

中国の観光ガイドが直面している問題及びその解決策に対する一考察

発表者：曹海燕

筆者は東洋大学国際地域学研究科国際観光学専攻博士後期課程在籍の学生である。

要旨：

中国では、近年、経済の発展に伴う個人可処分所得や余暇時間の増加、国民の観光意識の増強などといった背景の中で、観光業が驚異的な速度で発展してきた。国内旅行だけでなく、海外旅行も盛んになりつつある。現在、中国は世界で最大規模の国内観光市場を有するとともに、世界最大の国際観光客送り出し国にもなった。

訪中外国人の数も年々増えている。統計によると、1990年には訪中外国人観光客は僅か174.73万人であったが、20数年の発展を経て、2015年、訪中外国人観光客数はすでに1990年の約15倍増の2599万人になった。

観光業の著しい発展の需要に応じて、中国では各種の旅行社の数も急増している。統計によると、1994年、中国全国で各種の旅行社の数は僅か4,382社であったが、その数は2014年には26,650社に達し、6倍以上も増加した。

拡大されつつある観光業に各種の観光人材を提供するために、観光人材の養成教育が積極的に推し進められている。統計によると、2014年、全国で、観光学部（あるいは観光専攻）を開設する大学は全国で1122校があり、前年より163校も増加した。中等職業学校で観光学を開設するのは933校で、前年より60校増加した。

観光業の第一線で活躍し、旅行社にとって最も重要な人的資源としての観光ガイドに対する需要も拡大されていた。ところが、中国観光業の発展に最も重要な役割を果たしている観光ガイドが現在いくつかの大きな問題が直面している。

メディアに大いに報道され、現在、社会の大きな話題になった中国の観光ガイドは一体どんな生存状況にあるのか、どんな問題が直面しているのかを把握するために、筆者は観光現地で働いている観光ガイドに対して質問紙調査を実施した。

本論は質問票調査の集計結果に基づき、中国における観光ガイドが直面している問題を解明し、その解決策についても提案するのを試みるものである。

今後は調査のサンプル数を増やし、本論の成果をさらに検証し、中国の観光ガイドが直面している問題の具体的な解決策を提案していきたい。

キーワード：観光ガイド、問題、調査、解決策

1. 中国における観光ガイドに対する需要の拡大

経済の発展に伴う個人可処分所得や余暇時間の増加、国民の観光意識の増強といった背景の中で、中国では、近年、観光業が驚異的な速度で発展してきた。国内旅行だけではなく、海外旅行も盛んになりつつある。

現在、中国は世界最大規模の国内観光市場を有するとともに、世界最大の国際観光客送り出し国にもなった。

中国国家统计局の統計によると、中国人の国内観光客数は 1994 年が僅か 5.24 億人であったが、10 年後の 2004 年はすでに倍増し、11.02 億人に達した。2015 年、その数はさらに 40 億人にも達し、前年比 10.5% も増加した。

中国人海外観光客の数からみれば、1994 年は僅か 373.36 万人で、10 年後の 2004 年は 2885.00 万人になった。2014 年には、2014 年は史上初めて 1 億を突破し、その数は 1.09 億人に達した。2015 年にはその数はさらに 12786 万人に達し、前年に比べ、9.7% も増加した。

中国人の国内旅行と海外旅行の迅速的な発展とともに、海外からの訪中外国人旅行客の数も増えている。中国国家统计局が統計のあった年の 1990 年には訪中外国人観光客数は僅か 174.73 万人であったが、20 数年の発展を経て、2015 年、訪中外国人観光客数はすでに 1990 年の約 15 倍増の 2599 万人になった。

2. 中国における観光ガイドの急増

観光業の著しい発展の需要に応じて、

中国では、各種の旅行社の数も急増している。中国国家统计局によると、1994 年、全国で旅行社の数は僅か 4,382 社であったが、その数は 2014 年には 26,650 社に達し、前年比 2.3% 増加した。

中国人の旺盛な旅行ニーズや訪中外国人の旅行ニーズに対応するために、観光人材の養成教育が積極的に推し進められている。中国国家旅游局のデータ（2014 年中国旅游業統計公報）によると、2014 年、中国全国で、観光学部（あるいは観光専攻）を開設する大学は全国で 1122 校があり、前年より 163 校も増加した（2013 年は 959 校であった）。2014 年在学生 43.52 万人で、前年 2013 年の在 student 数（49.44 万人）より 5.91 万人減少した。中等職業学校（略称：中職、中学校を卒業して進学し、学制が 3 年の学校で、高校に相当する。）で観光学を開設するのは 933 校で、前年より 60 校増加した（2013 年は 873 校であった。）。在 student の数は 31.81 万人で、前年（2013 年）の 27.72 万人より 4.09 万人も増加した。つまり、2014 年中国全国で観光学を開設する大学と中等職業学校の数は合わせて 2055 校に達し、2013 年の 1832 校より 223 校も増加した。在籍 student の数は 75.33 万人で、前年の 77.16 万人より 1.83 万人減少した。

数多くの観光学部あるいは観光学を開設する教育機関は観光ガイドの育成教育に対して多大な貢献を果たし、国の観光業に数多くの優秀な観光ガイド人材を次々と送り出している。統計によると、今、中国全国で約 80 万人のガイドがあるそうである。

3. 中国における観光ガイドの定義及び分類

中国では、1999年10月1日に実施された『観光ガイド人員管理条例』の第二条によると、観光ガイドとは、「観光ガイド証明書」を取得し、旅行社の委任を受け、観光者に案内、観光スポットの解説及び観光関係のサービスを提供する人のことである。

中国では、観光ガイドは以下のような基準により、いくつかの種類に分けられる。まず、仕事の活動範囲によって、観光ガイドは添乗員、全コース同行の観光ガイド（全線随行）、ローカルガイド、観光スポット内でのガイド（案内役）に分けられる。1995年「全国観光ガイド等級評定制度」が実施されて以来、観光ガイドは初級ガイド、中級ガイド、高級ガイドと特級ガイドに分かれた。それに、勤務の性質によって、観光ガイドは常勤ガイドと非常勤ガイドに分けられる。最後に、仕事現場で利用する言語によって、観光ガイドは中国語ガイドと外国語ガイドに分けられた。

4. 中国における観光ガイドの発展史及びその役割の変化

中国観光ガイドの発展の大きく分けると、以下の四つの段階に分けられる。

(1) 1923年—1948年

中国では、専門観光ガイドは1923年8月1日に中国最初の旅行社—「中国のモルガン」と呼ばれる民国時代の有名な銀行家陳光甫によって創設された上海商業貯蓄銀行（略称：上海銀行、当時中国最

大の民営銀行）旅游部の設立に伴って、現れたのである。

中国最初の近代的な旅行社として、中国旅行社では、観光ガイドを基本的に大学文科系の卒業生から選び、入社後はまず社内のトレーニングを受けさせ、時には、欧米へ行かせて、観光知識の勉強の機会を提供したり、海外の専門家を社内に招待し、講座を行わせたりした。1923年の成立から1953年まで30年を経て、中国旅行社は当時の国の観光業に大きく貢献し、たくさんの観光人材を培った。こうして、中国最初の専門ガイドが培われ、近代観光業の舞台に登場し、活躍し始めていた。

(2) 1949年—1977年

1949年、中華人民共和国が建国して以来、中国の観光業はより一層の発展を成し遂げていた。統計によると、1949年から1978年、全国で、ガイドの人数は約二、三百人であったそうである。外賓の接待を担当していたため、この時期のガイドは主に大学の外国語専攻卒のガイドであった。この時期のガイドは外事接待の担当者であったから、通訳ガイド人員とも呼ばれていた。収入も社会地位も高くて、尊ばれていた。

(3) 1978年—1988年

1978年、改革開放政策が実施された以後、海外から数多くの観光客が来訪し、中国の観光業は勢いよく発展してきた。

この時期では、旅行社の数はまだ拡大されていた観光業の需要に応じられていなかったため、観光業は高利潤の業界であったので、観光ガイドは高収入の仕事だと思われ、全国でガイドの人数も迅速

的に拡大し、約 25000 人にも達した。

(4) 1989—今

国の迅速的な観光業の発展の需要に応じて、1989 年 3 月に、国家旅游局は全国範囲で観光ガイド資格試験を行った。それ以来、ガイド資格試験は年に一回に行われていた。

観光ガイドに対する管理を強めるために、1994 年、国家旅游局は全国の専門ガイドと兼業ガイドの資格の等級を初級、中級、高級と特級に分け、同年には、『ガイド職業等級標準』を公布した。

1999 年 5 月、『ガイド人員管理条例』が公布され、これで、観光ガイドに対する管理は法律の軌道に乗ったと言える。

1989 年以来、国が観光ガイド人材の育成を重視していたため、観光ガイドの質と量はともに大きな発展を成し遂げた。国家旅游局の統計によると、2006 年まで、全国の旅行社に務めている観光ガイドの数は約 10 万人で、添乗員の数は 2.1 万人ぐらいであったそうである。

観光ガイドの発展史から見れば、以下のような変化が見られる。

まず、ガイドの規模、役割と社会地位の変化

中国の観光業は建国直後の接待事業から現在の総合的な産業に至るに従って、観光ガイドの人数は最初の二、三百人から今の約 80 万に達した。観光ガイドの役割も外事接待から現在意味の観光案内士に変わってきて、社会地位はだんだん低くなった。

次に、旅行社との関係の変化

今までは旅行社の委託を受けないと、ガイドの仕事ができないため、観光ガイ

ドはやむを得ず、旅行社に属していたのであった。ガイドと旅行社の関係は依存と被依存の関係にあった。最近の観光ガイドのフリーランスの試行により、ガイドは自由に観光客を接待するようになったので、旅行社との関係は依存関係ではなくなった。

5. 中国の観光ガイドに対する実態調査

(1) 調査の概要

近年、中国の国内観光と海外観光の著しい発展に伴い、観光業の第一線で活躍している中国観光ガイドの役割がより一層重視されていた。メディアに大いに報道され、中国社会の大きな話題になって、注目を浴びている中国の観光ガイドは今どういう状況にあるのか、また、中国の観光ガイドがどんな問題に直面しているのかを掌握し、問題の解決策を探り出すために、今年（2016 年）の 3 月 7 日から 4 月 3 日まで、約 1 か月で、筆者は北京市内の観光ガイドを対象にして質問紙調査を実施した。

調査は主に北京市観光人材サービスセンター、北京天安門広場、及びネットで実施した。初めての 1 週間は北京市観光人材サービスセンターで行った。調査票の配布部数は 95 部で、84 部を回収し、有効部数約 60 部であった。天安門広場では約 3 週間の調査を行い、調査票の配布部数はおよそ 450 部で、375 部が回収し、有効部数は約 290 部であった。目標の調査票数は 400 部であり、残りの約 50 部はウェイチャットを通して北京市観光ガイドグループに調査票を送って回答をしても

らった。402部の有効調査票を回収したが、筆者はランダムに400部を抽出して、分析に用いた。

(2) 調査の結果分析—中国の観光ガイドが直面している問題

今回の調査を通して、以下の中国の観光ガイドが普遍的に直面している問題が分かった。

①低年齢

今回の調査で、回答者の年齢構成から見れば、四十歳未満のガイドが全体の90%以上を占め、その中で、22歳以下のガイドは4.3%も占めている。人生や仕事の経験が豊かな40歳以上のガイドは今回の調査で、400人のうち、わずか35人(8.8%)で、少ないである。

ガイドとしての経験年数から見れば、5年未満の回答者は全体の過半数で、51.3%を占め、10年未満の回答者が全体の83.7%を占める。ほかの職種に比べて、観光ガイドは普遍的に経験の浅さが分かった。

②低学歴

今回の被調査者の学歴から見れば、三年制大学卒のガイドが一番多くて、全体のおよそ半分(46.8%)を占めている。高卒以下のガイドがその次で、全体の約三分之一(29.8%)を占めていた。四年制大学卒のガイドが22.5%を占め、修士及び以上は4人しかいなくて、全体の1%だけであった。ガイドの中では、四年制大学卒、特に修士以上卒の高学歴のガイドが足りない傾向にある。

中国国家旅遊局人事司の「2002年全国ガイド人的資源調査結果」のデータから見れば、2002年の時、四年制大学を卒業

したガイドと大学院を卒業したガイドの割合がガイド全体のただ5分の1(20.2%)であった。

10数年後の2016年現在観光ガイドの学歴が依然として、低いということが調査を通して分かった。

③低資格

ガイド資格の等級に対する調査から見れば、初級は88%、中級は9.5%、高級は1人しかいない、特級がないということが分かった。

④低収入

ガイドとしての年収を答えさせたところ、8万元(50万円)以下と答えるガイドはおよそ全体の65%であった。(調査当時北京市民の平均年収は8万元以上であった。)10万元(60万円)以上と答えるガイドは全体の16%で、5分の1に達していない。大多数のガイドの収入は調査当地の市民の平均年収より低いのが分かった。

⑤低定着率

調査では、ガイドとして勤続する予定の年数から見れば、5年以内でガイドの仕事辞める予定のあるガイドが半数(57%)以上であった。生涯ガイドの仕事継続する予定のガイドは今回の調査では、わずか12.5%を占めていた。

2002年国家旅遊局人事司の「全国ガイド人的資源状況調査結果」によると、中国では、1989年「全国ガイド資格試験」が実施されてから、2002年8月の末ごろまで、全国でガイド証明書を持つ人は197,375人で、そのうちの66.8%、つまり、131,904人がガイドをやっていたが、65,471人、全体の3分の1超(33.2%)

の人が流失し、ガイドをやっていないかっ
たそうである。

そして、全国の旅行社の人的資源調査
のデータによると、2010 年年末まで、観
光ガイドの流失率は 30%を超えていた。
各業界の平均離職率は 5%から 10%ま
での間が普通であるが、中国観光業にお
けるガイド人材の定着率は異常に低いとい
える。

⑥外国語ガイドの不足

ガイドの言語に対する調査から見れば、
中国語ガイドが 370 人で、92.5%を占め
る。外国語ガイドが 30 人で、7.5%を占
める。現在中国のインバウンド観光の需
要に応じられないという傾向にある。

⑦知識と技能の不足

知識と技能の充足度に対する調査から
見れば、あまり十分ではない、十分では
ない、非常に不十分と答えたのは全体の
47.8%も占める。約半数の観光ガイドが
自分のガイド関係の知識と技能を向上さ
せる希望があると推測できる。

⑧学校教育の不足

学校で勉強した観光知識と技能の役立
に対する調査から見れば、あまり役に立
たない、役に立たない、非常に役に立た
ないと思ったガイドが 40.1%もいた。学
校教育の有効性に対してあまり満足して
いないことが分かった。

⑨研修の不足

ガイドとして必要な知識や技能を主
どこで習得したかという質問に対して、
入社前と入社後の研修と答えたガイドの
割合はそれぞれただ 25%、23.8%であ
った。一方、「日々の実践を通じて」と答
えたガイドが 67.8%で、一番多いである。

⑩社会保障の不足

離職する主な理由に対する調査（複数
回答をさせてもらった）から見れば、
63.5%のガイドは社会保障が整ってい
ないという理由を選んだ。社会保障が整
っていないというのが離職の一番大きな理
由になった。

6. 問題を解決するための国の観光ガイ ドに対する管理制度の改革

今の時代、国内旅行、海外旅行を問わ
ず、人々は携帯やパソコンを通して、ネ
ットで旅行前の情報収集など準備をし、
自らで旅行の手配をするなどができ、個
人旅行が多くなった。統計によると、2014
年、中国では、65%以上の海外への観
光客は旅行社の団体ツアーに参加せず、携
帯でネット上の攻略を参照にし、旅行を
完成させたそうである。

『2015 年中国旅行社業界発展研究報告』
によると、2009 年から 2013 年まで、旅行
社が手配した国内旅行者の人数は国内旅
行者総人数に占める割合がそれぞれわず
か 5.31%、5.71%、5.19%、4.87%と
3.95%で、年々減る一方であった。

団体旅行に参加したくない個人旅行者
の中でも、自分の需要に応じて、観光ガ
イドへの需要が数多く多く存在している。

統計によると、今では、全国でガイド
の証明書を持っている観光ガイドの人数
は約 80 万人に達した。需給から見れば、
多くのガイドが自分に適している仕事
を見つけられないと同時に、専門家的なガ
イドが少なくて、観光客の多様な需要に
応じられないのが現状である。

2013年4月25日に公布された『中華人民共和国旅游法』によると、観光ガイドは旅行社の委託を受けないと、ガイドの仕事をする事ができないそうであるが、個人旅行がだんだんブームになっていった今の時代では、従来の観光ガイドに関する制度は観光業の発展に段々ふさわしくなくなった。

そういう背景の中で、2016年1月29日、海南省海口市で開かれた全国旅游事業会議では、観光ガイド向けの改革が提出された。従来の観光ガイドに対する管理の行政化、非流動、閉鎖式から市場化、自由化、法制化の管理体制に変えられるように以下のような主な改革が決められた。

まず、進出制度の改革

従来の規定を廃止し、観光ガイドが旅行社の委託を受けなくても自由にガイドとして、観光客にガイドのサービスを提供することができるようになった。旅行者はオンラインでもオフラインでも気に入ったガイドを予約したり、あるいは直接連絡したりすることができるようになった。

次に、管理モデルの改革。

全国統一の観光ガイド資格試験を実施し、ガイド資格証明書は全国通用になった。年に1回の観光ガイド審査制度が取り消され、情報化手段を利用して、ガイドを管理する。観光ガイドの資格を取っても、3年以上ガイドの仕事をやっていない場合、ガイドの資格が自動的に無効になるという従来の規定が取り消され、ガイドの資格証明書が生涯有効になった。

最後に、法律を重視し、法律に依って、

観光業を治める。

オンライン旅行、個人旅行が大きなトレンドになった今の時代に、以上に述べた国の改革政策は確かに観光ガイドの職業への自由進出の制度上の保障であり、従来の観光ガイドに対する管理の行政化、非流動、閉鎖式から市場化、自由化、法制化の管理体制に変えるのに大きな一歩を踏み出し、観光ガイドが直面している問題の改善に一定の作用のあると言えるが、中国の観光ガイドが今、直面している低年齢、低学歴の問題は短時間で根本的に改善できる問題ではないし、低収入や社会保障の欠如による低定着率も国の政策保障だけでなく、旅行社など多方面からの努力と協力も絶対必要である。資格の等級がガイドの給料や昇進などガイドの利益と関係ない限り、ガイドの高資格へ進級する原動力がないままで、ガイド全体の質の向上に一つ大きな阻害要因になると思う。

各種の学校は観光ガイドを育成する主な担い手であり、市場の需要に応じて、ガイドの経験が豊かな教師を雇うとか、時代遅れのカリキュラムの変革などとかを日程に乗らせなければならぬであろう。ガイドの雇用者としての旅行社もより高質のサービスを観光者に提供し、より一層の発展を図るには、社内のガイド向けの研修などの制度も必要であろう。

要するに、観光ガイドが直面している問題を解決するには長い期間が必要ではないかと思う。そして、国の政策と制度は非常に重要であるが、教育機関としての学校とか、旅行社などの共同提携が同様に大きな要因であろう。

まとめ：

本論は中国の観光業の著しい発展に伴う観光ガイドの需要の拡大という背景を紹介したうえで、中国の観光ガイドの定義と分類、発展史及び役割の変化を紹介した。そして、観光ガイドに対する質問紙調査を分析したうえで、中国の観光ガ

イドが直面している問題を指摘した。最後に、これらの問題に対する国の最近の観光ガイドに対する管理制度の改革を紹介し、筆者自身の意見を述べた。今後は数多くの研究者の論述を総合的に分析したうえで、中国の観光ガイドが直面している問題の具体的な解決策を見出し、中国の関係部門に提言したいと思う。

主要参考文献：

- | | |
|-----------------------|--------------|
| 『2014年国民経済と社会発展統計公報』 | 中華人民共和国国家旅游局 |
| 『2015年国民経済と社会発展統計公報』 | 中華人民共和国国家旅游局 |
| 『2014年中国旅游業統計公報』 | 中華人民共和国国家旅游局 |
| 『2008年度全国旅行社業務年検状況通報』 | 中華人民共和国国家旅游局 |
| 『2002年全国ガイド人的資源調査結果』 | 中華人民共和国国家旅游局 |
| 『観光ガイド人員管理条例』 | 中華人民共和国国務院 |
| 『2015年中国旅行社業界発展研究報告』 | 中華人民共和国国家旅游局 |
| 『全国年節及び記念日休暇方法』 | 中華人民共和国国務院 |
| 童然星（2009）『档案春秋』 | 河南省档案局 |
| 趙愛華（2009）『導游概論』 | 中国旅游出版社 |
| 『中国旅游年鑑』（2015） | 中国旅游出版社 |
| 『中華人民共和国国家旅游法』（2013） | 中華人民共和国国務院 |