

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/

氏 名（本籍地）	曹 海燕（中国）
学 位 の 種 類	博士（国際観光学）
報告・学位記番号	甲第 458 号（甲（観）第 4 号）
学位記授与の日付	2019 年 9 月 25 日
学位記授与の要件	本学学位規程第 3 条第 1 項該当
学 位 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
論 文 審 査 委 員	主査 教授 博士（経営学） 飯嶋 好彦 副査 教授 博士（農学） 東海林 克彦 副査 教授 博士（地域政策学） 佐々木 一彰 副査 客員教授 経済学博士 梁 春香

学位論文審査結果報告書〔甲〕

【論文審査】

2018年の中国では、国内観光を経験した人が延べ55.4億人、観光ガイドが約95万人いるといわれている。しかし、同国の国内観光が活発になるに従い、国内観光向けの観光ガイド（以下「中国観光ガイド」という）の不足が顕在化すると同時に、観光客は、より詳細な観光情報の提供、これまで知られていなかった観光スポットの紹介などを要求しはじめ、ガイドブックに記載されている観光情報だけでは満足しなくなってきた。これにより、今日の中国観光ガイドには、この高度化したニーズに対応できる豊富な知識や技能が求められるようになった。

ところが、現状は、このガイド需要増に人材育成が追いつけず、むしろ観光ガイド不足が昂進しており、今後もこの状態が継続すると予測されている。さらに、現在の中国観光ガイドは、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といわれているため、観光ガイドの育成が必要だとしても、その前に乗り越えるべき課題（以下「育成課題」という）が多い。そのため、急増する中国観光ガイド需要に対応し、かつ自分の仕事に誇りをもち、勤続意欲が強く、観光客から高く評価される観光ガイドの育成を図るためには、この育成課題の解消が急務になっている。

一方、中国観光ガイドをテーマにする中国国内の先行研究を俯瞰すると、ガイド資格試験制度、ガイド・トレーニング、または給与制度のあり方、職業倦怠の回避策、仕事への満足度や職業倫理観の向上策などを取り扱う研究は多数存在している。

しかし、それらには、中国観光ガイドを研究対象にしているものの、質問紙調査などを用いた実証的な研究がきわめて少なく、観光ガイドの育成課題を取り扱う研究も少ない。また、育成課題を扱う場合であっても、観光ガイド本人やガイド教育を担う教育機関などだけの単一の視点からそれを論じる研究が大半である。

これに対して、本研究は、例えば、中国観光ガイドの定着率を高めるためには、ガイド本人に加え、ガイドを雇用する旅行会社やガイド政策を統括する中央・地方政府の観光機関の関与が不可欠であると思慮し、中国観光ガイドの育成課題を、従前の単一的な視点からではなく、観光ガイド本人をはじめとして、それを取り巻く政府観光機関、ガイド養成教育機関、雇用者である旅行会社、観光客や一般消費者を交えた多角的な視点から考察すべきであると考えた。そして、本研究は、この多角的な視点から育成課題を抽出すると同時に、その解決策の提言を目的にしている。

本研究は、序章と終章に加え、第1章から第9章で構成されている。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、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。他方、第1章から第9章までの概要は、以下である。

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

本章は、中国観光ガイドの定義と分類を述べたのち、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振り返ることで、中国観光ガイドが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、就労条件も良好でない職種に陥った過程を歴史的にとりまとめている。

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

本章は、中国国内の「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て見出した 198 件の既存研究を精査することで、既存研究が、㉞多くの場合、第三者の研究の批評に終始していること、㉟実証性が乏しく、筆者の私見を単に陳述する事例が多いこと、㊱観光ガイドの育成課題を取り扱う研究が少ないこと、㊲観光ガイド本人や雇用者である旅行会社だけでなく、観光者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ったことなどを明らかにしている。

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

本章は、中国人一般消費者が観光ガイドの育成課題をどのように捉えているかを把握するために、各種ネットメディアの関連記事を 2016 年 7 月 1 日から 1 年間検索し、その内容を分析している。その結果、一般消費者は、㉞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、㉟観光ガイドのサービスレベルが低い、㊱観光ガイドのサービス精神が乏しい、㊲職業倫理観がないと考えていることがわかった。そこで、本章は、これらの改善が一般消費者からみた中国観光ガイドの育成課題になると述べている。

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、オンライン観光の到来により、中国観光ガイドは、旅行会社を経由せずに、観光客と直接向き合うようになったという。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観光時代を迎えても、中国観光ガイドは旅行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のあり方を再考する必要があると本論は主張する。

他方、本章は、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対する中央政府などの観光関連行政機関の役割は重要であり、教育機関や旅行会社などとの協力に加え、観光ガイドを取り扱う法制度の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述べている。

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、その教育の現状と問題点について議論している。これにより、㉞高等教育機関のなかで観光ガイド専攻を設置する大学は 4 年制より 3 年制、特に、各種の職業学院や職業技術学院が大半であるため教育レベルが必ずしも高度でない、㉟ガイド教育を担う教員の学歴が、4 年制大学卒に満たない場合が全体の 3 分の 1 以上を占めている、㊱現状の教育内容はガイド資格試験への試験対策が中心であり、職業倫理やキャリア意識を養う教育、または顧客満足を得るための教育が不足しているなどを見出した。そこで、本章は、この教育レベルと教員学力の向上に加え、教育内容の見直しを、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であるという。

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ている。その結果、調査対象の旅行会社は共通して、㉞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、㉟「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と考えており、㊱雇用する観光ガイドの「サービスの意識が足りない」、「職業倫理

に違反する行動が多い」と考えていた。そのため、本章は、これらを改善することが、旅行会社の視点から捉えた観光ガイドの育成課題であると主張する。

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、観光ガイドの離・転職の実態、観光ガイドという仕事の好き嫌い、観光ガイドとしての適性、観光ガイドに求められる知識・技能の充足度と学校時代の観光ガイド教育の効果性に対するガイド本人の評価などを明らかにしている。

そして、㉗観光ガイドの勤続意欲が高くないこと、㉘ガイドとしての自己の知識や技能レベルを必ずしも高く評価していないこと、㉙観光ガイドの社会評価が低いこと、㉚仕事と家庭との両立が困難であることなどが、観光ガイド本人の視点からみた育成課題であると分析している。

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、国内旅行で観光ガイドを利用したことがある中国人745人を対象にして、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、その結果を分析している。

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あいまいで、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ないイメージを抱いていることなどが明らかになった。そこで、本章は、このイメージ改善が中国観光ガイドの育成課題になると主張する。加えて、本章は、中国各種メディアが観光ガイドに関するネガティブな記事をしばしば報道するため、それが一般の中国人のイメージ形成に影響を与えており、観光ガイドへの信頼感を損ねているため、この信頼感をいかに高めるかも育成課題であると述べている。

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とりまとめている。そのうえで、この課題を解決するためには、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や一般消費者を組み入れた多角的な視点から、それらの育成課題を克服する手法を提言している。

そして、この提言例として、中央・地方政府の観光行政機関に対しては、㉛適性のない観光ガイドが多いという批判に対処するために、その適性の有無を判断できる検査手法の開発、㉜現役ガイドが抱くガイド能力の不足感を補うための再教育システムの構築などを、またガイド教育機関に対しては、㉝ガイド適性ある学生を選抜する必要性に加え、㉞観光ガイドという仕事への自信や誇りを育む教育の実施、㉟ガイド教育の目標、内容、方法および成績評価手法の改革などを、旅行会社に対しては、㊱社内教育の充実、㊲給与制度へインセンティブメカニズムの導入などを提言している。

【審査結果】

上述した本研究の内容を慎重に考査した結果、本研究は博士学位論文として適切と評価した。その理由は、以下である。

・中国の国内観光が活発になると同時に、観光ガイド需要が急増している。しかし、現状は人材供給がそれに追いついていない。他方、旅行者は中国観光ガイドが提供するサービスを高く評価していない。加えて、ガイド本人の勤労意欲が低いため、離職が頻発する状態であるため、現状のまま観光ガイドを量的に増大させても、上述した観光者の評価や観光ガイドの意欲を改善できない。

それゆえ、現在の中国では、観光ガイドの育成を抜本的に改め、質的な充実を図る必要がある。これに対して、本研究は、この質的な改善に取り組むものであることから、時宜を得た研究であると評価できる。

・中国国内で観光ガイドを対象にした研究が始動したのは2010年以降であり、研究歴が浅い分野である。これに対して、本研究は、この新しい研究テーマに果敢に挑戦する意欲的な研究と認めることができる。さらに、従前の類似研究が自説の論拠を客観的なデータを用いて示すことがほとんどなかったのに反して、本研究は質問紙調査やインタビュー調査などに基づき実証的にそれを提示しており、これは他の研究と異なる本研究の優れた特徴である。

加えて、既存研究が観光ガイドの育成課題を考察するとき、観光ガイド本人や、それを雇用する旅行会社などだけの単一の視点を用いていたのに対して、本研究は観光ガイド本人に加え、政府観光関連機関、大学などの教育機関、旅行会社、観光客や一般消費者を組み込んだ多角的な視点に基づき育成課題を検討している。これは、考察手法として正しいだけでなく、同様の手法を有する既存研究が皆無であることから、本研究の独自性として高く評価できる。

・本研究は、例えば、ガイド教育に携わる教育機関に対して、観光ガイドとして適性ある学生を選抜する必要性や観光ガイドの仕事に自信や誇りを育む教育の実施を提言する、また、旅行会社には、入社試験に適性試験を加えること、社内教育を充実すること、給与制度にインセンティブメカニズムを導入し、知識や技能を著しく向上した、または顧客から高い評価を受けたガイドを優遇することなどを提言している。

これらの提言は、具体的で、かつ実効性が高いと思われ、中国観光ガイドの育成を再考するとき、貴重な示唆を与えらると思慮する。そのため、本研究は、中国の観光を担う組織や人びとに多様な貢献を与え得る社会性ある研究と評価する。

以上、曹海燕氏の学位請求論文の研究目的と研究概要を概説し、その研究成果が学位論文として適切と判断した理由を述べた。また、国際地域学研究科（国際観光学専攻）の博士学位審査基準に照らしても妥当な研究内容であると認められる。従って、本審査委員会は、曹氏の博士学位請求論文について、上述の論文審査結果に基づき、全員一致をもって本学博士学位を授与するに相応しいものと判断する。

以上