

【論文】

日本における通訳ガイドの現状と課題  
Current Status and Issues of Interpreter-guides in Japan

村上 彩実\*  
Ayami Murakami

【要旨】

訪日外国人旅行者を対象に観光名所等を外国語で案内する通訳ガイドは、訪日の満足度を左右する大きな要因の一つである（Parakash and Chowdhary, 2010; アトキンソン, 2015）。日本の通訳ガイドは、国家資格を持つ通訳案内士により市場が独占されてきたが、段階的な緩和措置により、資格を持たない人々もその市場へ参入することが可能になった。これにより、高い語学能力に依存した通訳ガイドはそのサービスのあり方を検討しなくてはならない。本稿は、通訳ガイドの役割、歴史、課題に関する先行研究を整理した。その結果、外国語を用いた通訳案内以外にも多岐にわたる社会的役割があるものの、通訳案内士は地域的・言語的偏在や労働条件などをはじめとする課題が散見されることがわかった。これらを解決し、今後の通訳ガイドはそのサービスのあり方について十分に検討する必要がある。

キーワード：通訳案内士、通訳ガイド、通訳ガイドの役割

1. はじめに

日本では、2003年のビジット・ジャパン事業の開始以降、国の成長戦略の一環として訪日外国人旅行、すなわちインバウンドが推進されてきた。FIT（個人旅行者）やリピーターの増加からインバウンド市場は成熟し、訪日外国人旅行者を地方への分散や、地域独自の文化や産業の体験・交流などを重視した「コト消費」への移行が注目を集めた。このように、訪日旅行は量から質へと展開し始め、顧客に高付加価値を提供する観光サービスが求められている。

その中の一つが、通訳ガイドである。通訳ガイドは、適切な資格を所有する者が地域の観光名所に案内し、外国語を用いてその説明を行うことが求められている<sup>1</sup>。さらに、顧客と訪問地を繋ぐコミュニケーション的媒介機能（Cohen, 1985; Ap and Wong, 2001）や、訪日旅行経験を左右する要因ともされている（Parakash and Chowdhary, 2010; アトキンソン, 2015）。また、通訳ガイドのパフォーマンスが商品価値を高める要因でもあることから（富川, 2007）、通訳ガイドが担う役割は、旅行、社会、そして経済において大きいといえる。

日本の通訳ガイドは、国家資格を有する通訳案内士がその市場を独占していた。試験の免除制度などの効果もあり、十分な数の通訳案内士を輩出してきたが、急増する訪日外国人の需要に対応するために段階的緩和措置が行われてきた。そして、2018年には、通訳案内士の「業務独占規制の廃止」が施行され、資格を持たない者でも報酬を得てガイド業を行えるようになった（観光庁, 2017）。これにより、通訳ガイドの市場の競争は激化することが予測される。高い語学力以外の方法で差別化を行わなければならなくなる。

しかしながら、通訳ガイドに関わる課題は山積している。労働条件の改善、能力強化を目的とした研修制度の

\* 追手門学院大学国際教養学部講師 Lecturer, Faculty of International Liberal Arts, Otomon Gakuin University

<sup>1</sup> World Federation of Tourist Guide Association (WFTGA) "What is a Tourist Guide?" <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>.

充実、そしてマネジメントに関わる研究が十分になされていないことが挙げられる。これらの課題が通訳ガイドのパフォーマンスを低下させる要因となり、高い顧客満足度の実現を逃しているのが現状であるといえる。

通訳ガイドには、顧客の旅行体験を豊かにし、観光の商品価値を高める機能があることから、通訳ガイドのマネジメントは、訪日外国人旅行市場の発展のみならず観光産業の成長へと寄与すると考える。本稿は、通訳ガイドの現状と課題を整理し、今後通訳ガイドが発展していくための方向性を示唆するものである。また、本稿で取り上げる通訳ガイドとは、旅程管理などを行うツアーコンダクターではなく、地域の観光資源などに同行し、外国語を用いて説明および案内をする業種を対象とする。

本稿の構成は以下の通りである。第一章は、現代における通訳ガイドの役割が旅行の変化とともに発展してきた歴史的経緯および通訳ガイドの重要性を明らかにする。第二章では、訪日外国人旅行者の受け入れ強化策としての日本の通訳案内業法改正に至る経緯と通訳ガイドの現状について整理する。そして、第三章では、通訳ガイドが抱える課題について検討する。

## 2. 通訳ガイドの役割

通訳ガイドには、様々な役割がみられる。人々の旅行経験が豊富になり、ニーズが多様化したこと、さらには通訳ガイド業のサービスが発展してきた歴史とともに変化している。本章では、通訳ガイドの役割に関する先行研究を整理する。

World Federation of Tourist Guide Association (WFTGA)<sup>2</sup>は、通訳ガイドの役割について以下のように定義している。

ガイドは、訪問者が選択する言葉を用いて案内し、地域の文化や自然の遺産などについて説明する。そして、通例適切な機関によって発行または認められた地域に特化した資格を所有している。

上記の定義からは、通訳ガイドは、適切な資格を所有する者が外国語で地域の観光名所に案内し、説明することが主たる役割であることがわかる。

また、全日本通訳案内士連盟は、通訳ガイドの役割について、「民間外交官」と表し、「外国語を使って外国人に付き添い、日本についての案内をする」ことを通訳ガイドの役割としている。さらに、具体的な通訳ガイドの役割として、ガイドング、添乗業務、旅の演出家の3つを挙げている。ガイドングは、訪日外国人旅行者の視点に立ち、日本についての説明をすることである。訪日外国人旅行者が興味を持つと想定される事柄や、ガイドブックなどからは得ることのできない情報を説明する必要がある。添乗業務は、利用する交通機関や食事場所などの予約の確認および変更業務を指す。さらに、旅行者の病気や怪我などのトラブル対応も求められる。旅の演出家は、訪日外国人旅行者のニーズに応じた説明や対応を臨機応変に変えながら、旅を演出する者なのである。

---

<sup>2</sup> 正式な日本語名称はない。

話題や話術を工夫し、旅行者を楽しませることができるエンターテインメント力が求められる<sup>3</sup>。

上記のように、現代の旅行に求められる通訳ガイドの役割や動態は、歴史的に見ると大きく変化しており、その役割が発展した文化的背景が要因であると考えられている。現代の旅行におけるガイドの役割が発達した起源は、17-18世紀のグランドツアー<sup>4</sup>であり、19世紀以降にその役割を十分に活用した観光業が発達したと考えられている (Cohen, 1985)。Tilden (1957) は、通訳ガイドの役割は *interpreter* (解説者および通訳者) であり、その役割は旅行者に対する教育活動であると捉えることができる。通訳ガイドは、旅行者が知見したり、活動したりすることへの意味や関係性を明確にする役割を担っているのである。また、Holloway (1981) は、通訳を *information giver* (情報提供者) としている。ここで特筆すべきは、通訳ガイドは歴史などのストーリーを単に外国語で「話す」ことが主な役割ではなく、むしろ訪問地を的確に解釈し、状況に応じて出来事や活動に生命を吹き込むことが重要である (Prakash and Chowdhary, 2010)。

また、Cohen (1985) は、通訳ガイドはハイレベルな専門技術と現地の文化に関する徹底的な知識が必要であると主張する。さらに、ガイドは外国の文化の違和感を訪問者に慣れ親しんだ文化的表現で通訳することが重要であることを主張している。その上で、Cohen は二つの主な役割について言及している。ひとつは、*path finder* (先導者) である。*path finder* には、非公開の領域へ進入する方法を提供する役割がある。もうひとつは、*mentor* (指導者) である。*mentor* には、洞察、悟り、または高位な精神状態に導く役割がある。このように、*mentor* の役割には、知的かつ宗教的な役割を起源として持つ。また、*mentor* の役割には、1) 旅程の選定、2) 的確かつ詳細情報の普及、3) 見物や経験できることへの解説、そして 4) 嘘の情報をあたかも本当のように解説する“捏造”、の4つの特徴が見られることが明らかになっている。このように、*mentor* には、不慣れな旅行者を導く役割として機能していたことから、説明しながら各所を案内するガイディングに加え、添乗業務、またエンターテインメントを提供する役割であったことがわかる。

従来の通訳ガイドは、案内する場所や説明内容を含む旅程の選定を独自に行い、顧客はそれを受け入れる構図であった。しかしながら、人々の旅行経験が豊富になり、ニーズが多様化したことから、通訳ガイドの役割は複雑化していった。とりわけ、顧客との関係性を意識した通訳ガイドが重視され、その役割として Pond (1993) は通訳ガイドの役割を以下の5つに分類する。

1. 責任を負うことができるリーダー
2. ゲストが訪れる場所を理解するのを助ける教育者
3. おもてなしを提供し、訪問者が再訪問したくなるホスト
4. ゲストにとって快適な環境を作り出すことができるツアーマネージャー
5. 上記4つの役割を果たす方法とタイミングを熟知しているファシリテーター

<sup>3</sup> 協同組合全日本通訳案内士連盟「通訳ガイドとは」<https://jfg.jp/licensed-guide/>

<sup>4</sup> 17-18世紀のイギリス貴族の子弟たちに遊学させる大規模な国外旅行 (日下, 2020: 79頁)

上記の1から4は、主たる役割となるCohenのmentorと同様であると捉えることができるが、5の「ファシリテーター」は、訪問者の旅行を「促進する者」という新たな役割が誕生したといえる。この促進者に類似しているのが、mediator（仲介者）である。Ap and Wong (2001)は、mediatorには2つの仲介的役割があると主張する。ひとつは、訪問者と訪問地の人々をつなぐ役割である。訪問地に関する情報を与え、訪問者自身が学び、結論づけるプロセスをサポートする役割がある。もうひとつは、異なる文化的背景を持つ人々をつなぐ役割である。対立を減らしたり、変化を生み出したりすることを目的とし、異なる文化的背景を持つグループや個人間を橋渡しし、結び付け、仲介する行為を指す。つまり、通訳ガイドは、案内する地の魅力や文化についての知識と理解、そしてコミュニケーションスキルを通じて、観光客の訪問を単なる「案内」から「体験」に変える役割を担っているのである。これを、mediation model（仲介モデル）とし、通訳ガイドを伴う観光サービスを発達させるきっかけとなった。

しかしながら、mediation modelは、通訳ガイドの役割の限界が指摘されている。通訳ガイドは、全ての観光客を満足させることによって、対立を減らしたり、変化を生み出したりすることは不可能であり、利他的でない。むしろ、通訳ガイドの役割には、人的ネットワークの形成、関係の独占、手数料の操作、サービス・エンカウンターなどにより、顧客満足度を向上させ、利益を還元することを含む、新たなビジネスモデルなのである（Parakash and Chowdhary, 2010）。

また、通訳ガイドは観光商品の価値を高める効果もある。富川（2007）は、京都府福知山市でモデルツアーを実施し、参加者からのアンケート結果を基に商品価値を高める観光資源について調査した。その結果、寺社および自然と人文の複合資源に対して、ガイド付き観光の効果が特に高いことがわかった。知名度が低い観光資源にガイド付きツアーとして商品化することで、地域に利益をもたらすことが明らかになった。日本人には有名な観光資源であっても訪日外国人旅行者にとっては、全くの未知な対象であるといえる。したがって、商品価値を高めるためには、通訳ガイドは非常に重要な役割であることがわかる。

以上をまとめると、通訳ガイドは、訪日外国人旅行者に同行し、通訳案内を行う役割を指す。その役割には、観光地などの案内および説明を通して、旅行者の旅行体験を豊かにし、観光客の訪問地に対する理解を促進させる仲介役を担っている。また、通訳ガイドの説明には、情報を与えるだけでなく、エンターテインメントに富んだパフォーマンスが求められ、顧客満足度や商品価値を高める重要な役割であるといえる。

### 3. 日本における通訳ガイドの現状

日本では、2018年までは、語学関連で唯一の国家資格である通訳案内士<sup>5</sup>が、外国人に付き添って外国語で旅行に関する案内、いわゆる通訳案内（以下通訳ガイド）を有償で行うことが認められていた。しかしながら、課題が山積し、急増するインバウンド市場への対応が不十分なことから、その法規制が段階的に緩和され、ついに2018年に業務独占規制が廃止された。本章では、その背景について整理する。

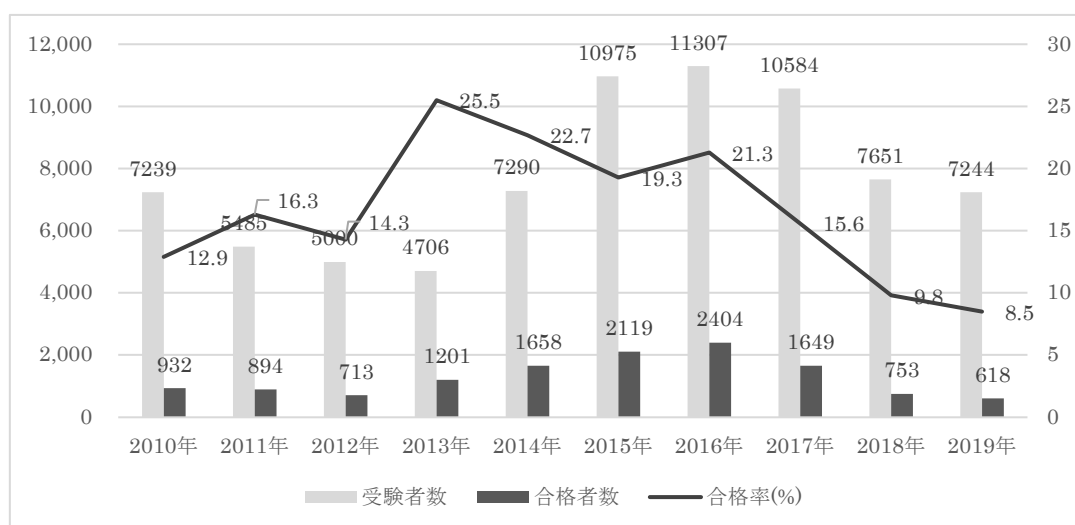
---

<sup>5</sup>2018年の法改正に伴い、有資格者の通訳案内士は「全国通訳案内士」へと名称が変化した。

1949年に通訳案内業の健全な発達とインバウンド観光促進に向けて、通訳案内業法が制定された。これにより、通訳案内業を営もうとする者は、運輸大臣（現国土交通大臣）により実施されている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らない。通訳案内士は、外国語関連の唯一の国家資格であり、日本政府観光局（JNTO）が事務代行機関として試験の実施を行っている。試験は年に一回実施され、筆記試験および口述試験がある。筆記試験科目は、外国語、日本地理、日本歴史、産業、経済、政治及び文化に関する一般常識、通訳案内実務である。外国語の筆記試験は、通訳案内士の業務を適切に行うために必要な読解力、日本文化等についての説明力、語彙力等の総合的な外国語能力が問われる。外国語は英語、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、韓国語に加え、2006年より追加されたタイ語の10か国語である。また、日本地理、日本歴史及び一般常識の筆記試験は、外国人旅行者向けの観光資源に関わる地理、歴史、産業、経済、政治、文化についての基礎的な知識が問われる。通訳案内実務の試験では、基礎的な法令、旅程管理の実務、訪日外国人旅行者の国別・文化別特徴、並びに災害発生時等における応急的な医療対応や危機管理に関する知識が問われる。一方、口述試験では、総合的な外国語運用能力に加え、日本の観光地等に関連した地理、歴史、産業、経済、政治、文化を外国人旅行者に説明できる能力が問われる。また、外国語、日本歴史、一般常識の試験は、検定協会等が実施する試験の合格者は免除される制度もある<sup>6</sup>。

通訳案内士の受験者数、合格者数、合格率は図1が示す通りである。2014年から先述の試験免除制度が導入され、受験者数が増加したと考えられる。一方、2018年の施行された業務独占規制の廃止に伴い、受験者数は減少したことが窺える。2019年度の通訳案内士試験には618人が合格し、2020年4月1日時点で、全国通訳案内士としての登録者数は26,077人である。

図1 通訳案内士の受験者数・合格者数・合格率



出典) 日本政府観光局 (JNTO) のデータを元に筆者作成

<sup>6</sup> 日本政府観光局 (2020) 「全国通訳案内士試験ガイドライン」

通訳案内士に加えて、インバウンド対応の需要を強化する策として新たに導入されたのが、「地域限定通訳案内士」と「総合特区通訳案内士」である。地域限定通訳案内士は、2006年に施行され、地方自治体が定める試験に合格すると、その特定の地域のみでのガイド業の資格が与えられた。そして、総合特区通訳案内士は、2011年に制定され、一定の語学力を有する者が特定の地域で行われる研修を修了すれば、その地域でのガイド業が認められるようになった<sup>7</sup>。このように、国家資格を持たない通訳ガイドを増加させることにより、より多くのインバウンドの需要に応えようとする政策的意図があった。

しかしながら、通訳ガイドには課題が山積していた。真子（2016）はこれらの問題を、1）通訳案内士の地域的・言語的偏在、2）通訳案内士の就業条件、3）無資格ガイド、4）試験制度、5）ガイド資格の多様化に分類する。

第一に、通訳案内士の地域的・言語的偏在は、観光庁（2014）が「通訳案内士の就業実態等について」で明らかにしている。その調査結果によると、東京（30.3%）・神奈川（13.1%）・大阪（8.7%）などの主要な観光地にガイドの登録者が集中していることがわかる<sup>8</sup>。その一方で、地方においては通訳ガイドの仕事自体が不足している状況であった。また、登録者の約70%が英語ガイドであり、訪日外国人旅行者の約70%を占める東アジア諸国のインバウンド市場に対応していないことがわかる<sup>9</sup>。

第二に、通訳案内士の就業条件においては、年間稼働率の低いことから十分な収入獲得につながらず、未就業者が多く存在している。観光庁（2014）が調査した結果によると、通訳案内士の資格を活用して業務を行なった年間就業回数は、約40%が10回以下である。また、就業者の年収割合は、100万円以下が約46%を占め、約75.7%が未就業であることが明らかになっている。その多くの要因が、一定の収入が見込めないことに起因する。高井（2011）によると、都市部では通訳ガイドの数が飽和状態にあり、通訳ガイドとして登録はしているものの、未就業である者が多いことが指摘されている。不安定な就業条件から、低所得者および未就業者を多く輩出し、資格保有者を有効活用できていないことがわかる。

第三に、無資格ガイドの問題も挙げられる。無資格ガイドとは、インバウンドの旅程に同行する添乗員が無資格で業務行っているガイド（いわゆる闇ガイド）を指す<sup>10</sup>。これらのガイドが有資格者の業務を圧迫している可能性も示唆されている<sup>11</sup>。また、キックバックを前提とした土産物店への連れ回しや、高額な商品購入の勧誘活動等が報告されていることから（観光庁2017）、日本に対するイメージを損なう危険性もある。この背景には、悪質な無資格ガイドの取り締まりが不十分であり、改善が要求されている。

第四に、試験制度に関しては、通訳ガイド業の実用性が低い問題や難解かつ日常的に使用されない語彙などが出題されており、合格率を低くする要因であると指摘されている（高島2016、竹野2018）。その解決策とし

<sup>7</sup> 2018年の法改正に伴い、地域限定通訳案内士と地域特例通訳案内士は「地域通訳案内士」へと名称が変化した。

<sup>8</sup> 有効解答数は11,477件である。

<sup>9</sup> 観光庁（2020）

<sup>10</sup> 真子（2016）

<sup>11</sup> 観光庁（2009）3頁

て、試験科目を免除する制度が設けられ、外国語科目や一般常識の科目は外部試験の成績に応じて一次試験の受験科目を減らすことにより、合格率を向上し、インバウンド対応の需要を増やすことを図った。しかしながら、試験自体の妥当性が検討されない限り、資格保持者の質が問われざるを得ないことから、試験問題の見直しが要求される。

最後に、ガイド資格の多様化については、前述の通り、通訳案内士の他に地域限定通訳案内士と特例通訳案内士、さらにはボランティアガイドも存在する。アトキンソン（2015）は、通訳ガイドは顧客の旅行経験や訪問する地域の印象を大きく左右する要因になり得ることから、ボランティアガイドではなく、優秀な有償通訳ガイドの拡充が必要不可欠であるとしている。

2008年に行われた「通訳案内士のあり方に関する懇談会」では、「旅行においては、通訳案内士の質、業務の問題が高いウェイトを占め、旅行満足度を左右する。商品の価値を高めるために、通訳案内士の問題は重要なファクターである」<sup>12</sup>と定めている。その上で、高度な資質を持った通訳案内士の育成と多様な顧客のニーズに対応するための策として、通訳案内士の資格を持たない者でも報酬を得て通訳ガイド業を営むことを許可することが示された。

そして、観光庁は「通訳案内士法及び旅行業務法の一部を改正する法律」で2018年1月4日以降は、通訳ガイド業の業務独占規制が廃止され、資格を有さない者でも報酬を得て通訳ガイド業を行うことが可能になったことを発表した。これにより、実質のガイド業の自由化となり、より多様なニーズに対応することや地方でのインバウンド観光促進が期待されている。表1は、通訳ガイドの種類についてまとめたものである。

表1 全国通訳案内士、地域通訳案内士、資格なしの資格・条件等および役割の比較

	資格・条件等	役割
全国通訳案内士	全国通訳案内士試験（国家試験）の合格後、全国の都道府県での登録	日本全国の登録した都道府県で報酬を得て通訳案内をする
地域通訳案内士	特定の語学力、自治体が独自に定める試験の合格、研修受講等 （国家試験の受験の必要なし）	外客来訪促進計画を策定した地域（都道府県）で報酬を得て通訳案内をする
通訳案内資格なし	特定の語学力、旅行関連資格、登録先（企業等）が定める試験の合格や研修受講等	雇用先からの収入を得て通訳案内をする

出典）筆者作成

このように、2018年の法改正に伴い、全国通訳案内士、地域通訳案内士、そして資格を持たない者でも通訳ガイドサービスを展開できるようになった。これにより、訪日外国人旅行者の需要に対する供給を充実させる期待が寄せられている。また、通訳案内士が抱えていた地域的偏在や言語的偏在などの問題を解決する糸口に

<sup>12</sup> 観光庁（2009）2頁

なることが予期される。

#### 4. 通訳ガイドの課題

先述の通り、通訳ガイド業の業務独占規制が廃止され、通訳案内士の資格を有しないものでも通訳ガイドサービスを展開することが可能になった。これにより、通訳ガイドの数を確保することは可能になると考えられるが、その質を管理することが必要となる。本章では、通訳ガイドが抱える課題の整理を行い、通訳ガイドサービスを発展させる上でどのような仕組みが必要なのか議論する。

第一に、通訳ガイドの労働条件の改善が課題となっている。Ap and Wong (2001) は、通訳ガイドの主な懸念は、季節要因、フリーランス、アルバイトにより、見通し、水準、収入が低い結果を生む悪循環を及ぼしていることであると主張する。同様に、先述の観光庁 (2014) によると、通訳ガイドは年間稼働率の低いことから十分な収入獲得につながらず、未就業者が多く存在することが明らかになっている。また、通訳ガイドの主な受注方法としては、旅行会社に登録 (54.1%)、業界団体からの照会 (41.1%)、人材派遣会社に登録 (31.6%) であり、自ら営業受注している割合は低いことが明らかになっている。しかしながら、先述の通り、通訳ガイドの役割は多種多様あり、複雑化している。それらの役割に加え、営業活動などを一手に行うことは困難を極める。したがって、通訳ガイドをマネジメントする企業や団体なしでは、通訳ガイドサービスを展開していくことは難しいと考える。

通訳ガイドの役割は多様化および複雑化しているものの、ガイドの仕事自体は大きな問題ではなく、むしろ主な懸念は不健全な業界の慣行にあるという。Ap and Wong (2001)は、香港のツアーガイド、そして Mak, Wong, Chang (2010)は、マカオの通訳ガイドが直面している問題と課題を特定した。どちらにも共通した問題として、業界の不健全な慣行が通訳ガイドのサービスパフォーマンスの低下を招いているという。ツアーの旅程は旅行会社などの経済的目的であり、ツアー発注者が旅程を決定する。そして、通訳ガイドの報酬はツアーの手数料に大きく依存していることが問題なのである (Ap and Wong, 2001)。イギリスや中国では、通訳ガイドが手数料やチップを受け取る習慣があり、ガイドの報酬の約 4 割を占める<sup>13</sup>。しかしながら、日本では顧客とのチップ等の直接的な金銭授受の風習はなく、通訳ガイドの報酬は仕事の発注先である旅行会社などが決定する旅程次第である。したがって、業務内容と報酬が見合っていない場合も多々あり、通訳ガイドのパフォーマンスを低下させる要因となるのである。

第二に、通訳ガイドの能力強化に関する課題が挙げられる。資格を持たない者でも通訳ガイドを行うことが可能になったことから、その質を保証することが求められる。Ap and Wong (2001)は、通訳ガイドが顧客の満足度を促すために必要な能力として、刺激的かつ面白い方法での案内地の解釈、明確に定義された文化および地理的場所でのオペレーション、そして専門的な言語知識が求められると主張する。

そこで必要なのは、ガイドの能力向上を目指した研修である。研修の必要性については、国内外で指摘されて

---

<sup>13</sup> Ap and Wong (2001) 557 頁



いる (Ap and Wong, 2001; Parakash and Chowdhary, 2010; Mak, Won, Chang 2010 ; 観光庁, 2010)。諸外国では、通訳ガイドの資格を付与されるには、実務研修と通訳案内士試験の合格が必須である。高島 (2016) は、54 の国や地域の通訳ガイドの資格付与の仕組みについて調査を行った。フランス、中国、イタリアでは、指定の観光系大学や専門学校で研修が行われる。フランスでは、年間 600 時間の講義と 8 週間～12 週間の実地研修を受ける必要がある。そして、特筆すべきは通訳ガイドの質は点数で表されることである。イギリスでは、毎年一定以上の点数を維持することで通訳ガイドの資格を保持できる仕組みである。「自己啓発」「関連コース・ガイドツアーへの参加」「機関認定コースへの参加」「学習者の補助」「会議・展示会・イベントへの参加・業務」等のカテゴリで加点される。一方で、中国では減点方式が用いられ、持ち点 10 点から「業務中の喫煙 (2 点)」「ガイド証不携行 (4 点)」「旅行者に暗示的な方法でチップを要求する行為 (6 点)」「断毒的な旅程変更 (8 点)」「旅行者に被害や損失を発生させる行為 (10 点)」等の項目により点数が定められている。

日本では、2018 年より研修制度が導入され、全国通訳案内士試験の合格者は 5 年毎に観光庁が指定する機関にて研修を受けることになっている。一般社団法人日本観光通訳協会は、全国通訳案内士<sup>14</sup>の資格取得者に対して研修などの支援を行っている。具体的な内容は、新人向けおよび正会員向け業務研修、就業案内、広報宣伝活動を実施している。旅行会社等との接点の機会を設けたり、業務を斡旋するなどの取り組みを行っている。また、全国通訳案内士は登録研修期間研修の受講が義務付けられている。観光庁が登録した研修機関の各機関が定める研修を 5 年ごとに受講しなければならない。本研修は、2020 年 4 月より順次開始されており、旅程管理の実務や災害時の対応等通訳案内士の実務において必要な知識について研修が行われている<sup>15</sup>。全国通訳案内士が研修の受講を怠った場合には登録が抹消されることはあるものの、資格の更新制度は設けられていない。

一方で、地域通訳案内士は、全国通訳案内士とは異なり、研修受講の義務はない。一般的には、地域通訳案内士として登録するための認定研修は行われている。本研修の内容と時間は、自治体により異なる。本研修を受講後、効果測定として口述試験等が行われ、合格者は認定に至る。しかしながら、各自治体が登録者を対象に研修を行なっているかどうか、またどれくらいの頻度および時間、研修を行なっているのかは定かではない。しかしながら、広島県では「自主研修」を無料で受講できるようにしていたり<sup>16</sup>、京都市では 5 年ごとの再登録手続きが求められるように、定期的な研修を義務付ける自治体も存在する<sup>17</sup>。

資格を有しないガイドにおいては、企業や団体が独自の研修が行われるが、観光サービス産業は慢性的な人材不足が懸念されることから、その研修は十分に行われていない可能性がある。厚生労働省 (2017) 「能力開発基本調査」によれば、ホスピタリティ産業では約 7 割の企業が能力開発や人材育成に関して問題を抱えている。調査の結果、「指導する人材が不足している」(54.2%) が最も多く、次いで「人材育成を行う時間がない」(49.5%)、「人材育成をしても辞めてしまう」(47.8%) の順に多くなっている。このように、人材をマネジメントできる

<sup>14</sup> 2018 年の法改正以降、通訳案内士の呼称が「全国通訳案内士」に改められた。

<sup>15</sup> 観光庁「通訳ガイド制度」<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/tsuyaku.html>

<sup>16</sup> 一般社団法人ひろしま通訳・ガイド協会「HIGA 通訳案内研修について」<https://www.j-higa.net/seminar/>

<sup>17</sup> 京都市観光協会「京都市認定通訳ガイド (京都市・宇治市・津市地域通訳案内士) 第 5 期研修受講生の募集について」<https://www.kyokanko.or.jp/news/20190917/>

中間層の人材が不足していることは明らかである。観光庁（2010）「通訳案内士制度のあり方に関する中間報告書」では、VIPや富裕層向けのガイドサービス拡充のためのガイドの準備が必要だとしている<sup>18</sup>。顧客のニーズに応じて上質なサービスを提供できる人材を育成するには、充実した研修制度は必須であるが、現状ではその実現性が低いといえる。

そして最後に、通訳ガイドのマネジメントに関する研究が非常に少ないことが挙げられる。通訳ガイドに求められるサービスやその質に関する研究は、日本ではほとんど行われていない。とりわけ、通訳ガイドに求められるサービスの種類について明らかにする必要がある。例えば、ツアーに参加する顧客が通訳ガイドに求めるサービスは常にどのような状況でも同一であるとは限らない。観光地などに関する情報を求める教養の深化を目的としたサービス提供を求める顧客もいれば、エンターテインメントに富んだ体験を求める顧客もいるだろう。旅行市場が成熟する中で顧客が通訳ガイドに求めるサービスの要素や種類について整理する必要がある。

また、サービス提供中の関与が商品価値や顧客満足度をどのように変化させるのか、顧客のニーズに合わせたサービスのカスタマイズする判断の余地等に関する研究も必要である。通訳ガイドは、訪問地や旅行そのものに対する満足度を左右する存在であることから、顧客とのコミュニケーションやサービス提供プロセスなども整理する必要があるといえる。

そして、通訳ガイドの人材育成に関する研究は、喫緊の課題である。顧客満足度を意識したサービスを提供可能な通訳ガイドの育成も必要であるが、通訳ガイドのマネジメントを行う人材が最も求められているといえる。本課題は、観光産業全般における課題であり、とりわけ通訳ガイドは通訳案内士が通訳ガイドの市場を独占していたことから、新しいビジネスの体系や仕組みを構築する必要がある。そして、それを達成するにはマネージャークラスの人材の育成が必要不可欠であるといえる。

## 5. まとめと今後の課題

本稿は、通訳ガイドの役割と日本の通訳ガイドの現状と課題について整理した。第一章では、現代における通訳ガイドの役割が旅行の変化とともに発展してきた歴史的経緯および通訳ガイドの重要性について整理した。第二章では、訪日外国人旅行者の受け入れ強化策としての日本の通訳案内業法改正に至る経緯と通訳ガイドの現状について明らかにした。そして最後に、第三章では、通訳ガイドが抱える課題について検討した。

通訳ガイドは、通訳案内士制度の改正を機に、大きなビジネス転換が余儀なくされた。従来の通訳ガイド市場は、国家資格を持つ通訳案内士に独占されてきたが、幅広い訪日外国人旅行者のニーズに対応するために、段階的に緩和措置が取られ、資格を持たない者でも通訳ガイド業務を行えるようになった。これにより、通訳ガイドの市場は激化することが見込まれており、企業や団体は差別化を図るための手法を検討せざるを得なくなった。加えて、通訳案内士は、高度な語学力に依存したサービスを展開してきたが、高い顧客満足度を実現するための人材育成や活用の方法についても検討が必要である。

---

<sup>18</sup> 観光庁（2010）5頁。

本稿は、通訳ガイドの現状と課題の整理にとどまるため、今後は観光ホスピタリティ産業の業種等から応用可能なビジネスモデルや通訳ガイド独自に必要なビジネスモデルの検討を行いたい。今後の課題とする。

#### 【参考文献】

- Ap, J. and Wong, K, K, F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management* 22, 551-563.
- アトキンソンデイビッド (2015) 『新・観光立国論』東洋経済新報社: 東京.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide the origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12, 5-29.
- Holloway, J. (1981). The guided tour: a sociological approach. *Annals of Tourism Research*, 8, 377-402.
- 一般社団法人ひろしま通訳・ガイド協会「HIGA 通訳案内研修について」<https://www.j-higa.net/seminar/>.
- 観光庁 (2009) 「通訳案内士のあり方に関する懇談会での議論について」  
<https://www.mlit.go.jp/common/000058995.pdf>.
- 観光庁 (2014) 「通訳案内士の就業実態等について」<https://www.mlit.go.jp/common/001066340.pdf>.
- 観光庁 (2017) 通訳案内士法の改正概要について. <https://www.mlit.go.jp/common/001187705.pdf>.
- 観光庁 (2020) 「訪日外国人の消費動向 訪日外国人消費動向調査結果及び分析 2019 年 年次報告書」  
<https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryoutoukei/content/001345781.pdf>.
- 観光庁「通訳ガイド制度」<https://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/tsuyaku.html>.
- 協同組合全日本通訳案内士連盟. 通訳ガイドとは. <https://jfg.jp/licensed-guide/>.
- 厚生労働省 (2017) 「能力開発基本調査」[https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11801500-Shokugyounouyokukaihatsukyoku-Kibansetsubishitsu/0000118619\\_8.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11801500-Shokugyounouyokukaihatsukyoku-Kibansetsubishitsu/0000118619_8.pdf).
- 日下隆平 (2020) 「イギリス人とグランドツアー: G.B.ピネラージとゴシック・リバイバル」『人間文化研究』12, 79-111.
- 京都市観光協会「京都市認定通訳ガイド(京都市・宇治市・大津市地域通訳案内士)第5期研修受講生の募集について」<https://www.kyokanko.or.jp/news/20190917/>.
- Mak, A, H, N., Wong, K, K, F., and Chang, R, C, Y. (2010). Factors affecting the service quality of the tour guiding profession in Macau. *International Journal of Tourism Research*, 12, 205-218.
- 真子和也 (2016) 「通訳案内士制度をめぐる動向」『調査と情報』890, 1-14.
- Parakash, M. and Chowdhary, N. (2010). Tour guides: Roles, challenges and desired competences A review of literature. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 3(1), 1-12.
- Pond, K. (1993). *The professional guide: Dynamics of tour guiding*. Van Nostrand Reinhold. New York: NY.
- 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」『文教大学国際学部紀要』21, 2, 119-134.

- 高島美江 (2016) 「通訳案内士の輩出方法に関する一考察—諸外国との比較から—」『日本国際観光学会論文集』  
23, 81-89.
- 竹野純一郎 (2018) 「通訳案内士試験『語句英訳問題』が扱う分野の傾向と語彙の難易度の分析」『中国学園紀要』  
17, 203-209.
- Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. The University of North Carolina Press. Chapel Hills; NC.
- 富川久美子 (2007) 「観光資源の評価におけるガイド付き観光の有効性」『京都創成大学紀要』7, 69-77.
- World Federation of Tourist Guide Association. What is a Tourist Guide?. Retrieved from  
<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>.

### **【Abstract】**

An interpreter-guide who guides foreign tourists in Japan is one of the major factors that influence the satisfaction level of foreign tourists visiting Japan (Parakash and Chowdhary, 2010; Atkinson, 2015). The market for interpreter-guides in Japan had been dominated by National Government Licensed Guide Interpreters. However, gradual mitigation measures have allowed unlicensed interpreter-guides to enter the market. As a result, interpreter-guides who relied on high language proficiency must consider the value of them and guided tours. This article reviews the roles, history, and challenges of interpreter-guides. It was found that they have various social roles other than interpreting and guiding. It was also found interpreter-guides have problems such as regional and linguistic uneven distribution and work conditions. It is necessary to fully consider how the interpreter-guides in Japan should be.