

基本的な考え方:インバウンド振興には、訪日外国人の満足度を最大にすること、ガイドニーズというパイそのものを大きくする視点が大事である。

- ①通訳案内士の登録者数は、国民の語学水準の向上と試験内容の緩和により、既に12,000人を超える。その就業率は26.4%と低く、専門者は10.2%過ぎず、通訳案内士は、むしろ過剰である。
- ②訪日外国人は、「伝統文化」や「日本人の生活」に対する高い関心があるにも係らず、語学不足から希望が満たされていないことが多い。季節の観光情報や交通機関の利用、困った時の相談などできる場が少ない。日本全体として、外国人向けの情報サービス、とりわけフェイス・ツウ・フェイスの対応が不足している。
- ③通訳案内士が多い首都圏でも、ボランティアガイドを支援する自治体は、多数あるのに対し、行政による通訳案内士の支援制度は、ほとんどない。通訳案内士の人材育成・活用・支援を図ることが大事である。
- ④「良質なガイドサービスの提供」という通訳案内士法の本来目的を損なう改悪には反対である。現行法の維持を前提として、以下に意見を述べる。米原 亮三

1 通訳案内士の主な活動分野

- ①団体観光(インセンティブなど)
- ②定期観光(はとバス、サンライズなど)
- ③一般観光(個人)
- ④空港等送迎

2 今後、通訳案内士の活動が期待される分野

- ①観光案内所等での案内・相談サービス
- ②現地募集型、少人数型のまち歩き
- ③茶道・書道・華道・着物・浴衣・琴・三味線など日本文化体験
- ④産業観光、アニメ、建築など、特定目的型観光
- ⑤教育旅行(日本語学校・修学旅行など)
- ⑥MICE(国際会議、見本市など)

3 地域の国際観光の現状

- ①山岳、ネイチャー、スキー等専門性が特に高い分野でも国際化が必要
- ②ボランティアガイド
 - しかし、実態は、以下のような問題がある
 - ・語学力が低い。
 - ・希望するときにサービスが受けられない。
 - ・説明者の思いが強く、聞き手の立場にならない
 - ・日本人向けの説明の直訳になっている
 - ・ガイド認定は、研修だけで安易
- ③英語以外。特に、中国語ガイド
 - ・ノンライセンスを中心に買い物ツアーを実施。日本の紹介は間違いが多い。
 - ・日本人の中国語通訳案内士は、あまり、仕事がない。この面で、必ずしも過剰とはいえない。

通訳案内士制度の改善、運用の向上

- ①試験制度の見直し(知識偏重の是正、語学水準のレベルアップ)
- ②都道府県別の登録制度の見直し、バッジ等表示制度の改善

試験合格後のスキルアップ → 高いスキルでガイド需要を拡大

- ①研修機会の増加(通訳案内士スキルアップ研修の実施又は実施機関に対する補助)
- ②自主研さんの支援(下見の観光施設の入場料の減免、空席のある外国人定期観光バスの無料乗車など)
- ③日本文化やウォーキングなど、短時間での就労機会をつくり、スキルアップの機会を作る
- ④英語以外の言語、中国語・フランス語・韓国語などの研究会等を支援

通訳案内士の活用・就業機会の増加 → モデル事業を設定し、国を挙げて、支援する

- ①体験型観光 日本文化、産業、スポーツなどで外国人向け体験事業の開発。通訳案内士にも、多様な能力があり、これを活用。外国人向けのプログラムの開発とノウハウの蓄積を支援。
- ②ウォーキング・ツアーの推進 訪日客が観光地で集合し、定まった曜日・定時にスタートするツアー 資料1
- ③日本文化の体験や地域のまち歩きを取り入れたアフターコンベンションの取り組みの推進 資料2

「新通訳ガイド検索システム」 → 通訳案内士の誰でもが登録できる制度へ再構築

- ①一定のフォーマットに基づいて、通訳案内士が自分で作成する。作れない人のための有料サービスを併用
- ②お客様が選択できるための情報の掲載、検索コードの充実
 - ・総合力指標 語学・経験・ホスピタリティ等、旅行会社・ホテル・通訳案内士団体の推薦等を基に指標化
 - ・スペシャリスト表示:茶道・書道・着物等の日本文化や山岳・自然など特定地域等
 - ・通訳案内士団体の推薦コメント、お客様の声などを掲載
 - ・通訳案内士の持つホームページ、ブログ、Facebook、Twitter等へのリンク。
- ③以上のための、通訳案内士の情報発信能力向上研修の実施

地域の国際的な観光まちづくりの担い手として、通訳案内士の活用方策について

- ①地域の観光案内所等での通訳案内士の配置。(観光案内における国際性・広域性の向上)
- ②観光協会と連携した通訳案内士の活用制度。旅館・ホテル等での通訳案内士の紹介制度。日本文化体験プログラムづくり等の協働作業。
- ③各県で通訳案内士団体の設立の動きがあり、これを支援する。
- ④東京、横浜、大阪など、広域国際観光拠点における観光情報・相談窓口の設置・充実。
- ⑤通訳案内士が講師となった人材育成。ボランティアガイド、ホテル・飲食店等における語学・受け入れマナー教室。 ホームビジット・ホームスティなど地域の人々の語学・ホスピタリティ等 資料3

訪日客の変化

- ・欧米を中心にFIT化
- ・ニーズの多様化
- ・アジアからの訪問客の増大

通訳案内士等の変化

- ・英語の通訳案内士の増加(仕事の無い人、訓練不足の人の増加、特技を持つ人の増加)
- ・英語以外の言語のニーズの拡大
- ・通訳ガイド検索システム(特定団体以外の会員の増加)

旅行業界等の変化(流通・紹介・あっせん)

- ・インターネットなど、情報アクセスの改善
- ・外国旅行会社の役割の増大
- ・地方における国内観光の不振と外国人観光客への期待の増加
- ・ボランティア・ガイドの増加