

【研究ノート】

香港の認定観光ガイド制度から学ぶこと

田 中 直 子

研究ノート

香港の認定観光ガイド制度から学ぶこと

田 中 直 子

Naoko TANAKA

目次

1. はじめに
2. 観光ガイドの役割と先行研究
3. 香港および観光訪問者数について
4. 香港の観光ガイド資格制度
5. 香港の観光ガイド研修制度
6. 香港のガイド制度に関するその他の点
7. 日本の通訳案内士制度の概要
8. 日本の通訳案内士制度との違い、参考にできる部分
9. まとめと今後の課題

[Abstract]

Investigating the Tour Guide Accreditation and Training System in Hong Kong

This study analyzes and discusses the general system of tour guide accreditation and training in Hong Kong. The current system, which started in 2004, is designed to provide practical training opportunities to certified tour guides. Under the current system, tour guides are required to participate in practical training to renew their guide certification. One of the characteristics of the training system is that trainees can choose their specific areas of training based on their requirements. The system can be a good model for Japan's tour guide-interpreter system as guide quality assurance has become a major issue for Japan's tourism industry.

1. はじめに

本研究ノートは、主として香港における観光ガイドの資格制度およびその研修制度について報告する。本研究ノートにおいて述べられる情報は、Travel Industry Council of Hong Kong 等の香港の観光ガイド制度に関連するホームページ、文献調査および香港在住の認定ガイドである Priscilla Poon 博士への2019年の聞き取り調査を通じて提供された情報を基にしている。同制度および研修のあり方は、実践的な研修機会を提供する仕組みが整備されており、外国語ガイドの質保証のあり方が課題となっている日本の観光ガイド制度にとって示唆に富むと思われる。

2. 観光ガイドの役割と先行研究

近年、世界的に国際観光が拡大し、2009年の世界経済危機以降は国際観光客到着数が持続的な成長を遂げている(UNWTO, 2018)。世界的な観光ビジネスの成長と観光客数の増加に伴い、旅行者にガイドサービスを提供する観光ガイドが果たす役割の重要性

キーワード：ツアーガイド、ガイドトレーニング、ガイド認定制度、ガイド教育、ツーリズム、
Key words: Tour Guide, Guide Training, Guide Accreditation System, Guide Education, Tourism

について複数の研究者が論じている。具体的には、観光ガイドが提供するサービスの質が、旅行者にとっての観光地や旅全体の印象に影響すること、また観光産業全体へ影響を与えることが指摘されている（ランデル, 2016；AP & Wong, 2001；Chang, Hsu & Baum, 2015；Mak, Wang & Chang, 2011；Weiler & Black, 2015）。このため、観光ガイドの質保証とトレーニングのあり方の重要性も議論されている（赤堀, 2015；高井, 2011；田中・森越・トムソン・藤田, 2016；真子 2016；AP & Wong, 2001；Fujita & Tanaka, 2016；Mak, Wang & Chang, 2011）。一方、高島（2016）、真子（2016）らが諸外国の観光ガイド制度について報告をしているが、これまで香港の事例を紹介する日本語の論文はあまり見られないため、以下に香港の観光ガイド制度について述べる。

3. 香港および観光訪問者数について

香港は1997年にイギリスから中国に返還され、以降一国二制度の原理の下、特別行政区として統治されている。今日、香港は世界有数の観光都市となり、近年の国際観光客到着数および世界的な順位は2016年2655万人で世界13位、2017年2788万人で世界14位、2018年2926万人で世界14位であった（ウィキペディア, n.d.；UNWTO, 2018；UNWTO, 2019）。また、2018年の香港訪問者数は6514万人、前年比11.4%の増加であった。特に中国人の訪問者数の増加が顕著であり、前年比14.8%増の5103万人であったが（Hong Kong Tourism Board, 2019）、これは2018年10月の港珠澳大橋（香港、マカオ、珠海を結ぶ海上橋）の開通も要因の一つと思われる（香港 Business Solution, 2019）。

4. 香港の観光ガイド資格制度

4.1 制度の概要とガイド証の発行

香港ではツアーガイド認定制度（Tourist Guide Accreditation System）のもと、Travel Industry Council of Hong Kong（以下TIC）に加盟する旅行会社によって雇用され業務を請け負うツアーガイドに対し、香港を訪問する旅行者へ観光ガイドサービスを提供するガイドとして就業するためには認定試験に合格し、ガイド証（Tourist Guide Pass）を取得することを義務づけている。ガイド証の発行は、認定試験（Qualifying examination）に合格した者に対してTICが行う。同証の有効期限は3年間で、ガイド証更新には定められた数種類の研修受講が必要となる。ガイド証の申請費用は300香港ドル、更新費用は150香港ドルとなっている。現行の同制度は2004年に開始した（TIC, n.d.b）。AP and Wong（2001）が指摘した同制度開始以前の問題点には、研修機会の不足、OJTや実地訓練導入の必要性、ガイドサービスの質評価の必要性、免許や資格制度の必要性、ガイドの地位向上などが含まれたが、これらの指摘と提案が現行のガイド制度の整備につながった（AP and Wong, 2001）。TICは1978年設立の非政府の公的な団体であり、現在はガイドによる業務を監視する役割を負っている。2019年9月現在、香港の認定ガイド数は6,079名である（TIC, n.d.a）。

4.2 ガイド証申請の要件

TIC（n.d.b）によると、ガイドとして業務をするためにはガイド証の取得と業務中の携帯が義務とされている。ガイド証発行の申請をするための要件は7つあり、概要は次の通りとなっている。1. 18歳以上であること。2. 香港の永住者であること。3. 高校卒業または同程度かそれ以上の学歴があること。ただし、ツアーガイドとして1年かそれ以上

の就業経験がある場合には特別措置の申請が可能。4. TIC が承認する資格 (certificates) の保持と、関連する試験に合格していること (受験不要の資格もある)。詳細は下記。5. 救命救急の講習への参加証明書保持。6. ガイドにふさわしい心身の状態。7. 刑事上の有罪判決の申告。

4.3 TIC が承認する資格および関連する試験

TIC (n.d.c) によると、資格は下記の I ～ VI のカテゴリーに分かれた 19 種類があり、カテゴリーによって資格の保持だけではなく関連する試験の受験が必要な場合もある。いずれの試験も言語は英語または中国語で実施される。これら 2 つの言語以外の言語のガイドである、いわゆる「外国語ガイド」もいずれかの言語で受験をすることが必要となる。ガイド証申請のためにはこれら 19 種類のうちいずれか 1 つの資格があればよい。

カテゴリー I

1. Certificate of the “Tour Coordinator Certificate Course”

カテゴリー II

2. Higher Diploma in Travel and Tourism
3. Higher Diploma in Travel and Tourism Management
4. Higher Diploma in Tourism and MICE
5. Diploma in Travel and Tourism
6. Vocational Certificate in Inbound Travel Operations
7. Certificate in Travel and Tourism
8. Certificate for Tourism Co-ordination Officers
9. Certificate in Tour Coordination
10. Certificate of the “Tour Guide and Service Culture” course
11. Advanced Certificate in Tour Guide and Service Culture

12. Diploma in Tour Service and Travel Agency Operations

カテゴリー III

13. Certificate of the “Tour Coordinator Training Course”

カテゴリー IV

14. Certificate of the “Pre-service Tourist Guide Training Course”

カテゴリー V

15. Certificate of the “SUS In-service Tour Guide Training Course”

16. Composite Certificate of the SUS Integrated Tour Guide Training Course, or Testimonial of Studies of the “Tour Guide Training Course” module of the SUS Integrated Tour Guide Training Course

17. Certificate of the “SUS Tour Guide Training Course (II)”

18. Certificate in Tourist Guide Training (Part-time)

カテゴリー VI

19. Bachelor's degree or above in any discipline

5. 香港の観光ガイド研修制度

TIC (n.d.d) によると、香港のガイド制度では研修受講が免許更新の必要条件とされており、3 年ごとに研修に参加することが義務づけられている。

5.1 研修制度の目的

同研修制度の目的は 2 つある。1 つ目は「ガイドが継続的に新しい知識を習得し技量を高めることの促進」で、2 つ目は「体系的にガイドが専門知識と、スキルおよび倫理を維持向上すること」とされている (TIC, n.d.d)。

5.2 研修制度概要

同研修制度はCPD (Continuous Profession Development) Scheme と称され、受講費用は研修を受講するガイド自身が負担する。同研修はA, B, Cの3種類で構成され、A. Consolidation and updating of knowledge (知識の増強)と、B. Professional ethics (専門的倫理)、C. Self-selected courses (選択コース)の3種類からなる。免許更新にはこれら3つ全てを受講することが求められる。それぞれの概要は下記の通り(TIC, n.d.d)。

A. Consolidation and updating of knowledge (知識の増強)では、香港に関する知識を学ぶ合計6時間のワークショップ (Knowledge on Hong Kong Workshop)に参加、もしくは同知識に関する試験の受験が求められる。同ワークショップはTICが承認した実施団体、機関によって行われる。この実施団体は4つありHKFTU Occupational Retraining Centre, The Hong Kong Association of Registered Tour Co-ordinators (HARTCO), Hotel and Tourism Institute さらに、大学である Hong Kong College of Technology も含まれている。

B. Professional ethics (専門的倫理)では、ガイドとしての倫理や法的責任について研修する。

C. Self-selected courses (選択コース)は、TICが承認する様々なテーマの研修に対応している (TIC, 2019)。実施機関は香港の教育機関や、Travel Industry Council of Hong Kongなどの旅行関連の専門的な団体、さらに香港赤十字や医療機関なども含まれる。また香港外の International Air Transport Association (IATA) や Cruise Lines International Association (CLIA)などの国際的な機関も含まれる。基本的に受講者はこうした機関において定められた方法で提供される講義や実地訓練、現地での研修などに合

計12時間以上参加することで、研修受講が認められる制度となっている。

5.3 C 選択コースの研修内容

コースの内容は「スキルの向上」もしくは「人間的な成長 (personal development)」を図ることを目的としており、トピックの例は下記のように多岐に渡る。

1. スキルの向上

- a. ツーリズムかつツアーガイドングに関する知識もしくは情報
- b. ゲストの出身国に関する知識や香港および近隣の観光アトラクション
- c. 応急手当, 救命, 医療保健的対応
- d. コミュニケーションもしくは言語能力, 発声技術, 発声のケア
- e. 営業技術
- f. 業務管理, 事務処理, リーダーシップ
- g. 法律, 保険
- h. コンピューター, 写真, 情報技術
- i. 職業に関する保健と安全

2. 人間的な成長

- a. 自己理解, 個人的成長, 心理学, 精神的成長または宗教
- b. 感情抑制, 感情知性, ストレス管理
- c. 対人関係, 社会的スキル, 社会的エチケット
- d. プロガイドとしての印象, 身だしなみ, 健康管理
- e. 言語, 文法, ライティング, 文学
- f. 身体的トレーニング, リラクゼーション
- g. 知性向上, 分析的思考か記憶技術
- h. 一般的知識, 自己管理
- i. 個人の嗜好
- j. 公的な学術的資格

6. 香港のガイド制度に関するその他の点

6.1 地域ガイド資格

日本や英国では、地域別の観光ガイド資格があるが、香港の場合はそうした資格はなく、香港全体として統一された資格制度となっている。

6.2 トランスファー・ガイド

一方、旅行者に対してガイドサービスは提供せず、移動の案内のみを行う者にはガイド資格取得は不要となっている。こうした案内のみのサービスは（通称）Transfer Guide（トランスファー・ガイド）と呼ばれている。

6.3 無資格ガイドへの対応

就業中、ガイドは有資格者であることを証明するバッジの着用、ガイド証の形態が義務付けられている。同バッジとガイド証は、必要際には警察から提示を求められる場合もある。このような警察による観光地などでのガイド資格の確認行為は、香港での無資格ガイドによる業務を抑制、防止することに一定の効果があると思われる。

7. 日本の通訳案内士制度の概要

7.1 日本の全国通訳案内士資格および試験制度

現在、全国通訳案内士資格を取得するためには、観光庁の代行機関として日本政府観光局が実施する国家試験である全国通訳案内士試験の合格が必要となる。外国語の種類は、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、韓国語及びタイ語の10の言語に対して同資格が設けられている。試験は2段階式で、筆記試験である1次試験に合格した者が、口述試験である2次試験の受験ができる仕組み

となっている。1次試験では「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」、および「通訳案内の実務」の5科目があり、2次試験では外国語による実践的な能力が判定される。受験費用は約1万2千円。受験資格は特になく国籍や年齢、性別に関わらず誰でも受験できる。試験の最終合格者は居住地の都道府県に申請し登録することにより、全国通訳案内士として認定される（日本政府観光局、2019b）。登録費用は約5千円。2019年4月1日現在の全国通訳案内士登録者数は25,239人である（日本政府観光局、2019a）。

7.2 日本の通訳案内士関連法律の変更

日本では1949年に施行した通訳案内士法（昭和24年法律第210号）により2018年までは、報酬を受けて旅行者に対して外国語で観光案内を行うものは試験に合格し、資格を取得していることが義務付けられていた（観光庁、2016a）。また、2017年からは特例ガイドとして、複数の地域で地域限定の通訳案内士資格を付与する制度が開始した（観光庁、2016b）。しかし、訪日旅行者数の急増やガイド不足等の課題を背景に2018年通訳案内士法が改正された（観光庁、2019）。主たる変更点の1つ目は名称の変更と統一で、全国的な資格は「全国通訳案内士」に、地域限定の資格は「地域通訳案内士」に統一された。2点目は通訳案内士資格保持者による独占業務規制の廃止である。これは有償での外国語による観光案内には資格取得が不要となったことを意味する。3点目は5年ごとの受講必須の研修制度の開始である。

8. 日本の通訳案内士制度との違い、参考にできる部分

8.1 質保証に関して

現行の香港の制度ではガイド証の取得には、

ある一定の要件(学歴や就業経験など)と試験の合格が必要とされ、またガイドとしての就業後も、3年後ごとに受講義務のある研修制度が確立されており、香港はガイドの質保証につながる制度がある程度整っていると言える。さらに、研修実施を請け負う機関に、高等教育機関が含まれている点は、ガイドの専門性を維持向上させるという観点から興味深い。AP & Wong (2001) も教育機関と観光産業が協力的に研修を提供することの重要性を指摘しており、ガイディングの質の基準を向上させることに有効と述べている。一方、香港では2004年の新制度導入以降もガイドが土産物販売店などの買い物施設へ旅行者を誘導するケースや、特定の店で商品購入を促すような強引なガイディングに起因する様々な問題が指摘されており、今後取り組むべき課題は残されている。特に急増する中国本土からの旅行者に対応するガイドに関わる問題が報告されている(Mail Online, 2010; Mak, Wang & Chang, 2011)。背景にはガイドの不安定な雇用、収入の低さなどの問題も論じられているが、並行してガイドのプロフェッショナルリズム、倫理面の向上が必要との指摘もある(Mak, Wang & Chang, 2011)。

8.2 研修内容の選択制

日本における全国通訳案内士の研修受講義務化は2018年度から開始したばかりであり、今後「新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会」(観光庁, 2018)などにおいて制度および研修内容が継続的に検討されると思われる。現在は研修のテーマやレベルを選択できる制度ではないが、日本で働くガイドの多様性を考慮すれば、受講者が希望するテーマを自ら選択することのできる研修制度は有益な点が多いと思われる。ガイドは頻繁に業務にあたる地域、就業経験、受け入れるゲストの特性などにより、学びたいテーマや内容、レベルがそれぞれに異なると考えられるため

である。

8.3 研修実施機関について

日本でもすでにガイド研修の実施は、各地域の請負機関が担当して行っているが、香港では教育機関も含めた多様な機関、組織が提供する研修機会をガイド研修として認めている。この点は今後、日本におけるガイドの研修実施にも参考にできる部分と言えるのではないかな。

9. まとめと今後の課題

訪日観光客が急増し、外国語ガイドへの需要が高まり、また訪日旅行者のニーズが多様化する昨今、外国人旅行者と直接的に関わる通訳案内士の質保証は日本のインバウンド産業全体にとっても重要な課題と言える。本研究ノートは、主として文献調査と聞き取り調査を基にした香港のガイド制度の概要報告であったが、ガイド研修制度が確立している香港の事例から学ぶことは多いと思われるため、今後は可能な範囲で現地での研修視察等を含む実地調査や関係者への聞き取り調査などを行うことで、さらに具体的な調査が可能になると考える。

〔謝辞〕

本研究ノート執筆に対し香港在住で現役の認定観光ガイドであり Olympic Consultants LTD の Associate Director を務める Priscilla Poon 博士による情報提供に深く感謝したい。

〔参考文献〕

- 赤堀浩一郎. (2015). 「通訳ガイドサービスから見た訪日観光ビジネスの特徴と課題」『ていくおふ』No.137: 22-29.
 ウィキペディア. (n.d.). 「世界観光ランキング」 Retrieved September 15, 2019, from <https://ja.wikipedia.org/wiki/世界観光ランキング>
 観光庁. (2016a) 「通訳案内士制度の見直しにつ

- いて」 Retrieved September 15, 2019, from <https://www8.cao.go.jp/kisei-kaikaku/suishin/meeting/wg/toushi/20161215/161215toushi01.pdf>
- 観光庁. (2016b). 「通訳案内士制度を巡る現況」 Retrieved September 15, 2019, from <http://www.mlit.go.jp/common/001134605.pdf>
- 観光庁. (2018). 「新たな通訳案内士制度のあり方に関する検討会」 Retrieved September 15, 2019, from http://www.mlit.go.jp/kankoch/page05_000103.html
- 観光庁. (2019). 「政策について」 Retrieved September 15, 2019, from <https://www.mlit.go.jp/kankoch/shisaku/kokusai/tsuyaku.html>
- 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』, 第 21 巻 2 号, 119-134. Retrieved September 15, 2019, from https://bunkyo.repo.nii.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=3708&item_no=1&page_id=29&block_id=40
- 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』, 第 23 号, 81-89.
- 田中・森越・トムソン・藤田. (2016). 「英国公認観光ガイド資格取得コースから学ぶこと—日本の通訳案内士教育の課題に関する考察—」. 『北星学園大学短期大学部北星論集』, 第 15 号, 21-39.
- 日本政府観光局. (2019a). 「全国通訳案内士試験概要」 Retrieved September 15, 2019, from https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/interpreter_guide_exams/about.html
- 日本政府観光局. (2019b). 「2019 年度全国通訳案内士試験施行要領」 Retrieved September 15, 2019, from https://www.jnto.go.jp/jpn/projects/visitor_support/interpreter_guide_exams/operation_2019.pdf
- 香港 Business Solution. (2019). 「2018 年の香港訪問者数は 6514 万人」 Retrieved September 15, 2019, from <https://hongkong-bs.com/topics/20190201/>
- 真子和也. (2016). 「通訳案内士制度をめぐる動向」 『調査と情報』 第 890 号 : 1-14.
- ランデル洋子. (2016). 『通訳ガイドが行く』 イカロス出版
- AP, J. & Wong, K.K.F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*. 22. 551-563
- Chang, A., Hsu, C.H.C., & Baum, T. (2015). The Impact of Tour Service Performance on Tourism Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32: 18-33. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.986010>
- Fujita, R. & Tanaka, N. (2016). A survey of professional interpreter-guides in Tokyo and Sapporo for introducing tour guide-education at Japanese universities, *The Annual Report of JACET SIG on ESP*. Editorial Committee, 18, 20-24.
- Hong Kong Tourism Board. (2019). 「PRESS RELEASE」 Retrieved September 15, 2019, from <https://partnernet.hktb.com/filemanager/intranet/pm/PressRelease/EnglishPress/Press%20Release%202019/01-2018%20%20Full%20Year%20Arrival-E-final.pdf>
- Mail Online. (2010). Shop 'til you drop tours banned in Hong Kong after tourist dies of heart attack. Retrieved September 15, 2019, from <https://www.dailymail.co.uk/travel/article-1285541/Death-Chinese-tourist-row-guide-prompts-Hong-Kong-ban-shopping-tours.html>
- Mak, A.H.N., Wang, K.K.F., & Chang, R.C.Y. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*. 32.1442-1452
- TIC. (2019). Travel Industry Council of Hong Kong Continuing Professional Development Scheme for Tourist Guides Guideline on Item C: Self-selected Courses. Retrieved September 15, 2019, from http://www.tichk.org/public/website/en/guides/self-selected_courses_e.pdf/
- TIC. (n.d.a). Tourist guide directory. Retrieved September 15, 2019, from <http://www.tichk.org/public/website/en/guides/list/index.html>
- TIC. (n.d.b). Tourist guide; Tourist guide accreditation system. Retrieved September 15,

- 2019, from http://www.tichk.org/public/website/en/guides/cert_system/html
- TIC. (n.d.c). Tourist guide; Tourist guide accreditation system Certificates recognised by the TIC and relevant examinations. Retrieved October 15, 2019, from <http://www.tichk.org/public/website/en/guides/cert/html>
- TIC. (n.d.d). Tourist guide; Tourist guide accreditation system Continuing Professional Development. Retrieved September 15, 2019, from <http://www.tichk.org/public/website/en/guides/cpd/html>
- UNWTO. (2018). International Tourism Highlights 2018 Edition. Retrieved September 15, 2019, from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>
- UNWTO. (2019). International Tourism Highlights 2019 Edition. Retrieved September 15, 2019, from <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>
- Weiler, B., & Black, R. (2015). Tour guiding research: Insights, issues and implications (Aspects of tourism; 62). Bristol, UK: Channel View Publications.