

インナー大会プレゼン部門 2016 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学・学部・所属ゼミナール名（フリガナ）		
フリガナ）セイブプリダイガク	フリガナ）サービスケイエイガク	フリガナ）タカゼゼミ
西武文理大学	サービス経営学部	高瀬ゼミ

※チーム名は参加申込書に記入した名称を記入してください。

チーム名（フリガナ）	代表者名（フリガナ）	チーム人数 （代表者含む）	PPT 動画 （有・無）
フリガナ）チームサンカクマユゲサン	フリガナ）タカハシハルカ	5人	無
チームさんかくまゆげ3	高橋 春佳		

研究テーマ（発表タイトル）
言葉のいらぬおもてなし！～おもてなし案内士の提案～

※必ず「企画シート作成上の注意」を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要（目的・狙いなど）

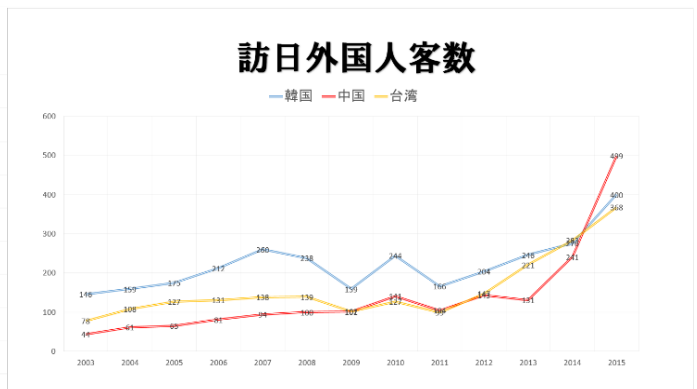
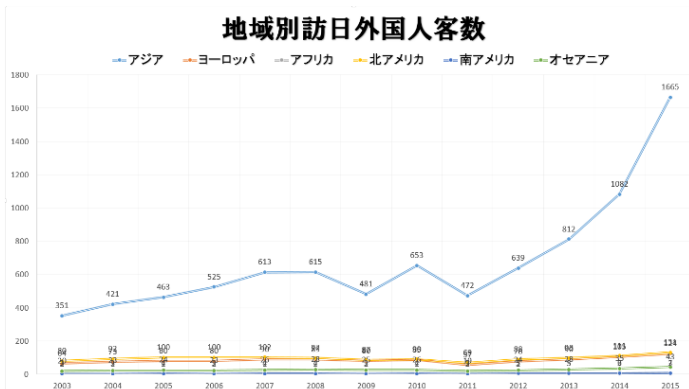
2013年9月、アルゼンチンのブエノスアイレスの地で2020年東京オリンピックの開催が決定した。そこで、話題になった滝川クリステル氏のプレゼンテーションで、日本の心を表現するために使用した『おもてなし』という言葉は流行語大賞にも選ばれ、世界中へと発信された。それに伴い、訪日外国人観光客も増加の一途を辿っている。特に、中国人観光客の数は年々急増している。そこで、私たちのような中国語を話せない学生でも日本ならではの『おもてなし』の心やその土地に関する知識や教養があれば日本の魅力を案内し、『おもてなし』を用いた感動体験を提供できるのではないかと考えた。まずは、私たち学生が、『おもてなし案内士』を通じて、日本のおもてなし文化の発信を担っていくことを本プレゼンテーションの狙いとした。

2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

日本政府観光局の統計データによると、訪日外国人客数はビジットジャパンキャンペーンが発足された2003年以来年々増加傾向にあり2020年の東京オリンピックに向けてさらなる増加が見込まれる。ビジットジャパンキャンペーンには20の重点拠点が存在し、その中11か国がアジア圏の国々だ。よって、図表1のようにアジア圏からの訪日外国人客数の伸びは群を抜いている。

【図表1 出典：日本政府観光局のHPより】

【図表2 出典：日本政府観光局のHPより】

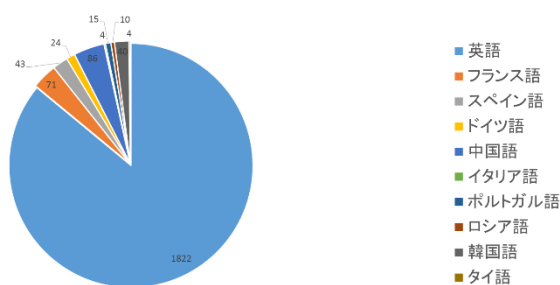


そして、さらにその中でも、図表2のように訪日中国人観光客は2013年から急激に伸び始め、2015年には約500万人に達した。主な理由としては中国国内の経済発展による富裕層の増加、円安、ビジットジャパンキャンペーンによる査証の緩和、免税などが挙げられる。

外国人旅行者は、旅行するにあたって通訳を利用するケースがある。外国語を用いて旅行に関する案内をする業を営もうとする人々を『通訳案内士』と言い、通訳案内士試験に合格し、都道府県知事の登録を受ける必要がある。語学力だけでなく日本の地理、歴史、文化といった幅広い知識も必要とされるため難易度が高く、2015年の全体の合格率は20%を切っている。

【図表3 出典：日本政府観光局のHPより】

2015年度通訳案内士 最終合格者数



通訳案内士試験の外国語の種類は、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となっている。11言語の通訳案内士試験が存在する。しかし、図表3のように最終合格者数の約8割が英語の通訳案内士だ。義務教育で幼いころから慣れ親しみのある英語に、顕著な偏差が見られる。

中国語の通訳案内士は、残された二割の中では多くを占めるものの英語より受験者数が少ないことに加え、言語習得の難しさから合格率も低めにとどまっている。さらに都市部への集中もあり、

慢性的な不足状態となっている。このことから増加の一途をたどる中国人訪日客の受け入れ体制は、十分とは言えないだろう。また迫る2020年東京オリンピックまでに、急激に中国語の通訳案内士を増やすことは困難だと言えるだろう。

3. 研究テーマの課題

私たちが取り上げる課題は、『中国語の通訳案内士不足』だ。2015年の通訳案内士試験最終合格者数の割合は英語が約86%に対し中国語の資格取得者が約4%となっている。なぜこんなにも中国語の資格取得者数は少ないのか。

私たち日本人は、義務教育で英語の授業を受けている。より身近で馴染みのある英語に偏在が生まれる。しかし、中国語は教育課程ではほとんど触れる機会がないため、新しい言語として認識し、一から学ばなければならないのだ。さらに、中国語には420音の発音と四声の組み合わせが存在する。一つの発音も、抑揚を変えるだけでまったく異なった意味を持つ。日本語は180の発音しか持たないため、中国語は、日本語に存在しない発音や独特の抑揚だらけといえる。よって、日本人が中国語を話すことも聞くことも困難である。語学取得の際、避けては通れない、話す、聞く能力の欠如が日本人の中国語取得の難しさと密接に関係していると考えられる。

4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

以上のように中国からのお客様を受け入れる体制が万全とは言えない。そこで通訳案内士の代わりに『おもてなし案内士』を中国人訪日客対応に充てることで、“通訳案内士不足の解消”、“日本人のおもてなしの心を海外にアピールできる”という2点で効果が期待できる。

『おもてなし案内士』は、二人一組で外国人観光客を案内する。語学に長けた者が海外からのお客様と会話や案内といったコミュニケーションを担い、その土地の知識教養とおもてなしの心を持った対応力を持つ者が現地の見どころの紹介や、気配り、緊急時の対応を担う。通訳案内士に必要とされることを分け補い合うことで、一人当たりの負担が減縮される。よって、人材の獲得が容易になり、通訳案内士不足の補填に繋がると考えられる。おもてなしの心を持ったその土地に詳しい者が加わることで、お客様の希望に沿った臨機応変できめ細かな案内が可能になる。また隅々まで心配りの行き届いたツアーとなるだろう。



う。この心配りの行き届いたツアーで日本を訪れるお客様に感動を与える。海外からのお客様が母国に帰ったときに、日本での心配りの行き届いた対応を感動体験の一つとして母国の方々に話してもらうことで、日本のおもてなしの文化が波及しさらなる訪日外国人増加に繋がるはずである。このようにおもてなし案内士も、通訳案内士と同じように“民間外交官”の名に恥じない十分な職務をこなせるだろう。今はまだ試用的ではあるものの、通訳案内士の業務を超える感動体験を提供できる伸びしろがあると考えている。

5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

実際に私たちは、『おもてなし案内士』となり、川越での小江戸ツアーを試みた。学内で協賛者を募り、語学力面をサポートしていただける学生とも出会うことができた。事前に現地調査をして、お食事処、お土産処、建物などについての知識を深め、ツアー内容は一から組み立てた。さらに、お手製のツアーパンフレット、マップを作製し、中国人観光客に対して声を掛け、ツアーを実施した。ツアーを終え、ツアーをさせていただいた中国人観光客の方の話を聞くと「言葉が通じる安心感や親近感があった」、「より詳しいその土地の知識、背景を知ることが出来た」、「あなたたちに出会えてよかった」など、この活動について好感の意見を貰うことが出来た。

また、私たちの提案に対して、川越市本川越駅観光案内所のチーフコンシェルジュの方より、「通訳案内士関係で動きがあったら、ぜひ力を借りたい。」とのお言葉をいただきました。今後、『おもてなし案内士』を実用化するに必要な行政との連携も一歩、歩みを進めることとなった。

6. 結果や今後の取り組み

私たちは観光客を対象として実際にツアーをしてみて、おもてなし案内士の素晴らしさや秘められた可能性を実感することができた。おもてなし案内士の可能性を、私たちは信じているが検証の回数が少なく、すべての方に満足してもらえとは限らない。不測の事態も未知数である。これからはさらに回数を重ね、おもてなし案内士が通訳案内士の代わりになる、それ以上のものを提供できることを証明していかなければならない。そのために私たちはまず大学で賛同者をさらに募っていこうと考えている。

『おもてなし案内士』の実績を積み、その良さを証明し確かなものにする中で私たちのような単なるボランティアではなく、『おもてなし案内士』という資格を創立することが第一目標だ。最終的には、中国語だけでなく他の言語にも応用を利かせ、通訳案内士なみの厚みを持った資格へと進化させていきたいと考えている。

7. 参考文献

日本政府観光局 (http://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/marketingdata_tourists_after_vj.pdf)

しゃべっていいとも中国語（陳淑梅・劉光赤著 朝日出版社発行）

ご協力いただいた方々

川越駅観光案内所様、仲町観光案内所様、本川越駅観光案内所様

インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項

<企画シート作成上の注意>

※本企画シートは審査の対象となります。

※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1チーム・1点提出してください。

※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1～7以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。

※本企画シートは、インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、3ページ以内に収めてください。実行委員会から審査員に渡す際は、A4サイズでプリントし、3ページ目までをお渡します。

※大会参加申込み時点から、「参加メンバー」の変更があった場合、上記「インナー大会プレゼン部門実行委員会への連絡事項」に記入してください。なお、参加申込書提出時からのチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

※企画内容は、未発表の（過去に他誌・HPなどに発表されていない）ものに限りです。ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、著作権の使用許諾を得てください。日本学生経済ゼミナール関東部会・日経BP社・日経BPマーケティング社は一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Webサイト上の資料を利用した場合は、URLとアクセスした日付を明記してください。

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。