

ISFJ2015

政策フォーラム発表論文

通訳案内士の活用¹

～新たな訪日外国人観光客の集客に向けて～

2015 年 11 月

甲南大学 倉本研究会 都市交通③分科会

大畠綾乃

山根奏海

¹ 本報告書は、2015 年 12 月 5, 6 日に行われる ISFJ 日本政策学生会議 2015 年度本番発表会に提出する論文内容を報告するものである。本稿の作成にあたり甲南大学の倉本宜史先生、杉本喜美子先生、前田正子先生をはじめ、金坂成通先生(大阪商業大学)、湯之上英雄先生(兵庫県立大学)、齊藤仁先生(神戸国際大学)など、多くの方々から有益且つ熱心なコメントを頂戴した。ここに記して感謝の意を表したい。また、ご多忙な中聞き取り調査にご協力下さった通訳案内士の方々にもこの場を借りてお礼申し上げたい。しかし、本報告書にあり得る誤り、主張の一切の責任はいうまでもなく筆者たち個人に帰するものである。

要約

本稿は、現在訪日外国人観光客が年々増加しており、今後も増加が見込めるという状況において課題になってくるだろう訪日外国人観光客が抱えるコミュニケーション問題を明らかにし、それに関連して通訳案内士という職業における問題を示すとともに、それらを同時に解消できるような政策を提言するものである。また本稿で問題とする、訪日外国人が抱えているコミュニケーション問題とは、訪日外国人観光客が日本に訪れる際に日本人と上手くコミュニケーションが取れないことによる不安の存在を意味する。そして、通訳案内士という職業に関しては訪日外国人観光客による通訳案内士に対しての認知度が低いゆえに定期的な仕事を獲得できず安定した収入が得られないということを問題とする。現在課題になっているコミュニケーション問題に対してこれまで以上に通訳案内士を活用することで、コミュニケーション問題が解消され、またそれと同時に通訳案内士の職業としての問題に対しては、訪日外国人観光客による需要が少なく安定した収入が得られないという問題も解消できるのではないかと考えた。このように互いの問題を同時に解消するためにまず、通訳案内士の通訳ガイド検索システムへの登録者数の多さが訪日外国人観光客にとって日本に訪れる要因になっているのかどうかについて統計データを用いた分析によって明らかにした。このように通訳ガイド検索システムの登録者数を増やすことが訪日外国人観光客を増やすことに効果的であるのにも関わらず、実際には都道府県によっては通訳ガイド検索システムの登録者数が十分ではない。そこで、通訳ガイド検索システムの登録者数を増やすために本稿では、3つの政策を提言する。まずは通訳案内士試験に合格し、通訳案内士の資格を取得した者に通訳ガイド検索システムへの登録を義務化することである。通訳ガイド検索システムに義務的に登録させることで必然的に通訳ガイド検索システムの登録者数が増加するだろう。また、通訳ガイド検索システムの登録者数を増やすためのもう一つの方法として通訳案内士の資格を習得した者にスキルアップ・プログラムを義務的に受けられるようにすることである。これにより通訳案内士としてのスキルの向上に

対する不安もなくなり、通訳案内士として働こうと思える者が増えるだろう。最後に、訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度を向上させることをもう一つの政策提言とする。訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度を向上させるための方法として、まず旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムのリンクを貼り付けてもらうことである。そうすることで多くの外国人の目に触れ、通訳ガイド検索システムの存在を知るきっかけになるだろう。次に、通訳ガイド検索システムのウェブサイトにも口コミのページを作成することである。通訳案内士を利用した訪日外国人観光客による口コミの投稿を見ることで通訳案内士に対する認知度の向上に繋がると考えた。そして、本稿の構成は以下の通りである。

第1章では、2003年から開始されたビジット・ジャパン事業を受けて現在訪日外国人観光客が増加しているという現状について紹介する。そして訪日外国人観光客に対して行われたアンケートデータをもとに、今後大きな課題になってくるだろう問題をコミュニケーション問題として扱う。次に、通訳案内士という職業の仕事の内容や現状を詳しく説明し、通訳案内士における問題を定期的な仕事を得られないことによる不安定な収入であることとする。

第2章においては、先行研究として栗原ら（2010）、田中（2007）、高井（2011）を紹介する。これらの論文はインバウンド需要の要因分析や訪日外国人集客のための政策提言を行っている。特に高井（2011）では、訪日外国人観光客に対して質の高い旅行を提供するために通訳案内士の必要性を主張しており、またそのような質の高いサービスを提供できる通訳案内士の育成方法を研究している。しかし、本稿は通訳案内士の育成方法ではなく、通訳案内士に対する訪日外国人観光客の認知度の低さゆえに通訳案内士の収入が安定しないことを問題としており、これが我々の独自性であると考え。また、コミュニケーション問題の解決手段として通訳案内士に焦点をあてた論文は、著者の調べる限りでは存在しない。したがって、本稿は新規性があると言えよう。

第3章ではまず、訪日外国人観光客が各都道府県に訪れる要因が何であるかを探るために8つの説明変数を用いて重回帰分析を行った。また、現役の通訳案内士の方に対する聞き取り調査²の結果も紹介する。聞き取り調査では、通訳案内士の方が現在感じている問題点やそれに対する改善点の回答を多数得た。その中でも「仕事の依頼が不定期であり、収

² 聞き取り調査の詳細については、結果を第3章で紹介する。

入が不安定である。」という回答が目立った。これは、先ほど述べた政策提言を考える上でも参考になっている。

なお、通訳案内士の方への聞き取り調査も本稿の独自性である。

第4章においては、第3節の重回帰分析と聞き取り調査の結果をもとに通訳ガイド検索システムの登録者数を増やすことに加え、訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度の向上を促進させるために以下の政策を提言する。

- I. 通訳ガイド検索システムへの登録の義務化。
- II. 通訳ガイドスキルアップ・プログラム³を受けることへの義務化。
- III. 訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度の向上。
 - 1. 旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムのリンク貼り付け。
 - 2. 通訳ガイド検索システムのウェブサイトにも口コミのページの作成。

³ 観光庁「通訳案内士の制度と現状について」 (<http://www.mlit.go.jp/common/000058991.pdf>)

目次

はじめに

第1章 現状分析・問題意識

第1節(1.1)訪日外国人観光客における現状分析

第2節(1.2)訪日外国人観光客が抱える問題

第3節(1.3)通訳案内士における現状分析

第4節(1.4)通訳案内士が抱える問題

第2章 先行研究及び本稿の位置づけ

第1節(1.1)先行研究

第2節(1.2)本稿の位置づけ

第3章 理論・分析

第1節(1.1)分析の概要

第2節(1.2)変数の選択と仮説

第3節(1.3)分析結果及び解釈

第4節(1.4)聞き取り調査の概要と結果

第4章 政策提言

第1節(1.1)政策提言の方向性

第2節(1.2)政策提言

第3節(1.3)政策提言のまとめ

第5章 本稿のまとめ

先行論文・参考文献・データ出典

はじめに

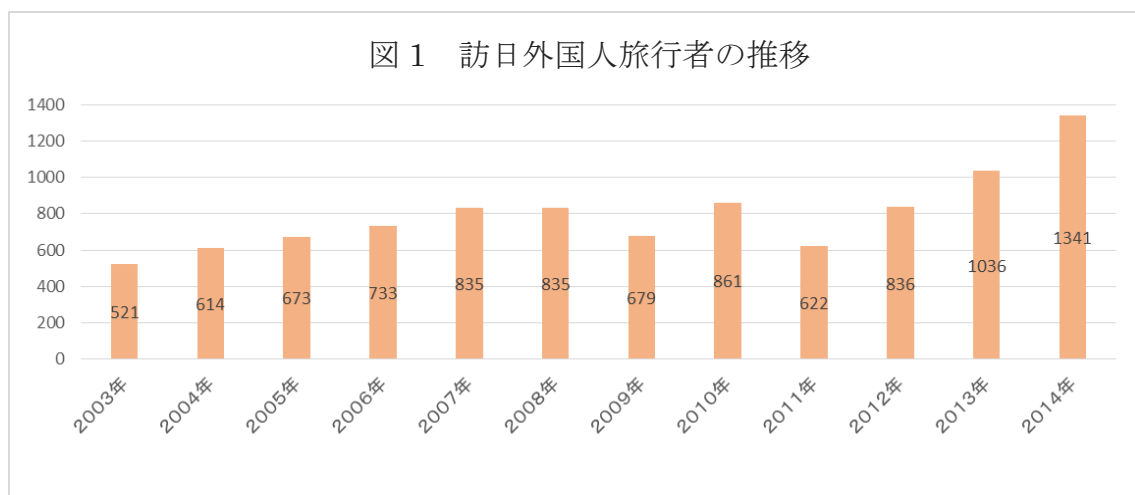
2003 年、日本では 2010 年度までに訪日外国人観光客 1000 万人を目指すために小泉内閣のもとでビジット・ジャパン事業が開始され我が国の観光立国としての動きが始まった。このことにより、現在我が国での訪日外国人観光客は年々増加しており、今後も東京オリンピックを迎えるにあたり更なる増加が見込まれる。そこで本稿は、観光立国を目指すにあたり今後障害となってくるだろう訪日外国人観光客が抱えるコミュニケーション問題を明らかにし、それに関連して通訳案内士という職業における問題を示すとともに、それらを同時に解消できる政策を提言するものである。また本稿で問題とする、訪日外国人観光客が抱えているコミュニケーション問題とは、訪日外国人観光客が日本に訪れる際に日本人とうまくコミュニケーションがとれないことによる不安の存在を意味する。それに加えて、通訳案内士という職業に関しては安定した収入が得られないということを問題とする。そこで、現在課題になっているコミュニケーション問題に対してこれまで以上に通訳案内士を活用することで、コミュニケーション問題が解消され、またそれと同時に通訳案内士の職業としての問題に対しては、訪日外国人観光客による需要が少なく安定した収入が得られないという問題も解消できるのではないかと考えた。

第1章 現状分析・問題意識

第1節 訪日外国人観光客における現状分析

2003 年、日本では 2010 年度までに訪日外国人観光客 1000 万人を目指すために小泉内閣のもとでビジット・ジャパン事業⁴が開始され、我が国の観光立国としての動きが始まった。これにより、図 1 に示すように訪日外国人観光客は開始当時の 521 万人から 2007 年度には 835 万人まで増えた。更に 2014 年には過去最多の 1341 万人が日本を訪れており、訪日外国人観光客の消費総額は 2 兆円を突破したと推計された。このペースでいくと 2015 年以降も増加すると考えられ、政府は日本を訪れる訪日外国人観光客数の目標を東京オリンピック・パラリンピック開催の 2020 年までに 2000 万人としている。しかし、図 2 に示すように我が国の訪日外国人観光客数は世界では 22 位、またアジアでは 7 位であり未だ観光立国とはいえない。

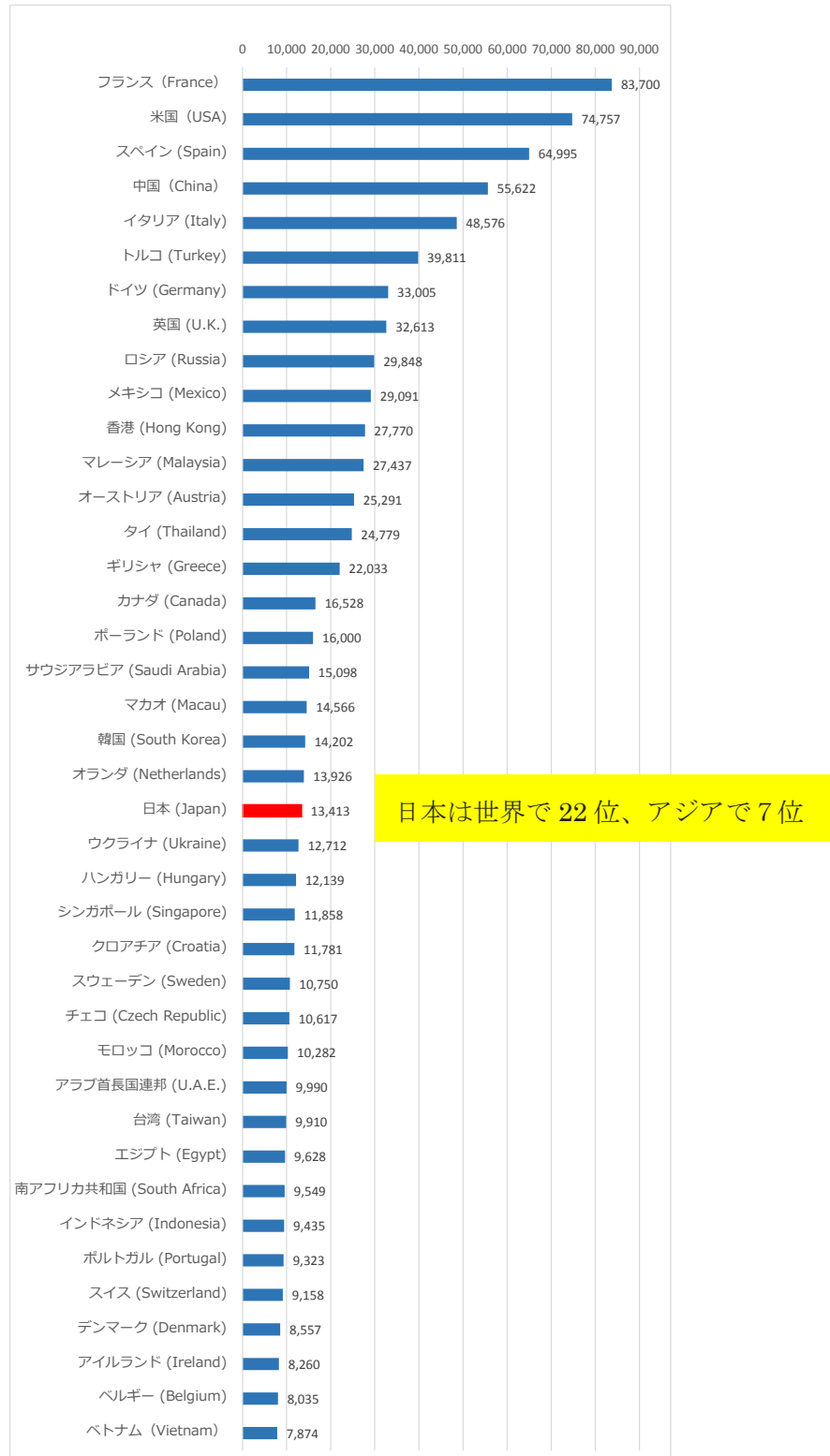
図 1 訪日外国人旅行者の推移（単位：万人）



（出所）観光庁「訪日外国人旅行者数の推移」より著者作成

⁴ 観光庁「訪日旅行促進事業」（<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/vjc.html>）

図2 世界各国・地域への外国人訪問者（2014年上位40位）



(出所) 日本政府観光局 (JNTO) 資料⁵より著者作成

日本における外国人観光客の割合としては世界 1 位のフランスの 16%、アジアだけでみると 1 位の中国の 24%にしか及ばない。これらの国に劣らない数の観光資源を有しているのにも関わらず、これほどの差があるという現状にある。なお、2013 年の世界各国・地域への外国人訪問者の上位 40 位⁶での順位と比較すると、世界では 5 ランク、アジアでは 1 ランク上がっている。また、2012 年の世界各国・地域への外国人訪問者の上位 40 位⁷での順位との比較では、世界では 11 ランク上昇し、アジアでは 2013 年と同順位である。

このことから、日本は訪日外国人観光客の絶対数だけではなく、世界の人々の訪問先としての順位も徐々に上がり、観光立国として成長していることが伺える。

第2節 訪日外国人観光客が抱える問題

前節では、日本における訪日外国人観光客の増加と訪問先としての順位の上昇から観光立国としての成長を説明した。この観光立国の実現に向けた取り組みとしては、これまでビザの緩和や首都圏空港の発着枠拡大、諸外国における広告宣伝等といった、「どのように訪日外国人観光客を増加させるのか。」という政策が主だった。しかし、図 3 で示すように観光庁が外国人観光客に対して旅行中に困ったことを調査したアンケート（観光庁「外国人旅行者に対するアンケート調査について（平成 23 年度）」⁸）によると、コミュニケーションをとることの困難さに関する回答が目立っている。これは、観光立国としての日本を更に成長させる上での障害となっていると考えられる。そこで、本稿ではコミュニケーションを言語の壁と捉え、訪日外国人観光客が日本を訪れた際に不安を抱える要因になるだろうと考えた。訪日外国人旅行者の日本での観光に対する現在の満足度をより高めるためには、言語の壁を取り除くことが最優先事項であると考ええる。

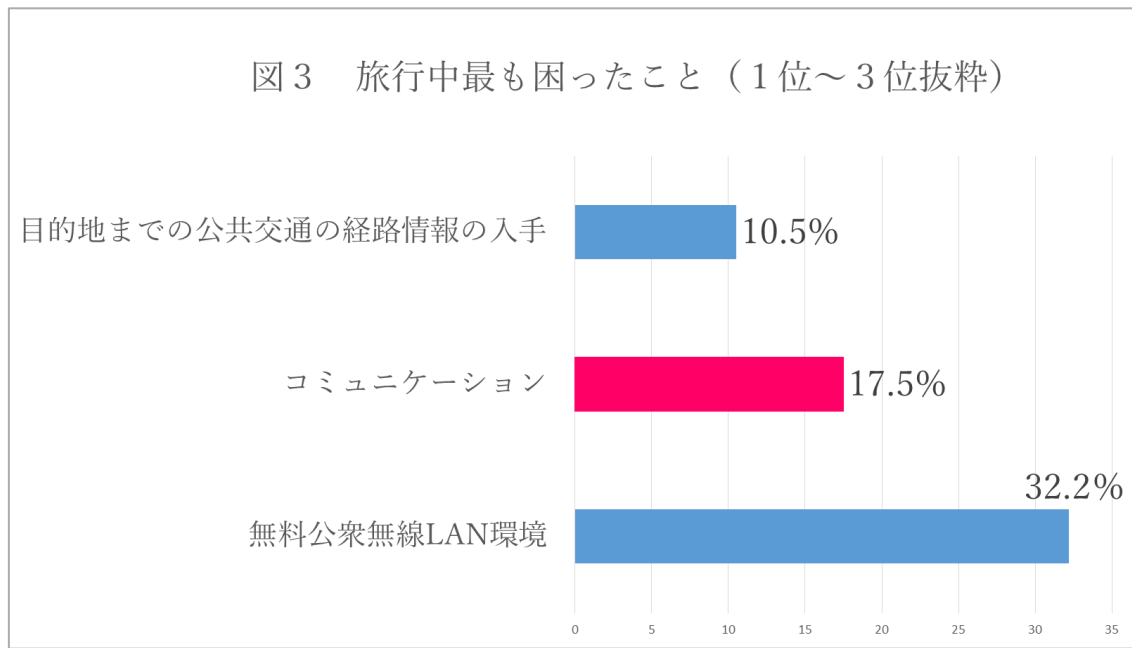
⁵ 世界各国・地域への外国人訪問者（2014 年）
(https://www.jnto.go.jp/jpn/reference/tourism_data/pdf/visitors_ranking.pdf)

⁶ 「2013 年の世界各国・地域への外国人訪問者」 (<https://www.jata-net.or.jp/data/stats/2015/11.html>)

⁷ 「2012 年の世界各国・地域への外国人訪問者」 (<https://www.jata-net.or.jp/data/stats/2014/11.html>)

⁸ 観光庁「外国人旅行者に対するアンケート調査について（平成 23 年度）」
(<http://www.mlit.go.jp/common/000190659.pdf>)

図3 旅行中最も困ったこと（1位～3位抜粋）



（出所）観光庁「外国人旅行者に対するアンケート調査について（平成23年度）」より
著者作成

第3節 通訳案内士における現状分析

前節で説明したように観光立国としての日本にとって、コミュニケーション問題が障壁となっている。本節では、まず訪日外国人観光客が日本に訪れる際の不安要素であるコミュニケーション問題を取り除くための手段を考えた上で、通訳案内士の位置づけや現状を詳しく述べる。

第1項 通訳案内士の役割

訪日外国人観光客がコミュニケーションに対する困難さを回避する方法として通訳案内士の活用のほか、観光資源の従業員に対しての英語教育や英語表記の看板数の増加、またスマートフォンでの翻訳アプリや多言語に対応したパンフレットの利用や観光案内所を訪

問することがあげられるが、これらの中で通訳案内士の活用がいちばん最適な手段である
と考える。

その理由として、通訳案内士は新たな訪日外国人観光客の満足度の向上に繋がることを
担う存在だからである。通訳案内士は旅行者が単独で観光するだけでは分からない日本の
魅力や文化、考え方を説明し、またガイドングを行っている外国人の質問や疑問点に答
えることが出来る。それに加え、様々な要望にもその場で対応出来る。通訳案内士による
ガイドングを通して質の高い日本での旅行に満足した訪日外国人観光客は将来のリピー
ターになる可能性が高いと言え、また口コミにより、その外国人の友人や家族にも日本の
良さや魅力を紹介してくれる貴重な存在にもなるだろう。実際に現役の通訳案内士の方々
に対する聞き取り調査で「一度受け持った訪日外国人観光客の方がもう一度日本に来て、
同じ方を2回以上通訳・ガイドを受け持ったことはありますか。」また「一度ガイドを受
け持った訪日外国人観光客の家族や友人を受け持ったことはありますか。」という質問に対
して「ある」と答えた方が大半であった。つまり、観光目的で日本に来た際に一度通訳案
内士を利用した訪日外国人は次回も同じ通訳案内士の方にガイドをしてもらいたいと考え
る者が多いと言える。それに加え、日本に観光目的で旅行へ行く際、通訳案内士を活用す
べきであると考え、家族や友人に通訳案内士を紹介する外国人もいることが伺える。ここ
には、コミュニケーション問題の対策としての翻訳機能搭載のスマートフォンの活用や多
言語に対応したパンフレットの利用では得られない人間同士の繋がりがあると考えられ
る。なぜなら、通訳案内士は旅行者の観光に同行し、同じ時間を共有するからこそ、それ
が思い出となり訪日外国人観光客にとって価値ある旅行となるだろうと考えたためであ
る。

これらのことから、コミュニケーションに対する困難さを回避する方法として通訳案内
士の活用が最も訪日外国人観光客の満足度を向上させることに有効であると考ええる。

第2項 通訳案内士の位置づけ

従来は、通訳案内業法により通訳案内業としての免許を申請し取得する制度であったが
2005年6月の法改正により、2006年4月より通訳案内士と名称を変え資格者の都道府県へ
の登録制度に変わった。2015年4月1日現在の都道府県への登録者数は19,033人に達し
ている。

通訳案内士は、通訳案内士法の第2条、第3条、第18条及び第36条に「報酬を受け、外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する業を営もうとする者は観光庁間の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なければなりません」と規定されている。

また、「日本政府観光局（JNTO）のウェブサイト」⁹によると「通訳案内士は単に語学力が優秀であるだけではなく、日本の地理、日本の歴史、さらに産業、経済、政治および文化といった分野に至る幅広い知識、教養を持って日本を紹介するという重要な役割を担っている」とあった。そして、民間外交官ともいえる国際親善の一翼を担う仕事であると紹介されている。つまり、通訳案内士は国家資格を有する言語と観光案内に対する豊富な知識を持ったプロフェッショナルである。

また、通訳案内士の資格をもっていない者が通訳案内士であると偽ることや、登録を受けずに報酬を得て通訳案内士としての業務を行うことは違法であり、通訳案内士法により50万円以下の罰金が科される。なお、北村（2009）によると、ノンライセンス・ガイド（無資格ガイド）には大きく分けて2種類のケースがある。主にアジア各国の旅行会社が日本語の話せる自国の者をツアーに同行させ、日本国内での観光案内を行う場合と、日本国内での現地手配を請け負った日本の旅行会社が人件費削減の目的で、通訳案内士として登録していない者を雇用する場合である。

更に、国土交通省総合政策局観光資源課の制作した「通訳案内士就業等実態調査（報告）」（平成20年8月）¹⁰によると、通訳案内士として各都道府県に登録している者の中で、通訳案内士として就業している者（専業及び兼業）の割合としては、50代が最も多く、次いで40代、30代となっている。一方、60代、70代は就業率が低い状況となっている。

また、性別では、男性よりも女性の方が就業割合は高い。

第3項 通訳案内士として働くまで

前項で説明したように通訳案内士は国家試験を通過したもののみ与えられる資格である。JNTO「通訳案内士試験概要」¹¹によると、この試験は筆記試験と口述試験に分けられる。通訳案内士試験は、年齢、性別、学歴、国籍などに関係なく受験が可能である。筆記試験の内容は外国語の試験、日本地理、日本歴史、産業・経済・政治および文化に関する

⁹ JNTO「通訳案内士試験概要」（http://www.jnto.go.jp/jpn/interpreter_guide_exams）

¹⁰ 「通訳案内士就業等実態調査（報告）」（平成20年8月）（<http://www.mlit.go.jp/common/000059275.pdf>）

¹¹ JNTO「通訳案内士試験概要」（http://www.jnto.go.jp/jpn/interpreter_guide_exams/）

一般常識は口述試験となっている。また対象言語としては、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、タイ語といった10か国語がある。また、JNTO「年度別受験者及び合格者数」¹²によると、2014年の合格率は22.7%となり、およそ4人に1人しか合格できない状況である。また、通訳案内士として働くためには、通訳案内士試験を受け合格したのち、都道府県に届け出を出さなければならない。

実際に仕事を得る方法としては個人によって様々であるが、エージェントとしての旅行代理店とのコネクションがある場合は直接エージェントから依頼を受けたり、以前受け持ったお客様を介してその方の家族や友人を紹介してもらったりといった方法がある。また2006年9月より国土交通省とJNTO、JGAが共同開発した、「通訳ガイド検索システム」¹³というものがある。これは通訳ガイドを必要とする訪日外国人が言語、地域、分野別などの希望をウェブ画面上で入力して直接、通訳案内士を見つけることが出来るシステムである。

また、政府の取り組みとして「通訳ガイドスキルアップ・プログラム」¹⁴というものがある。このプログラムは通訳案内士がガイドを行うに当たって必要となる実践的知識を身に付けるための標準的研修プログラムのことである。しかし、このプログラムを受けるのは通訳案内士個人の任意であり、受けることが義務付けられているものではない。

第4項 通訳案内士の業務の実態～料金の設定～

ガイド料金は、エージェントを介しての依頼であればエージェントが受け取った料金の一部を受け取るという形で決まる。そして、訪日外国人観光客個人で直接ガイドを依頼する場合は依頼主と通訳案内士の間での相談で料金が決まる。料金の目安としては、JGAの「通訳案内士の手配」¹⁵によると、1日（8時間まで）で25,000円から45,000円ほど（平均30,000円）であり、半日（4時間まで）の場合は20,000円から30,000円ほど（平均20,000円）である。

第5項 海外の通訳案内士活用の実態

¹² JNTO「平成26年度 受験者数及び合格者数」

(http://www.jnto.go.jp/jpn/interpreter_guide_exams/pdf/guide_gokakusha_h26.pdf)

¹³ 国土交通省「通訳ガイド検索システム」 (<http://www.guidesearch.info>)

¹⁴ 国土交通省「「通訳ガイドスキルアップ・プログラム－標準的研修プログラム－」の策定について」(http://www.mlit.go.jp/kisha/kisha07/01/010330_4_.html)

¹⁵ JGA (http://www.jga21c.or.jp/guide_search.html)

本項では、観光庁の「通訳案内士のあり方調査に関する中間報告（海外通訳ガイド制度事例）」¹⁶に記載されている海外¹⁷の通訳案内士制度を紹介する。なお、日本の通訳案内士制度では実施されていない取り組みをしている国を取り上げる。

初めにイギリスの通訳ガイド制度について紹介する。イギリスのガイドはレベル別¹⁸に認定され、バッジの色により識別されている。レベル2（バッジなし）のガイドは公館や大聖堂、美術館に加えてテーマパーク等でのガイドングが出来ることに加え、例外的にボートやオープントップバスでの移動しながらのガイドングも可能である。次にレベル3（グリーンバッジ）では特定の地域内のビジターアトラクションや歴史的建造物に加えて遺産等をガイドングでき、また徒歩での行程自由なツアーと固定ルートバスツアー等のガイドングが出来る。更にレベル4（ブルーバッジ）は通訳ガイドの最上級資格であり、観光バスツアー、テーマ旅行、ドライバーガイド、テーマウォーク、政府・ビジネス関連及びツアーガイド等様々なガイドングが可能である。また、ロンドン塔やヨーク大聖堂、ウェストミンスター寺院等の観光施設では、主として施設側の自主的な判断により、ブルーバッジガイドによるガイドングが義務付けられている。更にイギリスで実施されているガイドの研修として、ブルーバッジについてのみ、資格取得後の育成制度が設定されている。

次にフランスの通訳ガイド制度を説明する。通訳ガイドの就業実態としてほとんどのガイドがガイド派遣会社に登録し、仕事を得ている。また、ヴェルサイユ宮殿とルーブル美術館でのみ、無資格ガイドを取り締めるため、自主的にガイドライセンスを持っているかチェックしている。それに加えてフランスでは資格取得が難しいため、難関を突破した職業として認知度が高い。

またドイツの通訳ガイド制度は、ドイツ政府観光局及びドイツ連邦政府観光ガイド連盟による認定制度である。制度の概要は、一般ガイドとして認定を行っているほか、更に専門性の高いガイドとして、自然、景観、ワイン、グリーンツーリズム、博物館・教会、地域限定、歴史的衣装、農業等の専門分野ごとの認定を行っている。ドイツで実施されているガイドの研修としては、専門ガイドとしての認定を目指すためにドイツ連邦政府観光ガイド連盟が会員向けに継続的な研修・セミナーが行われている。

¹⁶ 観光庁「通訳案内士のあり方調査に関する中間報告（海外通訳ガイド制度事例）」
(<http://www.mlit.go.jp/common/000058983.pdf>)

¹⁷ 調査対象としては、外国人旅行者受入上位 40 カ国の内、北米、ヨーロッパ、オセアニア、アジア、アフリカのそれぞれの地域から主要な国を選んでいる。

¹⁸ レベル1については記載されていなかった。

加えてイタリアの通訳ガイド制度について説明する。イタリアの通訳ガイド制度は、州または県による地域限定資格制度であり、州・県の観光資源（博物館、美術館、遺跡、歴史的建造物等）において、その施設内における案内をする場合には、当該州・県におけるガイドライセンスを保持していなければならない。また、ガイドングを行うときの原則として1ツアーにつき、ツアーガイドとツアーマネージャー（添乗員）の両方が手配される。資格取得方法として、資格試験を受験する前段階で州または県によって行われる職業教育のコースを受講しなければならないところもある。なお、その研修内容は州や県によって異なる。これらに加えて、無資格者使用に対する罰則として無資格者本人及び無資格者を使用したランドオペレーター¹⁹の双方に罰金が科せられる。

以上のように国によって通訳ガイド制度は大きく異なっており、日本において見習うべき部分もあったように思う。これらをもとに、分析を行ったのち日本でも適用できるようなことがあればそれを政策提言の参考にしたい。

第4節 通訳案内士が抱える問題

2008年に国土交通省総合政策局観光資源課によって作成された「通訳案内士就業実態調査等事業（報告）」²⁰によると、通訳案内士登録者のうち、通訳案内業を行っている者は26.4%であった。そのうち、通訳案内業を専業としている者は全体のわずか10.2%であった。そして同じく観光庁「通訳案内士就業実態等調査事業（報告）」をもとに作成した図4が示すように通訳案内士の資格を取得しているのにも関わらず通訳案内士の仕事を行っていない者や兼業の者は89.8%であった。

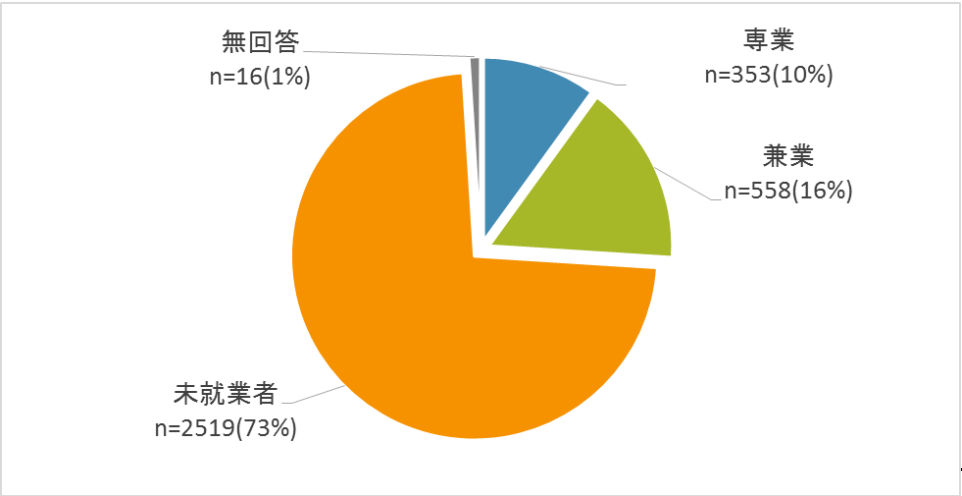
また同じく観光庁「通訳案内士就業実態等調査事業（報告）」をもとに作成した図5に示すように、通訳案内就業者の年間稼働日数が50日以下の者は約65%も存在していることに加え、同資料をもとに作成した図6に示すように通訳案内業における年収は、全体の62.2%が100万円未満である。これらのデータから読み取れるように、通訳案内業は定期的な仕事を得ることが難しく、安定した収入を得られないため継続的に仕事を続けることが困難な職業であると考えられる。

¹⁹ JTB 総合研究所のウェブサイトによると「主に海外旅行で、宿や観光地、現地の交通手段など往復航空機以外の「地上手配」を専門に行う会社」を意味する。（<http://www.tourism.jp/glossary/land-operator/>）

²⁰ 観光庁「通訳案内士就業実態調査等事業（報告）」（<http://www.mlit.go.jp/common/000059275.pdf>）

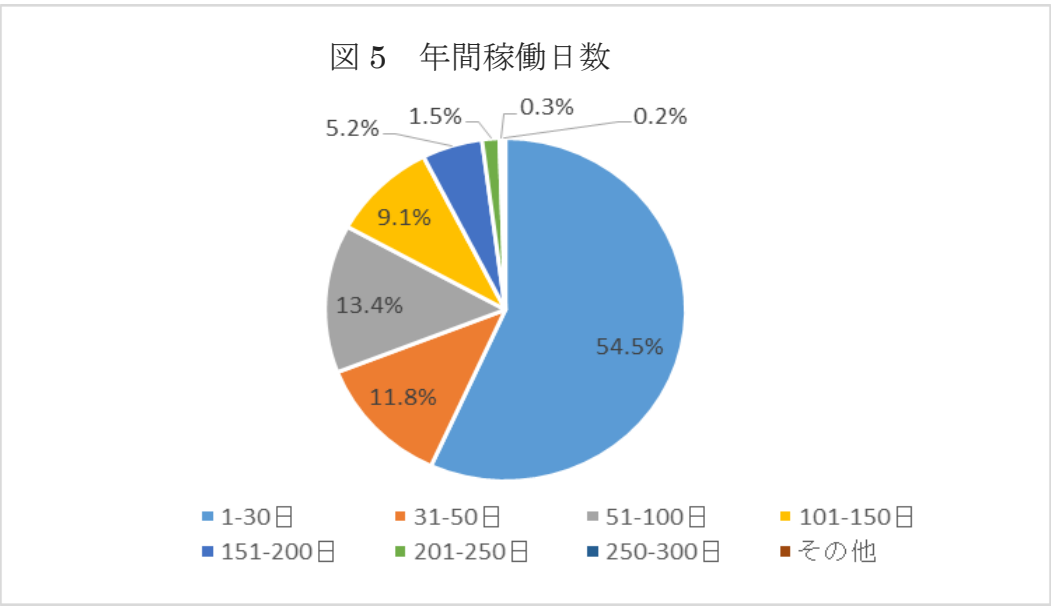
実際、現役の通訳案内士の方を対象に行った聞き取り調査において「不足あるいは充足していると感じることがあれば、それはどのような場面で感じていますか。」という質問に対して「通訳案内士の数に対して募集数や依頼数が少ない。」また、「需要と供給のマッチング不足により、資格があってもきっかけや機会がなく全く稼働していない通訳案内士もいる。」などの回答から、安定した収入を得られていないということが伺える。

図 4 通訳案内士登録者の就業実態



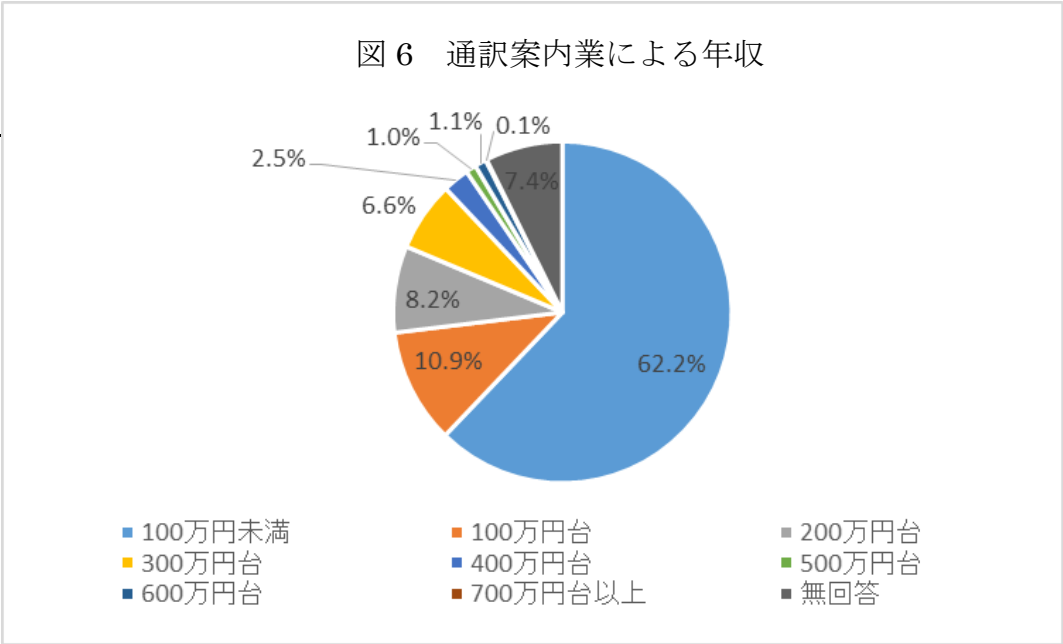
(出所) 観光庁「通訳案内士就業実態等調査事業（報告）」より著者作成

図 5 年間稼働日数



(出所) 観光庁「通訳案内士就業実態等調査事業（報告）」より著者作成

図 6 通訳案内業における年収



(出所) 観光庁「通訳案内士就業実態等調査(報告)」より著者作成

第2章 先行研究及び本稿の位置づけ

第1節 先行研究

本稿では、訪日外航人観光客に関する先行研究として栗原ら（2010）を取り上げた。この論文では、「インバウンド需要予測の精緻化を目的として、政策および外的要因を考慮に入れたインバウンド需要の分析を行う。」とあり、インバウンド需要を、各国の海外旅行発生量と旅行者がどの国、地域を訪れるかを問題にした目的地の旅行先分布の2段階で予測している。そして、インバウンド需要に正の影響を与える要因として、韓国の海外旅行自由化やアジア諸国の経済成長、更に査証規制の緩和を取り上げ、様々な定量分析を用いてその効果を分析している。また、旅行発生量に対して負の影響を与える要因としては、経済危機や自然災害などを取り上げて、各国における出国者数の推移を考察している。以上のことによる結果として、「1) 海外旅行自由化政策により、旅行可能となる絶対数が引き上げられることで、国外旅行の飽和水準上昇が見られた。2) 高度経済成長期前後で経済指標に対する旅行発生量の反応が異なり、高度経済成長後の方が、経済指標の増分に対する旅行発生量の増加が大きいことが確認された。3) 旅行先分布モデルの中に査証変数を導入し、査証規制緩和政策による来訪者数の増加を定量的に示した。4) 旅行発生量に負の影響を与える要因として、自然災害やテロ等を挙げ、災害の種類により、旅行発生量が回復することが確認された。」とある。この研究により、インバウンド需要予測モデルの精度向上ができたことに加えて、査証規制緩和という政策の効果が示されたことで、インバウンド需要を増やすための要因解明を行った研究だと言えよう。しかし、栗原ら（2010）では日本での現在行われている議論の内容が、中国人個人旅行者への査証の発給を認めるかどうかの段階であるため、査証免除の効果を見るという単純な分析では不十分であるとも説明している。本文中で「実際、2010年7月1日より中国人個人旅行者に対して査証取得にかかる要件が緩和され、訪日可能な中国人数が大幅に増加している。」とあり、このように多様な査証規制緩和の段階を表現できる査証変数の扱いに関しては更に議論を深める必要があると指摘している。

また本稿では、訪日外国人観光客に関する先行研究として田中（2007）を取り上げた。この論文では、「外国人観光客の訪日促進は、経済効果、国際相互理解の推進、地域の活性化といった点で非常に意義があるが、効果的かつ効率的な取り組みを行うためには、我が国・地域の現状、課題及び対策についての調査・分析が不可欠である。」と記述されており、これを目的としてアンケート調査や先行研究によって我が国・地域の現状、課題及び対策について調査・分析を行っている。「国際観光において日本は人気がない国ではないが、東アジア諸国・地域における顧客獲得競争で優位に位置しているわけではない」という文章にもあるように、東アジア諸国・地域における訪日外国人観光客の獲得促進に向けて、まず日本を巡る国際観光の現状について、世界観光機関や国土交通省、諸外国政府などの既存のデータによる詳細な分析を行っている。これにより従来の認識の問題点を洗い出した上で、現状についての再認識の必要性を提示している。また、田中（2007）では、諸外国で実際に商品を取り扱う企業へのアンケートによって行った調査などの先行研究を踏まえた分析を進め、安定した訪日外国人観光客の獲得及び日本旅行に対する満足度の向上を目標においた政策提言を行っている。それに加えて、今後も更に訪日外国人観光客を増加させていくためにはリピーターを十分に獲得していくことが極めて重要であると指摘している。ただし、今のままではリピーターを十分に獲得出来ていないという可能性も明らかにしている。以上のような現状を踏まえ、この研究では具体的な今後の訪日外国人観光客の獲得の対策として「ツアー造成における「競争しつつも全体として交渉力のある共同の枠組み」、広報における「売れているもののPR」、「タイアップ」、リピーター獲得のための「情報の問題への対応」、「ガイド対策の充実」」などを提案している。

更に本稿では、通訳案内士に関する先行研究として高井（2011）を取り上げた。この論文では、「現在我が国が取り組む観光立国政策の中核的戦略目標の一つである訪日外国人旅行市場の拡大において、通訳ガイドは現場での重要な価値創出人材である。」とあり、通訳案内士の必要性を主張している。また、訪日外国人観光客に質の良い旅行を提供するために通訳案内士を活用すべきだということも述べている。高井（2011）では、「通訳ガイドのサービス品質の向上については、ほぼ全面的にガイド個人の裁量に委ねられており、国あるいは観光産業として、通訳ガイドが提供する案内サービスの質を総合的に保証する仕組みが確立できているとは言い難い状況である」と述べられており、通訳案内士が提供するガイディングの質をどのようにして保証していくのかということの問題としている。また、通訳案内士のサービスとは無形のものであるため、「サービスにおける包括的品質

尺度モデル」として使用されている SERVQUAL モデルを使用し、そのサービスの質を測るために適用出来るとしている。SERVQUAL モデルとは、顧客がそのサービスをどう感じるのかという視点から、サービスの品質の良し悪しを測定するための考え方である。そして高井（2011）では、その SERVQUAL モデルを参考に表 1 に示している通訳案内士の職業に見合った新たなモデルを作成し、そのモデルを通訳案内士の育成プログラムに適用させることにより、更なる質の高い通訳案内士の育成に繋がると述べている。

表 1 SERVQUAL モデル

5つの次元	質問項目（22）
(1)有形性 (Tangibles) サービス組織の施設、サービス提供者、サービス提供時に用いられる用具や施設などの外観や体裁がきちんとしていること。	1,最新の施設を備えている。 2,施設の外観が美しい。 3,従業員の身なりがきちんとしている。 4,施設はグレードとつり合いが取れている。
(2)信頼性 (Reliability) 顧客が期待するサービスを確実かつ迅速に実行すること。その品質が一貫していること。	5,約束の記述を守る。 6,顧客が困ったとき、親身になって心配する。 7,頼りになる。 8,時間通りにサービスを提供する。 9,正確に記録を管理している。
(3)応答性 (Responsiveness) サービス提供者が積極的に顧客を助け、迅速なサービスを提供すること。	10,サービスの内容についてサービス提供前に情報提供している。 11,従業員が迅速にサービス提供を行う。 12,従業員が積極的に顧客に手を差し伸べる。 13,従業員が顧客の要望に迅速に対応している。
(4)確実性 (Assurance) サービス提供者が知識と礼儀を身につけており、顧客に信頼感と安心感を与えること	14,従業員は信頼できる。 15,従業員は安心して接することが出来る。 16,従業員は礼儀正しい。 17,従業員が働きやすい環境を整えている。
(5)共感性 (Empathy) ひとりひとりの顧客に対してコミュニケーションを通じ心から気を配ること	18,個々の顧客の要望に合わせて対応してくれる。 19,従業員が顧客の個人的な要望を汲み取ってくれる。 20,従業員が顧客の必要としていることを理解している。 21,顧客が最も関心にあることについて気にかけてくれる。 22,各種サービスを利用するのに便利な時間帯に営業時間を設けている。

（出所）高井（2011）より著者作成

第2節 本稿の位置づけ

本稿では、インバウンド需要に関する先行研究として栗原ら（2010）を取り上げた。この論文では定量分析によってインバウンド需要予測モデルの精度向上が期待できることに加えて、査証規制緩和という政策変数が導入されたことにより、インバウンド政策評価に関する一手法が示されている。しかしこの研究では、海外の状況を取り上げているだけで日本からの政策などは取り上げていない。

また本稿では、訪日外国人観光客の更なる獲得を目的とし、政策を提言している点では田中（2007）と同じであるが、アジアの中でも外国人観光客数が特に優位ではないことに関して、訪日外国人観光客の抱える問題をコミュニケーションが取れないということとし、この問題に対する解決策として通訳案内士を活用することに焦点をあてて政策を提言していることが新たな視点である。

更に本稿は、現在訪日外国人観光客数が増加傾向にあるという現状に対して通訳案内士の必要性を主張している点では高井（2011）と同じであるが、訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度の低さゆえに通訳案内士の収入が安定していないということを問題としている。また本稿では、訪日外国人観光客の抱える問題をコミュニケーション問題としており、その問題を改善するための手段として通訳案内士を活用させることが最適であると考え、通訳案内士に着目した。

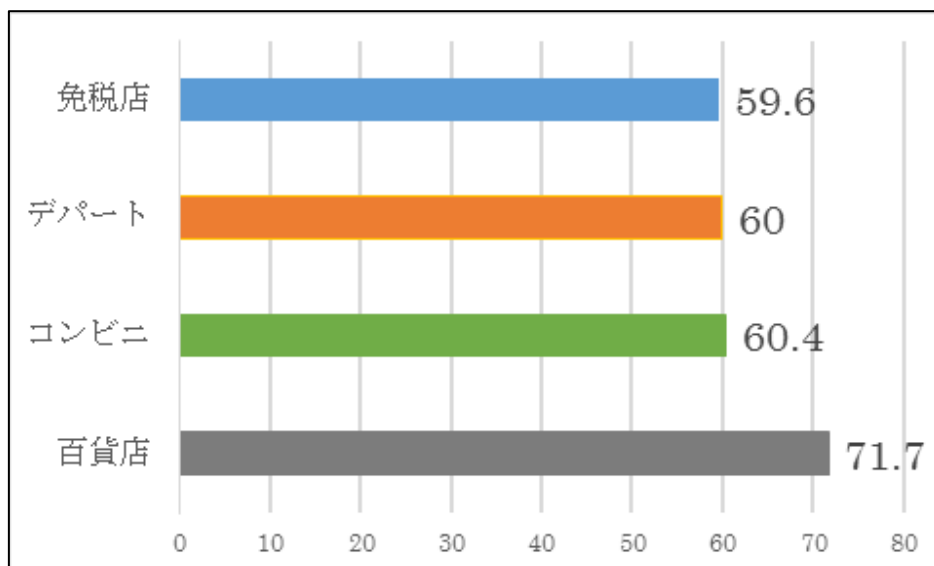
このように、訪日外国人観光客やリピーターを獲得できないことに関して、訪日外国人観光客の抱える問題をコミュニケーション問題とし、その解決手段として通訳案内士に焦点をあてた論文は、著者の調べる限りでは他に存在しない。したがって、これらの問題を取り上げる本稿は新規性があると言えよう。更に、通訳案内士に関して本稿は高井（2011）で問題として述べられている通訳案内士の育成方法ではなく、通訳案内士に対する訪日外国人観光客の認知度の低さゆえに通訳案内士は定期的な仕事を獲得できず安定した収入が得られないことを問題としており、これが我々の独自性であると考え。したがって、本稿での分析より導く訪日外国人観光客の抱えるコミュニケーション問題と通訳案内士における不安定な収入を改善させるための政策の提言は価値あるものであると言えよう。

第3章 理論・分析

第1節 分析の概要

本節では、外国人観光客が日本に訪日する要因を明らかにするために重回帰分析を行う²¹。被説明変数を各都道府県に訪れる訪日外国人観光客とし、説明変数としてショッピングモール、コンビニエンスストア、国際線のある空港の免税店、百貨店、通訳案内士、インフォメーションセンター、国際線のある空港、訪日外国人訪問率を用いている。宿泊施設数を説明変数として入れるという案もあったが、同時性を考慮して取り除いた。本分析で用いるデータは、2014年の都道府県別のデータである。なお、ここでは各都道府県に訪れる訪日外国人観光客数を各都道府県の外国人宿泊者数としている。また、ショッピングモール、コンビニエンスストア、国際線のある空港の免税店、百貨店の数を説明変数として用いた理由としては訪日外国人観光客の買い物場所としてこれらが訪日外国人観光客全体の50%を超えていたためである。（図7）

図7 訪日外国人消費動向グラフ



（出所）観光庁「訪日外国人消費動向」より抜粋著者作成

²¹ 分析における計算は Microsoft 社の Excel2011 で行った。

以下がモデル式とモデル式内で用いられる記号の説明である。

モデル式

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \varepsilon$$

係数

α : 定数項

β_i : 回帰係数 ($i=1, \dots, 8$)

ε : 誤差項

被説明変数

Y : 都道府県別訪日外国人宿泊者数

説明変数

X₁ : 通訳案内士の割合

X₂ : コンビニエンスストア

X₃ : 国際線のある空港の免税店

X₄ : 百貨店

X₅ : ショッピングモール

X₆ : インフォメーションセンター

X₇ : 国際線のある空港

X₈ : 訪日外国人訪問率

被説明変数と説明変数の各項目は次項に示す。

第2節 変数の選択と仮説

本項では被説明変数と説明変数について定義とともに仮説を説明する。

また、データの出所は表 2 に掲載している。

被説明変数

都道府県別訪日外国人宿泊者数

各都道府県に訪れる訪日外国人数のデータが得られなかったため、ここでは各都道府県に訪れる訪日外国人の宿泊者数としている。

説明変数

通訳案内士の割合

この変数は、通訳案内士試験を受け合格した者の中で通訳ガイド検索システムに登録し、訪日外国人観光客に向けて自らの存在をアピールしている通訳案内士の割合を表す変数である。各都道府県において、通訳ガイド検索システムに登録している通訳案内士の数が訪日外国人観光客の増減にどのように影響しているかを検証するため、説明変数として用いた。

コンビニエンスストア

この変数は、各都道府県にある全国店舗数上位 7 チェーンのコンビニエンスストア（セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、サークル K, サンクス、ミニストップ、デイリーヤマザキ）の合計の数を表す変数である。前項図 7 で説明したように訪日外国人観光客が買い物をする場所として 50%を超えていたため、訪日外国人観光客数に正の影響を与えと考えられる。

国際線のある空港の免税店

この変数は、各都道府県においての国際線のある空港での免税店の数を表す変数である。前項図 7 で説明したように訪日外国人観光客が買い物をする場所として 50%を超えていたため、訪日外国人観光客数に正の影響を与えと考えられる。

百貨店

この変数は、各都道府県にある百貨店の数を表す変数である。なお、本稿で言う百貨店とは日本百貨店協会に登録されている大型事業所を指す。前項図 7 で説明したように訪日

外国人観光客が買い物をする場所として 50%を超えていたため、訪日外国人観光客数に正の影響を与えと考えられる。

ショッピングモール

この変数は、各都道府県にあるショッピングモールの数を表す変数である。前項図 7 で説明したように訪日外国人観光客が買い物をする場所として 50%を超えていたため、訪日外国人観光客数に正の影響を与えと考えられる。なお、郊外のショッピングモールはその地域の住民しか利用しないと考えられるため、中心地域のショッピングモールの数を対象としている。

インフォメーションセンター

この変数は各都道府県に設置されているインフォメーションセンターの数を表す変数である。インフォメーションセンターは訪日外国人観光客も多く利用するだろうと考えられるため、正の影響を与えと考えられる。

国際線のある空港

この変数は各都道府県の国際線のある空港の数を表す変数である。訪日外国人観光客は国際線を使用して日本に訪れるため、国際線のある空港の数は訪日外国人観光客数に正の影響を与えと考えられる。

訪日外国人訪問率

この変数は、各都道府県に観光目的で訪問した訪日外国人の宿泊者数ではなく割合を表す変数である。訪日外国人訪問率が高ければ高いほど訪日外国人観光客数に正の影響を与えと考えられる。

以下の表 2 が変数のデータの出所、表 3 が本稿の回帰分析で扱うデータ記述統計である。

表 2 変数の出所

変数	出所
都道府県別外国人宿泊者数（人）	国土交通省 観光庁 「宿泊旅行統計調査」（平成 26 年） (http://www.mlit.go.jp/common/001094688.pdf)
通訳案内士の割合（人）	国土交通省 「ガイド検索システム」 (http://www.guidesearch.info/) J N T O 平成 19 年度の通訳案内士試験の合格発表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/080131_guide.pdf) J N T O 平成 20 年度の通訳案内士試験の合格発表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/090130_h20guide.pdf) J N T O 平成 21 年度の通訳案内士試験の合格発表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/100205_pr_guide.pdf) J N T O 平成 22 年度の通訳案内士試験の合格発表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/110204_pr_guide.pdf) J N T O 平成 23 年度の通訳案内士試験の合格発表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/press_releases/120210_shiken_goukaku_h23.pdf) J N T O 平成 24 年度の通訳案内士試験の合格発表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/130208_guide_exam_h24passed.pdf) J N T O 平成 25 年度の通訳案内士試験の合格発表 (https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20140207_guide.pdf) J N T O 平成 26 年度の通訳案内士試験の合格発表 (https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20150204.pdf)
コンビニエンスストア（店）	都道府県データランキング「コンビニエンスストア」 (http://uub.jp/pdr/m/c.html)
国際線のある空港免税店（数）	旅ステーションHP 「日本の国際線発着空港ガイド」 (http://www.tabi-station.com/airport.htm)
百貨店（店）	日本百貨店協会 「会員百貨店一覧」 (http://www.depart.or.jp/common_jdsa_member/list)
ショッピングモール（店）	日本ショッピングセンター協会「わが国 S C の状況」 (http://www.jcsc.or.jp/)

インフォメーションセンター（店）	J N T O 「認定外国人観光案内所」一覧表 (http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/visitor_support/tic/list.html)
国際線のある空港（箇所）	旅ステーションHP「日本の国際線発着ガイド」 (http://www.tabi-station.com/airport.htm)
訪日外国人訪問率（％）	国土交通省 観光庁 「訪日外国人の消費動向調査」（平成 26 年） (http://www.mlit.go.jp/common/001084273.pdf)

(出所：著者作成)

表 3 記述統計

変数	分散	平均	最大値	最小値	サンプル サイズ
都道府県別訪日 外国人宿泊者数	4.74118E+12	973,169	13,195,260	28,000	47
通訳案内士の割合	2.919780332	2.174204	8.5	0.046864	47
コンビニエンスストア	545.5746692	17.34783	116	1	47
国際線のある 空港の免税店	0.618147448	0.618147	3	0	47
百貨店	38.99810964	4.956522	34	1	47
ショッピングモール	1502826.688	1,108	6,847	192	47
インフォメーション センター	57.89650284	9.804348	35	2	47
国際線のある空港	2.7036862	0.76087	11	0	47
訪日外国人訪問率	78.76586011	4.66087	51.4	0.2	47

(出所：著者作成)

第3節 分析結果及び解釈

分析結果は表 4 で示す。

表 4 分析結果

変数	係数	P 値	結果まとめ	
通訳案内士の割合	146922.4	0.01533	+	**
コンビニエンスストア	-26943.7	0.111815		
国際線のある空港の免税店	283915.2	0.007906	+	***
百貨店	54155.55	0.21897		
ショッピングモール	359.7416	0.22825		
インフォメーションセンター	34919.23	0.013921	+	**
国際線のある空港	43482.78	0.501269		
訪日外国人訪問率	214028.7	1.52E-13	+	***

(著者作成)

(出所：著者作成)

以上の結果から、国際線のある空港の免税店とインフォメーションセンターは仮説通り正に有意であるという結果が得られた。一方、ショッピングモール、コンビニエンスストア、百貨店は我々の仮説に反して訪日外国人観光客の宿泊者数の増減に影響がないという結果が得られた。それに加えて、国際線のある空港も訪日外国人観光客の宿泊者数の増減に影響がないという結果が得られた。これは、訪日外国人観光客は必ずしも利用した国際空港のある都道府県に宿泊しないと考えられる。また、通訳案内士は正に有意であるという結果が得られた。これは、国土交通省の通訳ガイド検索システムに登録している通訳案内士が多い都道府県ほど訪日外国人観光客が多いという結果であるが、効果としては大きい。ただし、現実として訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度が低いため、その認知度を向上させることで大きな効果が得られると言えよう。

第4節 聞き取り調査の概要と結果

本節では聞き取り調査の概要と結果のまとめを記述する。

まず本稿では、現役の通訳案内士を対象に聞き取り調査を実施した。調査対象は「通訳案内士 やまところ」²²と「北海道の通訳案内士（通訳ガイド）のご案内」²³で紹介されている通訳案内士の方々である。「通訳案内士 やまところ」では、ウェブサイト内にインタビューページが存在し、通訳案内士としての各自の活動についてインタビューされた内容が掲載されている。そのインタビューは、2008年から現在まで行われており、2014年度末時点で計54人の記事が掲載されている。そのインタビューの共通の内容として、主に「通訳案内士の仕事をするにあたってのきっかけ」や「訪日外国人観光客を増やすにはどうすればいいか」について掲載されている。また、「北海道の通訳案内士（通訳ガイド）のご案内」では北海道に登録している72人の通訳案内士の名簿が掲載されている。この名簿には、それぞれの通訳案内士の連絡先が掲載されていることはもちろんのこと、北海道に通訳案内士として登録した年月日が掲載されていることで、通訳案内士としてのキャリアを知ることが出来ることに加え「温泉」や「茶道」、「スキー」に加えて「伝統文化」や「農業」などの得意分野なども掲載されており、訪日外国人観光客個人のニーズに合った通訳案内士に直接、ガイドの依頼が出来るようになっている。

これらのウェブサイトで紹介されている通訳案内士の中から本稿にて聞き取り調査を行うに際して対象とする者を年齢、性別が異なるようにランダムに選んだ。なお本稿では聞き取り調査に際して以下の質問事項を用いている。（表5）

表5 質問事項

①通訳案内士になろうと思ったきっかけ
②どのように仕事の依頼を受けているか
③不足あるいは充足していると感じることがあれば それはどのような場面で感じているか（問題点）
④もっとこうあれば仕事依頼を受けやすいと感じていること（改善点）

（出所：著者作成）

²² 通訳案内士 やまところ (http://www.yamatogokoro.jp/tsuyaku_guide/)

²³ 北海道の通訳案内士（通訳ガイド）のご案内
(<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/tsuyakugaidomeibo.htm>)

以下で聞き取り調査の結果を紹介する。なお、聞き取り調査の対象となった現役の通訳案内士の方々の回答をもとに「①通訳案内士になろうと思ったきっかけ」と「④もっとこうあれば仕事依頼を受けやすいと感じていること（改善点）」については、似通った回答がいくつかあったため、ジャンル別に記した。

① 通訳案内士になろうと思ったきっかけ

a 才能・能力面

- ・自分の語学の才能を活用できると思ったから
- ・元々、通訳者だったのでこの仕事を通して仕事の幅を広げたい

b 興味面

- ・日本の良さを訪日外国人に伝えたい
- ・外国人と友達になりたい
- ・友人が通訳案内士だったから

② どのように仕事の依頼を受けているか

- ・旅行会社のエージェントから任される
- ・団体に登録し、仕事が発生すれば知らせを受け応募し先着順で仕事を獲得する
- ・以前受け持ったことのある訪日外国人観光客から何度も依頼を受けている。
- ・友人の紹介
- ・インターネットの活用

③ 不足あるいは充足していると感じることがあればそれはどのような場面で感じているか（問題点）

- ・通訳案内士の数に対して募集、依頼が少ない
- ・都会に住んでいる通訳案内士の数が地方に住んでいる通訳案内士よりも多い
- ・多様化するニーズの対応に通訳案内士の知識、経験が伴っていない
- ・需要と供給のマッチング不足により、資格があってもきっかけや機会がなく全く稼働していない案内士もいる
- ・収入が不安定であること

- ・ 闇ガイドの存在

④ もっとこうあれば仕事依頼を受けやすいと感じていること（改善点）

a システム面

- ・ 旅行会社の人材部署から直に仕事の依頼を受けることが出来る
- ・ 依頼者との間での信頼作りをつくりやすくするためのネットワークの向上
- ・ 訪日外国人観光客と直接連絡をとり仕事の依頼を受けることの出来るシステム
- ・ 前払い出来るシステムの拡大
- ・ 正当な質と価格の競争が出来るガイド市場の構築

b 広報面

- ・ アジア地区における通訳案内士の周知徹底
- ・ 通訳案内士についての積極的な広報、バックアップ

以上の聞き取り調査の結果から、③「不足あるいは充足していると感じることがあればそれはどのような場面で感じているか（問題点）」に対して「仕事の獲得が難しいため、通訳案内士として働くには収入が不安定である」という回答が目立った。また、④「もっとこうあれば仕事依頼を受けやすいと感じていることは何か（改善点）」という質問に対して、システム面では「エージェントや依頼者である訪日外国人観光客との信頼関係を築くことの出来るシステムの向上」という回答が多数であった。更に、広報面では「アジア地区をはじめ、未だ訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度が低い」という見解も得られた。

これらの結果から仕事を得るためにはエージェントや依頼者とのコネクションが重要であるということが分かったが、スムーズに信頼関係を結ぶまでのシステムが希薄であるがゆえに仕事を安定して得ることが出来ない現状であると言える。

第4章 政策提言

第1節 政策提言の方向性

前章の重回帰分析より、各都道府県で通訳案内士の合格者に占める通訳ガイド検索システムに登録している者の割合が多い都道府県ほど訪日外国人観光客数が多いという結果が得られた。つまり通訳ガイド検索システムに登録する通訳案内士が増えると訪日外国人観光客数の増加への効果があることが伺える。しかし、現状として訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度が低いいため実際に通訳案内士を利用する訪日外国人観光客が少なく、通訳案内士の収入が安定していない。

以上のことを踏まえ、実際に前章の聞き取り調査より、アジアをはじめとする多くの訪日外国人観光客の通訳案内士への認知度が低いことにより仕事の依頼を定期的に受けることが出来ず、結果として安定した収入が得られないということが分かった。つまり訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度の向上が通訳案内士の仕事を定期的なものにし、これが収入の向上に繋がると言える。

これらのことから、通訳ガイド検索システムに登録する通訳案内士を増加させるのと共に訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度を向上させることが問題解決への有効な手段であると言えよう。

まず、通訳案内士の資格を取得した者に対して通訳ガイド検索システムへの登録を義務化することで通訳案内士合格者数に占める通訳ガイド検索システムに登録する者の割合が増加すると言えよう。

また、通訳ガイドスキルアップ・プログラムを受けることを義務化し、通訳案内士として働くことへの不安を解消させることで通訳案内士を専業で行う者の数を増加させることができ、更に通訳ガイド検索システムへの登録者数の増加に繋がるだろう。

更に、訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度を向上させるための対策を2つ提案する。

まず、旅行会社に対して旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムへのリンクの貼り付けを義務化することでより外国人の目に触れるようになり、これは通訳案内士に対する認知度の向上に繋がると考える。

次に、通訳ガイド検索システムのウェブサイトに通訳案内士を日本で利用した訪日外国人観光客による口コミのページを作成することによって、通訳案内士のガイディングについての感想を知ることができ、より通訳案内士を利用してみたいと思う訪日外国人観光客が増加し、認知度の向上に繋がるだろうと考えた。

したがって、以下の政策を提言する。

- I. 通訳ガイド検索システムへの登録の義務化。
- II. 通訳ガイドスキルアップ・プログラムを受けることへの義務化。
- III. 訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度の向上。
 1. 旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムのリンク貼り付け。
 2. 通訳ガイド検索システムのウェブサイトにも口コミのページの作成。

第2節 政策提言

- I. 通訳ガイド検索システムへの登録の義務化。

現在、国土交通省と JNTO、JGA が共同開発した、通訳ガイド検索システムに登録している通訳案内士の数が少ないという現状がある。その理由として、通訳ガイド検索システムに登録すると入会金として 15,000 円、また年会費として申込月が 1～6 月の場合 15,000 円であり、申込月が 7 から 12 月までの場合は 7,500 円を支払わなければならないからということが考えられる。²⁴（通訳ガイド検索システム「入会のご案内」より）

通訳ガイド検索システムに登録している通訳案内士の数が少ないという現状を踏まえ、通訳案内士試験に合格し通訳案内士としての資格を取得した者は通訳ガイド検索システムへの登録を義務化すべきであると考えた。それは、通訳案内士の存在について訪日外国人観光客の目に触れる機会ができることに繋がり、仕事の依頼の増加や収入の増加に繋がるだろうと考えた。

²⁴ 通訳ガイド検索システム「入会のご案内」
(http://www.jga21c.or.jp/admission_info.html)

また、年会費に関して入会してから1年間は無料にすべきであると考えた。その理由として、入会当初は仕事の依頼をすぐに受けることが出来るとは言い難いため、収入が得られないのにも関わらず年会費を払うことは通訳案内士の資格を取得したばかりの者にとっては難しいことであると考えたからである。

II. 通訳ガイドスキルアップ・プログラムを受けることへの義務化。

次に、通訳案内士試験に合格し通訳案内士としての資格を取得した者に通訳ガイドスキルアップ・プログラムの受講を義務化することである。第1章の第3項でも記述した通り、このプログラムは通訳案内士がガイドを行うに当たって必要となる実践的知識を身に付けるための標準的研修プログラムのことであるが、現在このプログラムを受けることは通訳案内士個人の任意であり、受けることが義務付けられていない。そのため、通訳ガイド検索システムに入会した最初の1年間に通訳ガイドスキルアップ・プログラムを受け、通訳案内士として必要になってくる実践的知識を身に付けることで次年度から通訳案内士として働くことが出来ると考えられる。また、その1年間に研修期間を設け、経験値の高い通訳案内士のガイディングに同行できるようにすることで更に通訳案内士としての知識を身に付けることが出来ると考えた。この政策によって、通訳案内士を専業として働くことへの不安が取り除かれるだろう。実際に、聞き取り調査の「③不足あるいは充足していると感じることがあればそれはどのような場面で感じているか（問題点）」という質問に対して、「多様化するニーズの対応に通訳案内士の知識、経験が伴っていない」と回答された通訳案内士がいたことから、通訳ガイドスキルアップ・プログラムを受講することへの義務化には意義があると言えよう。以上のことによって、通訳案内士として働くことへの不安を解消させ、通訳案内士を専業で行う者の数を増加させることができ、更に通訳ガイド検索システムへの登録者数の増加に繋がるだろう。

Ⅲ. 訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度の向上。

1. 旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムのリンク貼り付け。

まず初めに、訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度を向上させるために、各国の旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムのリンクを貼り付けることを提案する。通訳ガイド検索システムのサイトが多くの訪日外国人観光客の目に触れるように外国人が利用する旅行会社のホームページに通訳ガイド検索システムのリンクを貼り付けることでそのサイトの存在を知り、通訳案内士に対する認知度が向上すると言えよう。

また現在、観光庁はビジット・ジャパン事業で現地旅行会社向け事業において旅行博出典・イベント開催のほか、海外旅行会社招請やツアー共同広告を行っている。旅行博出典・イベント開催では「現地旅行会社が一堂に集まる旅行博への出典、商談会等の開催」が行われており、海外旅行会社招請では「現地旅行会社を日本の観光地へ招請し、新たな訪日旅行商品の造成の働きかけ」やツアー共同広告では「日本政府観光局の訪日観光PRと旅行会社の訪日旅行商品広告を共同で実施し、販売を促進」している。この中で、旅行博出典・イベント開催において、これまでの活動に加えて現地旅行会社向け事業として各国の旅行会社のホームページに通訳ガイド検索システムのリンクを貼ってもらえるよう促進する政策が出来ると考えた。

2. 通訳ガイド検索システムのウェブサイトにも口コミのページの作成。

次に、訪日外国人観光客の通訳案内士に対する認知度を向上させるためのもうひとつの提案が、通訳ガイド検索システムのウェブサイトにも口コミのページを作成することである。日本に訪れた際に通訳案内士を利用した外国人観光客がガイドイングの感想を口コミのページに投稿することで、それを見た別の外国人観光客も日本に旅行する際に通訳案内士を利用しようと思う者が出てくるだろうと考える。実際に第1章、第3節の第1項でも記述した通り、通訳案内士に対する聞き取り調査において「一度ガイドを受け持った訪日外国人観光客の家族や友人を受け持ったことはありますか。」という質問に対して「ある」と答えた方が大半であった。このことから、訪日外国人観光客による口コミは、通訳案内士に対する認知度を向上させるために効果があることが伺える。

例えば、我々が国内を旅行する際にもウェブ上の口コミサイトを利用して宿泊するホテルを決めたり、食事をする場所を決めたりするが、日本のことをあまり知らない外国人観光客にとってもこのようなウェブサイトで自分のニーズに合う通訳案内士の情報を、特に同じ国から日本に来た外国人観光客からの情報を入手出来れば、より満足度の高い旅行を行えるだろう。

第3節 政策提言のまとめ

まず、通訳ガイド検索システムに登録する通訳案内士の数を増加させるための政策として、通訳案内士試験に合格し、資格を取得した者の通訳ガイド検索システムへの登録の義務化を提案する。これによって、通訳ガイド検索システムの登録者数が増加すると言えよう。

次に、通訳案内士試験を合格し通訳案内士としての資格を取得した者に通訳ガイドスキルアップ・プログラムの受講の義務化を提案する。これによって、通訳案内士として働くことへの不安を解消させ、通訳案内士を専業で行う者の数を増加させることができ、更に通訳ガイド検索システムへの登録者数の増加に繋がるだろう。

最後に、訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度を向上させることを提案する。そのための2つの案として、まず旅行会社のホームページに通訳ガイド検索システムのリンクを貼り付けてもらうことを提案する。これによって、通訳案内士の存在が外国人観光客の目に触れる機会ができ、通訳案内士に対する認知度が向上するだろう。次に、通訳ガイド検索システムのウェブサイトの口コミのページを作成することを提案する。口コミのページに投稿されたガイドの感想を目にすることで、通訳案内士の存在の意義を感じ、それが通訳案内士への認知度の向上に繋がるだろう。

これらの政策をもとに、訪日外国人観光客の抱えるコミュニケーション問題を解消する手段として通訳案内士を活用でき、また通訳案内士の収入の増加と安定に繋がることで、互いの問題を解消できることを期待する。

第5章 本稿のまとめ

本稿では、現在増加している訪日外国人観光客の抱える問題を、日本に訪れた際に言語が通じないというコミュニケーション問題とし、その問題を解決させる手段として通訳案内士の活用を提案した。しかし、通訳案内士に関して、定期的な仕事の依頼を受けることがなく、収入が安定していないという問題があった。そこで本稿では、訪日外国人観光客の抱えるコミュニケーション問題と通訳案内士の抱える安定した収入が得られないという問題を同時に解決させることが出来るだろう3つの政策を提言した。本稿で提案する政策は、

- I. 通訳ガイド検索システムへの登録の義務化。
- II. 通訳ガイドスキルアップ・プログラムを受けることへの義務化。
- III. 訪日外国人観光客による通訳案内士への認知度の向上。
 1. 旅行会社のホームページでの通訳ガイド検索システムのリンク貼り付け。
 2. 通訳ガイド検索システムのウェブサイトにも口コミのページの作成。

である。

これら3つの政策を実行することで、訪日外国人観光客がこれまでより更に日本への旅行に来やすくなり、通訳案内士の需要も増えることで収入も安定するだろう。

なお、インバウンド需要予測モデルに関しての先行研究では海外の現状を調査しているだけで国内による政策は挙げていないことに加え、訪日外国人観光客の獲得における先行研究では「競争しつつも全体として交渉力のある共同の枠組み」、「タイアップ」、リピーターを更に獲得するための「情報の問題への対応」、「ガイド対策の充実」などの政策をあげていた。また、通訳案内士における先行研究では新しいSERVQUALモデルを通訳案内士の育成プログラムに適用させるべきであるという通訳案内士の育成に着目していた。しかし、本稿では訪日外国人観光客の獲得に向け、訪日外国人観光客が抱える問題を明らかにした上でその問題を解決させるべく通訳案内士を活用することを提案し、更に通訳案内士における不安定な収入という面においても問題とし、互いの問題を同時に解決できる政策を提言した。

以上のことによって、これから観光立国を目指す日本において更なる訪日外国人観光客の増加を促進させることが本稿の貢献である。

先行研究・参考文献・データ出典

先行研究

- ・栗原剛・岡本直久（2010）「インバウンド需要に影響を与える政策および外的要因の考察」
- ・田中賢二（2007）「外国人観光客の訪日促進策に関する研究-国際観光の現状の分析と安定的な旅行者の獲得を中心として-」
- ・高井典子（2011）「インバウンド・トラベルにおいて通訳ガイドが提供する価値へのSERVQUALモデルの適用可能性」
- ・北村嵩（2009）「観光通訳ガイド業界の現状と課題」、『松蔭大学紀要』、12号、101-113

参考文献・データ出典

- ・国土交通省総合政策局観光資源課「通訳案内士就業等実態調査（報告）」（平成20年8月）
(<http://www.mlit.go.jp/common/000059275.pdf>)、2015年8月11日
- ・観光庁「通訳案内士の制度と現状について」
(<http://www.mlit.go.jp/common/000058991.pdf>)、2015年8月4日
- ・JATA「各国の外国人旅行者受入数（2013年） 上位40カ国」
(<https://www.jata-net.or.jp/data/stats/2015/11.html>)、2015年8月11日
- ・JATA「各国の外国人旅行者受入数（2012年） 上位40カ国」
(<https://www.jata-net.or.jp/data/stats/2014/11.html>)、2015年8月11日
- ・観光庁「訪日旅行促進事業」
(<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/vjc.html>)、2015年7月30日
- ・世界各国・地域への外国人訪問者（2014年）
(https://www.jnto.go.jp/jpn/reference/tourism_data/pdf/visitors_ranking.pdf)、2015年10月2日
- ・「2013年の世界各国・地域への外国人訪問者」
(<https://www.jata-net.or.jp/data/stats/2015/11.html>)、2015年10月31日

- ・「2012 年の世界各国・地域への外国人訪問者」

(<https://www.jata-net.or.jp/data/stats/2014/11.html>)、2015 年 10 月 31 日

- ・観光庁「外国人旅行者に対するアンケート調査について（平成 23 年度）」

(<http://www.mlit.go.jp/common/000190659.pdf>)、2015 年 8 月 3 日

- ・JNTO「通訳案内士試験概要」

(http://www.jnto.go.jp/jpn/interpreter_guide_exams)、2015 年 8 月 7 日

- ・JNTO「平成 26 年度 受験者数及び合格者数」

(http://www.jnto.go.jp/jpn/interpreter_guide_exams/pdf/guide_gokakusha_h26.pdf)、

2015 年 8 月 30 日

- ・国土交通省「通訳ガイド検索システム」

(<http://www.guidesearch.info>)、2015 年 9 月 20 日

- ・国土交通省「「通訳ガイドスキルアップ・プログラムー標準的研修プログラムー」の策定について」

(http://www.mlit.go.jp/kisha/kisha07/01/010330_4_.html)、2015 年 10 月 31 日

- ・観光庁「通訳案内士のあり方調査に関する中間報告（海外通訳ガイド制度事例）」

(<http://www.mlit.go.jp/common/000058983.pdf>)、2015 年 7 月 15 日

- ・JTB 総合研究所 ウェブサイト

(<http://www.tourism.jp/glossary/land-operator/>)、2015 年 11 月 2 日

- ・通訳案内士 やまところ

(http://www.yamatogokoro.jp/tsuyaku_guide/)、2015 年 8 月 5 日

- ・北海道の通訳案内士（通訳ガイド）のご案内

(<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/kkd/tsuyakugaidomeibo.htm>)、2015 年 8 月 31 日

- ・通訳ガイド検索システム「入会のご案内」

(http://www.jga21c.or.jp/admission_info.html)、2015 年 10 月 31 日

- ・国土交通省 観光庁 「宿泊旅行統計調査」（平成 26 年）

(<http://www.mlit.go.jp/common/001094688.pdf>)、2015 年 10 月 10 日

- ・JNTO 平成 19 年度の通訳案内士試験の合格発表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/080131_guide.pdf)、2015 年 10 月 2 日

- ・JNTO 平成 20 年度の通訳案内士試験の合格発表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/090130_h20guide.pdf)、2015 年 10 月 2 日

- ・ JNTO 平成 21 年度の通訳案内士試験の合格発表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/100205_pr_guide.pdf) 、2015 年 10 月 2 日

- ・ JNTO 平成 22 年度の通訳案内士試験の合格発表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/downloads/110204_pr_guide.pdf) 、2015 年 10 月 2 日

- ・ JNTO 平成 23 年度の通訳案内士試験の合格発表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/press_releases/120210_shiken_goukaku_h23.pdf) 、2015 年 10 月 2 日

- ・ JNTO 平成 24 年度の通訳案内士試験の合格発表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/130208_guide_exam_h24passed.pdf) 、2015 年 10 月 2 日

- ・ JNTO 平成 25 年度の通訳案内士試験の合格発表

(https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20140207_guide.pdf) 、2015 年 10 月 2 日

- ・ JNTO 平成 26 年度の通訳案内士試験の合格発表

(https://www.jnto.go.jp/jpn/news/press_releases/pdf/20150204.pdf) 、2015 年 10 月 2 日

- ・ 都道府県データランキング「コンビニエンスストア」

(<http://uub.jp/pdr/m/c.html>) 、2015 年 10 月 11 日

- ・ 旅ステーションHP 「日本の国際線発着空港ガイド」

(<http://www.tabi-station.com/airport.htm>) 、2015 年 10 月 11 日

- ・ 日本百貨店協会 「会員百貨店一覧」

(http://www.depart.or.jp/common_jdsa_member/list) 、2015 年 10 月 11 日

- ・ 日本ショッピングセンター協会「わが国 S C の状況」

(<http://www.jcsc.or.jp/>) 、2015 年 10 月 11 日

- ・ JNTO 「認定外国人観光案内所」一覧表

(http://www.jnto.go.jp/jpn/reference/visitor_support/tic/list.html) 、2015 年 10 月 11 日

- ・ 旅ステーションHP 「日本の国際線発着ガイド」

(<http://www.tabi-station.com/airport.htm>) 、2015 年 10 月 11 日

- ・ 国土交通省 観光庁 「訪日外国人の消費動向調査」 (平成 26 年)

(<http://www.mlit.go.jp/common/001084273.pdf>) 、 2015 年 10 月 11 日