資格なくてもOK　訪日客向けガイドに商機

2017年12月17日 7:00 ［有料会員限定］

訪日客向けの観光ガイドに商機を見いだす企業が増えている。これまで、外国語を使って有償で観光案内をするには通訳案内士の資格が必要だったが、2018年1月に通訳案内士法の改正法が施行され、誰でも有償でガイドができるようになる。すでに数百人規模でガイドを囲い込む動きも出てきた。

大手代理店が参入

旅行大手のエイチ・アイ・エス（HIS）は、通訳案内士の資格がないガイドと訪日客のマッチングサービス「トラヴィ」を18年に始める。HISはあらかじめ旅行プランを用意してサイト上に掲載。訪日客が好みのプランを選ぶと、登録済みのガイドに通知される。次に、指定日に対応できるガイドが立候補し、訪日客は立候補したガイドの評価や略歴などを見て、依頼する人を選ぶ。プランは1時間あたり3000～4000円を想定。そのうち8割はガイドが、残りはHISが仲介手数料として受け取る。

通訳案内士法の改正法施行は18年1月4日。「無資格者が参入することで、国内のガイド市場が拡大する」（担当者）とみたHISは、法改正を見越してガイドの募集を始めた。すでに学生や定年退職したシニアなど、有資格者と合わせて約700人強のガイドが登録している。登録者にはHISが開く講習会への参加を促す。講習会参加者は後日面接を受ける。語学力やガイドをする上での心構えなどが一定基準をクリアすればトラヴィから「公認」され、より仕事を受けやすくなるという。

1回の収入6000円

通訳案内士の資格を持たない人が、すでに有償で訪日客のガイドをしているケースもある。

ハワイから来た観光客に浅草寺を案内するガイドの山下貴史さん(中央)

訪日客と日本人ガイドをつなぐサービスを提供するハバー（神奈川県鎌倉市）には現在、学生など約1500人がガイドとして登録している。現行の通訳案内士法では、有償で、外国語を使って、自分の知識で観光ガイドをするときは通訳案内士の資格が必要だ。ただ「有償で通訳をする」だけ、「有償で観光ガイドをする」だけなら資格は不要。ハバーでは、1人が通訳、もう1人がガイドとなり、業務を分けた2人がペアを組んでガイドすることで規制をクリアした。

ハバーに登録している法政大3年の山下貴史さん（21）は10月、英語の通訳をするもう1人の大学生と組んでハワイから来た6人家族を東京観光へと案内した。築地市場の場外のすし店や浜離宮恩賜庭園を訪問した後、クルーズ船で浅草へ。浅草寺や土産物屋や飲食店が軒を連ねる仲見世通りを散策した。

約5時間のツアー料金2万2000円には交通費や1人当たり300円の保険料も含まれる。山下さんが受け取った報酬額は6000円。案内をしてもらったライアンさんは「とても親切にガイドしてくれた。またお願いしたい」と満足げだ。山下さんはこれまで20回以上のガイド経験があり、1回の収入は5000～1万5000円。

ハバーのガイドの仕事は「Huber.（ハバー）」というアプリを通じて受ける。訪日客と日本人ガイドをつなぐサービスで、訪日客はあらかじめアプリに日本で行きたい場所や食べたい料理などの希望を入力する。こ

れを見て、もてなしたいと思ったガイドは、訪日客の希望に沿ったプランを提案。訪日客が気に入ればマッチングが成立する。

ハバーの紀陸武史社長は「友人のようにもてなしてほしいという訪日客のニーズがかなりある」と話す。ハバーはガイドからのサービス手数料として、ツアー料金から経費を差し引いた額の30%を受け取る。「予定を急きょ変更したい」「途中でけがをした」などガイド中は思わぬ出来事も起こる。2人組でガイドすればトラブルが起きたときでも対処しやすい。法改正で無資格のガイドが増えれば、これまでのノウハウを生かして「新規参入組」と差別化できる。

政府は、2020年に訪日外国人旅行者数を4000万人、30年には6000万人を目指している。これまでは中国人客に代表されるように、1台のバスに大勢の客を詰め込み案内するツアーが主流だったが、最近では家族やカップルなど少人数で訪れる人たちが増えてきた。

通訳案内士は「おもてなし」磨く

通訳案内士は茶道や華道の実演など、案内業務以外もこなせるようにして魅力を高める

こうした客のニーズに応えるのが国家資格である「通訳案内士」だが、国がこの資格を持つ人材を活用しきれていない。国内をくまなく案内できることを想定した資格で、試験突破には総合的な地理や歴史の知識のほか、高い語学力が必要とされる。難易度は高く、16年の合格率はわずか21%。そのため、通訳案内士の登録者数は約2万2000人にとどまっている。

観光庁は通訳案内士だけでは、増え続ける訪日外国人に対応しきれないと判断。通訳案内士が独占してきた有償ガイド業務を無資格者にも解禁する。

通訳案内士も手をこまねいているわけではない。

「茶道は『一期一会』。英語できちんと説明すると、ゲストに喜ばれます」

通訳案内士が旅行会社などから仕事を請け負うために登録する団体の一つ、NPO法人日本文化体験交流塾（東京・港）。はとバスなどのガイド経験を持つベテランが、通訳案内士にお茶の入れ方や和室での振る舞い方を英語でどのように伝えたらいいか、体系的に教える。

通訳案内士はここで学んだ日本文化を、訪日客をもてなすときに披露する。同交流塾の山口和加子副理事長は「観光案内だけでなく、日本文化を伝えるのもガイドの大切な仕事だ」と話す。ガイドの能力を高めることで、無資格ガイドとの差別化を図る考えだ。

2014年から通訳案内士と訪日客をマッチングするサービスを手がけているトラベリエンス（東京・台東）は通訳案内士向けに個人ウェブサイトを無料で作成するサービスを始めた。自分のプロフィルやオリジナルツアーを掲載して、訪日客にアピールできる。通訳案内士はシニア層も多い。同社ではこうしたサービスで通訳案内士を囲い込む。

訪日観光客には様々なニーズがある。最近の訪日客はガイド本や著名サイトに載っている有名店より、庶民的な店に行き、一般的な日本人と一緒に飲食したいと考えるケースが増えて

いるという。明海大学ホスピタリティ・ツーリズム学部の上杉恵美教授は「専門的な知識を持った通訳案内士と、生活に密着した文化を伝える無資格のガイドのすみ分けは十分可能だ」と話す。（鈴木洋介）

本サービスに関する知的財産権その他一切の権利は、日本経済新聞社またはその情報提供者に帰属します。また、本サービスに掲載の記事・写真等の無断複製・転載を禁じます。
NIKKEI No reproduction without permission.