

中国観光ガイドの育成課題とその解決策 多角的な視点からの考察

| | |
|---------|---|
| 著者 | 曹 海燕 |
| 学位授与大学 | 東洋大学 |
| 取得学位 | 博士 |
| 学位の分野 | 国際観光学 |
| 報告番号 | 32663甲第458号 |
| 学位授与年月日 | 2019-09-25 |
| URL | http://id.nii.ac.jp/1060/00011256/ |

博士論文要旨

論文題目 中国観光ガイドの育成課題とその解決策
多角的な視点からの考察

東洋大学大学院国際地域学研究科国際観光学専攻博士後期課程
学籍番号 4820140003 曹 海燕

1. 本研究の背景と目的

中国では、改革開放以来、特に21世紀に入ってから、急速な経済発展に伴う可処分所得や余暇時間の増加に歩調を合わせて、国民のレジャー・レクリエーション需要が飛躍的に拡大した。そして、この需要の一つとして近年、観光が着目されるようになってきた。

この観光の一翼を担う観光ガイドは、観光客を接遇し、種々のサービスを提供する存在であり、旅行会社にとって最も重要な人的資源である。加えて、今日の中国では、国民の旺盛的な旅行ニーズに対応するために、観光ガイドの育成が積極的に推し進められている。

しかし、現状は、観光ガイド需要に人材育成が追いつけず、むしろ観光ガイドが不足しており、今後もこの状態が継続すると予測されている。さらに、中国の観光ガイドは、離職率が高い、利用者である観光客からの評価が低い、観光ガイドとして適性がないなど、観光ガイドを育成する際に乗り越えるべき課題（以下「育成課題」という）が多い。

そこで、中国では、この育成課題を惹起した要因の研究が盛んに行われている。だが、それら研究は多くの場合、観光ガイド本人や、ガイドを雇用する旅行会社などの単一の視点から考察しているに過ぎず、客観的な論拠を示さずに、筆者の私見を開陳する事例も少なくない。

これに対して、本研究は、現在の中国観光ガイドが直面する育成課題を解決するためには、過去の単一的な視点からでは難しく、観光ガイド本人に加え、それを行政面から支援・管理する政府観光機関、観光ガイド教育を担う観光教育機関、観光ガイドを雇用する旅行会社や観光ガイドを利用する観光客などの多角的な視点から考察すべきであると考えている。そこで、本研究は、この多角的視点に基づきながら中国観光ガイドの育成課題を抽出すると同時に、その解決策を提言したい。

2. 本研究の方法

本研究はまず、中国観光ガイドの定義に加え、その発展過程や観光ガイドが担う役割の変化を歴史的に振り返ると同時に、中国観光ガイドを研究テーマとする先行研究のレビューを行う。さらに、各種のネット報道を精査し、一般的な中国人が観光ガイドに抱いているイメージなどを調べる。

一方、本研究は、中国政府観光機関が行ってきた観光ガイド政策を振り返り、また観光ガイド教育機関の教育実態を解明しながら、過去の観光ガイド育成上の問題点を明らかにする。

加えて、本研究は、観光ガイドを雇用する旅行会社、観光ガイドを利用する観光客、および観光ガイド本人を対象にして、観光ガイドの育成課題を把握するために、質問紙調査を行う。そして、以上を総合して、上述した本研究の目的を達成したいと考えている。

3. 本研究の構成

本研究は、序章のほかに、第1章から第9章および終章により構成されている。このうちの序章は、本研究の背景、問題意識、目的、方法と構成を、また終章は、本研究の要約、結論、発見および貢献と今後の研究課題について述べている。一方、第1章から第9章までの概要は、以下になる。

(1) 第1章 中国観光ガイドの定義、分類、発展過程およびその役割の変化

第1章では、まず、中国観光ガイドの定義と分類を述べる。そして、中国初の専門観光ガイドが誕生した1923年の「上海商業貯蓄銀行旅游部」の設立から今日に至るまでの観光ガイドの発展を歴史的に振り返ることで、国賓接遇を担うエリート的な職種から、どちらかといえば社会的評価が低く、就労

条件も好ましくない職種に陥ったことを論じた。

(2) 第2章 中国観光ガイドの育成を対象にした先行研究のレビュー

本章では、「cnki.net」に収録されている「定期刊行物文献」と「修士・博士学位論文文献」データベースを利用し、それぞれに「観光ガイド」というキーワードを入力し、それに当該する先行研究を抽出した。その結果、学会誌などの「定期刊行物文献」に掲載された研究が135件、「修士・博士学位論文」が63件あり、合わせて198件の既存研究を見出すことができた。

そこで、本章は、これら198件の先行研究を精査することで、①第三者が行った研究を批評する内容の研究が大半であること、②実証的な研究が少なく、筆者の私見を開陳する事例が多いこと、③観光ガイドの育成課題を取り扱う研究が少ないこと、④観光ガイド本人や雇用者である旅行会社だけでなく、観光客や観光ガイド教育機関、政府観光関連機関などの多角的な視点から観光ガイドの育成課題を論じる研究が皆無であることを明らかにした。

(3) 第3章 中国ネット報道の視点からみた中国観光ガイドの育成課題

本章では、中国国内の各種ネット・メディアが、観光ガイドの育成課題をどのように考えているかを把握するために、「Pythonスクリプト」というプログラムを利用し、Baiduの検索ページに「観光ガイド」と「課題」といったキーワードを入力することで、2016年7月1日から2017年7月1日まで1年間に関連報道があるサイトを探したところ、61件の記事を発見した。

そして、それらの記事を詳細に分析したところ、ネット報道の視点からみた中国観光ガイドの主な育成課題は、①観光客のニーズを充足できる優秀な観光ガイドが欠如しているため、それをいかに育成するか、②観光ガイドのサービスレベルが低いため、それをいかに向上させるか、③観光ガイドのサービス精神をいかに涵養するか、④多発する職業倫理の違反事例（例えば、観光行程を勝手に変更するなど）が頻発するため、それをいかに養うか、であると述べた。

(4) 第4章 オンライン観光時代の観光ガイドと政府観光機関の視点からみた中国観光ガイドの育成課題

本章はまず、中国にオンライン観光が到来していることに触れ、これが観光ガイドの役割を変えはじめていることを述べた。つまり、オンライン化により、観光ガイドは、旅行会社を経由せずに、観光客を直接向き合うようになった。しかし、現状は観光客からの評価が低いため、このままではオンライン時代を迎えても、観光ガイドは観光客の満足を得ることができない。それゆえ、抜本的な改革が必要であり、そのためにはガイド育成を再考する必要があると論じた。

他方、本章の後半では、観光ガイドの発展を支える諸法規、および観光ガイドの資格試験制度について概観し、観光ガイドの育成と管理に関する中央政府の政策と制度設計は非常に重要であるが、観光ガイド教育機関としての大学や旅行会社などとの協力が大きな課題になること、観光ガイドの育成課題を解決するには、政府の長期的な取り組みが欠かせないことや、観光ガイドを取り扱う法規制度が未整備状態の解消などが観光行政面からみた中国観光ガイドの育成課題であると主張した。

(5) 第5章 観光教育機関の視点からみた中国観光ガイドの育成課題

本章では、観光ガイド育成を担当する各種教育機関に焦点を当て、これまで解明されていなかった中国教育機関における観光ガイド教育の現状と問題について議論した。これにより、①教育機関数や在校生数にかかわらず、観光関係コースを設置する中等職業学校の数は減少傾向にある反面、大学や高等職業学校の数が増加傾向にあること、②高等教育機関のうち、観光関係専攻を設置する3年制大学と4年制大学の数は大体同じであるが、観光ガイド専攻を設置する大学のうち4年制大学より3年制大学、特に、各種の職業学院や職業技術学院が極めて多いため、教育レベルが必ずしも高度でないと述べた。

そして、本章では、観光ガイド教員に関して、男性より女性教員のほうが倍以上に多く、ガイド教員の性別構成が不均衡であること、また、その教員の学歴をみると、「4年制大学以下卒」が全体の3分の1以上を占めており、観光ガイド教員の学歴が低いことなどの問題点があると主張した。

(6) 第6章 雇用者としての旅行会社の視点からみた中国観光ガイドの育成課題

本章は、中国国内で観光ガイドを雇用する旅行会社20社を対象に実施した質問紙調査の結果を分析した。これにより、中国観光ガイドの雇用の実態を把握するとともに、旅行会社の視点からみた観光ガイドの育成課題を明らかにするためである。

その結果、旅行会社は一般的に、①観光ガイドの働きに対してさほど満足しておらず、それが有する知識と技能を必ずしも高く評価していないこと、②「収入に不満があるから」、「仕事と家庭との両立が困難だったから」と「社会保障が整っていないから」などがガイドの離職に影響を与える要因であり、観光ガイド育成のためには、これら要因の除去が求められていること、③「サービスの意識が足りない」、「職業倫理に違反する事例が多いこと」ため、その改善が不可避であることなどが、旅行会社が考える観光ガイドの育成課題であった。

(7) 第7章 観光ガイド本人の視点からみた中国観光ガイドの育成課題

本章は、北京市内で活動する400人の観光ガイドを対象に質問紙調査を行い、観光ガイド本人のプロフィールに加え、観光ガイド本人の視点からみた育成課題などを聴取した。

その結果、観光ガイド本人からみた中国観光ガイドの育成課題として、①年齢の若さ、低い学歴、ガイド資格の低さの改善、②ガイド経験年数の延伸と勤続意欲の向上、離職の回避、③ガイドに求められる知識・技能の向上、④自分の仕事に対するプライド、サービス志向と職業倫理の涵養を指摘した。

また、本章は、「社会保障の未整備」、「仕事と生活との両立の困難さ」、「ガイドという仕事に対する社会的な評価の低さ」、「体力不足」、「年収への不満」、「昇進の可能性の少なさ」といった6項目が観光ガイドの仕事を辞める主な理由であることなども明らかにした。

(8) 第8章 観光客が観光ガイドに抱くイメージ、評価と観光客の視点からみた観光ガイドの育成課題

本章は、中国国内で最も信頼性が高いSNS—ウェイチャット（wechat）を利用し、745人の中国人を対象に質問紙調査を行い、国内旅行で観光ガイドを利用した人が、観光ガイドのサービスをどのように評価しているのか、観光ガイドにどのようなイメージを抱いているのか、また中国人観光客の視点からみた現在の観光ガイドが直面している育成課題とは何かを聴取し、その結果を分析した。

これにより、一般の中国人は、観光ガイドに対する満足度がいまいで、むしろさほど高く評価していないこと、中国の観光ガイドに対してあまり良好ではないイメージを抱いていることなどが明らかになった。

さらに本章は、中国マスメディアのネガティブな報道が一般の中国人に影響を与えているため、観光ガイドへの信頼度が高まっておらず、この信頼度の向上が観光ガイドの育成課題の1つになっているなどを示した。

(9) 第9章 中国観光ガイドの育成課題と多角的な視点による解決策

本章では、前章までの考察に基づき、中国観光ガイドの育成課題を、①年齢、学歴とガイド資格に関連する課題：年齢の若さ、低い学歴、ガイド資格の低さの改善、②雇用環境に関連する課題：非正規雇用の解消、収入アップ、社会保障制度の整備、③ガイドとしての知識・技能と職業意識に関連する課題：ガイドに求められる知識・技能の向上、自分の仕事に対するプライド、サービス志向と職業倫理の涵養、④定着率に関連する育成課題：ガイド経験年数の延伸と勤続意欲の向上、離職の回避にとりまとめた。

そのうえで、これら育成課題を解決するには、観光ガイド本人だけでは不十分であり、本人を含め、政府観光機関、観光ガイドを育成する大学などの教育機関、観光ガイドの雇用者としての旅行会社、および観光ガイドを利用する観光客の多角的な視点から、それら育成課題を克服する手法を提言した。

4. 本研究の発見、貢献と今後の研究課題

本研究の発見は、以下である。

① 中国観光ガイド研究の歴史の浅さと実証研究の不足

本研究第2章で示したように、中国観光ガイドを取り扱う学術的な研究の大半は、2010年以後に始動したため、歴史が浅い研究分野である。さらに、観光ガイドをテーマにする先行研究を詳細に分析したところ、従前の観光ガイド研究は多くの場合、第三者が行った研究に対する批評と、その研究を用いた自説の展開にすぎず、自説の論拠が乏しいことを発見した。

さらに、本研究は、既存研究にみられる実証性不足だけでなく、観光ガイドの育成課題を政府観光機関、大学などの教育機関、観光ガイドを雇用する旅行会社、観光ガイド本人及び観光客の視点を踏まえて考察する研究が皆無であることを見出した。

② 観光ガイドに対するネガティブなネット報道の多さ

本研究は第3章では、観光ガイドを題材にしたネット報道を検索したところ、㉞観光客のニーズに適合した優秀な観光ガイドの欠如、㉟観光ガイドとしての知識・技能の不足、㊱観光ガイドのサービス志向の欠如、㊲観光ガイドの職業倫理違反(例えば、観光契約違反や観光行程を勝手に変更するなど)、㊳観光ガイドの法令や規範への違反などの61件のネガティブな報道があると述べた。そして、観光ガイドをテーマにする報道としては、このネガティブなものが大半であることを見出した。

③ ノウハウ教育中心で、観光ガイドとしての倫理観や職業意識を教えていない中国の教育機関

本研究の第5章では、観光ガイド育成の担い手としての教育機関の現状について考察したところ、観光ガイドの育成には、3年制大学、特に、各種の職業学院や職業技術学院などの高等職業教育機関が果たす役割が重要であることがわかった。

加えて、第2章の先行研究から、本研究の知見として、㉟現状の観光ガイド教育は実務を重視し、職業倫理教育を重視していないこと、㊴単なる資格取得試験対策だけを教えており、ガイドとしての心構えや職業に対するプライドを育てる教育がないことなどといった教育機関の問題点を発見した。

さらに、中国観光教育機関における現状の観光ガイド教員の性別について調べた結果、男性より女性教員の方が倍以上に多く、ガイド教員の性別構成が不均衡であること、また、観光ガイド教員の学歴が全般的に低いことなどの問題点を見出した。

④ 観光ガイドの育成課題に解消に努力していない中国の旅行会社

本研究の第6章での考察から、旅行会社は、㊵大学などで観光ガイド学を専攻したガイドの仕事ぶりに対してさほど満足していないこと、㊶観光ガイドの知識と技能を必ずしも高く評価していないことなどがわかった。

さらに、旅行会社は、観光ガイドの主な離職理由として、「収入」、「仕事と家庭との両立の困難さ」と「社会保障制度の未整備」の3つを捉えていることが理解できた。

加えて、旅行会社は、観光ガイドのサービス意識の不足、職業倫理の乏しさ、知識技能不足と低い定着率の改善を主な育成課題と捉えていた。だが、旅行会社は、これらの課題を理解しているものの、ガイドに対する定期的なトレーニングを実施していないなど、その課題への対応が不足しており、解消策を考えていない。だが、これは、中国観光ガイドの育成課題を解決するときの1つの障害といえる。

⑤ 勤続意欲と知識・技能の向上や職業倫理の涵養などが観光ガイド本人からみた育成課題

本研究第7章で行った考察の結果から、これまでに解明されてこなかった観光ガイド自身からみた育成課題として、㊷年齢の若さ、低い学歴、ガイド資格の改善、㊸ガイド経験年数の延伸と勤続意欲の向上、離職の回避、㊹ガイドに求められる知識・技能の向上、㊺自分の仕事に対するプライド、サービス志向と職業倫理の涵養などが、観光ガイドからみた中国観光ガイドの育成課題であることを発見した。

⑥ 観光客が抱く総体的に低い評価とイメージの悪さなどの解決が中国観光ガイドの育成課題

本研究第8章で述べたように、一般の中国人観光客は、⑦観光ガイドが提供するサービスをさほど高く評価していない、⑧観光ガイドに対してあまり良いイメージを抱いていない、⑨観光ガイドに対するネガティブな報道に影響され、ガイドへの信頼感が高まらないという事実は、本研究の発見である。

一方、観光ガイドの「給与の安さ」、「社会的評価の低さ」に関して賛意を示した中国人観光客は少数派であった。つまり、一般の中国人観光客は、観光ガイドを給与が安い仕事と必ずしも思っておらず、その社会評価もさほど低くないと考えていた。そして、それは、観光ガイドの「給与が安い、社会的評価が低い」と考える既存研究の主張と異なる本研究の発見である。

次に、本研究の貢献を述べると、以下になる。

① 中国観光ガイド研究への貢献

本研究は、198件の先行研究を子細に分析したところ、⑩中国観光ガイドに関する学術的な研究は、2010年以後に集中し、研究の歴史が極めて浅いこと、⑪育成課題を取り扱う先行研究が少ないこと、⑫実証的な研究が欠けていること、⑬政府観光機関、観光教育機関、旅行会社、観光ガイド本人や観光客などの各視点を総合して観光ガイドの育成課題を考察する研究が皆無に近いことがわかった。

これに対して、本研究は、質問紙調査に基づき観光ガイドの育成課題を考察しており、さらに、この総合的な視点に立脚している。そして、それは、既存研究では見られなかった斬新的な研究方法であり、本研究が中国観光ガイド研究に与えることができた最大の貢献であると考えている。

② 中央・地方政府の観光行政への貢献

本研究は、第4章では、観光ガイドに対する中国政府の法整備の実態や改革策などについて議論した。また、本研究が独自に行った質問紙調査に基づき、観光ガイドの育成に際して、中央・地方政府の観光行政機関が果たすべき役割を明示するとともに、⑭観光ガイド資格試験制度の改革、⑮全国規模観光ガイド協会の設立と権限の委譲、⑯観光ガイド用ビッグデータベースの整備と公開、⑰観光ガイド向け適性検査の開発、⑱観光ガイドの再教育システムの構築、⑲観光ガイド研究の支援と産学連携の強化などの改革案や施策案を提案した。

そして、これらの改革案や施策案は、中央・地方政府の観光管理機関の観光ガイドに関する政策策定上の参考になると同時に、中国の観光ガイドのさらなる発展に貢献できると信じている。

③ 中国観光教育機関への貢献

本研究は、中国観光教育機関が中国観光ガイド育成において果たす役割の重要性を強調すると同時に、中国観光ガイドの育成課題を解決するために、各種の教育機関、特に、観光系大学や高等職業教育機関での教育をさらに高度化させる必要があると主張した。

また、観光ガイド適性ある学生を選抜する必要性に加え、⑳観光ガイドの仕事への自信や誇りを育む教育の実施、㉑ハード・ソフト両面の教育資源の確保、㉒産官学連携した教育の実施、㉓ガイド教育の目標、内容、方法及び評価手段の改革などを示した。そして、これらの改善提案は、観光教育機関に対して、学生を選抜や教育などを再考する際、重要な考察視点を提示できたと考えている。

④ 中国旅行会社への貢献

本研究では、中国の旅行会社に対して、観光ガイド育成上の最大の課題として、「サービスの意識が足りない」、「職業倫理に反した行動が多い」、「離職率が高い」、「ガイドに要求されている知識技能を満たしていない」であることを明らかにするとともに、それらの改善が旅行会社に求められていると主張した。

さらに、本研究は、旅行会社の持続的な発展を図るためには、㉔適性試験の実施により、ガイド適性ある人材を採用すること、㉕社内教育を充実すること、㉖観光ガイドの人的資源管理の徹底、㉗観光ガイドの帰属意識の獲得とその向上を図ること、㉘給与制度にインセンティブメカニズムを導入し、観光ガイドとしての知識や技能を著しく向上させた人や顧客の評価が高い人を優遇すること、㉙人材育成とマネジメント結果のデータベース化や政府観光機関や教育機関との連携の強化などに取り組む

べきであると主張した。

そして、本研究が行ったこれらの提言は、旅行会社の観光ガイド・マネジメントを改善する契機を与えることができると思慮する。

最後に、今後の研究課題は以下である。

① 観光ガイドの離職実態と離職後の進路

前述したように、観光ガイドの定着率が低いと多くの研究者たちが指摘してきたが、観光ガイドの離職を実際に取り扱う研究数は6件しか見い出せなかった。このことは、中国の多くの研究者が観光ガイドの離職の多さに言及するだけで、その原因などを実証的に考察していないことを示している。

これに対して、本研究は、中国北京で活動する観光ガイド本人と旅行会社を対象に行った質問紙調査により、観光ガイドは「社会保障が整っていないから」、「仕事と家庭との両立が困難だったから」、「ガイドの社会的な評価が低いから」、「収入に不満があるから」が、観光ガイド本人が考える主な離職理由であることを明らかにした。

しかし、本研究が行った調査は、現役の観光ガイドを対象にしたものであり、離職者を対象にしたものではなかった。そこで、今後は、旅行企業や政府観光機関などの協力を得て、観光ガイドを辞めた人びとに聞き取り調査を行い、離職理由を聴取することで、その理由に現役ガイドと離職ガイドのあいだに相違があるのか、また離職者はガイドを離れてどのような仕事に就いたのかなどを考察したい。

② 観光ガイドと観光客が優良な関係を構築するための施策

観光ガイドの業績を左右するのは、観光客に対する接遇の優劣である。それゆえ、観光客と良好な関係を築くことができれば、観光ガイドの育成課題、終局的には観光業全体の発展に寄与できる。

ところが実際は、本研究が示したように、観光ガイドと観光客とのトラブルが頻発しているだけでなく、観光ガイドが提供するサービスに観光客はさほど満足していない、多くの人びとは観光ガイドにあまり良好なイメージを抱いていない。

この事実の存在は、観光ガイドと観光客のあいだに改善すべき問題があることを含意している。だが、その問題をどのように解決すればよいのかという疑問が残る。そこで、これを考究するために、観光客は観光ガイドのどのような言動に満足していないのか、ガイドに対するイメージがなぜ芳ばしくないのかを、初歩に立ち戻り、考察したい。

③ 観光ガイド教育機関におけるガイド教育の有効性

本研究の第5章では、観光ガイド人材育成の主な担い手としての中国観光教育機関の現状について考察した。そして、それは、中国観光ガイド研究史上唯一な事例であるといえる。しかし、本研究が観光ガイド本人を対象に行った調査から、現役ガイドは、彼・彼女らが学生時代に受けたガイド教育が完璧であると思っておらず、むしろ不十分であると考えていることがわかった。

そのため、なぜそのように考えているのかを明らかにするために、今後は、観光ガイドコースを設置する教育機関の教育目標、カリキュラムの内容や実務での有効性など、ガイド教育そのものの有効性を検証したい。

④ 旅行企業の観光ガイド採用と教育のあり方

本研究が20社の旅行会社を対象に行った調査結果から、旅行会社は観光ガイドの仕事ぶりに必ずしも満足しておらず、既存の観光ガイドが有する知識・技能に対しても満足していないことがわかった。また、旅行会社は、観光ガイドの離職理由を把握していたものの、それを回避する具体的なアクションを採っていなかった。

そこで、旅行会社は、観光ガイドに対して、どのような仕事ぶりや、知識・技能を求めているのか、また、離職理由を把握しながら、なぜそれを防ごうとしないのかなどを含めて、旅行会社における観光ガイドのマネジメント実態に光を当てたいと考えている。

以上