

# 中国人観光ガイドの職業観： 北京市の観光ガイド調査に基づいて

国際地域学研究科国際観光学専攻博士後期課程3年

曹 海燕

## [要旨]

中国では近年、経済の著しい発展に伴う個人可処分所得、余暇時間の増加や国民の観光意欲の高まりなどを背景に、観光業、特に国内観光が驚異的な速度で発展してきた。しかし、観光業の第一線で活躍し、観光業の発展に重要な役割を果たす観光ガイドの多くがキャリア開発上の諸問題に直面している。

そこで、本論は、北京市内で働く観光ガイドを対象に質問紙調査を行うことで、観光ガイド本人が考えるキャリア開発上の諸問題について考察した。その結果、現在の観光ガイドは、年齢、学歴、収入と定着率が低いこと、また外国語ガイドの不足、観光ガイドの知識と技能の不足、学校教育の不足、ガイドに対するトレーニングや社会保障の不足などの問題点を実証的に明らかになり、観光ガイドの収入、仕事への態度、能力への自己評価、勤続年数に影響を与える要因も明らかになった。

## [キーワード]

中国人観光ガイド、職業観

## [目次]

1. はじめに
2. 中国の観光ガイドを取り扱う既存研究のレビュー
3. 観光ガイドを対象にした調査の概要と分析
4. 調査結果から得られた知見
5. 今後の研究課題

## 1. はじめに

### (1) 本論の背景

中国では、1978年の改革開放政策の導入以降、経済の著しい発展に伴う個人可処分所得と余暇時間の増加や国民の観光意欲の高まりなどを背景にして、観光、特に国内観光が驚異的な速度で発展している。

統計によると、中国の国内観光客数は、1994年僅か5.24億人であったが、10年後の2004年になると、それが倍増し、11.02億人に達した。そして、2014年では、対前年10.7%増加の36.1億人になり、10年前の3倍を超えた。さらに、2015年は、この数値が40億人になったと言われている<sup>1</sup>。そして、その後も、この国内観光客数は伸長しており、2016年には44.4億人、2017年は48.8億人になると見込まれている<sup>2</sup>。

上述した中国国内観光の需要増に対応するため、各種の旅行社も急増している。中国国家統計局の統計によると、全国の旅行社の数は1994年に4,382社であったが、10年後の2004年には約3倍増の14,927社になった。そして、2014年になると、それは26,650社になり、前年より596社増えた<sup>3</sup>。さらに、2015年では27,621社に増加している<sup>4</sup>。

一方、国民の旺盛的な観光ニーズに対応するために、観光ガイドの養成が積極的に推し進められており、2015年10月時点で、中国全国で約95万人の資格証明書を持つ観光ガイドが存在すると言われている<sup>5</sup>。

### (2) 本論の目的と構成

しかし、この観光ガイド数の増加に反して、中国では、観光ガイドの定着率が低い<sup>6</sup>、優秀で適性のあるガイドが不足している<sup>7</sup>などの指摘が多数存在している。ところが、観光ガイドを対象に従前行われてきた中国の研究は、それらの指摘を裏付ける根拠が存在せず、論者の私見を述べるだけであった。

そこで、本論は、中国観光ガイドを対象に質問紙調査を行うことで、観光ガイドが抱える問題点を把握することで、中国観光ガイドの実態や観光ガイド観光ガイドの職業観を、観光ガイド自身の視点から実証的に明らかにしたい。

## 2. 中国の観光ガイドを取り扱う既存研究のレビュー

本論は、「cnki.net」<sup>8</sup>が掲載する「修士・博士学位論文文献」と、「定期刊行物文献」のデータベースを利用して、それぞれのデータベースに「ガイド」というキーワードを入力し、従来の観光ガイドを取り扱う先行研究を検索した。

その結果、観光ガイドの資格試験（例えば、劉是今：2008、張瑩：2010など）、観光ガイドのトレーニング（例えば、鄧小娟：2011、阮瑤：2002など）、観光ガイドの人材育成（例えば、張金霞：2009、袁俊・劉艷紅：2012など）、観光ガイドの管理（例えば、劉春梅：

2007, 楊光明：2012), 観光ガイドが直面している問題と対策 (例えば, 張輝：2009, 劉蘭芳：2002など), 観光ガイドの知識・技能 (例えば, 錢惠梅：2012, 王京平：2009など) などのアプローチからの研究は多数存在することを見出した。

そのうち, 観光ガイドの資格試験に関して, 例えば, 劉是今 (2008) は, 観光ガイドの資格試験に存在する問題として, 「資格試験の参加条件が低い」, 「資格試験の内容が簡単すぎる」などと述べ, 「ガイドの資格試験の受験資格を高めるべきである」と主張している。

また, 観光ガイドのトレーニングに関して, 例えば, 鄧小娟 (2011) は, 雲南省シーサパンナ<sup>9</sup>のガイドのトレーニングに存在している問題を論述しており, 「ガイドの実践経験が豊かなトレーニング教師があまり足りていない。トレーニングの内容は理論知識を過度に強調し, 実践技能の訓練をネグレクトしている。そして, 空疎で, 古めかしい知識, 理論と実践が一致していないものを教えられている」などと指摘する。そして, その解決策として, 「実践経験がある観光学専攻卒の教師, 観光学専門家と優秀なガイドを教師として選ばれるべきである。ガイドのトレーニングの内容はガイドの現状と市場の需要に応じて, ガイドの知識水準と業務能力, 特に, 実践操作運用能力により, トレーニングの計画と内容を決定すべきである」と主張している。

さらに, ガイドの人材育成に関して, 例えば, 張金霞 (2009) は, 複合型ガイド人材<sup>10</sup>の育成について論述している。そして, その育成のためには, 教学の目標, カリキュラムの確立, 教師の素質向上などが必要であると主張している。

加えて, 観光ガイドの管理に関して, 例えば, 劉春梅 (2007) は, 観光ガイドの資格管理, ガイドに対するトレーニングや資格試験制度, ガイドの社会的地位などを中国と諸外国とで比較し, 中国のガイドの待遇や社会保障を高めるべきであると主張している。

一方, 観光ガイドが直面している問題と対策に関して, 例えば, 張輝 (2009) は中国の観光ガイドは, 「人数は少ない, 等級が不均衡, 学歴が低い, ガイドの使用言語が不均衡である」などの問題を指摘する。そして, これらの問題の解決策として, 「観光ガイドの供与制度の改革, トレーニングの増強や政府からの監督の増強」などを主張する。

そして, ガイドの知識と技能に関して, 例えば, 錢惠梅 (2012) は, ガイドの観光資源などを説明する技能の重要性を強調したうえで, その訓練方法について論述している。

また, 経済学, 社会学, 経営学や心理学などの角度から, 観光ガイドの適性 (朱瑾：2011, 吳剛：2007など), 観光ガイドの給与制度 (例えば, 李小佳：2009, 孫帷韜：2013など), 観光ガイドの離職 (裴方園：2011, 毕迎春：2011など), 観光ガイドの職業倦怠 (例えば, 彭姣飛：2009, 陸官虎：2008など), 観光ガイドの職業満足度 (例えば, 郭燕：2006など), 観光ガイドの職業倫理 (例えば, 孫玉：2013, 楚洪濤：2014など) や観光ガイドの人材管理 (例えば, 文花枝：2013, 黄慶紅：2006など) などのアプローチから観光ガイドを取り扱う研究も多数存在している。

このうちの観光ガイドの適性に関して、朱瑾（2011）は一般的な管理者、サービス従事者、技術者などの適性を分析し、それらを参考にしたうえで、LC旅行社のガイドの適性モデルを作り出した。

また、観光ガイドの給与制度に関して、例えば、李小佳（2009）は経済学の視点から中国観光ガイドの給与問題について論じ、「中国の観光ガイドの外形的な収入が低いため、彼・彼女らの基本的な生活水準を保証できないのが現状である」と論じている。

さらに、彭姣飛（2009）、陸官虎（2008）らは、経営学や心理学の視点から、中国観光ガイドの職業倦怠の現状やそれ影響を与える要因について論じている。

加えて、観光ガイドの職業満足度について、例えば、郭燕（2006）は、江西省のガイドに対する調査を分析したうえで、観光ガイドの職業満足度を高める対策として、「ガイド育成制度を改めること、ガイドに対する社会保障を確立すること、観光ガイドの社会評価を高めることなどがある」と主張する。

観光ガイドの職業倫理の問題について研究した史颺（2013）、楚洪濤（2014）らは、中国観光ガイドの職業倫理の現状とその問題点、およびその問題点の解決策などについて議論しており、「中国の観光ガイドはサービス精神の不足、仕事へのプライドの欠如などの職業倫理の問題がある」と述べている。

しかし、上述した既存研究は確かに、中国の観光ガイドを研究対象にしているものの、多くの場合、第三者が行った調査を分析しているに過ぎず、また論者の私見を開陳する事例が多い。そのため、客観的な調査に基づく実証的な研究、特に観光ガイド本人の視点から中国観光ガイドの実態を考察する研究、中国観光ガイドの職業観に関する研究は皆無であるといえる。

### 3. 観光ガイドを対象にした調査の概要と分析

#### (1) 調査の概要

前述したように、中国の観光業、特に国内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要になっている反面、観光ガイド本人がガイドという仕事をどのように捉えているのかについては、これまで明らかにされていなかった。

そこで、本論は、観光ガイド自身の視点から、観光ガイドがどのような労働環境下にあるのか、彼・彼女らはどのような仕事上の問題点を抱えているのかを把握するとともに、その問題を生み出した要因を明らかにするために、本論は、①北京市内の「北京市観光人材サービスセンター」と「天安門広場」で観光客が施設見学するあいだ待機している観光ガイドに直接調査票を配布する、②SNSウェイチャット（Wechat）を通じて、「北京市観光ガイドグループ」に調査票を送り、回答を依頼した。そして、その調査期間は、2016年の3月7日から4月3日までの約1ヶ月である。

表1 調査概要

調査期間	2016年3月7日～3月11日	2016年3月11日～4月3日
調査場所	北京市観光人材サービスセンター	北京天安門広場, ネット
調査方法	アンケート調査	アンケート調査
調査票配布部数	95部	天安門広場 450部
調査票回収部数	84部	天安門広場 375部, ネット 50部
有効調査票数	60部	天安門広場 290部, ネット 50部
有効調査票合計	400部	

調査票は20の質問項目で構成されており、そのうちの10項目は、回答者の性別、年齢、学歴、学生時代の専攻、所属組織、使用言語、種類、ガイドとしての経験年数、等級と年収といったプロフィールの諸項目である。

そして、残りの10項目は、ガイドという仕事への態度、ガイドとしての能力に対する自己評価、性格適性テスト参加の有無、ガイドとしての適性に対する自己評価、旅行社での勤続状況、ガイドとしての勤続年数の予測、知識と技能の充足度、ガイドに関して学校で学習した内容の有効性、ガイド能力の獲得手段、ガイドの離職が頻発する理由といった仕事に関する諸項目である（表2参照）。

表2 調査項目一覧

プロフィール 諸項目	1. 性別	2. 年齢	3. 学歴	4. 学生時代の専攻	5. 所属組織
	6. 使用言語	7. ガイドの種類	8. 経験年数	9. ガイド等級	10. 年収
仕事に関する諸項目	11. ガイドという仕事への態度	12. ガイドとしての能力へ自己の評価	13. 性格適性テスト参加の有無	14. ガイドとしての適性に対する評価	15. 旅行社での勤続状況
	16. ガイドとしての勤続年数の予測	17. 知識と技能の充足度	18. 学校で勉強したことの有効性	19. 職業能力の獲得手段	20. 離職が頻発する理由

## (2) 調査回答者の属性

### ① 回答者の性別、年齢、学歴と学生時代の専攻

回答者の性別は、女性が全体のおよそ51%、男性は約49%であり、回答者に性差がない（表3参照）。

表3 回答者の性別 (N=400) (%)

男 性	48.8
女 性	51.2
合 計	100.0

一方、回答者の年齢は、23歳以上29歳以下が最も多く、全体の約45%を占めている。次いで、30歳以上39歳以下が全体のおよそ42%である。これに対して、40歳以上の回答者は全体の9%にすぎず、また22歳以下は4.3%である。そのため、本調査の回答者は、23才以上40才未満のどちらかといえば若年であるといえる（表4参照）。

そして、回答者の学歴は、3年制大学卒が一番多く、全体のおよそ半分（46.8%）を占めている。そして、高卒以下が、全体の約三分の一（29.8%）を構成しており、この二者で全体の4分の3を超えている。他方、4年制大学卒は全体の22.5%であり、修士の学歴を持つ回答者は僅か1%であったことから、本調査の大半の回答者は、どちらかといえば高学歴者でないことがわかる（表4参照）。

また、回答者の学生時代の専攻をみると、ガイド専攻が56.5%で過半である。ガイド以外の観光関係専攻が約15%存在する。そのため、回答者の約7割は、観光関連の専攻に就いていたことが理解できる（表4参照）。

表4 回答者の年齢、学歴と学生時代の専攻 (N=400) (%)

年齢		学歴		学生時代の専攻	
22歳以下	4.3	高卒以下	29.8	ガイド専攻	56.5
23-29歳	44.8	3年制大学	46.8	ガイド以外の観光専攻	14.8
30-39歳	42.3	4年生大学	22.5	観光以外の文系	14.5
40歳以上	8.8	修士以上	1	理工系	4
合 計	100	合 計	100	その他	10.3
				合 計	100

## ② 回答者の所属組織、使用言語と種類

回答者の所属をみると、旅行社が最も多く、全体の半数（50%）を占めている。次いで、ガイドサービスセンターに属する回答者が全体の約3分の1（37%）存在する。一方、所属先がないフリーランスの回答者は、13%にすぎない（表5参照）。

また、回答者がガイド時に使用する言語は、中国語が全体の9割以上（92.5%）を占めており、それが外国語である回答者は僅か7.5%にすぎない。（表5参照）。

一方、ガイドの種類として、回答者の7割以上（71.8%）は現地ガイドで、旅行の最初から最後まで付き添うスルーガイドは28.2%である（表5参照）。

表5 回答者の所属組織、使用言語と種類 (N=400) (%)

所属先		使用言語		ガイドの種類	
旅行社	50.0	中国語	92.5	スルーガイド	28.2
ガイドサービスセンター	37.0	外国語	7.5	現地ガイド	71.8
無所属	13.0	合計	100.0	合計	100.0
合計	100.0				

### ③ ガイドとしての経験年数、等級と年収

ガイドとしての経験年数は、5年以上10年未満の回答者は最も多く、32.5%を占めている。次いで、3年以上5年未満の回答者（全体の23.3%）、1年以上3年未満の回答者（全体の20.5%）、10年以上の回答者（16.3%）と1年未満（7.5%）の順になる。このことから、本調査の回答者は、どちらかといえば経験年数が浅い人が多いことに気づく（表6参照）。

また、回答者のガイド等級は、初級が最も多く、全体の約9割（約88%）を占めている。そのため、本調査の回答者のガイドとしての技能は、初歩段階であるといえる。そして、年収は、5万元以上8万元未満であることが最も多く全体の36.0%を占めている。さらに、5万元未満の回答者もおよそ全体の3分の1（28.5%）存在する。これに対して、年収が8万元を超える回答者は全体の約35%であった。このことから、本調査の回答者は、どちらかといえば低収入者であることが理解できる（表6参照）。

表6 ガイドとしての経験年数、等級と年収 (N=400) (%)

経験年数		ガイド等級		年 収	
1年未満	7.5	ガイド証明書なし	2.5	5万元未満	28.5
1年以上3年未満	20.5	初級	87.8	5万元以上8万元未満	36.0
3年以上5年未満	23.3	中級	9.5	8万元以上10万元未満	19.5
5年以上10年未満	32.5	高級	.3	10万元以上	16.0
10年以上	16.3	合計	100.0	合計	100.0
合計	100.0				

### (3) 回答者の仕事観

#### ① ガイドという仕事への好き嫌いとはガイドとしての能力や適性に対する自己評価

「ガイドという仕事への好き、嫌い」について尋ねたところ、「好き」と答えたのは全体の

3割弱（27.8）であり、「やや嫌い」と「嫌い」と答えた回答者は15%いた。これに対して、「好きでも嫌いでもない」と答えた回答者が全体の過半数を超えている。このことから、自分の仕事にあいまいな態度を抱きながら従事し続けているガイドが相当存在することが推察できる（表7参照）。

表 7 回答者のガイドという仕事への好き嫌い (N=400) (%)

好き	好きでも 嫌いでもない	やや嫌い	嫌い
27.8	57.3	13.5	1.5

一方、ガイドとしての能力を自己評価してもらったところ、回答者の約6割（62.0%）は、「優秀でも、優秀でもない、どちらともいえない」と考えており、自己の能力に対する評価も、上述した仕事への好き嫌いと同様に、あいまいであった（表8参照）。

表 8 回答者のガイドとしての能力への自己評価 (N=400) (%)

どちらかといえば 優秀	どちらともいえない	どちらかといえば 優秀でない	優秀でない
20.5	62.0	17.0	.5

これに対して、回答者にガイドとしての適性を聴取したところ、「適性がある」と「どちらかといえば適性がある」と答えたのは全体の8割以上（84.3%）であった。このことから、大半の回答者は、自分にはガイドとしての適性があると思っていることがわかる（表10参照）。

表 10 ガイドとしての適性に対する自己評価 (N=400) (%)

適性がある	どちらかといえ ば適性がある	なんとも いえない	どちらかといえ ば適性がない	適性がない
22.5	61.8	14.2	1.3	.3

## ② 転職経験の有無とガイドを続けたいと思う年数

回答者の転職経験、つまり「ガイドとして勤務していた旅行社数」について尋ねたところ、「3社以上」が約46%、「2社」が約32%となり、この両者で全体の8割近く（77.9%）に達する（表11参照）。このことから、本調査の多くの回答者は、旅行社間で転々と移動していることが推察できる。



他方、「あなたは、これから何年、ガイドの仕事が続けたいか」と聴取したところ、「生涯継続する」の回答者は僅か1割程度にすぎなかった。むしろ、全体の6割以上は、「5年以内にガイドを辞めたい」と考えていた（表11参照）。この結果から、本調査の回答者の勤続意欲は、さほど高くないと推測できる。

表 11 ガイドとして勤務していた旅行社数とガイドとして勤続の予測年数（N=400）（%）

転職した旅行社数		ガイドとして勤続年数の予測	
転職なし	1.8	1年以内	5.0
1社	20.3	1年以上3年以内	15.5
2社	32.3	3年以上5年以内	40.5
3社以上	45.6	5年以上	26.5
合計	100.0	生涯継続する	12.5
		合計	100.0

### ③ ガイドとしての知識と技能の充足度

全体の回答者に「ガイドとしての知識と技能の充足度」について質問したところ、「足りている」、「どちらかといえば足りている」と答えた回答者が過半数を占めていた。しかし、「足りているとも、足りていないともいえない」というあいまいな評価を下す回答者も約4割（38.3%）存在しているため、回答者は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が理解できる（表12参照）。

表 12 知識・技能の充足度（N=400）（%）

足りている	どちらかといえ ば足りている	どちらともいえ ない	どちらかといえ ば不足している	不足している
6.3	46.0	38.3	9.0	.5

### ④ 学校で学んだガイド関連の勉強の有効性

観光学やガイド学を専攻した285人の回答者を対象に、「学校で勉強したことがガイドとしてどの程度役立っているか」と尋ねたところ、「役立った」と答えたのは僅か13.7%であり、「どちらかといえば役立った」を含めても、全体の6割に過ぎなかった（59%）。

これに対して、「何とも言えない」と答えた回答者が全体の3割超を占め、これに「どちらかといえば役立たなかった」と「役立たなかった」を加えると、全体の約4割を占めている。このことから、回答者は、自分が学んだガイド関連の勉強の実社会での有効性を積極的に評

働いていないことが推察できる（表13参照）。

表13 学校で学んだガイド関連の勉強の有効性 (N=285) (%)

役立った	どちらかとい えば役立った	なんとも いえない	どちらかとい えば役立たな かった	役立たな かった	合計
13.7	45.3	30.6	8.1	2.5	100.0

一方、ガイドとして必要な知識や技能の習得手段を、複数回答で尋ねたところ、「日々の実践を通じて」と答えたのは全体の7割近く（67.8%）になった。次いで、「入社前の研修」（25.0%）、「入社後の研修」（23.8%）、「学校教育」（18.0%）「学校卒業前の実習」（16.8%）と「ガイド審査受験の時」（11.5%）の順であった。

このことから、ガイドの知識と技能は、日々の実践で習得しており、それらの獲得に対して、旅行会社、学校及び政府管理機関が果たす役割が、必ずしも高いといえないことが理解できる（表14参照）。

表14 ガイドとして必要な知識や技能を主にどこで習得したか（複数回答） (N=400) (%)

学校教育	学校卒業前 の実習	入社前の 研修	入社後の 研修	ガイド審査 受験のとき	日々の実践 を通じて	その他
18.0	16.8	25.0	23.8	11.5	67.8	8.8

### ⑤ ガイドを辞める理由

回答者に、「もし、ガイドを辞めるとしたら、その理由は何か」と尋ねたところ（複数回答）、「社会保障が整っていないから」という答えがもっとも多く、全体の6割以上（63.5%）に達した。また、「仕事と家庭との両立が困難だったから」と答えた回答者も過半数（58.8%）存在する。次いで、「ガイドという仕事に対する社会的な地位が低いから」（43.3%）、体力不足のため（41.3%）、「収入に不満があるから」（38.5%）、「昇進の可能性がないため」（22.8%）の順であった（表15参照）。

上述した理由以外、例えば、「職場の人間関係が悪いため」（7.5%）、「性格的に向かない仕事だから」（6.8%）などを指摘した回答者が少なかったことから、ガイドを辞める主な理由として、①社会保障の未整備、②仕事と家庭との両立困難さ、③ガイドの社会的地位の低さ、④収入に対する不満、⑤昇進の可能性のなさが、考えられる（表15参照）。

表15 ガイドを辞める理由（複数回答） (N=400) (%)

性格的に向かない仕事だから	6.8	職場の人間関係が悪いため	7.5
知識・技能不足のため	3.8	昇進の可能性がないため	22.8
体力不足のため	41.3	ガイドの社会的な地位が低いから	43.3
収入に不満があるから	38.5	社会保障が整っていないから	63.5
仕事と家庭との両立が困難だったから	58.8	その他	5.3

(4) 調査結果のクロス分析

以上、本調査の単純集計結果を概説した。そこで、以下は、ガイドの属性と、①収入、②ガイドという仕事への好き嫌い、③ガイドとしての能力に対する自己評価、④ガイドとしての仕事を継続したい年数との関係について、論述したい。

① ガイドの属性と収入との関係

ガイドの収入とその属性間の関係を  $\chi^2$  検定で調べたところ、ガイドの年齢 ( $\chi^2(6) = 1.78, p > .10$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2(6) = 11.1, p > .10$ ) の間には、統計的に有意な差異がなかった。

しかし、ガイドの性別 ( $\chi^2(3) = 31.1, p < .000$ )、年齢 ( $\chi^2(6) = 57.5, p < .000$ )、ガイドの種類 ( $\chi^2(3) = 56.5, p < .000$ )、ガイドが使用する言語 ( $\chi^2(3) = 7.88, p < .05$ )、ガイドの等級 ( $\chi^2(6) = 13.5, p < .05$ )、勤続年数 ( $\chi^2(9) = 99.5, p < .000$ ) と所属先 ( $\chi^2(6) = 19.7, p < .01$ ) の間に有意な差異が見られた(表16～表22参照)。

表16 ガイドの性別と収入との関係 N=400

収入	性別			
	5万円未満	5万元以上 8万円未満	8万元以上 10万円未満	10万元以上
男性	109 1.5	134 0.3	73 0.4	54 -2.7
女性	5 -1.5	10 -0.3	5 -0.4	10 2.7

表17 ガイドの年齢と収入との関係 N=400

収入	年齢			
	5万円未満	5万元以上 8万円未満	8万元以上 10万円未満	10万元以上
30歳未満	82 5.8	70 -0.1	32 -1.6	12 -5.3
30歳以上	31	62	38	38
40歳未満	-3.8	0.2	1.3	3
40歳以上	1 -3.5	12 -0.2	8 0.5	14 4.1

注：表の上段の数字は度数を，下段は調整済み残差を示す。以下の表も同じ。

そこで、それぞれに対して、残差分析を行ったところ、以下が分かった。

- ア) 男性ガイドより女性ガイドの方が収入高い。
- イ) 年齢, ガイド等級と勤続年数が高まるほど, 収入が高くなる傾向がある。
- ウ) ガイドの種類では, スルーガイドより現地ガイドの方が, 収入が高い。
- エ) ガイドが使用する言語では, 中国語より外国語が, 収入が高い。
- オ) 旅行社所属のガイドよりガイドサービスセンター所属のガイドの方が収入高い。

表18 ガイド資格と収入との関係 N=400

収入 資格	5万元 未満	5万元以上 8万元未満	8万元以上 10万元未満	10万元 以上
スルー ガイド	62 7.3	32 -2	11 -3.1	8 -3.1
現地ガイド	52 -7.3	112 2	67 3.1	56 3.1

表19 ガイド等級と収入との関係 N=400

収入 等級	5万元 未満	5万元以上 8万元未満	8万元以上 10万元未満	10万元 以上
初級	0 -0.9	35 4.7	62 -1.7	15 -2.2
中級	1 0.9	14 -0.6	63 1.3	15 -1.2
その他	1 0.5	14 -2.3	86 1.2	29 0.6

表20 ガイドの使用言語と収入との関係 N=400

収入 使用言語	5万元 未満	5万元以上 8万元未満	8万元以上 10万元未満	10万元 以上
中国語	109 1.5	134 0.3	73 0.4	54 -2.7
外国語	5 -1.5	10 -0.3	5 -0.4	10 2.7

表21 ガイドの所属先と収入との関係 N=400

収入 所属先	5万元 未満	5万元以上 8万元未満	8万元以上 10万元未満	10万元 以上
旅行社	64 1.6	78 1.3	31 -2	27 -1.4
ガイドサー ビスセン ター	30 -2.8	47 -1.4	42 3.4	29 1.5
その他	20 1.7	19 0.1	5 -1.9	8 -0.1

表22 経験年数と収入との関係 N=400

収入 経験年数	5万元 未満	5万元以上 8万元未満	8万元以上 10万元未満	10万元 以上
3年未満	63 7.7	34 -1.5	12 -2.8	3 -4.5
3年以上5年 未満	27 0.1	40 1.6	16 -0.6	10 -1.6
5年以上10 年未満	22 -3.6	52 1.2	29 1	27 1.8
10年以上	2 -5	18 -1.5	21 2.8	24 5

② ガイドの属性と仕事への好悪との関係

ガイドという仕事への好き嫌いとはガイドの属性間の関係を  $\chi^2$  検定で調べたところ、年齢 ( $\chi^2 (6) = 9.79, p > .10$ )、学歴 ( $\chi^2 (6) = 1.46, p > .10$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2 (6) = 7.28, p > .10$ )、所属先組織 ( $\chi^2 (6) = 1.64, p > .10$ )、ガイドとしての経験年数 ( $\chi^2 (9) = 9.07, p > .10$ )、使用する言語 ( $\chi^2 (3) = 1.86, p > .10$ )、ガイドの種類 ( $\chi^2 (3) = 1.31, p > .10$ )、ガイドの等級 ( $\chi^2 (6) = 4.57, p > .10$ ) の間には、統計的に有意な差異がなかった。

これに対して、ガイドの性別と仕事への態度との間に統計的に有意な差異を見出すことができた ( $\chi^2 (3) = 7.89, p < .05$ )。そこで、残差分析を行ったところ、女性ガイドより男性ガイドの方が、ガイドという仕事に対して態度は相対的に悪いことが分かった。(表23参照)。

表23 性別と仕事への態度との関係 N = 400

性別	好悪		好き	
	どちらかといえば嫌い	好きでも嫌いでもない	どちらかといえば好き	好き
男性	6 2.5	30 1.1	108 -0.7	51 -0.7
女性	0 -2.5	24 -1.1	121 0.7	60 0.7

③ ガイドの属性と能力に対する自己評価との関係

ガイドとしての能力に対する自己評価とガイドの属性との関係を  $\chi^2$  検定で調べたところ、性別 ( $\chi^2 (3) = .35, p > .10$ )、学歴 ( $\chi^2 (6) = 11.1, p > .10$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2 (6) = 7.56, p > .10$ )、所属先組織 ( $\chi^2 (6) = 8.00, p > .10$ )、ガイドとしての経験年数 ( $\chi^2 (9) = 9.07, p > .10$ )、使用する言語 ( $\chi^2 (3) = 5.53, p > .10$ )、ガイドの種類 ( $\chi^2 (3) = 1.31, p > .10$ )、ガイドの等級 ( $\chi^2 (6) = 9.55, p > .10$ ) の間には、統計的に有意な差異がなかった。

これに対して、年齢 ( $\chi^2 (6) = 19.5, p < .01$ )、種類 ( $\chi^2 (3) = 8.51, p < .05$ )、勤続年数 ( $\chi^2 (9) = 34.3, p < .01$ )、及び収入 ( $\chi^2 (9) = 21.4, p < .05$ ) の間には有意な差異が見られた(表24～表27参照)。

そこで、それぞれに対して、残差分析を行ったところ、以下が分かった。

- ア) ガイドの年齢、勤続年数と収入が高まるほど、自分の能力に対する評価が高まる。
- イ) スルーガイドより現地ガイドの方が、自分の能力に対する評価がよい。

表24 ガイド資格と能力の自己評価 N=400

自己評価 資格	どちらかと いえば優秀 でない	どちらとも いえない	どちらかと いえば優秀	優秀
スルー ガイド	2 2.3	25 1.7	63 -1.6	23 0
現地ガイド	0 -2.3	43 -1.7	185 1.6	59 0

表25 年齢と能力の自己評価 N=400

自己評価 年齢	どちらかと いえば優秀 でない	どちらとも いえない	どちらかと いえば優秀	優秀
30才未満	0 -1.4	47 3.6	119 -0.5	30 -2.5
30才以上40 才未満	2 1.7	16 -3.4	107 0.5	44 2.3
40才以上	0 -0.4	5 -0.4	22 0.1	8 0.4

表26 収入と能力に対する自己評価 N=400

自己評価 収入	どちらかと いえば優秀 でない	どちらとも いえない	どちらかと いえば優秀	優秀
5万円未満	0 -0.9	33 4	61 -2.2	20 -0.9
5万元以上 8万円未満	1 0.4	17 -2.1	98 1.9	28 -0.4
8万元以上 10万円未満	0 -0.7	7 -2.1	51 0.7	20 1.3
10万元以上	1 1.3	11 0	38 -0.5	14 0.3

表27 勤続年数と自己評価 N=400

自己評価 勤続年数	どちらかと いえば優秀 でない	どちらとも いえない	どちらかと いえば優秀	優秀
3年未満	0 -0.9	35 4.7	62 -1.7	15 -2.2
3年以上5年 未満	1 0.9	14 -0.6	63 1.3	15 -1.2
5年以上10 年未満	1 0.5	14 -2.3	86 1.2	29 0.6
10年以上	0 -0.6	5 -2.2	37 -0.9	23 3.2

#### ④ ガイドの属性と仕事を継続したい年数との関係

ガイドとしての継続年数とガイドの属性間の関係を $\chi^2$ で調べたところ、ガイドの性別 ( $\chi^2(2) = 3.72, p > .10$ )、学歴 ( $\chi^2(4) = 7.641, p > .10$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2(4) = 1.14, p > .10$ )、所属先組織 ( $\chi^2(4) = 3.40, p > .10$ )、ガイドとしての経験年数 ( $\chi^2(6) = 11.0, p > .10$ )、使用する言語 ( $\chi^2(2) = 1.65, p > .10$ )、ガイドの種類 ( $\chi^2(2) = .26, p > .10$ ) のあいだには、統計的に有意な差異がなかった。

しかし、ガイドの年齢 ( $\chi^2(4) = 10.4, p < .05$ )、等級 ( $\chi^2(4) = 15.6, p < .01$ )、収入 ( $\chi^2(6) = 27.4, p < .000$ ) の間には有意な差異を見出すことができた。そこで、それぞれに対して、残差分析を行ったところ、ガイドの年齢、等級と収入が高まるほど、ガイドという仕事をやり続ける予定年数が高くなる傾向があることがわかった(表28～表30参照)。

表28 年齢と勤続年数との関係 N=400

経験年数 年齢	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
30才未満	50 2.4	82 0.5	64 -2.6
30才以上 40才未満	27 -1.9	69 0.1	73 1.5
40才以上	5 -1	11 -1.1	19 1.9

表29 ガイド等級と勤続年数 N=400

経験年数 等級	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
初級	74 0.8	149 2.1	128 -2.8
中級	3 -2	11 -1.5	24 3.2
その他	5 2.1	2 -1.5	4 -0.2

表29 収入と勤続年数との関係 N=400

経験年数 収入	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
5万元未満	38 4	41 -1.2	35 -2.1
5万元以上 8万元未満	25 -1.2	66 1.6	53 -0.7
8万元以上 10万元未満	11 -1.6	37 1.4	30 -0.1
10万元以上	8 -1.7	18 -2.2	38 3.6

#### 4. 調査結果から得られる知見

以上の調査結果から、以下が理解できる。

##### ① ガイドが直面するキャリア上の問題

ア) 本調査から導き出される典型的な観光ガイド像：相対的に若年、高学歴であるが、ガイド資格、ガイド経験、勤続意欲と収入が低い

回答者の年齢から見れば、40代未満の若いガイドが全体の9割以上に達しており、40代以上のベテランガイドが少なかった。一方、回答者の学歴が高卒以下である割合が約3分の1であったことから、大半のガイドは、比較的学歴の高い人である。

これに対して、ガイドの等級を見ると、初級者が全体の約9割を占めているため、どちらかといえば、下位の資格をもつガイドが大半であった。また、その年収をみると、8万元以下が全体の6割を超えていた。このことから、過半数以上のガイドは、北京市民の年平均収入（調査当時北京市民の平均年収は8万元以上）に達していないことが理解できる。

加えて、ガイドとしての経験年数では、それが5年未満であった回答者が全体の過半数を占めていた。そして、ガイドとしてどの程度長く勤めたいかを尋ねたところ、「生涯継続する」と答えたのは僅か1割程度であり、「5年以内に辞めるつもりである」と答えた回答者は6

割以上に達していた。

#### イ) 外国語ガイドの不足，ガイドとしての知識と技能に対する自信のなさ，学校教育の役割，ガイドに対するトレーニングの不十分さ，社会保障などの不足

本論が行った調査の結果から，中国語ガイドと外国語ガイドとの比率は極めて不均衡で，外国語ガイドのほうが少ないことがわかった。そのため，現在中国のインバウンド観光の需要に応じられない傾向にあるといえる。

そして，ガイドとしての知識と技能の充足度を自己評価させた質問から，約半分の回答者はそれを否定，または「よくわからない」と答えていた。そのため，観光ガイドに関連する仕事上の知識と技能に自信がないことが推察できる。

そして，知識と技能の獲得手段としての学校教育の役割を尋ねた質問結果から，ガイドの観光関係学校教育に対する評価は，さほど高くないことが分かった。そして，「ガイドとして必要な知識や技能を主にどこで習得したか」という質問に対して，「入社前と入社後の研修」また「ガイド審査の時」と答えたガイドの割合は少ななかつたことから，旅行社と政府のガイド管理機関がガイドに対するトレーニングが不十分で，かつ効果的ではないことが本論の調査から推察できる。

他方，離職する主な理由は，「社会保障が整っていないから」という理由がしばしば指摘されていた。このことから，ガイドの定着率を高めるには，政府にとってガイドの社会保障を整えるのが緊迫的な課題であることが理解できる。

#### ② 観光ガイドの収入，仕事への態度，観光ガイドとして能力に対する自己評価，勤続年数に影響を与える要因

今回の調査では，「収入への不満」が，ガイドの離職の主な原因の1つであった。そして，ガイドの収入は，ガイドの年齢，等級と勤続年数が強く影響していることが分かった。このことから，ガイドの収入を高めるには，ガイドの定着率を高め，長期間にわたりガイドという仕事を続けること，より高度のガイド資格・等級への昇進を積極的に促すことが極めて重要であると考ええる。

これに対して，ガイドの仕事への好き嫌いという態度はガイドの性別とは関係があり，男性ガイドより女性ガイドのほうが仕事に対する態度は相対的によいことが分かった。このことから，観光ガイドの仕事のモチベーションを高めるには，男性ガイドの仕事への好感度を高める必要があるといえる。

さらに，ガイドとしての能力に対する自己評価をみると，ガイドの年齢，勤続年数と収入が高まるほど，能力に対する自己評価が高くなっているため，ガイドの収入と定着率を高めることも重要であると考ええる。加えて，ガイドの勤続年数は，ガイドの年齢，等級と収入が



高まるほど長くなることから、それを延伸させるためには、ガイドの等級と収入を高める必要があることが理解できた。

### ③ 中国観光ガイドが直面している問題を解決するための各関係者・機関が果たすべき役割

オンライン旅行、個人旅行が隆盛になった今日、従来の観光ガイドに関する諸制度は、その時代の潮流に次第に応じられなくなってきた。自分に適している仕事を見つけれない観光ガイドが多数存在している一方、専門家的な観光ガイドが少なく、観光客の多様な需要に応じられないのが現状である。

これに対して、中央政府が導入する観光ガイドのノーライセンス制度<sup>11</sup>などの諸改革政策は、確かに観光ガイドの市場への自由な進出を保証する制度であるため、従来の観光ガイドに対する官僚的で、非流動、閉鎖的な管理体制から市場化、自由化、法制化の管理体制への変革に向けて大きな一歩を踏み出したといえる。

しかし、それは、観光ガイドが直面している問題の改善に一定の効果があるものの、その低年齢、低資格問題は短時間で根本的に改善できない。そして、低収入や社会保障の不足による低い定着率も国の政策面の改革だけでなく、旅行社などのような観光ガイド雇用機関からの努力や協力も極めて必要である。加えて、資格の等級がガイドの給料や昇進などといった利益と直接に関係ない限り、ガイドの高い資格へ進級する原動力がないであろう。

一方、本論の調査結果をみると、大多数の観光ガイドが観光関係教育機関を卒業していた。そのため、各種の観光関係学校は、観光ガイド育成の主な担い手といえる。そこで、これらの教育機関にとって、観光業の発展に応じて、観光ガイドにかかわる実践経験豊かな教師を雇用し、時代遅れのカリキュラムの変革などを考慮に入れるべきであると考えられる。

さらに、ガイドの雇用者としての旅行社は、観光者により高質のサービスを提供し、より一層の発展を図るためには、社内のガイド向けの研修などの教育制度の導入とその確立が必要になる。

## 5. 今後の研究課題

本論は、中国国民の国内旅行の隆盛に伴い、その役割が高まっている観光ガイドを対象に、質問紙調査を実施した。これにより、これまでに解明されてこなかった観光ガイド自身が考えるガイドという仕事への好き嫌い、ガイドとしての能力や適性に対する自己評価、ガイドとしての職業能力の習得手段、離職が頻発する理由などが明らかになった。

また、ガイドの収入に与える要因、ガイドという仕事への態度に影響を与える要因、ガイドとしての能力に対する自己評価に影響を与える要因、ガイドとしての仕事を継続する年数に影響を与える要因も集計分析を通して、明らかにした。

しかし、本論では、質問紙調査の対象者が北京で働いている観光ガイドに限定されていた。

そこで、今後は調査の対象をさらに広げ、大都市で働いている観光ガイドだけでなく、小都市などでの観光ガイドも対象にして調査を行うなどにより、今回の成果をさらに検証する必要があると考える。また、観光者と雇用者としての旅行社から見る観光ガイドが直面している問題点などを対照する研究も必要であると考えている。

## [参考文献]

- 毕迎春（2011）「基于导游行业的工作家庭冲突、薪酬晋升满意度对离职倾向的影响关系研究（仕事と家庭の衝突・収入と昇進の満足度が観光ガイドの離職傾向に与える影響に関する研究）」、中国科学技術大学。
- 楚洪濤（2014）「当前我国导游从业人员职业道德现状及提升研究（我が国における観光ガイド従業員の職業倫理の現状及びその向上策）」、吉林農業大学。
- 鄧小娟（2011）「做好导游工作确保导游队伍健康发展-以西双版纳为例（観光ガイドにトレーニングをし、ガイド人材の健康発展を確保する—シーサパンナを例として）」『旅游教育管理』、67-72。
- 郭燕（2006）「导游员满意度调查分析及对策研究-以江西为例（観光ガイドの満足度に関する調査分析及びその対策研究—江西省を例として）」、江西財経大学。
- 黄慶紅（2006）「我国现行导游管理体制对导游约束失灵的研究（我が国における観光ガイド管理体制がガイドに対する抑制に関する研究）」、華東師範大学。
- 李小佳（2009）「我国旅游业导游薪酬研究与设计（我が国における観光業観光ガイドの給料に関する研究とその設計）」、北京交通大学。
- 陸官虎（2008）「导游人员职业倦怠现状调查与对策研究（観光ガイドの職業倦怠の現状に対する調査及びその対策研究）」、西南大学。
- 劉春梅（2007）「中外导游管理制度的比较研究（中外ガイド管理制度の比較研究）」『商場現代化』、179。
- 劉是今（2008）「导游资格考试制度的重新审视（ガイド資格試験制度に対する見直し）」『湖南第一師範学報』、151-153。
- 劉蘭芳（2002）「生态导游与我国导游队伍建设（エコツーリズムと我が国の観光ガイドチームの建設）」『陽師範学院学報』、91-94。
- 李森（2013）「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。・・・」『新時期観光ガイドの離職傾向調査』、6、魯東大学。
- 聂方園（2011）「基于不完全契约理论的旅行社导游流失现象研究（不完全契約理論における旅行社の観光ガイドの流失現象の研究）」、暨南大学。
- 彭姣飛（2009）「湖南省导游职业倦怠因素分析及疏解对策研究（湖南省観光ガイド職業倦怠要因分析及びその解消対策研究）」、湖南師範大学。

- 錢惠梅（2012）「浅谈导游语言技能训练（ガイドの言語技能の訓練について）」『科技情報・職校論壇』, 325-326.
- 阮瑶（2002）「新世纪导游培训工作面临的问题及对策（新世紀にガイドのトレーニングが直面している問題及びその解決策）」『生産力研究』, 234-235.
- 司艷宇（2010）「基于情绪劳动的导游员工作满意度研究（情緒労働に基づいてのガイド仕事の満足度に関する研究）」, 河南大学.
- 史颺（2013）「観光ガイドの総合素質が低い傾向にある.」『観光ガイド職業倫理建設研究』, 16, 山西財經大學.
- 孫玉（2013）「新时期我国导游职业道德建设存在的问题及对策研究（新時期における観光ガイドの職業倫理に存在している問題及びその対策研究）」, 吉林農業大學.
- 孫帷韜（2013）「我国导游收入构成的法律认定和分析（我が国における観光ガイドの収入構成の法律認定と分析）」, 暨南大學.
- 王京平（2009）「论导游文化知识体系的构建（ガイドの文化知識システムの構築について）」『瀋陽師範大學學報（社会科学版）』, 138-140.
- 吳剛（2007）「SD旅行社导游人员胜任力模型的研究（SD旅行社観光ガイド適任力モデルに関する研究）」, 華中科技大學.
- 文花枝（2013）「中国导游制度变迁研究（中国観光ガイド制度の変遷に関する研究）」, 湘潭大學.
- 袁俊・劉艷紅（2012）「高层次导游人才培养模式研究-以深圳大学旅游文化系为例（高レベルガイド人材育成モデルに関する研究—深圳大學観光文化専攻を例として）」『当代經濟』, 96-98.
- 楊光明（2012）「基于导游队伍现状调查下的导游人员管理对策研究-以昆明市为例（観光ガイドチームの現状に対する調査に基づくガイド人員管理対策研究—昆明市を例として）」『旅游研究』, 81-87.
- 朱瑾（2011）「LC旅行社导游人员胜任力模型的研究及应用（LC旅行社観光ガイド適任力のモデルに関する研究及びその応用）」, 首都經濟貿易大學.
- 張瑩（2010）「导游资格考试制度存在问题及对策分析（ガイド資格試験に存在している問題及びその対策分析について）」『經濟究導刊』, 107-108.
- 張輝（2009）「我国导游市场问题及对策研究（我が国の観光ガイド市場に存在している問題と対策研究）」『旅游經濟』
- 張金霞（2009）「复合型导游人才的培养模式研究（複合型観光ガイド人材育成モデルに関する研究）」『中国校外教育下旬刊』, 137-138.

## [注]

1. 中国国家统计局『観光業年度データ（1994-2015）』
2. 中国旅游研究院『2016年全年旅游统计数据报告及2017年旅游经济形势预测』

3. 中国国家统计局『観光業年度データ（1994－2014）』
4. 国家旅游局データセンター『2015年中国旅游業統計公報』
5. HP(<http://finance.sina.com.cn/consume/20151004/083723403122.shtml>), sina財經「中国観光ガイドの職業現状及び生存現状に対する調査」(中国导游职业生存现状调查:钱少人累受气挨骂), 2015年10月04日. 尚, 最新の具体的な統計数字は公開されていない.
6. これに関して, 李森(2013)は, 「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」と述べている.
7. 例えば, 史飈(2013)は, 「観光ガイドの総合素質が低い傾向にある」という.
- 8 「CNKI」とは, 中国知識基盤施設プロジェクト(China National Knowledge Infrastructure)を指す. そして, それは, 全社会の知識資源の伝播・共有と付加価値の増加を目指す情報化建設のプロジェクトである. 1999年6月, 清華大学, 清華同方の呼びかけで始動した.
- 9 全称はシーサパンナ傣族自治州であり, 雲南省の南部都市で, 昆明市から500キロ南のところにある.
- 10 広い観光ガイドの専門知識と文化的な素養があり, 現代観光業の発展に適応できるガイド人材のことである.
- 11 従来とは違って, ライセンスがなくても, ガイドとして自由に業務を行うことができる.

# **The views on the occupation of the Sightseeing guides of China -Based on the investigation into the Sightseeing guides of Beijing-**

CAO, Haiyan

## **Abstract :**

In recent years, Tourism industry, especially the Domestic tourism has developed at a phenomenal rate in China against the backdrop of Personal Disposable Income, increased leisure time accompanying the remarkable development of the economy and rising interest in tourism by the people in China. However, the Sightseeing guides who work at the forefront of and play an important role in Tourism industry are facing many career problems.

Therefore, this paper considers the career problems facing the current Sightseeing guides and their influence factors which the Sightseeing guides themselves think by conducting a questionnaire survey targeting the Sightseeing guides working in Beijing.

As a result, the current Sightseeing guides have low age, grade, incomes and retention rate. Moreover, the problems such as lack of foreign language guides, lack of knowledge and skills of tour guide, lack of school education, training and lack of social security are clarified, and the problems of the Sightseeing guides income, attitude toward work, ability Self-assessment, the factors affecting the number of years of service became clear.

## **Keywords :**

Sightseeing guides of china, views on the occupation