

外国人観光客を案内する通訳ガイド 「通訳案内士」とインバウンド観光

～ 目 次 ～

はじめに

I. 通訳案内士について

1. 通訳案内士（国家資格）
2. 特区ガイド
3. 地域限定通訳案内士

II. 長崎県の通訳案内士

III. 通訳案内士の課題

1. 地方ではまだ少ないガイド
2. 違法ガイドについて
3. 通訳案内士の就業機会の有無
4. 長崎県内の状況

IV. 通訳案内士を活用する民間企業

1. 通訳案内士を活用した事業
2. 事業内容

V. インバウンド観光についての考察

1. 重要な通訳案内士によるガイド
2. 案内士資格の規制緩和の動きについて
3. インバウンド観光

おわりに

はじめに

日本の人口減少が加速するなか、昨年（2015年）1年間にわが国を訪れた外国人観光客数は、政府目標の2,000万人まであとわずかの1,973万7千人となり、3年連続して最高を更新した。国外から人を呼び込んで国内消費を促すいわゆるインバウンド観光の推進は、今や国の重要施策の1つとなっており、都市部だけでなく全国的な受入れ拡大を目指す政策も推進されている。本年（2016年）1月には、観光庁が訪日外国人観光客を地方へ誘客する施策として打ち出した「観光立国ショーケース」に、長崎市と北海道釧路市、石川県金沢市の3都市が選定されたところである。

多くの外国人観光客を呼び込むためには、その受入体制の充実が求められる。日本独自の観光資源とおもてなしの精神に加えて、わが国の良さをより深く知ってもらう仕掛けづくりが不可欠となるなか、それらを担う専門人材の育成が重要となる。本稿では、その人材のキーポイントともいえる通訳ガイド「通訳案内士」の現状と長崎県内の状況、さらに通訳案内士を活用した事業を展開している民間企業を参考に、インバウンド観光について考察する。

I. 通訳案内士について

通訳案内士とは、有償にて外国語を用いた案内を外国人に対して行うことのできる通訳ガイドのことであり、国家資格として全国で活動できる「通訳案内士」と、各種特別法により認定された地域内において活動できる「特区ガイド」、さらに、該当都道府県内のみ活動可能な「地域限定通訳案内士」の3つの資格がある。

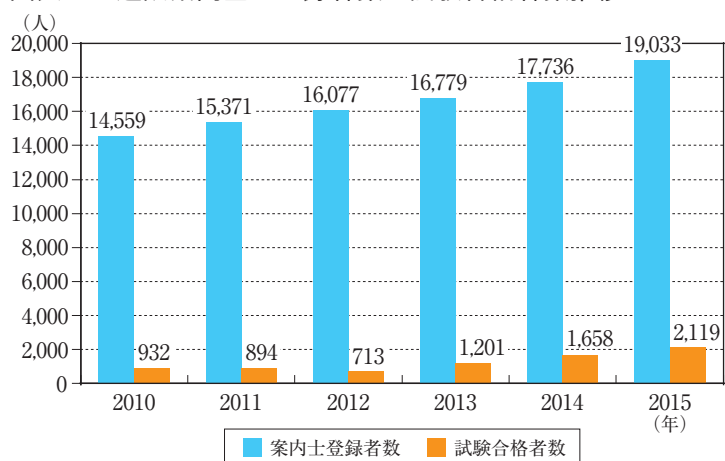
1. 通訳案内士（国家資格）

国家資格としての通訳案内士は、1949年制定の通訳案内業法（現：通訳案内士法）に基づき、観光庁長官が行う通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受けた人のことを指す。全国各地で外国人観光客を案内できる国家資格であり、同資格を保持せずに有償ガイド業を営むと、50万円以下の罰金が科される。

通訳案内士の資格試験は、JNTO（Japan National Tourism Organization “日本政府観光局”の略称。正式名称は「独立行政法人国際観光振興機構」）が国の代行機関として年1回実施しており、その試験内容は、外国語の能力だけではなく、歴史や地理など幅広くしっかりした知識が求められる。対象となる言語は、「英語」「フランス語」「スペイン語」「ドイツ語」「中国語」「イタリア語」「ポルトガル語」「ロシア語」「韓国語」「タイ語」の10カ国語で、年齢や性別、学歴、国籍などに関係なく受験できる。

2015年度の合格者数をみると、外国人観光客の急増に伴う人気の高まりから過去最多の2,119人（前年度比27.8%増）となっており、その居住地は東京都、大阪府、神奈川県、千葉県、埼玉県の5都府県で全体の7割近くを占める。また、長崎県からは6人（英語4人、中国語と韓国語各1人）が合格した。なお、全国における登録者数は現在19,033名と、この3年間で18%増加している（図表1）。

図表1 通訳案内士の登録者数と試験合格者数推移



2. 特区ガイド

特区ガイド（地域限定特例通訳案内士）とは、2006年に改正された中心市街地活性化法（中心市街地の活性化に関する法律）や2011年制定の総合特区法（総合特別区域法）の認定を受けた7つの地域において、国家資格がなくても、地方公共団体の研修を受講し県知事の登録を受けることにより、域内で通訳案内ができる資格である（図表2）。現在、その他の法令に基づき特区に認定された地域を含む計13地域に、計651名のガイド（2015年6月現在）が登録されている（図表3）。

図表2 「中心市街地活性化法」と「総合特区法」に基づく特例ガイド地域

	実施主体	対象区域	対象言語	運用開始時期	ガイド登録者数（人）
世界遺産エリア（熊野古道、高野山）専門ガイド	和歌山県	田辺市、新宮市、伊都郡かつらぎ町、九度山町、高野町、西牟婁郡白浜町、すさみ町、西牟婁郡那智勝浦市全域	英語	2013年4月	81
関空入国者を対象とした地域観光専門ガイド	大阪府、泉佐野市	泉佐野市全域	英語、中国語、韓国語	〃	38
ロケ地観光専門ガイド	札幌市	札幌市全域	英語、中国語、韓国語、マレー語、タイ語、ヒンディー語	2013年9月	89
森林資源を活用した自然体験型観光専門ガイド	益田地区広域市町村圏事務組合	益田市、津和野市、吉賀町の全域	英語、フランス語、中国語、韓国語	2013年12月	17
クルーズ客に対する地域観光専門ガイド	九州観光推進機構	九州全域	中国語、韓国語、タイ語	2015年3月	125
奈良公園専門ガイド	奈良県	奈良公園	中国語、韓国語	2015年4月	18
古い町並み等の中心市街地を回遊する専門ガイド	岐阜県高山市	高山市中心市街地	英語	2015年度～	－

出所：観光庁

図表3 その他の法令に基づく特例ガイド地域

「沖縄振興特別措置法」

	実施主体	対象区域	対象言語	運用開始時期	ガイド登録者数（人）
クルーズ客に対する地域観光専門ガイド	沖縄県	沖縄県全域	英語、中国語、韓国語	2013年11月	199

「福島復興再生特別措置法」

	実施主体	対象区域	対象言語	運用開始時期	ガイド登録者数（人）
放射性物質等の知識を有した地域観光専門ガイド	福島県	福島県全域	英語、中国語、韓国語	2014年4月	84

「構造改革特別区域法」

	実施主体	対象区域	対象言語	運用開始時期	ガイド登録者数（人）
京都市の歴史・文化の専門ガイド	京都市	京都市全域	英語、フランス語、中国語	2015年11月	－
富士山観光等地域観光専門ガイド	山梨県	山梨県全域	英語、中国語、タイ語	〃	－
クルーズ客に対する地域観光専門ガイド	鳥取県、島根県	鳥取・島根両県全域	英語、中国語、韓国語	〃	－
飛騨地域周辺観光専門ガイド	高山市、飛騨市、下呂市、白川村	岐阜県高山、飛騨、下呂の各市と大野郡白川村の全域	英語、中国語、タイ語	〃	－

出所：観光庁

3. 地域限定通訳案内士

地域限定通訳案内士とは、1997年に制定された「外国人観光旅客の旅行の容易化等の促進による国際観光の振興に関する法律」に基づき、都道府県が実施する試験に合格すれば該地域内のみ外国人観光客を案内できる資格である。2007年から「北海道」「岩手県」「栃木県」「静岡県」「長崎県」「沖縄県」において始まったが、現在まで試験を継続しているのは沖縄県のみとなった。6道県で計379名が登録されている（図表4）。

図表4 「地域限定通訳案内士」登録者数 (人)

地域名	英語	中国語	韓国語	計
北海道	51	24	11	86
岩手県	24	7	3	34
栃木県	20	9	1	30
静岡県	31	15	3	49
長崎県	31	7	6	44
沖縄県	61	59	16	136
計	218	121	40	379

出所：観光庁

Ⅱ. 長崎県の通訳案内士

長崎県内には、国家資格の有資格者が84名、特例ガイドが12名、地域限定通訳案内士が44名と、計140名の通訳案内士が在住している（図表5）。

図表5 長崎県内の通訳ガイド (人)

資格	言語	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	計
通訳案内士	英語		1	8	17	12	10	13	61
	中国語		1	2	1	3		1	8
	韓国語		1	6	3		1		11
	仏語			1		1	1		3
	伊語				1				1
特区ガイド	中国語		7	2					9
	韓国語	2		1					3
	タイ語								0
地域限定通訳案内士	英語		1	6	11	8	3		29
	中国語		2	1	1	3	0		7
	韓国語		3	3	1	0	1		8
合計		2	16	30	35	27	16	14	140

	英語	中国語	韓国語	仏語	伊語	タイ語	合計
合計人数	90	24	22	3	1	0	140

出所：県観光振興課

このうち、県内の通訳ガイド団体「長崎県通訳案内士協会」（土井正隆会長）には英語10名、中国語5名の計15名のガイドが所属しており、うち英語の6名、中国語の4名がそれぞれ国家資格の通訳案内士である。

Ⅲ. 通訳案内士の課題

わが国の通訳案内士に関する課題の1つは、絶対数の不足である。2,000万人近い外国人観光客が来日するなか、案内士の登録者数は3つの資格を合わせても2万人強と、観光客の伸びにその数が全く追いついていない。通訳案内業法による通訳案内士の試験制度は、訪日外国人数が1万人台であった時代に整備されたものであるために現代にはそぐわない面も多く、現在、観光庁では案内士の資格がなくても通訳ガイドの仕事ができる方向で議論を進めている。

まず、2009年6月に「通訳案内士のあり方に関する検討会」を設置し、新たな通訳案内士制度を構築するための具体的な方策についての検討を行い、続いて2014年12月より「通訳案内士制度のあり方に関する検討会」を設置して、新たな通訳案内士制度を構築するための具体的な方策が検討されている。

1. 地方ではまだ少ないガイド

通訳案内士の登録者数は、都市部で75%を占めており、地方におけるガイド不足が懸念されている。しかし、これには地域性も関係しており、例えば、近年九州を中心に多数寄港しているクルーズ船は、船旅を楽しむのが目的ではなく、豪華客船に乗船したという実績と買い物を目的とした中国人団体客が大半を占めており、そのツアー代金は安さが求められている。一方、欧米など英語圏からのクルーズ船客は、豪華客船そのものを楽しむ傾向にあり、船の寄港地にあまり興味を示さない。このような船客は富裕層であるにもかかわらず、商店街などで買い物をせず、食事もまちなかでとらずに一旦帰船して船内の豪華料理を楽しむなど、寄港地に必要以上のお金を落とさない傾向にある。クルーズ船の外国人観光客の多くがこのような状況では、数字上では訪日外国人観光客数に対する案内士の数は絶対的に足りないが、実際には、地方における通訳案内士への需要は非常に少ないといえる。

また、2015年の訪日外国人観光客を国別・地域別でみても、中国と韓国とで全体の約7割を占める一方、案内士の言語別登録者数では英語が7割近くを占めており、中国語と韓国語とを合わせても2割に満たない。このため「英語の資格取得者ばかりが多く、中国語や韓国語が少ないのは問題だ」との声もよく聞かれるが、実際のガイド需要では、団体で買い物目当ての中国人観光客よりもグループや個人の英語圏観光客の方が多いことから、何とか対応できている状況にあるといえよう。

2. 違法ガイドについて

海外からのお客様を有償で案内する場合には、通訳案内士法に基づいて資格を持った人が案内しなければならないが、現実はその規定通りになってはいない。

この最も顕著な事例に、現在最も多く来日しているクルーズ船を中心とした中国人団体観光客が挙げられる。買い物がメインの中国人団体観光客は旅行代金に低料金を求めていることから、そのニーズに応えるべく中国の旅行会社間で競争が発生し、低価格商品が乱立している。

また、中国の旅行会社は利ざやを稼ぐために日本での案内に正規の案内士を雇う費用を削り、来日中の中国人留学生をいわゆる「違法ガイド」として雇い、あらかじめ決まった買い物店等に旅行客を誘導することにより、該当店からキックバックを得て利益を生み出す、といういびつな収益構造ができあがっている。

このような仕組みは、通訳ガイドの違法性が問われる事例であり、本来ならば違法ガイドとして取り締まらなければならないが、中国の旅行会社も採算ギリギリで旅行を催行していることから、法律通りに対応してしまうと、訪日中国人観光客の激減を招くことが予想されるというジレンマが生じている。

3. 案内士としての就業機会の有無

通訳案内士を生業とするには、2つの課題がある。1つは、通訳案内士の仕事が個人事業主に近いことである。国家資格を持つ案内士のなかには、地域を超えて大手旅行会社や他地域の人材派遣会社に自らをアピールするなど、活発な活動を行う人がいる一方、ガイド協会や行政を頼るなど仕事の依頼を待つ姿勢の案内士も多く、こういった人には必然的にビジネスチャンスが少なくなる。

もう1つは、通訳案内士の仕事に携わる機会が都市部と地方とで大きく異なることである。欧米からの訪日外国人観光客が多い都市部では、人材派遣会社などをはじめとする民間企業が関連ビジネスに参入する機会が多く、案内士のビジネスチャンスも広がることになるが、外国人観光客が少ない地方ではそのような機会も少なく、案内士の就業機会が狭められている。

さらに、通訳ガイドの市場では経験の有無が重視されることから、大手旅行会社等から新人ガイドへの仕事依頼は少ない。旅行会社の立場からすると、顧客には満足感と安心感を与えなければならないために、どうしてもベテランガイドに頼りがちとなる結果、新人ガイドの就業が難しくなる。

4. 長崎県内の状況

(1) 通訳案内士組織

長崎県通訳案内士協会では、ガイドの斡旋業を営むための資格を保持していないことから、仕事の依頼自体を受け付けることはない。その代わりに、所属ガイドのプロフィールとアピールをそれぞれホームページ（以下“HP”と略記）に掲載することで、依頼者が直接ガイドにアクセスできるようにしている。

これに関して他地域をみてみよう。1994年の第12回アジア競技大会の開催を控えていた広島市で、広島県からの助成金や市・商工会議所など様々な方

面からの支援を得て1992年に発足したのが「ひろしま通訳・ガイド協会」（略称：HIGA。会員数180人）である。組織化した場合に最も懸念されるのが、特定の人ばかり仕事が集まるといった不公平感をもつ会員が出てくることであり、その対策として、所属ガイドの就業場所・就業件数を増やすために県や市、マスコミ、あるいはウェブサイトを通じて同組織の存在を対外的に知らしめる努力を行っている。これについて、県通訳案内士協会の土井会長は「ガイド組織はある方が望ましいが、長崎のような少人数組織で広島のような対応は体力的に不可能。そこで、ガイド個人が仕事に対応できるようにしている」とのことである。

(2) 通訳案内士の需要

長崎県のような地方では通訳案内士の需要が少ないのではないかと、という声も聞かれる。これについて、前出の土井会長は「福岡の派遣会社から、長崎で通訳ガイドが足りないので対応できないか？との照会を受ける場合もある。ただし、その場合も英語圏が多く、クルーズ船客からの依頼も、大多数を占める中国人観光客からではなく英語圏の観光客からの依頼が多い。地方における通訳案内士の需要が少ないのは事実だが、トータルでみると案内士の数は足りない」との認識であった。また、「通訳ガイドを生業としている案内士は、自ら積極的に動きながらビジネスチャンスを手繰り寄せている人が多く、仕事が少ないと不平を言う人ほど、組織へ依存する人が多い。仕事そのものが少ないことは事実だが、自身の問題も大きく、長崎の協会会員15名のなかで、ガイド



長崎県通訳案内士協会のHPより

業を生業としているのは英語の1名しかいない。案内士自身がビジネス情報を掴むかどうかのポイントであり、この業界でビジネスを行うのであれば、長崎だけでなく全国に情報アンテナを張るべきである」と話している。

Ⅳ．通訳案内士を活用する民間企業

1．通訳案内士を活用した事業

東京都台東区にある㈱トラベリエンス（橋本直明社長）は、訪日外国人観光客に対して通訳案内士による旅行ガイドサービスを提供する会社である。社長の橋本氏は、サラリーマン時代にアウトバウンド（日本人を海外へ送り出す）を担当していたが、もともと学生時代からバックパッカーとして70を超える国々を旅した経験の持ち主であり、欧州などにおけるガイド付きツアーの充実ぶりを目の当たりにしてきている。橋本社長は「旅行というものは、旅人が苦勞して手に入れた貴重な時間のはずである。その大切な一日を最大限に楽しませてあげたい。日本にそういうサービスを作り出そうと思った」と語る。

2．事業内容

㈱トラベリエンスは「トラベリエンス」「トリプルライツ」「プラネタイズ」という3つの事業から成り立つ。

（1）Travelience（トラベリエンス：訪日外国人旅行者向け観光ガイド事業）

① 国家資格の通訳案内士による訪日旅行ツアーの提供

会社名にもなっているトラベリエンスとは、東京と鎌倉、箱根と富士、日光の各地において、国家資格の通訳案内士による公共交通機関を使用した質の高い日帰りツアーを、リーズナブルな価格で外国人に提供する旅行ツアー事業のことである。

トラベリエンスの事業は、東日本大震災の影響が残るなか、外国人観光客を増やすなどまだ声に出せない2013年の3月に始めたことで、その先行きが心配されたが、同年6月に富士山が世界文化遺産に登録、また9月には56年ぶりとなる東京でのオリンピック開催が決定し、12月に和食がユネスコ無形文化遺産



トラベリエンスツアーのようす（写真提供：㈱トラベリエンス）

へ登録されるなど、結果的にインバウンド観光が再び脚光を浴び始めるという追い風の吹くなかで事業が展開された。そうして、ガイドのクオリティに強いこだわりを持つツアーとして利用した旅行者の満足度を上げることにより、外国人の間にその存在が口コミで広がっていった。

② 最高レベルの案内士を採用

トラベリエンスのガイド採用は、100回のガイドのうち、99.5回の評価が5つ星という最高評価を得られる案内士に絞っているため、その採用割合は20人に1人と、かなり狭き門となっている。このことから、同社に所属する案内士は30～40代を中心に13人（最高年齢は60代）と少ない。また、彼らは通訳ガイドを生業として活動しているプロガイドであり、他社からも個別に仕事を請け負っていることから、(株)トラベリエンスでも彼らを正社員として雇用することは考えていない。

橋本社長は「彼らは全くスケジュールが空かない優秀なガイド達である。仕事をもっと頼みたいが逆に断られることもあり、なかには当社のもう1つの事業“Triple Lights”に登録している人もいることから、彼らのスケジュールを先に押さえるようにしている。人気のガイドについては半年先のスケジュールから押さえるなど、トラベリエンス事業における顧客満足の維持に努めていきたい」とのことであった。

このように、ガイドにこだわる徹底したクオリティにこだわる営業スタンスから、(株)トラベリエンスは、世界最大の閲覧数を誇る旅行者コミュニティサイト「トリップアドバイザー」（米国・マサチューセッツ州）の口コミにて、旅行者から評価が一貫して高い施設に与えられる認証「Certificate of Excellence（エクセレンス認証）」を、創業以来毎年受賞している。

（2）Triple Lights（トリプルライツ：訪日外国人旅行者向け観光ツアーマーケットプレイス事業）

トリプルライツとは、国家資格や特区ガイド、地域限定の資格をもつ通訳案内士、つまり合法通訳ガイド専用のインターネットプラットフォームのことである。(株)トラベリエンスでは、通訳案内士がこのプラットフォームに登録するにあたり自身の動画紹介を推奨しており、高齢者をはじめ、動画の撮影方法がわからないガイドにもコールセンターチームが全面的にフォローを行う体制を整えている。

これまで、1940年に設立されたJGA^{*}（一般社団法人日本観光通訳協会）や、1982年設立の通訳案内士初の同業者団体JFG（協同組合全日本通訳案内士連盟）などの団体が所属会員へ仕事を紹介する、また、旅行会社や人材派遣会社が案内士に仕事を依頼する、といった事例はみられたが、通訳案内士と外国人観光客とを直接つなぐマーケットプレイスはなかった。

※旅行エージェントやホテル等からの通訳ガイドの依頼を正会員に紹介する就業案内も活動の1つとされているが、職業紹介業務のみが主たる入会目的の場合には、当協会への入会はすすめないと表明している。

このプラットフォームに登録すると、旅行ツアーの作成とその料金設定、依頼があった外国人観光客へのメール返信など全てを案内士個人で行うことになるが、ガイド料の授受など金銭に関わることに加え、クレームについては同社が対応することから、案内士が安心感を得られるシステムとなっている。

また、このプラットフォームに登録している案内士のクオリティは利用者の口コミや評価から判断される。評判のよい案内士はガイドを行う地域の最初に掲載され、外国人観光客とのマッ

チングの機会がさらに増えることになるが、悪い口コミが寄せられる案内士や、やる気のない案内士は後方に掲載して目立たなくしている。

トリプルライツには、360人の通訳案内士が登録しており、その年齢層をみると50～60代が50%と半数を占め、以下、30～40代が35%、70代以上が10%超である。また、居住地別では、東京都が30%と最も多く、次いで神奈川県が15%、以下、京都府6%、埼玉と千葉県、大阪府がそれぞれ5%、兵庫県4%となっている。ここでは、新人ガイドもベテランガイドも同じ土俵で競うことができ、橋本社長は「登録している案内士のなかには82歳の男性もいるが、メールのやり取りからツアーの造成まできちんと自身で行えるようになった。この方は高齢のため、これまでの旅行会社からも仕事をもらえずにいたが、当サイトに登録したことで旅行者から直に仕事の依頼が来るようになり、口コミもすでに20件近くとなっている。このような案内士の方々から、大変感謝していただいている」と語っている。



トリプルライツのサイト画面（トリプルライツのHPより）

（3）Planetyze（プラネタイズ：訪日外国人旅行者向け旅行ガイドブック事業）

“映像で見る日本最大級の旅行ガイドブック”を標榜するプラネタイズは、日本各地の風景や文化を映像で紹介することにより、外国人観光客の訪日意欲を掻き立てることを目的とした事業である。橋本社長は「東京～大阪のゴールデンルートを訪れている訪日外国人の目は、今後必ず地方に向いてくる」との考えから2015年4月、地方の情報発信を目的にこの事業を始めた。

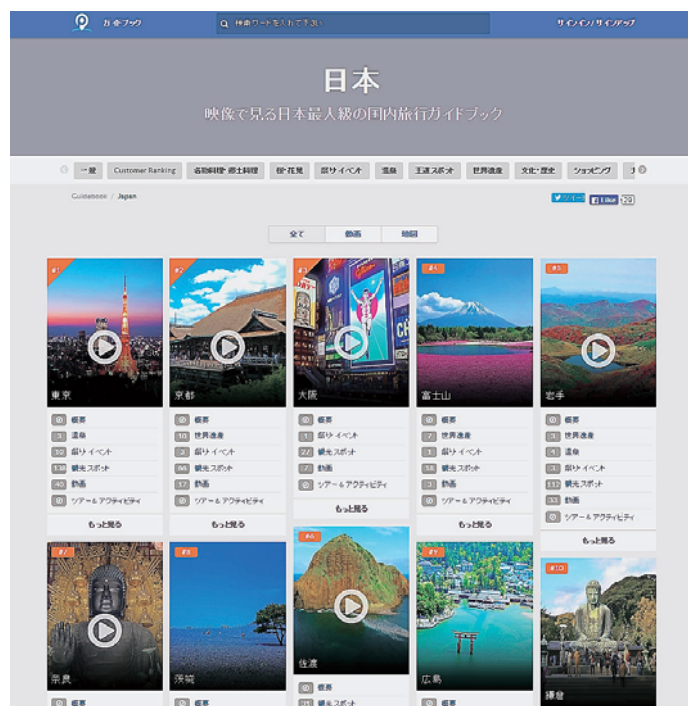
外国人観光客の地方への誘客成功事例として有名な「スノーモンキー」[※]のように、どんな小さなきっかけが外国人のハートを掴むのかわからない。そこで、プラネタイズでは情報を数多く

流し、それを調整していくことが大事であると考え、「スノーモンキー」のような現象が他の地方にも起こる確率を高めるサービスとして展開している。

※温泉に入る猿で有名な長野県「地獄谷野猿公苑」の猿のこと。現地の人が、雪景色のなか猿が入浴する写真を米「LIFE」誌のフォトコンテストに応募、同誌の表紙を飾った。それを海外メディアが採り上げたところ評判となり、外国人が「日本では是非行ってみたい所」として有名になった。また、訪れた人の口コミがどんどん広がることで多くの外国人が訪れるようになった。

しかしながら、事業を始めて1年経過した現在、映像ガイドブックを作成しているのは「東京」「大阪」「京都」「岩手」

「佐渡」「奈良」の6地域に限られており、長崎県をはじめとする国内51の地域は写真紹介のみにとどまる。お金のかかる映像の製作は、スポンサーが見つからないとなかなか難しい面があるが、同社では、この事業が外国人を日本の地方へ送り込むモデルとなることで、会社の大きな柱に成長することを期待している。



プラネタイズのサイト画面（プラネタイズのHPより）

V. インバウンド観光についての考察

1. 重要な通訳案内士によるガイド

通訳案内士の仕事は非常に難しい。通訳ガイドとして、まず基本的に外国人が話す内容の9割以上を理解しなければならない。さらに、相手とのコミュニケーションがしっかり取れて、楽しませるためのエンターテインメント的な能力を備えていることが必須である。そこに、観光とそれに関連する幅広い知識が必要となるため、現在人気があり活躍している案内士はかなり優秀な人であるといえよう。(株)トラベリエンスの橋本社長も「国家試験を突破したからといって、ハイレベルで外国人を案内できる案内士はそうはいない」と話している。

そこで、通訳案内士のガイド力向上が課題となる。これには、自己研鑽に加えて、実際のガイドで経験したことの情報共有など、通訳案内士間での連携もお互いのガイド力向上に有効であると思われる。ガイド力が低いと、外国人観光客に対して不十分な知識と理解により日本を案内することとなり、結果的にわが国に対するイメージを損なってしまう。そのことが訪日ツアーの質

の低下を招き、日本にもう二度と来たくないと思う外国人観光客を増やすことにもつながることから、通訳案内士の役割は大変重要である。

2. 案内士資格の規制緩和の動きについて

国は、規制を緩和し通訳ガイドを増やす方針である。既に通訳案内士の国家試験は運用面で緩和されており、例えば、英語の筆記試験はTOEIC[※]スコアが840点以上の人は免除されている。加えて、特区ガイドと地域限定ガイドの資格の独占もなくす方向で検討し始めている。

※Test of English for International Communicationの略。英語によるコミュニケーション能力を幅広く評価する世界共通テストのこと。

規制緩和が進むと、通訳案内士の活躍の場が奪われるのではないか、という声も聞かれるが、観光庁の《通訳案内士制度のあり方に関する検討会》の委員も務めている橋本社長は「規制緩和は案内士にとってもチャンスとなる。規制緩和で、多くの企業がこの業界に参入し、様々なサービスが生まれて関連ツールも整備されるなど、業界全体の活性化にも寄与する。現在は実力ある案内士にも日が当たらない状況だが、資格の有無に関わらず、実力のあるガイドが活躍できるようになる」と語る。

3. インバウンド観光

(1) 情報発信の重要性

訪日外国人、特に欧米からの観光客を増やすためにはまず「知ってもらう」ためのプロモーション活動が重要となる。長野県の「スノーモンキー」のような1つの尖ったコンテンツの発信が、外国人の間にシェアされて広がることで多くの観光客が訪れるようになり、その周辺地域にも恩恵が及ぶことになる。橋本社長も「外国人がゴールデンルート以外の地方に行かないのは“知らないから”である」との考えを持つ。「情報には2種類あり、1つはそこに『行きたい!』と思わせる情報。もう1つが単なるアクセスの掲載などにとどまる情報である。現在のWEBサイトの大半はHow to get thereなどアクセス方法や観光施設などに関する情報しか載せていない。そのため、そこには『行きたい!』と思わせるインパクトのあるものを掲載すべきである。外国人が日本に関する情報をTVで見る機会は限られており、また、写真情報だけではなかなか『行きたい!』とはならない」と語る。

(2) 地方への誘客のために

異国における地方への観光は、旅慣れた人にとっては問題ないが、旅慣れてない人にとっては交通が不便など、若干その敷居が高くなることから、効率よく回るためにもガイドの存在は欠か

せない。これからの外国人観光客は、パッケージツアーよりもFIT（個人旅行者：Foreign Independent Tour）旅行が増えるのは間違いなく、「スノーモンキー」のように、どのようなものがその地方の魅力に化けるのかわからないことから、個人の多様なニーズをどれだけ拾い集められるかもポイントの1つとなろう。

また、わが国の地方観光の問題点として、橋本社長は「世界中を旅した経験から、日本の地方はどこも2次交通が弱い。決められた期間に効率的に回りたい外国人にとって、日本の地方は周遊しづらく、これが誘客のネックとなっている。海外をみると、スリランカのように道路事情が悪くても周遊バスがしっかり運行されていて旅行しやすい国もある。そうであれば、日本の地方でもバスネットワークを形成すればよいとなるが、その成果が直ぐに現れるかどうかが見極めにくいために、1年程の実証実験で終わらせてしまうケースが非常に多い。このような事業は、ある程度長期的な視野をもって継続することが重要である」と指摘する。

（3）地方行政の役割

地方在住の通訳案内士が地元で活動できるためには、行政からのバックアップも欠かせない。県通訳案内士協会の土井会長は「通常、観光振興では客数を伸ばすことに注目されがちだが、行政は外国人観光客を増やすことで新たな企業の創業や進出、雇用の促進につなげるなど、地元にもっと経済的恩恵をもたらすような視点を持つことが肝要。通訳案内士をはじめ、インバウンドに関わる人々のビジネスチャンスを広げることがより地方経済の活性化にもつながる」と力説している。

おわりに

訪日外国人観光客が、わが国における観光で「Face to Face」を実践する通訳案内士＝通訳ガイドから満足感を得ることができればリピーターとなる確率も高まることから、インバウンド観光における案内士の果たす役割は非常に大きい。また、長崎市を含む3都市の「観光立国ショーケース」への選定をみても、これからは国が意図的に外国人観光客を地方に誘導していくことは明白であり、そうすると、案内士活躍の場が増えて通訳ガイドという職業が地方にも確立する可能性があるなど、通訳案内士の未来は明るいものと思われる。

ところが、長崎県の通訳案内士は140人と少なく、観光立国ショーケースに選定された長崎市がこれから一段と外国人観光客の誘致に力を入れることや、増加が予想されているFIT旅行者対策を考えると、受入体制としての“通訳ガイドの充実”が求められる。これにはまず、優秀な140人の人材をフル活用するためにも、県通訳案内士協会に所属している15人とそれ以外の案内

士との間に新たなネットワークを設けて、案内士間の交流やスキルアップ機会の創出などを図ることが必要であろう。また、案内士の個別セールス活動とは別に、長崎県への通訳ガイドの依頼を一括して受け付ける体制を整えることで、仕事の依頼が多い場合には、例えば臨時でしか仕事ができない案内士などにも時間単位での協力依頼を行うなど、様々な状況にワンストップで対応可能となる。

また、現在国が検討しているガイド資格の規制緩和が確立された際には、直ちにやる気のある人材を募集して県内の通訳ガイドの数を増やしておくことも肝要である。通訳案内士の有資格者と、規制緩和により新たに誕生したガイドが両輪となることで、観光立国ショーケースとなった長崎市を訪れる多くの外国人観光客とその他FIT旅行者のニーズに対応しやすくなる。

しかしながら、こうした態勢づくりは通訳案内士とともに行政が中心となって推進していかなければ、事態はなかなか進展しないものと思われる。

人口減が進行する地方にとって、外国人観光客の増加は地域経済の衰退に歯止めをかけるうえで1つの大きなチャンスである。多くの外国人を呼び込むためにも、通訳ガイドの充実と、その活用体制を検討するとともに、どのようなコンテンツが脚光を浴びるかわからず、口コミにも大きく左右される現代の観光事情では、地域の情報発信についてもっと細かく、様々な情報を数多く発信し続けることが求められる。

(杉本 士郎)