2020 年

海外のガイド養成に関する調査案

True Japan Tour 株式会社

イギリスの通訳ガイド制度

国土交通省 観光庁

1. 制度の概要

■政府認定機関であるツーリスト・ガイド訓練機関による認定制度。業務独占資格ではない。

■ガイドはレベル別に認定。

①レベル2

・公館、大聖堂、美術館、テーマパーク等の有料またはボランティアガイドができる

・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ディングも可能

②レベル3（グリーンバッジ）

・市内、地区内などの特定の地域内のビジターアトラクション、歴史的建造物や遺産等をガイドできる

・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ディングが可能

③レベル4（ブルーバッジ）

・通訳ガイドの最上級資格でイギリス内外で認知されている

・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可

・以下の観光施設では、主として施設の自主的な措置として、ブルーバッジガイドによるガイドが義務付けられている
ロンドン塔/ウェストミンスター寺院/聖ポール大聖堂/ケンジントン宮殿/スペンサー家/オックスフォード大学/ケンブリッジ大学/シェイクスピア生家/ヨーク大聖堂/ホリルードハウス宮殿/エジンバラ城等

2. 国籍・年齢要件：特になし

3. 資格取得方法

■ツーリストガイド訓練機関が認定した訓練機関による研修の受講（＊レベルによって内容は異なる。）

〔研修項目〕

商品知識、実務スキル、精神・道徳・社会・文化関連、環境問題、健康と安全管理、ヨーロッパの発展

■修了試験（＊レベルによって内容は異なる。）

〔筆記試験〕

商品知識、実務スキル、精神・道徳・社会・文化関連、環境問題、健康と安全管理、ヨーロッパの発展

〔実技試験〕

・観光地での実技試験

■年間40ポイントの蓄積が必要。

■以下のカテゴリーにおいてポイントを取得しなければならない

（1）自己啓発、（2）関連コース・ガイドツアーへの参加、（3）期間認定コースへの参加、（4）学習者の補助、（5）会議・展示会・イベントへの参加・業務

6. 無資格者使用に対する罰則

■なし

■ただし、指定された観光施設では、ブルーバッジガイド以外の観光ガイドのガイディングを禁止しており、無資格者がガイディングを行った場合、ガイディングの中止と退出が求められるとともに、無資格者を使用したランドオペレーターに対し、当該観光施設から警告状が送付される。

7. 就業実態：

■ブルーバッジガイドは個人事業主であり、ウェブサイト等を活用し、仕事を得ている。

■兼業で生計を立てているガイドが多い。

■ブルーバッジガイドについては、質の高いガイドを提供できるものとして、旅行業界でも高い評価を受けている。

8. 制度運用上の課題：

■ガイド需要の減少等に起因するブルーバッジガイドの高齢化等の課題があるが、ガイド自らがツアー企画をするなど、就業機会の拡大に取り組んでいる。

各国の代表事例の収集

各国の事例を収集するとともに俯瞰した整理も行う。ただしドイツについては BVGD という機関（表 1－1 参照）の行う資格認定と教材提供が中心的なので、これに関する情報を中心に収集する。

表 1-2　イギリス、フランス、ドイツの例

	イギリスの例	フランスの例	ドイツの例
	The British Guild of Tourist Guide が The Institute of Tourist Guiding の認証を得る前提で、カンブリアというカウンティ用に、ブルーバッジ資格の取得希望者用に作成した研修プログラムの例	成人教育機関である GRETA が、guide-conférencier の取得を目指す人々のために、Gustave Eiffel 大学と連携して夜間や週末を中心に 2 年コースで実施している例	Bundesverband der Gaestenfuehrer in Deutschland (BVGD)) が欧州基準（EN 15565)に基づいて作成した三ツ星ガイド養成用研修。実施する機関はライセンス・教材料を支払う。
基礎知識	**国全体の広範な文化的背景** 歴史、地理、地質、農業、田園地方、文学、視覚芸術（絵画、彫刻など)、実演芸術（演劇など)、宗教、建築、景観デザイン、憲法と政府、法律、多様な文化と宗教、産業と商業、科学と技術革新、金融、観光、持続可能な観光、教育、健康と社会サービス、スポーツ、時事問題 **各地域に関する知識** （筆記試験有り）	歴史・芸術・歴史的遺産 文明化の歴史と地域特性 芸術史、文学史、パリの歴史と記念物 社会文化的伝統	芸術、自然、言語、風習などを含むが、地質学など地域の実情に応じて柔軟な科目設定が可能。 一般的（国レベル）な内容の研修時間（54 時間）の 3 倍(162 時間）を地域に関する研修に充てる。

日本文化体験交流塾が考える通訳案内士の知識とスキル

科学的な思考 ビジネス	個人ガイドとして観光業界で働くための知識 小規模起業、マーケティング、ICT 基礎が前提（教材は電子データで配布）、旅行の企画、問題解決	プロとして活躍するための知識とその活かし方 起業、業務の拡大、業務内容の説明、サービスとマーケティング 文化ツーリズム、歴史的遺産に関する公共政策と経済	契約および法律関係を半日以上 観光業の経済的重要性 お客やツアー会社との法的関係、労働条件 マーケティング、税制と納税
ガイドスキル	徒歩、現地、移動する車両内でのガイド業務に必要なコミュニケーションと説明のスキル	プロレベルの実践的語学 英語理論、英語によるガイド法 ガイドの実践 口頭プレゼンテーション サイトビジット 景色の解説方法 文化的作品やオブジェの解説方法 通訳ツール 障がい者対応	プレゼンテーションのスキル 呼吸法と発声法 ボディランゲージ、表情の作り方、自己イメージ問題（騒音、照明、混雑、その他ストレス等）への対応法 集団の動かし方 特殊な需要への対応
演習	バスなどを利用した現地研修 事前に十分な予習要求	様々なテーマ（歴史、芸術、歴史的遺産など）に関する方法論 グループによるフィールドワークと小論文作成	含める（受講者による営業方針、歴史・文化、ガイドライン等のプレゼンテーション等）
実地研修	3,000 語のツアープラン作成 10 月半ば課題提示、 1 月半ば提出	旅行、視察の企画 ガイダンス活動の実践 インターン、その報告作成	240 時間

研修期間	パートタイム型で実施 イントロ（4、5 月） 週末 5 日（勉強の仕方や地図の使い方） 6-9 月　1 日／月計 4 日学習日。但し、各自最低 2 日／週地域を回る。 9-1 月 7 回の週末各 3 日、1 回の週末 2 日 11 月半ばコミュニケーションセミナー（参加必須） 2 月 3 月週末 2 日間 2 回、4 日間 1 回試験対策 毎週水曜に Zoom で講義（事後視聴可）	大学や大学院で実施する場合は 1 年	欧州基準に即して 600 時間の研修を、短期集中または長期分散方式で行う 専門知識　（小計 252） 一般トピック　54 地域のトピック　162 ビジネス知識　18 労働条件・環境　18 リーダーシップ　108 実地研修　240

注

1　イタリアは制度の混乱のために現在資格認定試験も研修も行われていない模様であるので過去の研修の内容と最近の混乱の理由に関する情報を集める。

2　アメリカは州により制度が異なり、研修によって上級者の認定を行っている地域のガイド協会や特定の地域を想定せずに高度な研修を行っている民間学校などが存在する。

＜通訳案内士の知識レベル＞

レベル	習得の方法	分類	知識の内容
初級	・全国通訳案内士試験の勉強の課程で得られる知識	日本歴史	・４肢択一に対応 ・日本史の人名、年号
		日本地理	
		一般常識	
		通訳案内の実務	
中級	・バス添乗ができる知識 ・通訳案内士新人研修 ・専門研修	ガイド団体の研修、テキスト、一般書籍	・ガイド個人が習得した知識 個人差が大きい ・基本となる教養やテキストが少ない
上級	・富裕層に対応できる知識 ・お客様の背景を理解する知識	日本歴史	世界史の中に日本史を位置づける力
		地理・地学・風土	・日本の木造住宅文化を語ることができる気候や森林への知識 ・日本の温泉文化を語ることができる地震やプレートへの知識
		日本文化 外国に比較した日本文化の特徴を踏まえた知識	①日本の国土・風土(火山、台風、温泉、森林等) ②諸外国と比較した日本の宗教(神社仏閣と仏像、祭り、神道) ③外国と比較した日本の歴史(明治維新・大名・侍・天皇) ④日本の美術(浮世絵・日本画など) ⑤建築と庭園及び都市の骨格 ⑥舞台芸術とスポーツ(歌舞伎、能、狂言、相撲・空手・柔道)/ ⑦陶芸・着物その他伝統技術 ⑧日本の食(懐石料理、会席料理、寿司、その他、料亭と花街)
		現代の認識 経済・社会	⑨先端産業・技術 ⑩家庭・暮らし・結婚・教育

観光サービス業（ビジネス）における科学的な知見

科目	課題	ガイドにおける必要性
観光経済	・新型コロナウイルス感染症の影響と我が国の観光を取り巻く状況	・富裕層の顧客は、経済界で活躍する者が多く、日本経済の現状に対する質問が少なくない。
観光経営・組織	・旅行業・宿泊業・飲食業・観光施設など通訳案内士を取り巻く観光の担い手・ ・行政・観光協会・DMO などの地域観光組織 ・海外事例	・観光業界全般に関する知識がなくては、富裕層に適切な対応ができない。 ・海外における優れた事例を学ぶ
観光マーケティング	・顧客が何を望み、何を求めているか ・苦情を力に、改善への努力 ・顧客に合わせた商品開発・自己啓発	・自分の知識・スキルをお客様のニーズに合わせてチョイスする力
観光まちづくり	・自然観光資源と人文観光資源 ・飲食店や宿泊施設などの支援プログラム ・情報発信	・富裕層に対応できるガイドは、地域と一体となって、行動し、高い信頼を得る必要がある。 ・観光まちづくりの担い手であるDMO に対し、ガイド目線からの助言ができることも大事である

＜参考＞　諸外国におけるカリキュラム

イギリス	個人ガイドとして観光業界で働くための知識 小規模起業、マーケティング、ICT 基礎が前提（教材は電子データで配布）、旅行の企画、問題解決
フランス	プロとして活躍するための知識とその活かし方 起業、業務の拡大、業務内容の説明、サービスとマーケティング 文化ツーリズム、歴史的遺産に関する公共政策と経済
ドイツ	観光業の経済的重要性 お客やツアー会社との法的関係、労働条件 マーケティング、税制と納税

お客様を満足させるガイドスキル（語学・表現力・パフォーマンス）

現在、富裕層のうち全国通訳案内士が対応すべき者は欧米諸国からの訪問者が多い。

中国等からの富裕層は、自ら日本語に堪能な者を同行することが多く、日本の全国通訳案内士を同行することが少ないからである。

欧米諸国からの訪日客は、英語のスキルが高く、英語又は欧米言語は、幅広くかつ、深い内容の会話を求められる。

富裕層ガイドには、深く広い知識や科学的な知見も不可欠である。しかし、以下の点がなければ、顧客の高い満足度は得られない。

科目	課題	ガイドにおける必要性
マインド・気配り	・顧客の満足を高めたいという欲求	・富裕層に向けた、高いレベルのおもてなしの実現
マナー	・服装 ・立ち居振る舞い	・富裕層旅行者に同行するのにふさわしい服装・立ち居振る舞い
スピーチ技術	・スピーチの構成 ・ユーモアのセンス	・富裕層旅行者が満足する適切な長さ、深さ、聞き取りやすさの解説
プロトコル	・理論と実践	欧米での夕食会の席順などのプロトコルについて、知識を欠く日本人が多い。
語学力	知識レベルの高い富裕層ガイドに深い話題の提供。 インタラクティブな解説。 ・抽象度の高いことを語れる ・英語でディスカッションができる ・海外の日本文化論を原書で読める	

参考　諸外国におけるガイドスキル向上についてのカリキュラム

イギリス	徒歩、現地、移動する車両内でのガイド業務に必要なコミュニケーションと説明のスキル
フランス	プロレベルの実践的語学 英語理論、英語によるガイド法 ガイドの実践 口頭プレゼンテーション サイトビジット 景色の解説方法 文化的作品やオブジェの解説方法 通訳ツール 障がい者対応
ドイツ	呼吸法と発声法 ボディランゲージ、表情の作り方、自己イメージ問題（騒音、照明、混雑、その他ストレス等）への対応法 集団の動かし方 特殊な需要への対応