

「民間外交官」の役割を担う 国家資格とは



根岸 正氏
日本観光通訳協会 (JGA) 理事
通訳案内士 (英語)
<http://www.jga21c.or.jp/>

東京五輪開催を控える日本は、観光立国の実現に向け、2014年に1300万人を突破した外国人旅行者の数を、2020年までに2000万人にするという大きな目標を掲げている。そうした中で注目される仕事がある。通訳案内士のプロ（国家資格）である「通訳案内士」。通訳案内士に求められる役割や資質を紹介する。

います。現在、東京オリンピック・パラリンピックに向けてボランティアの通訳ガイドの育成も進められています。ボランティアではなく通訳案内士として仕事をする場合には、通訳案内士法の規定により国家試験に合格し、都道府県知事

の登録を受ける必要があります。

通訳案内士の対象となる外国語は、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、韓国語、タイ語の10カ国語で、2014年4月1日現在、1万7736人が通訳案内士として登録しています。

通訳案内士は単なる通訳ではなく、日本に興味を持って来日した外国人のお客さまに対し、旅行ガイドとして必要に応じて日本の地理、歴史、さらには産業、経済、政治、文化に至る幅広い分野について紹介します。外国人旅行者に楽しい旅の思い出とともに、日本に対する正しい理解と良い印象を持ち帰ってもらうという重要な役割を担うことから、「民間外交官」と称されることもあります。

「通訳案内士」とは

「通訳案内士」とはどのようなお仕事ですか。

根岸 通訳案内士は報酬をいただいて外国人に付き添い、外国語で通訳案内を行う



東京・丸の内。通訳案内士にいろいろな質問を受け、戸惑うこともあるが、日ごろ見過ごしていることについての発見も多い。



東京・浅草の浅草寺の境内で。神社仏閣は日本の伝統・文化・習慣などを外国人観光客に理解してもらう上で欠かせない観光スポット。

資格取得に必要な要件は。

根岸 受験資格は特になく、年齢、性別、学歴、国籍等に関係なく、誰でも受験できます。試験は年に1回、1次の筆記試験と2次の口述試験の2段階で行われます。

筆記試験では自分が選択した外国語と、日本の地理・歴史、そしてガイドをするのに必要な日本に関する一般常識を問う問題が出題され、これに合格すると口述試験に進みます。

口述試験では、試験官の言った内容の逐次通訳と、3つのテーマから一つを選択し、30秒後に2分間プレゼンテーションするという2つの課題が与えられます。これは現場での実務を想定したもので、受験者が行ったプレゼンテーションに対してネーティブの試験官がいろいろな質問をします。

通訳案内士試験は、合格するのが大変と聞きましたが。

根岸 かつては合格率5%の狭き門でしたが、今では20%程度まで上がっています。その背景には、現在、現場で活躍し

ている通訳案内士は60〜70代が中心なので、業界としても将来を見越して、大学生など若い世代の有資格者を増やし、育成していきたいという思いがあります。

そこで、例えばTOEIC840点以上の人は1次試験から英語の試験を免除するなど、筆記試験免除の対象となる資格を増やしています。また、これまでの筆記試験はあまりにもマニアックで難解な出題が多かったので、実務に直結する内容に変えたり、記述式からマークシート方式に変更するなど、通訳案内士試験に興味を持った方がより受験しやすくなるような改革を進めています。

現状の課題

——現状の課題についてお聞かせください。

根岸 全登録者のうち、約7割が英語の通訳案内士のため、経済発展により成長著しいアジアのマーケットに必ずしも対応しきれていない面があります。現在、外国人観光客のうち英語圏の人は20〜30%で、アジア諸国の人々が実に70〜

80%を占めているのです。

最近では多くの中国人旅行者が日本を訪れ、たくさんのお買い物をする「爆買い」などが話題になっていますが、中国と韓国に関しては団体旅行で現地から日本語ができる添乗員が同行してくるケースが多いため、今のところ通訳案内士不足がそれほど顕著にはなっていません。

しかし、同じアジアの国でもタイ語ができる通訳案内士はまだ日本に数十人しかおらず、英語以外の外国語全般で、通訳案内士とお客さまの需要と供給のバランスにズレが生じています。また、最近特に旅行者数が伸びている国に、インドネシア、ベトナム、マレーシアがありますが、これらの国の言語はもともと通訳案内士が対象とする10カ国語に含まれていません。

——現地の言語に対応できる通訳案内士がいない場合は。

根岸 基本的には、人数が多く需要も高い英語の通訳案内士が対応します。

近年、国は通訳案内士不足という現状の是正と、観光による地域活性化のため、

規制緩和を行い、一定基準を満たした語学力を持ち、かつ自治体の研修を受けた人を認定する「地域限定通訳案内士」や「特例通訳案内士」「戦略特区通訳案内士」などの特例を認めています。これにより、いわゆる正規で「全国版」の通訳案内士のほかに、認定を受けた地域でのみ活動できる「地域限定版」の通訳案内士が誕生しています。

ただ、こうした取り組みにより、通訳案内士の数は増やせても、日本の学校教育では英語を習うため、なじみがある英語に偏重してしまう傾向は今後もしばらく続くのではないかと思います。

大切なのは「H」おもてなしの心

——でも英語が得意なら、どの国の人に対応するときもそれほど困らないのでは。

根岸 ある意味、その通りなのですが、優れた英語力に頼りすぎて、お客さまから「不親切」と不評を買ってしまう通訳案内士がいるのです。なぜなら英語が自

国語でない限り、日本人が思うほど英語を得意としていない外国人が多いからです。

通訳案内士に求められる資質に、L (Language・言語)、K (Knowledge・知識)、H (Hospitality・おもてなし)があります。このうちLとKは大変優秀なのにHが苦手という人が結構います。そして、お客さまから寄せられる苦情のうち最も多いのもHに関するものです。

外国人のお客さまに日本で楽しく過ごしてもらうために最も重要なのは、日本ならではの「おもてなしの心」、つまりさりげなく細やかな目配り、気配り、心配りなのです。本来ならば相手が最も理解しやすい、いわゆる中学英語をベースにした基本表現を使えばよいのですが、中には英語が得意であるがゆえにそうした配慮に欠けて、誰に対してもネーティブに話しかけるような調子で接してしまう人がいます。

しかし、お客さまの立場に立つて考えれば、通訳案内士が語学力に優れていても、相手が何を言っているのかよく分か

らないのでは、楽しめるものも楽しめないということに気付くはずですよ。

LとKは勉強すればいくらでもレベルアップできますが、Hはその人の人柄、人間性と深く関わる部分なので、一朝一夕に磨かれるものではありません。私は後進を指導するときに、通訳案内士と通訳は役割が違うという話をよくします。通訳が「言葉と言葉の橋渡し役」受信型コミュニケーション「なのに対し、通訳案内士は「心と心の橋渡し役」発信型コミュニケーション」なのです。

一生懸命な「心」

——通訳案内士は、通訳だけでなく、通訳と旅行ガイドの両方の役割を担っているから大変ですね。他にも何か大切なものはありますか。

根岸 「誠実(Sincerity)」「奉仕の精神(Service)」「笑顔(Smile)」の「3S」です。例えば、実現困難な要望に対して「それは無理ですね」と即答したい場面でも、外国から来たお客さまのために誠心誠意の努力をして先方と交渉してみる。する

と、結果はやはりダメだったとしても、お客さまが通訳案内士に抱く感情は、即座に「ダメ」「無理」と言った場合とは明らかに違うものになります。

国は違っても自分のために精いっぱい努力をしてくれた相手に対して悪い印象を持つ人はいないのです。一方で、通訳案内中に通訳案内士に全く笑顔がなかったという理由で、クレームを寄せられた事例もあります。実力があっても仕事はそつなくこなしても、お客さまが受ける印象が悪ければクレームにつながるのです。

——いろいろな国からお客さまが来るので、ニーズもさまざまではないですか。

根岸 特に個人旅行の場合は、実に多種多様です。以前、東京・江東区にある芭蕉記念館に行きたいというお客さまを案内した時、「俳句と俳諧の違いを知りたい」と聞かれました。

また、仏教国の人は自国でもお寺には行けるという理由から、寺院より神社を好む傾向があります。しかし、同じ国の人だから神社に連れて行けばよいだろう

と決め付けて案内しても、相手が買ひ物をしたいと思っていたら喜ばれません。

通訳案内士にとって、予備知識を持つのは非常に心強く、それが現場で役立つことも多いですが、反面、旅の目的や趣味趣向は人それぞれなので、先入観にとらわれずにお客さまごとに異なる要望をつぶさに読み取りながら、創意工夫をこらし、臨機応変に対応することが大切です。

「民間外交官」としての使命と誇り

——仕事をする上で、注意していることはありますか。

根岸 通訳案内士は、日本のネガティブな点に触れないことを鉄則としています。以前、東京の荒川沿いを観光バスで移動している時、土手に張られたたぐさんのブルーシートを目にしたお客さまが、同行していた通訳案内士に、「あれは何？」と質問したそうです。

その通訳案内士は、目の前の事実を淡々と伝えればよかったのですが、余計

なこと、つまり自身の見解としてホームレスを生み出しているのは日本政府が悪いからだという批判をしてしまったそうなのです。すると、急に現実引き戻されたお客さまから、「日本のネガティブなことを聞かされて嫌な気持ちになった」という苦情が来しました。

お客さまにとって、旅行は非日常を楽しむ時間です。日本で過ごした時間が素晴らしい思い出としてお客さまの胸に刻まれ、いつの日かまた行きたいと思ってもらえるように、「通訳案内士は民間外交官である」という自覚と誇りを持って仕事に臨まなくてはいけないのです。

——こちらの協会の役割についてお聞かせください。

根岸 日本観光通訳協会（JGA）は、1940年に設立されました。通訳案内士から会員を募り情報交換をしているほか、通訳案内士に関する制度を周知するための活動をしています。

その中でも、一番大きな事業は新人研修です。通訳案内士は国家試験に合格、登録後、ほとんどの人が5日間の実地研

修を受け、初仕事に向けて準備をします。当協会はその研修機関の一つとして新人研修を毎年開催しており、実践で役に立つ通訳案内士を多数輩出しています。

また新人だけでなく、全会員にとって有用なさまざまな研修を毎月実施しています。これらの研修に参加することで、会員間にネットワークが生まれ、相互協力のかたちとして活用されています。当協会には通訳ガイド検索システムもあり、そこに会員が自分のプロフィールを登録しておくと、海外にいるお客さまから直接仕事の依頼を受けることもできます。

——最後に一言お願いします。

根岸 この仕事をしていると、自分が気付かなかった日本の良さをお客さまの目を通して発見したり、人の心の温かさを再認識できる機会が数多くあります。学ぶことに年齢は関係なく、また通訳案内士を目指して習得した知識や教養は、必ず人生の糧になるものです。

時代の要請もある国家資格なので、興味のある方にはぜひ通訳案内士試験に挑戦していただきたいと思います。