

有泉 晶子

はじめに

日本のインバウンドツーリズム（外国人の訪日観光）にたずさわる業務のひとつに通訳案内業がある。これは、日本の国際観光におけるもっとも歴史が古い職業であると言ってよい。しかし、人びとの目に直接触れる機会が少ないために、一般社会では名称もほとんど知られておらず、深くかかわりのある観光産業の分野においても、その実務が明確に把握されているとは言い難い。

本稿は通訳案内業について、その職務を具体的に解説し、誕生から現代に至るまでの歴史を考察した上で、現代の通訳案内業の問題点と今後の課題について論じたものである。

1. ガイドとは

1) 通訳案内業と通訳

「通訳案内業」は「通訳」と異なる職業であるが、業務遂行に際し外国語を使用するという共通点があり、名称も類似しているため、一般にその差異が明確に認められずに混同して使用されている傾向がある。

「通訳」とは「たがいに言語が違って意思を通じることのできない人の間に立って、両者の言語を翻訳し、話の仲介をすること」（角川国語辞典）と説明されている。

一方、「通訳案内業」とは、わが国の通訳案内業法（1949年制定）第2条によって、「報酬を受けて、外国人に付き添い、外国語を用いて、旅行に関する案内をする業」と定義されている。つまり、「通訳」と「通訳案内業」との顕著な差異は、

「通訳」は言葉を翻訳することによって、外国人との会話の仲介を行う者であり、通訳者の意見や考えを盛り込むことは原則として認められないのに対し、「通訳案内業」の場合は、外国語による説明を行うにあたって、通訳案内業者自身が内容を構成するのであり、本人の意思や考えが反映され得るという点にある。

また、制度上でも両者は異なっている。通訳に関しては、民間団体が主催する通訳検定試験はあるものの、通訳者になるためにはそれに合格することは必須の条件ではなく、他の公的資格も問われない。これに対して、通訳案内業を営業するには、語学試験としては唯一の国家試験である「通訳案内業試験」に合格したうえで、各都道府県より免許を取得することが義務づけられており、無免許者には罰則規定も設けられている。この両者の混同を避けるため、以下では通訳案内業者に限ってガイドと称することとする。

2) ガイドの職務とツアーの形態

前記したように、ガイドの職務について通訳案内業法第2条はごく一般的に説明しているが、ガイドの実際の職務は広範にわたっており、その基本業務の内容はおおよそ次のように分類することができる(表10-1)。

ガイドの職務を時間的経緯にそって説明してみると、旅行行程管理をしながら(B)、訪日外国人客の滞在中の世話一切をこなす(C)、さまざまな角度から日本を

表 10-1 ガイドの基本業務

業務区分	具体的内容
A. 案内・説明	① 歴史・伝統文化・芸術・産業・地理・宗教・教育・政治経済・スポーツ・現代の生活など 日本全般の案内・説明 ② 滞在中の生活面の諸注意
B. 旅行管理	行程の管理調整、客・荷物の輸送管理、食事・宿泊・輸送機関手配の確認・調整・精算など
C. 世話・補助	滞在中の世話一般
D. その他	工場等の見学箇所での通訳、パーティー通訳と司会、インフォメーションデスクとしての役割

案内・説明すること (A) が、基本的な仕事であり、場合によって、それに付随した業務 (D) が加わってくる。B と C の業務では、正確かつ迅速で能率的な取扱いが肝要であるが、A に関しては正確であることはもちろんのこと、観光という楽しみの場を提供している点を意識したエンターテインメント性を備えた案内・説明が求められることになる。全体的には、実務の場で起こりがちなさまざまな不測の事態に対する臨機応変な処置、客の求めていることを敏感に察知した柔軟性のある対応が要求され、さらに、適切なリーダーシップも必要となる。

このように、日本のガイド業は、いわば舞台と裏方の仕事を両方同時に受け持つ職業ということができ、実に複合的である。このような職務をこなすためには、日々の研鑽を欠かすことはできず、「試験に合格してからが勉強の始まりで、終わりが無い」とどのガイドも異口同音に述べている。

フルタイムで働く専門ガイドは通常、空港での出迎えから見送りまで、外国人旅行者の日本滞在中の全行程に付き添う ICT (Inclusive Conducted Tour) という形態のツアーを主に担当する。実質労働時間は長くなりがちで、夜中に急病人を病院に連れて行くこともあり、24 時間気を休めることができない気力と体力を要する職業である。

また、ツアーの種類も多岐にわたっている。主なものとして、観光旅行、企業による招待旅行 (インセンティブツアー)、国際会議やイベントに付随した旅行、視察などがある。人数でいえば、団体旅行と FIT (Foreign Independent Tour) と呼ばれる個人旅行とに大別される。滞在日数の点では、かつては 1 ヶ月にもわたる長期ツアーも多くあったが、現在では 1 週間から 2 週間ほどの期間のものが一般的である。

日本では、欧米諸国でよくみられるような、観光の時のみローカルガイドがバスに乗り込んで案内するという形式が採られていない。ただし、上記の ICT に対し、IIT (Inclusive Independent Tour) と呼ばれる形態がある。これは、ガイドが全行程に付くのではなく、行程の一部に付くツアーを意味する。現代ではツアーの短縮化、小規模化が進み、経費削減もからむことから、専門ガイドでも IIT 型で雇用

されることが少なくない。また、毎日決まったコースを通る定期観光もあり、この種の仕事だけを担当しているガイドもいる。しかし、一般にガイドというとき、インバウンド業界では、ICTの団体旅行を担当できるガイドが想定されている。

3) ガイド試験と免許取得者の状況

現在、通訳案内業試験の対象となっている外国語は、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、朝鮮語の9カ国語であり、一次試験でそれぞれの筆記試験が実施される。二次試験では一次試験で選択した外国語の口述試験と人物考査が行われ、三次試験は日本地理、日本歴史、産業・経済・政治および文化に関する一般常識を問う全受験者共通の筆記試験である。試験の難易度は高く、過去50年間の平均合格率は7.9¹⁾%となっている。

1949年から2001年までの合格者総数は、15,371名にのぼるが、その内、ガイド免許取得者は8,356名である。免許取得者数が合格者の半数にしかならないのは、かなりの割合の受験者がガイドになることを目的としていないことを示唆しており、その理由として、第1に唯一の語学の国家試験であることから、外国語能力を試すために挑戦する受験者が多いこと、第2にガイドの仕事の絶対数が減少しているため、新規参入者がガイド業のみで生計を立てることが容易ではないという現実問題があげられる。

インバウンド業界は為替レートの変動に大きく影響され、1985年のプラザ合意以降の円高が業界に影を落としており、多くの試験合格者がガイドになりたくてもなかなか仕事に就けない状況になっている。しかし、後述するように需要低下の原因は必ずしも景気の低迷だけにあるのではなく、監督官庁（現在は国土交通省）、特殊法人国際観光振興会（JNTO）、旅行会社などのガイドに対する認識不足に起因する面もある。

現在、有資格ガイドが任意に加入できる団体として、社団法人日本観光通訳協会（JGA）と協同組合全日本通訳案内業者連盟（JFG）の2つがあり、それぞれ約1,000名、約500名の会員を擁している。1977年に試験合格者の男女比が初めて逆転して以来、女性が増加しているが、現在では両団体とも女性会員が過半数を占め

ている。また、どちらも長期間のツアーを継続的にこなしている専門ガイドの割合は減少してきており、他に職業を持っている会員が多い。さらに上記のどちらの組織にも属していないガイドもいる。

ほとんどのガイドはフリーランスで働いており、仕事は主に旅行会社から依頼される。特定の旅行会社に所属する専属ガイドはいるが、ガイドにとってメリットがないため減少の傾向にある。また、語学試験合格者ということから、翻訳や通訳一般の依頼を受ける場合もあり、ガイド業とは異なる仕事ながら、もっぱらこうした分野で活躍している免許取得者も多い。

専門ガイドの多くは、東京とその周辺、または京都とその周辺に居住している。その理由は、これらの地域を訪問・滞在するツアーが圧倒的に多いからであり、両地域以外の出身で専門を目指すガイドは、このいずれかの地域に移住している。また、仕事量の季節変動はかなり激しく、集中する春・秋には一時的に適切なガイドが見つからない事態となることもある。

2. 日本におけるガイドの歴史

1) 黎明期のガイド

明治初期に欧米人が内地（国内）旅行を始めた頃、ガイドという名称はまだ明確には存在しなかった。ガイドの前身となる名称は「ハンディボーイ」あるいは「遠行ボーイ」であり、外国語が通じる召使いという意味合いが濃かった。「その時分の案内者は英語の通訳人であり、料理人であり、ヴァレットであり、荷物運搬人であって、所謂ハンディボーイ²⁾」だったのである。

この黎明期に欧米人の文献に載った最初のガイドが伊藤鶴吉であった。彼こそが、イギリスの地理学者で旅行家のイサベラ・バード (Bird, Isabella, L.) の著作『日本奥地紀行』に登場する召し使い兼通訳「イトー」である。3ヵ月におよぶバードの旅行に付き添った伊藤の仕事は、まさにガイドの原型というべきものであった。

伊藤はバードとの旅行の翌 1879 (明治 12) 年に、同業者とともに「開誘社」を結成した。組織を創設したのは差別化が必要となったためと推測できる。言い換えれば、1879 年頃それほど種々雑多な質の悪い“ガイド”が多くいたのであろう。同業者が増えれば、考えが異なる者が出てくるのも当然であろうが、1897 年、横浜と神戸に新しい同業者組織「東洋通弁協会」が創立されている。しかし、両組織は 1906 (明治 39) 年に合併することになる。

開誘社が設立された 1879 年と同じ年 (一説には 1881 年) に、元ガイドの井上が京都で廃寺を買収して「也阿弥ホテル」を建設し営業する。日光では、開誘社所属のガイド田島と堀が 1887 年に「三角 (みかど) ホテル」を建設しようとしたが、工事の途中で暴風雨により建物が倒壊してしまう。その後 1893 年に、建築途中で放置されていたこのホテルを買収したのが、その以前から外国人を対象に宿舎を提供していた金谷善一郎であり、これが現在の日光金谷ホテルの始まりである。

さらに 1891 (明治 24) 年には、開誘社の有志が常盤ホテル買収を企て、也阿弥ホテルの井上兄弟と競争した。結果は井上兄弟が勝つのだが、このホテルが現在の京都ホテルの前身である。ガイドがホテルを建て、営業しようとした事実は、当時、来日する欧米人が急増する中、受入れ側が追いつかず、さらなる増加が見込まれていたこと、外国人と直接接していた一部のガイドが先見性を身につけたこと、当時彼ら (ガイド) がホテルに直接投資できるほど経済的にも裕福であったことを物語っている。

2) ガイドの職務の変化

1910 (明治 43) 年、クラーク漫遊会社主催の世界一周観光団 756 名を乗せた客船クリーブランド号が来日した。当時の新聞には「腕車を連ね、四・五十名宛に班を分ちて市内の観光にと出で立つ」(『京都日出新聞』明治 43 年 3 月 7 日付) とある。この後も次々に大型客船が来日するが、大観光団の来日はガイドの職務の変化をもたらすことになった。すなわち、「案内」と、大人数が一度に移動することに付随する「旅行管理業務」が中心的業務になったのである。変化を促したもうひとつの理由に、主要都市のホテルの設備が徐々に整えられるようになり、洋食を出す所も

増えた結果、「料理人」としての役割が減少したこともあげられる。

19世紀末から20世紀初頭（明治20～40年頃）においては、ガイドの仕事の多くはホテルで発生していた。『A Handbook for Travellers in Japan』というガイドブックの第3版（1891年）から第8版（1907年）は、ガイドは「絶対に必要」とし、開誘社の名前をあげ「どのホテルでも申し込める」と記している。しかし旅行者が台頭することによって、ガイドは次第に旅行者に雇用されるようになり、独立事業者としての性格を失っていく。前記した『A Handbook for Travellers in Japan』の第9版（1913年発行）には旅行会社の広告が掲載されており、それまでみられた開誘社や東洋通弁協会の広告はもはや載っていない。このことは、後にガイドがほぼ完全に旅行会社に掌握されていく前兆を示しているとともに、ガイドなしで旅行する外国人も徐々に増加してきたことも示唆している。

1893（明治26）年3月、渋沢栄一らが中心となって「喜賓会」が設立されたが、同会はガイド側からの要望により、「最も適当なる資格を具備すると認めたる者に監督証³⁾及徽章を交付」した。ここにまがりなりにも「有資格」ガイドが誕生したのであったが、喜賓会は率先してプロのガイドを養成し活用する意思はまったくなかったようで、白幡（1985）は、「喜賓会が熱心に尽くしたのは“少数の賓客”であった」とし、「貴賓会」と誤記されてもその性格からあながち間違いではなかったと指摘している。渋沢自身も、「素人の集りで、所詮聞き学問⁴⁾でやった」と回顧している。このように喜賓会には、国際観光を包括的に推進しようという姿勢が欠如し、その活動は曖昧であった。それはやがて、ジャパン・ツーリスト・ビューローの設立の背景となっていく。このビューローは、1912（明治45）年3月に設立され、約20年続いた喜賓会は1914（大正3）年に解散する。国際観光振興の役割は、このジャパン・ツーリスト・ビューローが中心となって担うことになる。

3) ガイドに対する法的規制の始まり

ホテルとガイドは密接な関係がある。物理的な接点だけでなく、お互いの協力を要する仕事もある。初期には持ちつ持たれつの原始的な関係であった両者であったが、経営の近代化が進むにつれホテルにとって、ガイドは次第に疎ましい存在にな

ってきた。ガイドの中には、外国語を話すことができ、旅行者とホテルの両方から頼られるという立場を悪用していた者もいたのである。ガイドに対する批判が高まる中、内務省は1903（明治36）年、「案内業者取締に関し標準を定め関係地方長官に通牒⁵⁾」した。しかしこの「標準」は、地方担当部局により精確さと厳しさに差があり、改めて省令を發布することになり⁶⁾、1907（明治40）年に『内務省令第21号案内業者取締規則』が施行された。これによって、ガイドになるには試験を受け、免許を取得することが初めて中央法令で定められたのである。

新たな省令では、試験科目を外国語、本邦地理、本邦歴史とし、案内業者が徽章を就業中着け、免許証を携帯することも定められた。試験の実施と免許証を下付するのは地方長官と定められたが、当分の間、警視総監、北海道庁長官、京都府知事、神奈川県知事、兵庫県知事、長崎県知事と規定された。内務省が直接実施するのではなく、各地方庁にその執行が任されたのである。

しかし、1930年（昭和5年）にはすでに「警視庁、神奈川県ノミナリ⁷⁾」と試験の実施地が減少しており、しかも、試験は毎年定期的には実施されたものではなかった。試験問題は「専門学校卒業程度」とされたが、試験は地方別に任意に行われ、難易度が異なったため、合格者の質にも差があった。無免許営業などについての罰則規定はあったが、無免許ガイドが存在することを認めながらも、彼らを処罰した様子は一切ない⁸⁾。結局、この『案内業者取締規則』もまた統一性を欠いており、その施行はとても完全といえるものではなかったのである。

1918年、第一次世界大戦が終結するとともに、日本への外国人観光客も増加するようになり、1920（大正9）年には大正時代のピークを迎えた。

4) ガイドの全国組織の成立

金坂（2000）は、伊藤鶴吉が1913（大正2）年に死亡した時、「横浜通訳協志会」の会長であったことを明らかにした⁹⁾。これが開誘社と東洋通弁協会の合併直後の名称であったか否かは不明であるが、少なくとも1911年からの名称であったと考えられる。

ジャパン・ツーリスト・ビューローは外客接遇について、「現場の人の声を聞い

¹⁰⁾て学ぶ」ため、ガイドとの懇談会を開催した。1939（昭和14）年の懇談会では、「案内業者取締規則の改正」「補習教育制の設立」「組合制度改正」「料金の一定化」「新人の養成」「無免許業者の厳重取締り」などの要望が出席者から寄せられた。

この後、早速着手されたのが「ガイド組合結成」であった。懇談会からわずか2ヵ月後の1939（昭和14）年8月に、現在も存続している「日本観光通訳協会（JGA）」が創設されたのである。早急な組織発足の背景には、「業者を打って一丸とした統一的協会を結成することはわが国情、文化を外人に正しく理解せしめる上からはもとより、他方に於いては現下の重大問題である国家の機密保護の上からも頗る緊要¹¹⁾」という考えがあった。

ガイドたちが地位の向上を切望し、そのために長年にわたって政府公認の全国組織を設立したいと願っていたことは確かであろう。悲願の公認全国組織は当局の「国家の機密保護」という思惑により実現するという思わぬ展開を見たのであった。それからまもなく、1941（昭和16）年12月8日、日本は観光が決して成立し得ない時代に突入した。

3. 第二次世界大戦後から現代までの状況

1) 通訳案内業法制定

1945年8月30日、連合軍最高司令官マッカーサーが厚木飛行場に降り立った。戦後初の“外客”の来日であった。

1947（昭和22）年12月、実に7年ぶりに外国人観光客が来日した。戦後初の上陸許可を受けたAPL定期船プレジデント・モンロー号が横浜に入港し、世界一周旅行の参加者72人がバスを利用して横浜、鎌倉への日帰り観光を行った。この後、APLの船が横浜に入港するたびに東京、鎌倉、箱根方面への観光旅行が行われるようになった。さらに1948（昭和23）年8月以降はAPLの世界一周する船に限って、神戸に寄港することも許されることになり、大阪・神戸地区の観光も許可された。次いで、プレジデント・モンロー号、プレジデント・ポーク号も神戸に寄港す

ることになり、横浜・神戸間の陸行を希望する船客は2日間の旅行が許可された。しかし、戦後まもない占領下であったため、観光客を乗せたバスをMPの白バスが常に護衛していた。東京での訪問先は皇居前、明治神宮、絵画館であったが、絵画館では、戦争画などは好戦的という理由で白布をかぶせられ、靖国神社に行くことは禁止であった。

1948(昭和23)年6月、連合軍総司令部は7月より「制限付観光旅行」を許可する旨を発表した。日本通訳観光協会も活動を再開し、運輸省とともに講習会を開催した。インバウンド再生に向けて組織も人も意欲的であった。

案内業者取締規則は内務省解体とともに廃止され、新たにガイドを規制する法律を制定する必要が出てきた。制定のねらいは「ガイドの素質の向上と取締の強化による外客接遇の充実」であり、そこには「ガイドは外客接遇の第一線に立ち、観光事業の振興にはきわめて重要な役割をもつもの¹²⁾」という認識があった。1949年6月15日に通訳案内業法が公布施行され、早速、9月には通訳案内業試験(英語のみ)が東京、京都、福岡で実施された。

2) 訪日外国人客の増加と無免許ガイド問題

戦後の復興期を迎えるとともに、次々と大型客船が来日し、インバウンドはにわかに活気を帯びた。パッケージツアーの日数も大幅に伸び、当初許可されたのは7日間だったが、31日間のツアーも売り出されるようになった。また、多くの旅行会社が積極的にインバウンドに参入し始め、定期観光やパッケージツアーも多数つくられるようになり、ガイドの需要はまったく供給に追いつかなかった。1950年代から60年代のインバウンドは、1964年の東京オリンピック開催をはさんで、好調に推移した。無免許ガイドも多数いたが、免許の有無は有資格ガイドも問題にしなかったほど、各自が忙しかった。インバウンドは最盛期を迎えていた。

しかし、極端なガイド不足も1970年3月~9月に開催された日本万国博覧会(大阪万博)が終了すると解消し、この年ガイドとして出発した新人などは仕事が突然なくなるという事態にさえなった。また、70年代に入ると、ガイドの日当がまったく上昇しなくなった。一方、1971年には海外への日本人旅客数が初めて訪

日外国人客数を上回った。それまでインバウンド一辺倒であった旅行産業が、アウトバウンドに目を向け始めたのである。しかし、インバウンド全般には大きな変化はなく、来日客数も順調に伸びていった。同時に、無免許ガイドもまた、相変わらず雇用されていた。旅行会社は、即戦力にはならない新入有資格ガイドよりも、経験のある無免許ガイドを優先した。このような状況において、有資格ガイドたちの間で無免許者に対する疑問が徐々に湧きあがり、その声は次第に大きくなっていった。

日本観光通訳協会（JGA）では、無免許ガイドは違反である旨を書いた案内板を作成して掲示し、会報で賛助会員の旅行会社に向け、免許ガイドを使用するよう呼びかけた。しかし、事態は改善されず、有資格ガイドの間でこの問題が深刻に受け止められるようになった。

1980年代に入ると、一部のベテランガイドの間で、ガイドだけで構成する団体を作ろうという機運が高まった。その背景には、長年解消しないままであった無免許ガイドを一掃したいという強い思いがあった。ガイドと利益が相反する旅行会社が賛助会員に入っている団体（JGA）では、この問題は解決し得ないと判断したのである。

こうして1981年、有志により全日本通訳案内業者連盟（JFG）が設立され、翌年、運輸省より同業者団体として認可された。JFGは創立間もない1982年から、早速、新人研修を始めて新会員を募り、毎年、研修を開催していくことで、会員数を順調に伸ばしていった。

JFGが一丸となってまず取り組んだのは、無免許ガイド撲滅運動であった。無免許者の報告書を運輸省に何度も持参し、他方で無免許ガイドに通訳案内業試験の応募用紙を送り、受験して資格を取るよう促した。こうした地道な活動が功を奏し、無免許者の中には試験に合格して晴れて有資格者となる者も出てきた。やがて組織の力は運輸省も動かし、無免許ガイドを使い過ぎるという理由で、一部の旅行会社が「指導」されるに至った。その結果、それまで資格をあまり問題としなかった旅行会社の姿勢も、徐々に正されるようになった。

3) ガイドに関する法改正の動き

1982年、行政改革の一端として通訳案内業法の廃止または抜本的見直しが必要という報道がなされ（日本経済新聞）、これに対しJGAは直ちに運輸大臣官房観光部長あて試験存続を訴える陳情書を提出した。

1992年に「地域伝統芸能等を活用した行事の実施による観光および特定商工業の振興に関する法律（通称、お祭り法）」が成立し、同法第5条「通訳案内業法の特例」により、「地域伝統芸能等通訳案内業」が創設されることとなった。この特例を創設した理由として、①通訳案内業試験が難関で容易に免許を取得できないこと、②免許取得者が関東地区と近畿地区に集中していること、の2点があげられた。

さらに1997年、「外国人観光旅客の来訪地域の多様化の促進による国際観光の振興に関する法律」が施行され、「地域によっては通訳案内業者が不足している¹³⁾」という理由によって、特定地域（九州）で、中国語と朝鮮語に限り地域限定ガイドが認定されることになった。これは実質的にローカルガイド制を認める法律であったが、この制度は、既存ガイドの実態を全く考慮に入れていないこと、通訳案内業法がますます形骸化すること、などの理由から、ガイドから反対の声が上がり、JFGでは運輸省に上申書を提出した。

円高不況が長引く中、90年代に入り、それまで数多くあった定期観光や主催旅行が次々と消滅し、各旅行会社のインバウンド専門の部門も縮小または撤退していった。しかし、2000年の中国人訪日団体観光の解禁で、不振のインバウンド業界に一筋の光明がさし始めた。ところが、国内外の旅行会社間のし烈な競争の渦の中、中国語の有資格ガイドは雇用されず、無免許者だけが続々と使われるという事態が起こった。そして登場したのが、50年ぶりの通訳案内業制度の改正をめぐる議論であり、現在（2002年12月）、検討懇談会で話し合いが続けられている。

4. ガイドを取り巻く問題と課題

1) ガイドからみた主な問題点

1950年代から70年代までに免許を取得したベテラン現役ガイドに、現状についてインタビューした結果、ガイド側からみた日本におけるガイド制度の主要な問題点として、①無免許ガイドが取り締まられていないこと、②通訳案内業試験がガイドとしての実質的な能力を試すものでないこと、③公的な研修制度がないことの3点があげられた。

前述したように、無資格ガイド問題は現在まで未だに解決をみないままである。長い間、旅行会社は無免許ガイドを雇用することにまったく抵抗を感じておらず、むしろ安直に使える彼らを積極的に雇用する傾向さえあった。旅行会社の無自覚はいうまでもないが、その根本的な原因は、行政機関が事態を放置したため、無免許ガイドが一切取り締まれなかったことにある。無免許ガイドに関する罰則規定（通訳案内業法第17条違反）によって、罰金刑が適用された例はこの50年間一例もないのである。

通訳案内業試験の試験事務はJNTOが代行している。しかし、合格後の研修は国土交通省もJNTOも行っておらず、2つのガイド団体などが独自に、数日間の新人研修を行っているだけである。したがって、試験が終了すると、ガイドと国交省・JNTOとの接点はなくなってしまふ。日本では、通訳案内業試験に合格し免許を取得しても、翌日からただちにガイドとして働くことは不可能といってよい。現行の試験内容はガイドの実務に即したものではないからである。

ガイドの質を維持するため、現行の試験における1割未満の合格率という難易度は、絶対に堅持されなくてはならないが、試験問題に幅広く実務の要素を採り入れる必要はある。その上で、国家試験に連動した公的新人研修の実施が求められる。また、既存のガイドについても、別個に公的助成による定期研修の開催が望まれる。

2) 行政とガイドの意思疎通の欠如

前節に記したように、97年に地域限定ガイド制度が定められた。しかし、実質的にローカルガイド化しているガイドはすでに多数おり、また専門ガイドでも、IITというローカルガイドとまったく同じ機能のツアーを担当することも多い現実を考えれば、ことさら新たに当該制度を設ける必要性がなかったことも確かである。同法案について衆議院運輸委員会で政府委員は、「外国人が余り訪れていなかった地域では英語のガイドについても相当不足¹⁴⁾」であると説明しているが、この答弁にかなりの違和感を覚えるガイドは多い。実務の上で、英語のガイドが不足であった事態は近年まずなかったからである。

アジア近隣諸国からの観光客が多い(九州)地区において、中国語や韓国語(朝鮮語)のガイドが不足であるからという理由によって同法は制定されたのであるが、それに対しても現役ガイドの違和感はぬぐえない。前述したように、東京・京都地区にガイドが集中しているのは、それらの地域での需要が多いため専門希望のガイドが移住した結果なのである。事実、「地元を外国人に紹介したくてガイドになったが、仕事がないので上京した」というガイドは多い。もしも、「地方の観光地」に需要があるとすれば、こうしたガイドは喜んで地元に戻るであろう。

「通訳案内業免許取得者都道府県別人数」という資料によると、北海道から沖縄まで免許取得者は全国に存在することがわかる。しかしこれは、ガイド業を多少でも営む意思があると見なされる免許取得者の数であり、地方にはこの他にも潜在的に多くの試験合格者がいると思われる。これらの人びとに地元で需要があることを知らせたならば、有資格のガイド希望者は一気に増加する可能性がある。

以上は行政側とガイドとの意思疎通の欠如を象徴している一例である。行政側に、ガイドの現状に対する認識が不足しているということは否めない。法案作成の前に、実態調査が十分にされたのだろうか、といふかるガイドは多い。他方、ガイド団体の反発をみると、行政への不信が根底に存在することに気づくのであり、無免許問題でも明らかになったように、通訳案内業法がまったく順守されていないことに対する不満がガイド側には存在する。そのため、新しくガイドに関する法律が

制定されても、それが条文通りに施行されるという確信をガイドは持ち難いのである。

3) 調整機関設置の必要性

強く望まれるのが、行政とガイドの間をつなぐパイプの設置である。各地方でガイドの需要が存在するならば、それをガイドに伝え、供給可能であることを知らせる、双方向の役割を担うことのできる機関を設けることである。国家試験は課すが、合格以降はまったく関知しないというのではなく、試験・免許制度を有効活用しようという積極的な姿勢がとられるべきである。

機関の設置は、具体的には JNTO の主導で可能になるものとする。JNTO はその名の通り、日本の国際観光振興の中核としての役割を担っており、ガイドの需給に関する情報提供ばかりでなく、広報宣伝に役立てることを期待したい。インバウンドの最前線にいるガイドは、JNTO に対し訪日外国人旅行者の生の声を伝え、多くの有効なヒントを提供するとともに、自ら「地方の国際化」の一翼を担うことができる。国際観光振興の施策は、実務にたずさわる多くの人びとの意見を取り込むことによってこそ、より弾力的で有効性の高いものとなることが期待できるのである。その一環として、ガイドの情報や意見を収集する受け皿機能を果たすことのできる機関の設置が望まれるのである。

むすびにかえて——求められるガイド自身の自覚——

ガイドは日本にいながら、外国人のために旅行という移動を伴う場で働くという職務の特殊性ゆえに、その実態が把握されにくい。加えて、客観的評価が容易でないことも現状の理解を困難にしている。

ガイドに接した訪日外国人客は、ガイドを通して日本を観て、理解しているのである。ガイドの資質や人間性が外国人客の日本に対する印象形成を左右するといっても過言ではない。現在、通訳案内業制度改正問題が議論されつつあるが、関係者に望むのは、目先の利益ではなく、日本の観光政策という長期的視点からガイド問

題をとらえることである。真剣に国益を考えインバウンド振興を望むならば、その最前線にアマチュアや質の低い“案内人”を配置することによって、短期的に、そして長期的にどのようなマイナスが生じるかは当然理解できることである。

では、ガイド側に究極的に求められるものは何であろうか。それは徹底したプロ意識以外にはない。その意識を支えるのは、謙虚でたゆまない自己研鑽であり、今後はさらに、ひとつの独立事業者である、という自覚も必要である。

ガイドに任されるのは、多くのスタッフが積み重ねた努力の最後の仕上げの部分なのであり、ガイドはその責任を明確に認識しなくてはならない。多種多様な人びとの動きや欲求を把握し、まとめあげ、限られた時間に凝縮した情報を的確にエンターテインメント性を加えて伝えながら、旅行をスムーズに進行させることはひとつの技能である。ガイドはその技能をさらに磨き、今後ますます進むと思われる職務の多様化に、臨機応変に対応できるようにしなくてはならないのである。

しかし、プロであることは物事をスムーズにこなすことだけを意味しない。人間を相手とするこの仕事でもっとも大切なのは、結局のところ「心」であると考えられる。もしも、外国人旅行客がガイドの説明に感銘を受けたとすれば、それはガイドが心を込めて接したからである。ガイドは、自国への健全な誇りを持ってはじめて、外国人に国を正しく紹介することができるのである。

〔注〕

- 1) 1949年より1999年までの50年間の平均であるが、1964年の臨時試験における合格率40%は除外して計算した。
- 2) 山口堅吉編『富士屋ホテル八十年史』pp. 17-18
- 3) 渋沢青洲記念財団竜門社編『喜賓会解散報告書』p. 456
- 4) 渋沢青洲記念財団竜門社編『雨夜譚会談筆記』p. 458
- 5) 運輸省鉄道総局業務局観光課編『日本ホテル略史』p. 57
- 6) 内務省訓第766号『案内業者ニ関スル件』
- 7) 国際観光協会編『案内業者ノ取締ニ関スル諸規則』p. 21
- 8) 特別委員会で曾我委員が「門ヲ潜ラズニ裏ニ出テ」、ガイド業をしている者が「沢山アルヤウデス」と質問したのに対し、高久幹事は「的確ニハ調べテ居リマセヌ」とした上で、「極ク僅ノヤウニ思ツテ居リマス」と回答している。また、勝田委員

が、今まで「営業停止」や「科料」に処された者がいたかと質問したのに対して、土屋警務課長は「例ハナイ」と答えている。

- 9) 伊藤の死亡記事は横浜と東京の主要新聞5紙に掲載され、その見出しには「ガイドの元祖」(報知新聞)、「通訳の名人逝く」(横浜貿易新報)などと書かれている。金坂(2000) pp.24-25
- 10) 国際観光局編『国際観光事業解説』p.128
- 11) 国際観光局編『観光事業十年の回顧』pp.60-61
- 12) 観光事業研究会(1949)『国際観光No.7』第2巻第1号、運輸省観光部『通訳案内業法解説』p.15
- 13) 国際観光振興会発行の平成12年度通訳案内業試験施行要領
- 14) 第百四十回国会衆議院運輸委員会議録第十五号, p.20

〈参考文献〉

- Bird, Isabella, L. (1880) *Unbeaten Tracks in Japan* (高橋健吉訳(2000)『日本奥地紀行』平凡社)
- Chamberlain, B. H. and W. B. Mason, *A Handbook for Travellers in Japan—from Third edition to Seventh edition—* (横浜開港資料館所蔵)
- 田 誠(1940)『国際観光事業論』春秋社
- 福田和美(1996)『日光避暑地物語』平凡社
- 金坂清則(2000)「イトー、すなわち伊藤鶴吉に関する資料と知見—イサベラ・バード論の一部として」『地球と環境』No.3 京都大学大学院人間環境学研究所「地球と環境」研究会
- 白幡洋三郎(1985)「異人と外客—外客誘致団体『喜賓会』の活動について」吉田光邦編『十九世紀日本の情報と社会変動』京都大学人文科学研究所
- 常盤新平(1998)『森と湖の館—日光金谷ホテルの百二十年』潮出版社
- 山中忠雄編(1937)『回顧録』日本旅行協会

〈参考資料〉

- 京都ホテル(1988)『100年ものがたり』(株)京都ホテル
- ジャパン・ツーリスト・ビューロー編(1913~1941)『ツーリスト』
- 国際観光委員会編(1930)『第四部特別委員会自第一回至第四回会議議事録』国際観光委員会
- 国際観光協会編(1930)『案内業者ノ取締ニ関スル諸規則』国際観光協会
- 国際観光局編(1939)『国際観光事業概説』国際観光局
- 国際観光局編(1940)『観光事業十年の回顧』国際観光局

国際観光振興会編（1985）『通訳案内業法関係法令』国際観光振興会
日本観光通訳協会編（1950）『ガイド必携』日本観光通訳協会
日本観光通訳協会編（1968～2000）『トラベルコンパニオン』日本観光通訳協会
日本交通公社編（1982）『日本交通公社七十年史』日本交通公社
日本旅行協会編（1936）『ビューロー読本』
渋沢青洲記念財団竜門社編（1959）『渋沢栄一伝記資料第二十五巻』渋沢栄一伝記資料
刊行会
運輸省鉄道総局業務局観光課編（1946）『日本ホテル略史』
運輸省観光部編（1949）『続日本ホテル略史』
運輸省観光部編（1949）『国際観光通巻7号・9号』観光事業研究会
横浜開港資料館編（1996）『世界漫遊家たちのニッポンー日記と旅行記とガイドブック』
（財）横浜開港資料普及協会