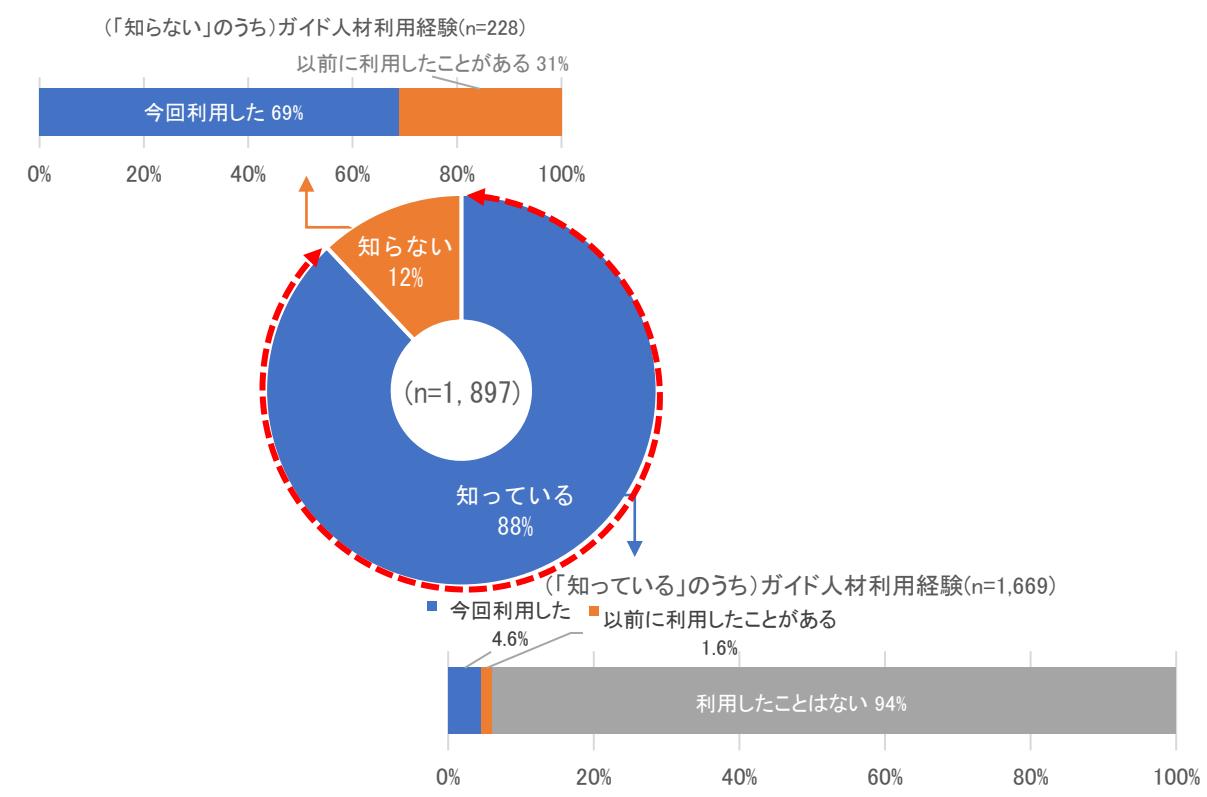


2. 調査結果について

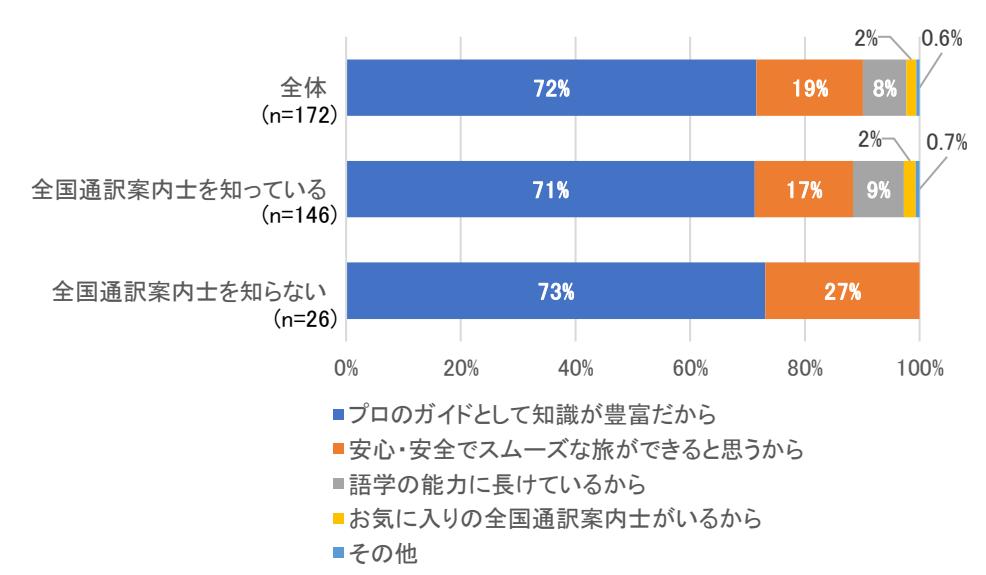
2-2. 全国通訳案内士（質問訳：国から認められた通訳案内士という職業）の認知度把握

〉 アンケートでは全体の88%が「全国通訳案内士」を知っていると回答（問の外国語訳（注）から、日本の国家資格としての「全国通訳案内士」ではなく、一般的に（国を問わず）「政府公認の通訳ガイド」を知っているか否かの質問と認識された可能性も否定できないことに留意する必要あり。）。
 （注）アンケート調査の問「あなたは、旅を案内する全国通訳案内士といった職業を知っていますか。」の訳例
 （英語）Have you heard of the occupation of a National Government Licensed Guide Interpreter for travel?
 （簡体字）您知道可以提供导游服务的全国口译导游这一职业吗？
 （繁体字）您知道可以提供導遊服務的全國口譯導遊這一職業嗎？
 （韓国語）당신은 여행을 안내하는 전국통역안내사라는 직업을 알고 있습니까？
 〉 全国通訳案内士を利用したい理由は、「プロのガイドとして知識が豊富だから」が72%で最も高く、「安心・安全でスムーズな旅ができると思うから」が19%、「語学の能力に長けているから」が8%で続いている。

国から認められた通訳案内士という職業を知っているか



過去に全国通訳案内士を利用した理由

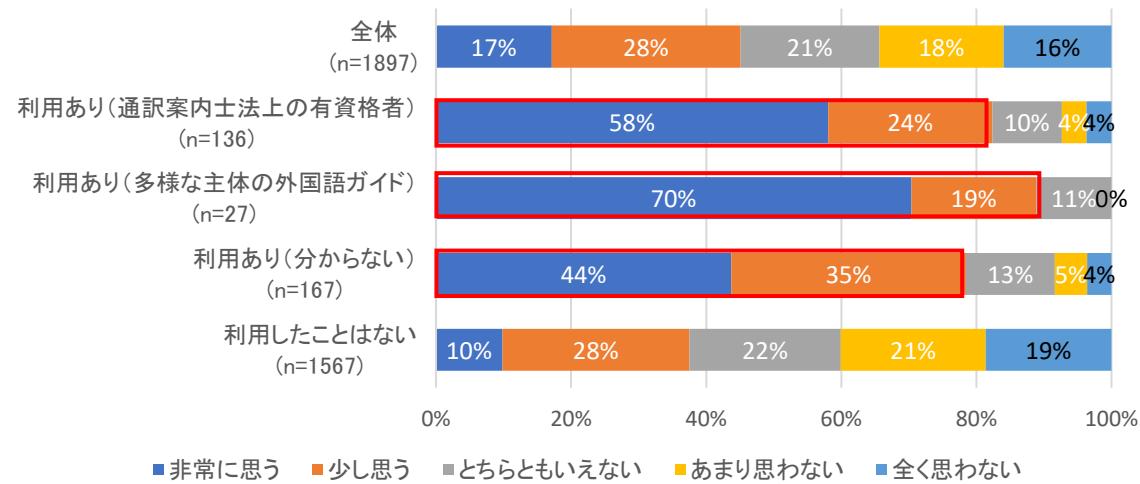


2. 調査結果について

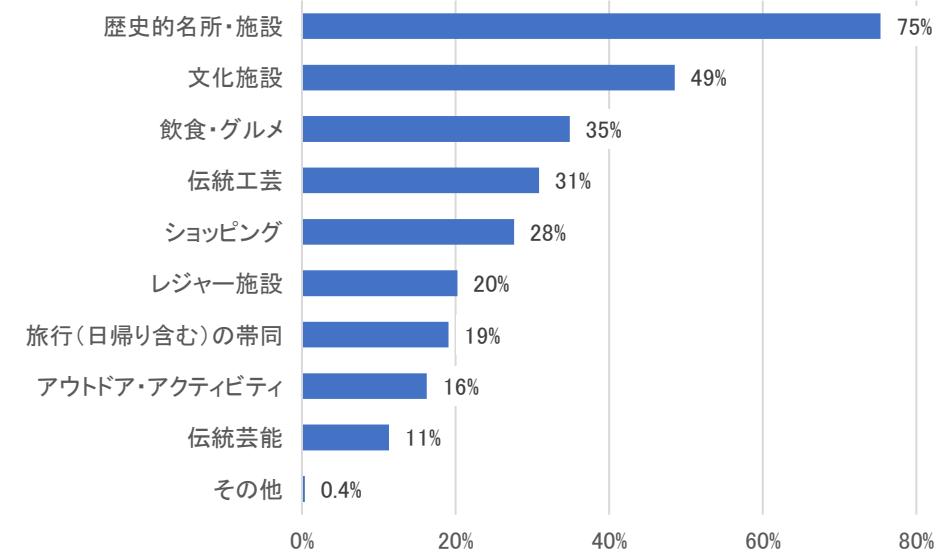
2-3. 通訳ガイドニーズの把握

- » 過去にガイドを利用した人の今後のガイド利用意向は、利用経験がない人の利用意向に比べ、倍以上高い。
- » ガイドを利用したいシーンは、「歴史的な観光名所・施設の案内」が75%で最も高い。
- » 利用したいガイドの種別は、全体では「こだわりはない」が53%で最も高い。通訳案内士法上の有資格者では、「全国通訳案内士」が20%、「地域通訳案内士」が24%となっている。
- » ガイドに支払える1日1人あたりの金額は、「5,000～10,000円未満」が54%で最も高い。

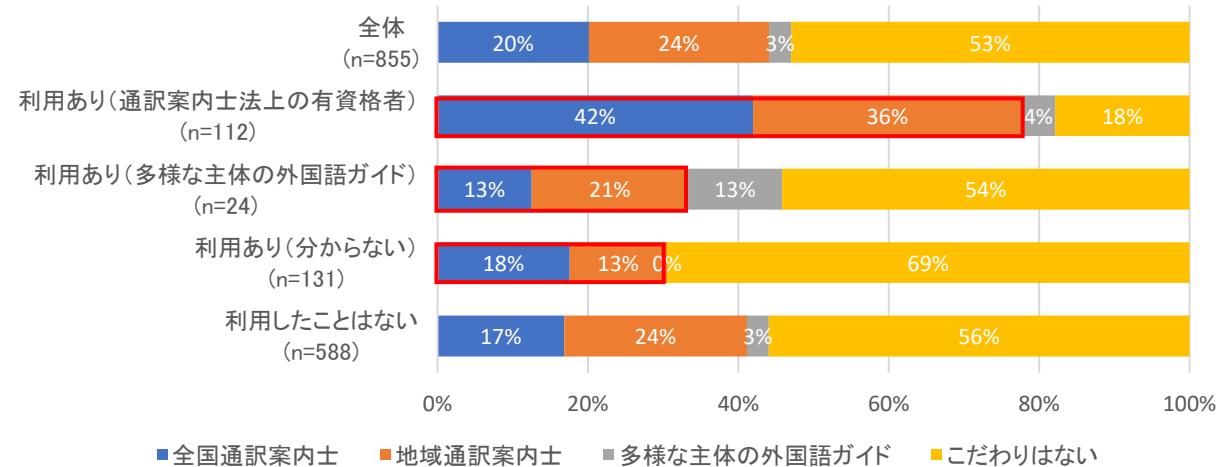
今後の利用意向（ガイド利用経験別）



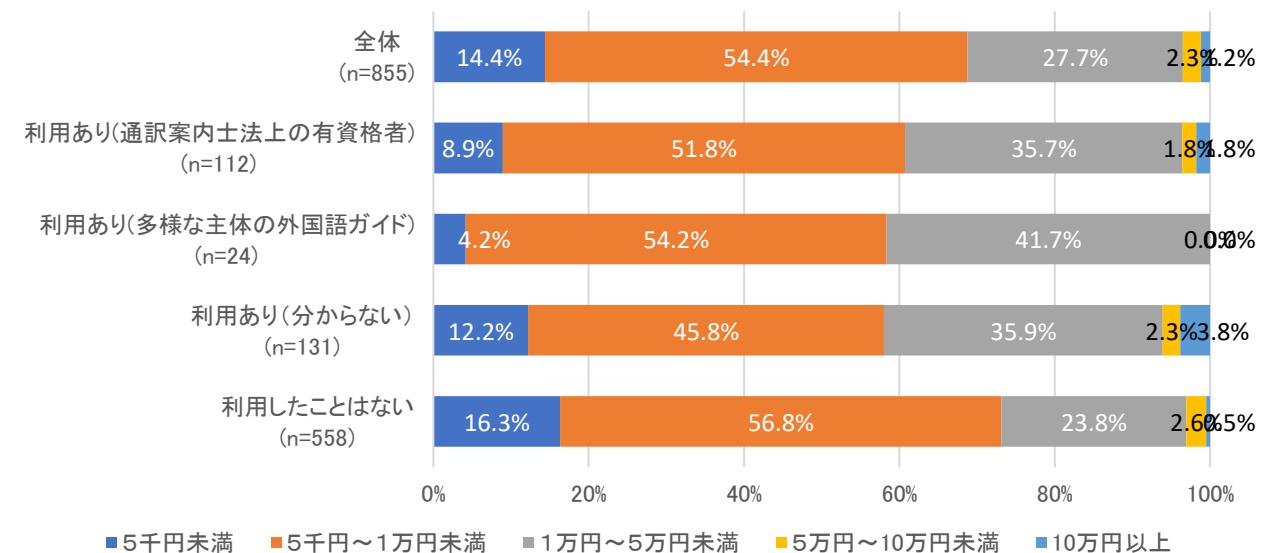
ガイドを利用したいシーン（複数回答）(n=855)



利用したいガイドの種別



ガイドに支払える1日1人あたりの金額

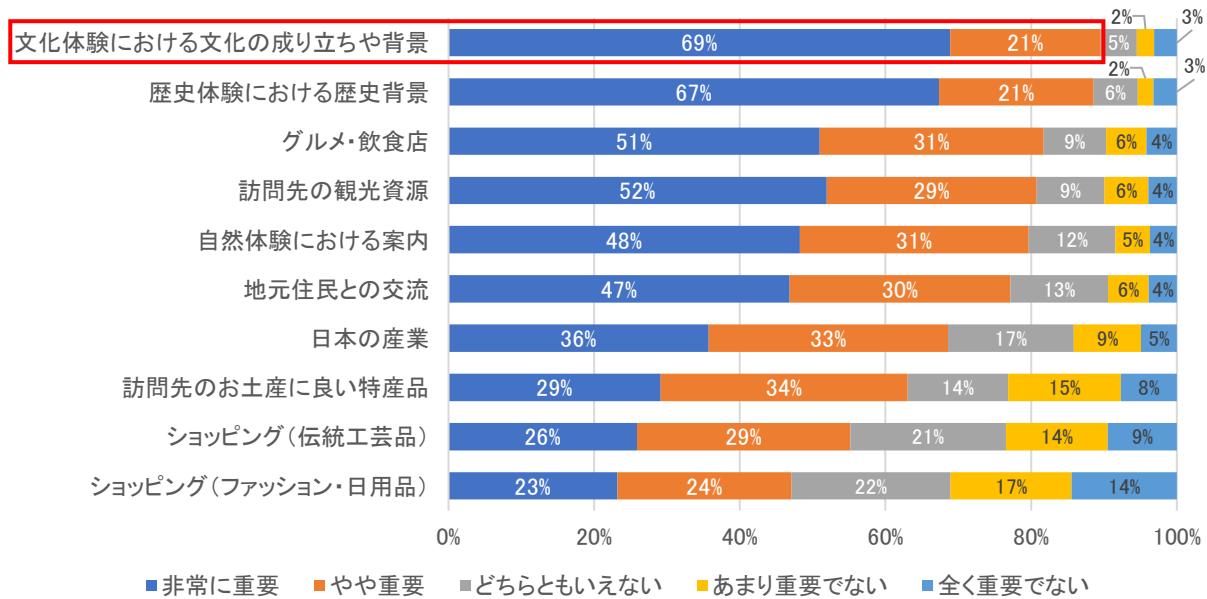


2. 調査結果について

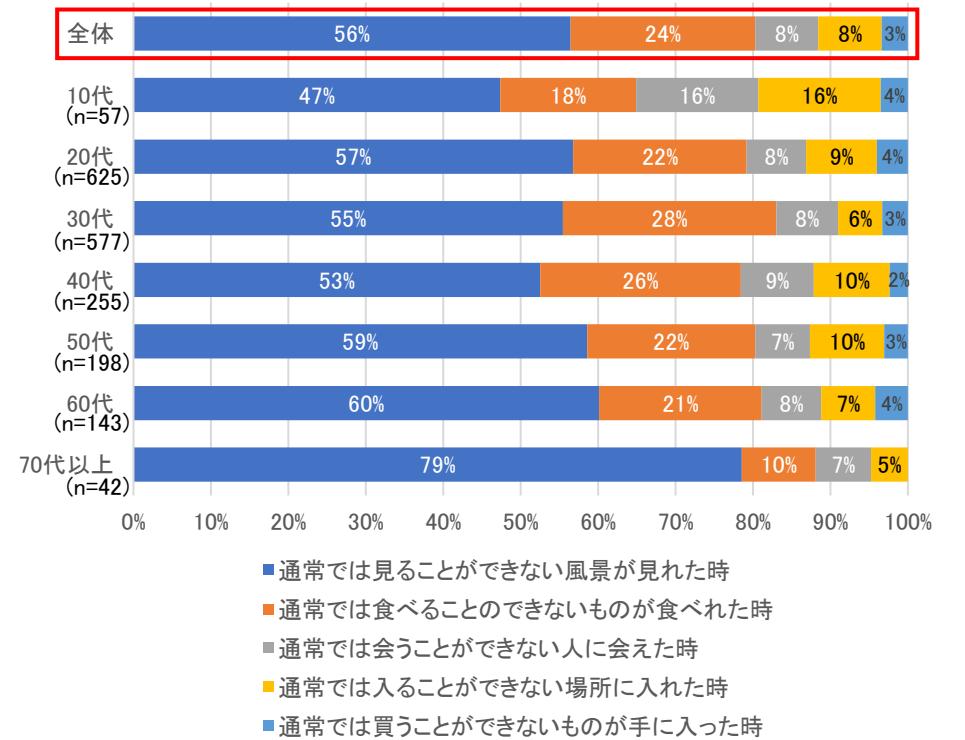
2-3. 通訳ガイドニーズの把握（続き）

- » 全体は「文化体験における文化の成り立ちや背景」が90%と最も高い。次いで「歴史体験における歴史背景」が89%、「グルメ・飲食店」が82%と続く。
- » 『ガイドの勤務姿勢に対して』は「友好的な姿勢」が94%と最も高い。次いで「言葉の聞きやすさ」が93%、「話しかけやすさ」が92%と続く。
- » 特別感を感じるときは「通常では見ることができない風景が見れた時」が56%と最も高い。次いで「通常では食べることのできないものが食べれた時」が24%、「通常では会うことができない人に会えた時」「通常では入ることができない場所に入れた時」が各8%と続く。

ガイドに身に付けておいてもらいたい知識 (n=1,897)



旅先で一番強く特別感を感じるもの (n=1,897)



ガイドに求める勤務姿勢 (n=1,897)

