

ガイド役として期待が高まる留学生

1. 増加する外国人観光客

2003年のビジット・ジャパン・キャンペーン開始以降、日本を訪れる外国人旅行客は順調に拡大を続け、‘2010年までに1,000万人達成’に向けた動きもラストスパートの時期に入っている。

特に、今年7月からの中国人旅行者へのビザ発給要件の緩和が訪日観光客の増加に大きく影響しており、中国人の観光客は、8月単月で17.1万人（前年同月比57.6%増）、1～8月累計では104万人（58.9%増）と既に100万人を突破し過去最高を記録している。また8月の1日当たりのビザ取得件数も、富裕層限定で個人観光ビザ発給を開始した昨年の約6倍に達している。

2. 外国人案内・ガイドの需要の拡大と人材・人員不足

外国人観光客が増加傾向にあるなか、重要性を増しているのが接客サービスの向上や外国語での案内などホスピタリティの充実への取組みであり、通訳ガイドはその重要な要素である。通訳ガイドに対する需要は、訪日する外国人観光客の旅行形態が変化し、その旅行ルートやニーズが多様化しはじめていることから今後増大するものとみられる。たとえば、これまで主流であった東京・京都などゴールデンルートへの団体ツアーが、それ以外の観光地を訪れる個人旅行客へとシフトし始めており、それに伴い観光案内の形態もツアー全般におけるガイドとは異なる専門分野へのガイドが求められるなど、特定目的への観光案内ニーズが拡大している。しかし、わが国では訪日外国人の増加に合わせた受け入れ体制充実の要となるべき通訳ガイドがまだまだ不足している。資格を持つプロのガイド（「通訳案内士」）は数も少なく（図表1）、規制緩和で生まれた「地域限定通訳案内士」（図表1）もなかなか増えない状況にある。こうしたなか、通訳・案内の担い手として注目されるのが留学生である。

図表1 (2009年4月1日現在) (人)

通訳案内士	全 国	長 崎
	14,559	56
	英 語	9,953
	中国語	1,678
	韓国語	730

(2009年4月1日現在) (人)

地域限定通訳案内士	長 崎	沖 縄	静 岡	栃 木	岩 手	北海道
	34	37	32	12	22	29

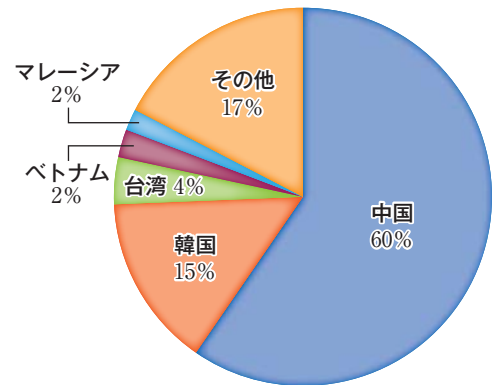
※但し、長崎は現数値

出典：観光庁資源課

3. 増加傾向の留学生

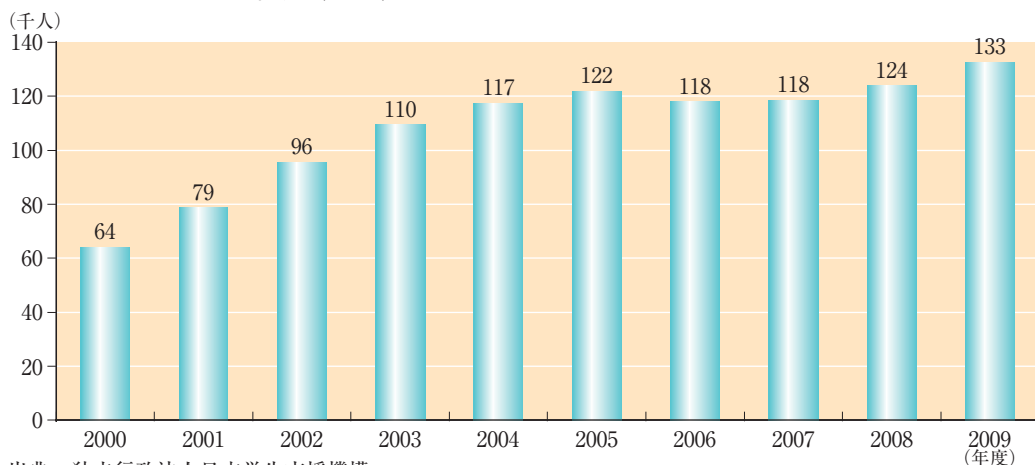
国内における留学生の数は増加傾向にあり、2009年5月には132,720人（前年比8,891人（7.2%）増）と過去最高を記録している（図表2）。出身国別をみると、中国・韓国・台湾からの留学生が全留学生の78.4（前年度78.1）%を占めている（図表3）。また、長崎県の留学生数は1,655人（2009年5月現在）となっており、九州では福岡、大分に次いで1,000人を超えている（図表4）。

図表3 出身国別の留学生数（全国）



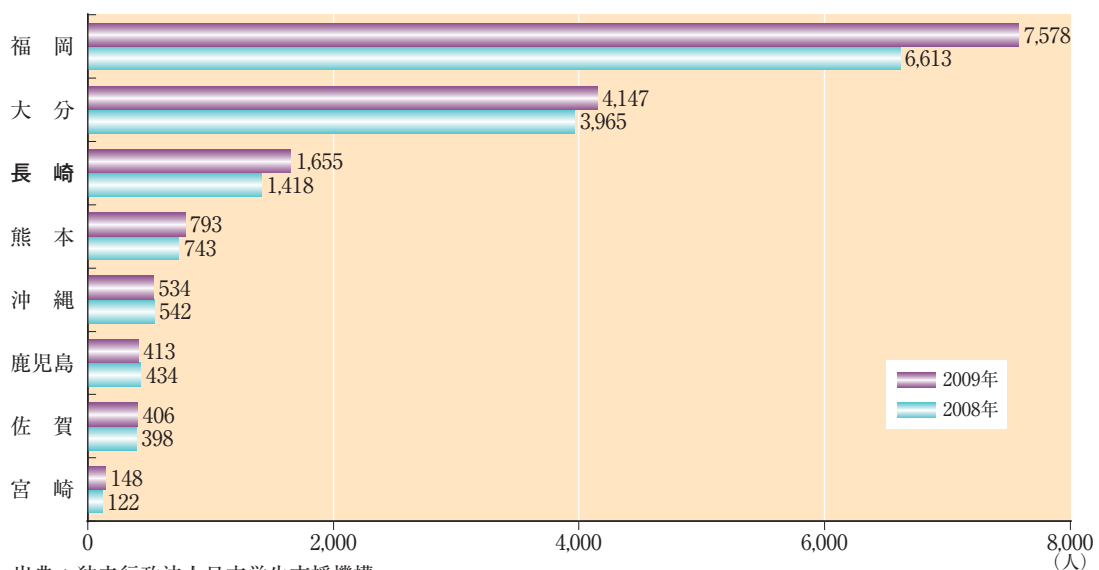
出典：独立行政法人日本学生支援機構

図表2 留学生数の推移（全国）



出典：独立行政法人日本学生支援機構

図表4 九州・沖縄の県別留学生数



出典：独立行政法人日本学生支援機構

図表5 長崎県の大学・高専における留学生受入状況

(2009年5月1日現在) (人)

大学名 費用・ 在籍身分別		長崎 大学	長崎県 立大学 佐世保 校	長崎県 立大学 シーボ ルト校	長崎総 合科学 大学	活水 女子大 学	長崎ウ ェスレ ヤン大 学	長崎純 心大学	長崎短 期大学	佐世保 工業高 等専門 学校	長崎外 国語大 学短期 大学	長崎国 際大学	計
費用別	国費留学生	66	1							4	1	2	74
	私費留 学生	政府派遣	4							2			6
		その他	293	23	24	90	41	191	8	106	1	296	1334
	計	363	24	24	90	41	191	8	106	7	297	263	1414
在籍身 分別	学部学生	99	6	11	40	23	145		102	6	194	247	873
	大学院生	151	18	3	20			1				6	199
	研究生	37			6			5				1	49
	科目等履修生	5			2	18	46	2	4		103		180
	別科生				22								22
	専攻科生									1			1
	研修生	13										9	22
	特別聴講生	58		10									68
	計	363	24	24	90	41	191	8	106	7	297	263	1414

出典：長崎地域留学生交流推進会議

4. 留学生の能力を生かす各地の取組み

こうした増加傾向にある留学生の能力を地域活性化に役立ててもらう取組みは各地で始まっており、成果を上げている地域もみられる。

(1) <旭川> (社) 旭川観光協会

北海道観光旅行において旅の基点のひとつとなっている旭川市は2002年、観光客の増加に対応すべく観光情報センター（(社) 旭川観光協会が運営）をJR旭川駅構内に設置した。これにあわせて、観光ガイドとして中国人留学生4名（北海道教育大3名、北海道大卒1名）を観光協会が初めて採用し、運営に当たるようになった。センターの体制は、専従職員のほか観光ボランティアが常時3、4人従事して外国人観光客にホテルや民宿を紹介しており、留学生ガイドの親身な対応ぶりが口コミで広がるほど好評を得ている。留学生自身もセンターでの体験を通じて日本の文化や暮らしも身に付けられることで、卒業後に就職したホテルでは、インターネットの予約やHPの外国語版の担当となり、プロモーションにも出かけるなど、観光誘致という大役を担いながら旭川市と中国とを行き来している。

このように旭川市では、中国人留学生を採用する企業も近年増えてきており、彼らをこれから先の日中交流や旭川を国際的に広める観光大使としての役割を果たしてくれる存在だとしている。

他にも同協会では、外国語によるガイドの大切さを広めるため、簡単なあいさつと観光ガイドに必要な会話を、英語・中国語・韓国語に翻訳してノート教材やビデオ教材を製作したり、外国語講座を定期的に開催し市民への公開講座とする取組みを始めるなど、市民レベルでの国際的な

観光のおもてなしを身に付けようとする活動にも積極的である。

（２）＜福岡＞JR九州、（財）福岡観光コンベンションビューロー

アジアを中心とした海外からの観光客が好調ななか、もっと外国人が利用しやすいようにと、JR九州では3カ国語（日本語・中国語・韓国語）を話せる中国人留学生5名（九州大など福岡県内の大学・大学院生）を今年7月から来年3月までの期間契約社員として採用している。その業務はおもに「博多駅」構内で外国人旅行者に改札口の場所や切符の買い方を教えたり、窓口業務における通訳などを行っている。またこれによる外国人専用の乗り放題切符の販売も好調であり、今後も中国をはじめ東アジアを中心とした外国人客の増加が見込めるため、留学生の活用で外国人が利用しやすい駅を目指している。

また、（財）福岡観光コンベンションビューローでは、2008年6月から「ウェルカムサポーター制度」をスタートさせた。これは、福岡市を訪れる国内・海外からの観光客などの受入れ支援（通訳、案内、誘導）を目的としたボランティア活動で、2010年7月現在で福岡都市圏内の留学生を中心に204人が登録している。案内等に要する交通費や活動実費のみ支給するボランティア活動であるが、中国人121人など139人の留学生が参加している。2009年度は、大型クルーズ船など海外団体観光客受入に伴う案内など、90件、延べ259人が活動した。

（３）＜熊本＞熊本大学等

熊本大学では、県内14大学などからなる「高等教育コンソーシアム熊本」や「熊本留学生交流促進会議」と連携し、2010年6月から留学生向けの観光ボランティアの養成講座を始めた。これは、留学生が母国からの訪問者に熊本の素晴らしさを語れば、熊本と世界を繋ぐために大いに役立つばかりか観光客の誘致に一役買うことになるとの期待を込めたものである。そこで、まず手始めに熊本城に関する観光ボランティアガイド養成講座（定員20名、講義8回）に取り組み始めている。外国からの観光客のなかには母国での社会的地位が高い人も多く、留学生にとっても人的ネットワーク構築の面でプラスになるという。ほかにも熊本大学は、留学生の更なる増加を目指しており、現在の400人を5年後には1,000人にまで増やすとしている。また、熊本県も県内の留学生を2,000人とする目標を定めている。

（４）＜大分＞大分県

大分県では、大分の魅力を肌で知る留学生に「千客万来の招き猫」になってもらうため、今年8月に留学生を支援するNPO法人「大学コンソーシアムおおいた」（別府市）の人材バンクを介し募集を行い、中国語で既にブログを開設している留学生13人（立命館アジア太平洋大、別府溝

部学園短大2～4年生）に、自身のブログで県内情報を母国の中国へ発信してもらっている。これは中国人への個人観光ビザ発給条件が大幅緩和されたことに伴う富裕層などをターゲットにした海外観光誘致対策事業の一環で、「ツーリズムおおいた」とともに留学生らをモニターツアーに参加させその感想記をアップさせるなど、富裕層や若者らネットユーザー向けへの売り込みで観光客誘致の起爆剤にしたいとしている。

（５）＜東京＞武蔵野大

武蔵野大では、西武トラベルと産学連携で協力し、今年６月から中国人富裕層向けのコンシェ

図表６ 各地の留学生活用状況

企業・大学・自治体	(社)旭川観光協会	JR九州
動き	語学力をガイドに生かす、留学生こそ将来の観光大使	「博多駅」で通訳業務などを担当する中国人留学生５名を期間契約社員として採用
対象	中国人留学生を増員枠で初めて採用 (北海道教育大旭川校の交換留学生３人、北海道大卒１人)	中国人留学生５名 (九州大学など福岡県内の大学・大学院に在籍している男性２人、女性３人)
運営	観光情報センターのJR旭川駅移設に伴い、旭川市が整備し旭川観光協会が運営。	JR九州
具体例	●宿の予約がないままセンターを訪れる外国人観光客が意外に多く、ホテルや民宿に何度も連絡をかけ確保することもしばしば。 ●観光協会は、女性専従職員のほか観光ボランティアが常時３、４人従事。家庭的な雰囲気の中から、留学生は日本の風習、生活の知恵、郷土の歴史など様々なことを自然と学び取る。また道費助成を受け外国語の講習会開催や教材作りに取り組む。 ●就職した留学生は、インターネットの予約やHPの外国語版を担当し中国にプロモーションに出かける等、里帰りではなく観光誘致という大役を担っている。この前例で旭川では中国人を採用するホテルが増えてきた。	●駅員として博多駅に配置。 ●日本語・中国語に加え英語もしくは韓国語の３カ国語を話せる留学生が外国人旅行者の案内や簡単な通訳を行う。 ●改札口の場所や切符の買い方などの案内ほか、切符購入時の窓口での通訳も担当。
目的・ねらい	●観光客の増加に備えるため	●外国人客対策としての案内役のため ●外国人客に利用しやすく
背景	●北海道観光旅行において旭川が旅の基点になっている ●旭川空港への海外チャーターは12年の年間５便が16年度は284便と驚異的な数字で伸び、実質的に国際空港の趣である	●アジアを中心とした海外からの観光客の増加 ●10年１～３月期「外国人宿泊者」68%増（大分11.7%増、福岡6.7%増）
実施時期	H14.6～	H22.7.20～23.3
成果・課題	●旅人に親身になって接するガイドよりは外国人観光客の間に口コミで広がった。 ●向学心に燃えた留学生は何事にも真剣に取り組む。また体験を通じて日本の文化と暮らし、観光をしっかりと身につける彼らは日中交流の将来の利器であり、旭川を国際的に広める観光大使の役割を果たしてくれる。	●外国人専用に販売している乗り放題切符「JR九州レールパス」の販売が好調。
今後の取組み	●協会では外国人を講師に雇い、外国語講座を定期的に開催。広く市民への公開講座とし、国際的な観光のおもてなしを身につける。	●今後は中国などアジアを中心に外国人客の増加が見込めるため、「留学生の活用で、外国人客も利用しやすい駅を目指す」
報酬	「資格外活動許可書」を申請して採用している（報酬有り）	期間契約社員（報酬有り）

資料：各社ホームページ、新聞記事等の各種資料を当社で加工。

ルジュ業務を始めており、観光産業への就職を希望する同大学の中国人留学生（大学院生）が中心となって活動をしている。ロイヤルパーク汐留タワー内（29階）の専用サロンに「チャイナサロン」と「チャイナデスク」を設け、コンシェルジュの訓練を受けた留学生がボランティアとして常駐し空港送迎や観光案内、オペレーターなども行っている。西武トラベルはHPを通じて中国の旅行会社にも利用者を募っており、今後は観光客を増やすだけでなく日本に何度も来てもらうための仕掛けも必要だとしている。

熊本大学等	大分県	武蔵野大学・西武トラベル
留学生を観光ボランティアにし、母国の観光客をガイドしてもらう。	自身のブログを使って「第二の故郷・大分」の情報を母国の中国に発信してもらう。	来日する中国人富裕層向けのコンシェルジュ業務。 「コンシェルジュは中国留学生」
中国や韓国から熊本県内に来ている留学生	立命館アジア太平洋大学、別府溝部学園短期大学に通う19歳～28歳までの2～4年生（男性2人、女性11人） （既に中国語でブログを開設している13人）	武蔵野大の中国人留学生 （「留学生コンシェルジュ」は、武蔵野大の発案で実現）
熊本大学・県内14大学などを束ねる「高等教育コンソーシアム熊本」や「熊本留学生交流推進会議」	留学生を支援するNPO法人「大学コンソーシアムおおいた」の人材バンクを介して県が募集。	武蔵野大と西武トラベルの産学連携の取り組みで協力
● 熊本県内の温泉の効能解説や、熊本城など歴史を絡めたツアーなどをガイドできる留学生を育成。 ● 熊本城の歴史や、武者返しなど独特の構造を持った石垣などで、留学生向けの観光ボランティアガイド養成講座を実施。	● 大分県情報を取材するため、メンバーはモニターツアーに参加。同事業を受託するツーリズムおおいたのスタッフが同行し、留学生には「その夜から各自のブログに写真や映像付きで書き込んでもらう」（県国際政策室）方針。 ● 神社仏閣巡り、グリーンツーリズム、離島探検、水郷散策などを体験し、感想記をアップしてもらう。	● 観光産業への就職を希望する大学院生が中心で航空会社の客室乗務員経験者など外部講師から接客マナーの研修を受けたうえで、空港での出迎えから送りまでの間の面倒をみる。 ● ロイヤルパーク汐留タワー内（29階）に専用サロン「チャイナサロン」を設置し、武蔵野大の中国人留学生がボランティアで常駐して、空港送迎や観光案内など旅の手助けをする。
● 地域の国際化支援活動のため ● 県内14大学などを束ねる「高等教育コンソーシアム熊本」や「熊本留学生交流推進会議」を活用し、留学生・母国と熊本地域・大学のメリットを引き出す。 ● 大学間の留学生同士の交流を図り、観光客だけでなく留学生の増加も狙っていく。	● 大分の魅力を肌で知る留学生に「千客万来の招き猫」になってもらう。	● 観光客を増やすだけでなく、日本に何度も来てもらうための仕掛けも大事。
● 九州にはアジア諸国の観光客が多く訪れるが、福岡県を除くと中国語や韓国語を話せるボランティアガイドはごくわずか。 ● 一方で韓国人などは温泉好きでリピーターの可能性高い。	● 中国人への個人観光ビザ発給条件が大幅緩和されたことに伴い、富裕層らをターゲットにした海外観光誘致対策事業の一環。	● 7月に中国人個人観光客向け査証（ビザ）の発給要件が緩和
H22.7.27～	H22.8.1～	H22.6～
● 観光客は母国で社会的立場が高いケースも多く、留学生のネットワーク構築でプラスにもなる。		● 日本で就職を考えている留学生にとっても良い経験。
● 熊本の留学生は今春新生150人を含め400人。一年前と比べ4割増で、県内留学生の半分強を占める。5年程度で熊本大は1,000人県内では2,000人を計画。	● 県とツーリズムおおいたは「中国での大分県の知名度はまだ低い。留学生の力を借りて、ネットユーザーの富裕層や若者らに売り込み、観光客誘致の起爆剤にしたい」としている。	
就労ビザの関係でボランティア（報酬なし）		ボランティアで常駐（報酬なし）

5. 長崎における取組み状況

本県では、クルーズ船が入港する際のターミナル内の受付ガイドとして長崎市（長崎港クルーズ客船受入委員会）が交通費を支給しボランティアガイドを活用しているほか、浜町界隈の商店街（浜んまち6商会）でも、クルーズ船の入港に合わせ旅行会社などを通じ、県内大学の留学生を含む8～10名のガイドを都度採用しながらアーケード内の案内所で案内ガイドを行っている。

また昨年は、県観光連盟が長崎外国語大と連携し留学生向けにボランティアガイドの短期研修（1週間程度）を行った。もっとも、今年はまだ実施されておらず、継続的な実施には至っていないため、まだまだこれからの段階といえる。



外国人観光客で賑わう長崎港松が枝国際ターミナル

6. 今後の課題と期待

案内ガイドや通訳などに留学生の力を借りる取組みは各地域で始まっており、試行錯誤を繰り返しながらも、徐々に成果が表れてきつつある。本県でもこうした取組みは始まっているが、まだ緒に就いた段階であり、特に本県の場合は、産・学・官でのネットワークを通じて戦略的に取り組むまでには至っておらず、各関連団体が個別で行っている状況にある。

また、留学生といっても就労ビザの規制や通訳業務従事に関する規制^(※1)など様々な障害もあることから、その学生らを受け持つ大学側としても学業との兼ね合いを懸念している面もある。しかし、将来的に本県と諸外国との交流の架け橋にもなりうる留学生が地域の一員となって「もてなしの心」を外国人観光客にも直接伝えられれば、長崎に対する魅力の向上、ひいては観光客の消費拡大やリピーターの増加などを通じた地域活性化につながると期待される。そのためにも、留学生がもっと積極的に活躍できるような環境整備や規制緩和が求められる。

(※1) 現在の「通訳案内士」（「地域限定通訳案内士」含む）法規定では無資格者が報酬を得て外国人の観光案内業務を行うことができないとされているが、無償で行うボランティアガイドは違法になっていない。

（平川 陽子）