

2019 年度

東洋大学審査学位論文

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

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

## 目次

序章 本研究の背景, 問題意識, 目的, 方法と構成	1
第1節 本研究の背景	1
1 中国人国内旅行の隆盛	1
2 中国人国内旅行の隆盛をもたらした要因	3
3 国内旅行の隆盛に伴う旅行会社と観光ガイド養成機関の増加	6
4 浮上する観光ガイドの育成課題	8
第2節 本研究の問題意識と目的	9
第3節 本研究の方法	10
第4節 本研究の構成	11
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	16
第1節 中国観光ガイドの定義, 分類	16
1 中国観光ガイドの定義	16
2 中国観光ガイドの分類	16
第2節 中国観光ガイドの発展過程	17
第3節 中国観光ガイドが担う役割の変化	21
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	23
第1節 中国観光ガイドに関連する先行研究の概要	23
第2節 定期刊行物に掲載された135件の研究概要	25
1 観光ガイドの資格試験に関連する研究	25
2 観光ガイドのトレーニングに関連する研究	30
3 観光ガイド教育に関連する研究	36
4 観光ガイド教育を担う教育機関に関連する研究	46
5 その他の視点に基づく観光ガイド研究	56
第3節 観光ガイドを取り扱う修士・博士論文の概要	60
第4節 観光ガイド育成という視点からみた先行研究の問題点	78
第5節 先行研究から得られた本研究の参考となる知見	79
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	84
第1節 ネットが報道する中国観光ガイドの問題点	84
第2節 観光ガイドとしての資質やプロ意識の欠如	85
1 観光客のニーズに適合した優秀な観光ガイドの不足	85
2 ガイドとしての知識・技能の不足とサービス志向の欠如	87
3 職業倫理への違反	90
第3節 観光客接遇の拙さ	93
1 観光客から暴力・暴言を受ける観光ガイド	93

2	観光客に暴力・暴言をふるう観光ガイド	94
第4節	法令や規範への違反	96
1	「闇ガイド」と「野良ガイド」の存在	96
2	「買い物ガイド」の頻発	98
3	中国観光ガイドの「三無」問題	102
第5節	ネット報道の視点からみた中国観光ガイドの育成課題	103
<b>第4章</b>	<b>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</b>	<b>105</b>
第1節	オンライン観光時代における観光ガイドの役割	105
1	オンライン観光の出現	105
2	中国の主なオンライン観光プラットフォーム	107
3	中国のオンライン観光が直面している問題	109
4	オンライン観光時代がもたらす観光ガイド需要の変化	110
第2節	政府観光機関による観光ガイド制度の支援策	111
1	中国観光ガイドを取り扱う諸法規	111
2	中国観光ガイド資格証明書と資格試験制度	113
第3節	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	117
<b>第5章</b>	<b>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</b>	<b>119</b>
第1節	中国観光教育機関における観光ガイド教育の現状	119
1	一般的な教育機関の概要	119
2	観光教育機関の現状	120
3	観光ガイド専攻を設置する高等教育機関の現状	123
4	観光ガイド専攻を設置する職業教育機関の現状	129
第2節	中国教育機関における観光ガイド教育の実態	131
1	職業教育機関の実態	131
2	観光教育機関の実態	131
3	観光ガイド専攻を設置する高等教育機関の実態	132
4	観光関係職業教育機関の実態	132
第3節	中国教育機関の視点からみた観光ガイドの育成課題	132
<b>第6章</b>	<b>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</b>	<b>133</b>
第1節	旅行会社調査の概要	133
第2節	調査の結果と分析	135
1	調査対象旅行会社のプロフィール	135
2	調査結果の分析	137
第3節	調査結果から得られた知見	141
1	観光ガイドに対する旅行会社の満足度	141

2	観光ガイドの知識・技能に対する旅行会社の評価	141
3	旅行会社が考える観光ガイドの定着率に影響を与える要因	142
4	旅行会社が考える観光ガイド育成上の問題点	142
5	その他の知見	142
第4節	旅行会社の視点からみた観光ガイドの育成課題	143
<b>第7章</b>	<b>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</b>	<b>144</b>
第1節	観光ガイドを対象にした調査の概要	144
1	調査の概要	144
2	調査対象者のプロフィール	146
第2節	調査結果の分析	148
1	観光ガイドが仕事を辞める理由	148
2	ガイド業界での転職経験の有無	149
3	観光ガイドを続けたい年数	149
4	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・技能の充足度に対する評価	150
5	学校で学んだガイド関連授業の有効性に対する評価	151
6	年収，ガイド経験年数とガイドを続けたい年数と回答者プロフィールの関連性	152
7	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やガイド知識・技能の充足度，学校教育の効果に対する評価と回答者プロフィールとの関連性	158
第3節	調査結果から得られた知見	168
1	本調査の典型的な回答者像	168
2	観光ガイドが仕事を辞める理由，観光ガイド業界内での転職経験と観光ガイドを続けたい年数	169
3	年収，ガイド経験年数，ガイドを続けたい年数，ガイド適性検査受診の有無と回答者プロフィールの関連性	170
4	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・技能の充足度に対する評価に対する回答者プロフィール間の関連性	171
5	学校時代のガイド教育に対する評価	172
6	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のあいだの関連性	172
<b>第8章</b>	<b>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中国観光ガイドの育成課題</b>	<b>174</b>
第1節	観光客の視点からみた観光ガイド研究の不足	174
第2節	観光客を対象にした調査の概要	174

1	調査の概要	174
2	回答者のプロフィール	175
第3節	調査結果の分析	178
1	観光ガイド付き旅行を経験したのちのガイドに対する満足度	178
2	観光ガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度と回答者プロフィールの関連性	178
3	観光ガイドに抱くイメージの良し悪し	180
4	観光ガイドに対するイメージの良し悪しと回答者プロフィールの関係性	181
5	観光ガイドのイメージの良し悪しに影響を与える要因	182
6	観光客が考える観光ガイド育成上の課題	186
第4節	本調査結果から類推できる観光ガイドの育成課題	190
1	観光客満足を生み出すための知識・技能の充実	190
2	観光ガイドに対するイメージの向上	190
3	プライベートな情報をマネジメントする能力の獲得	191
4	観光ガイドとしての職業意識の涵養	191
<b>第9章</b>	<b>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</b>	<b>192</b>
第1節	中国観光ガイドの育成課題	192
1	学歴、年齢とガイド資格に関連する育成課題	192
2	雇用環境に関連する育成課題	194
3	ガイドとしての知識・技能、プロ意識と仕事への自信に関連する育成課題	195
4	定着率に関連する育成課題	197
第2節	多角的な視点に基づく育成課題の解決策	198
1	政府観光機関が取り組むべき解決策	199
2	観光教育機関が取り組むべき解決策	204
3	旅行会社が取り組むべき解決策	207
4	観光ガイド本人が取り組むべき解決策	210
5	観光客が取り組むべき解決策	213
<b>終章</b>	<b>本研究の要約、結論、発見および貢献と今後の研究課題</b>	<b>214</b>
第1節	本研究の要約	214
第2節	本研究の結論	219
第3節	本研究の発見	222
第4節	本研究の貢献	224
第5節	今後の研究課題	226

資料 1-1	中国の旅行会社に対する調査（中国語版）	228
資料 1-2	中国の旅行会社に対する調査（日本語版）	230
資料 2-1	中国観光ガイドに対する調査（中国語版）	233
資料 2-2	中国観光ガイドに対する調査（日本語版）	235
資料 3-1	中国人観光客に対する調査（中国語版）	238
資料 3-2	中国人観光客に対する調査（日本語版）	240
引用文献・参考文献一覧		242
謝辞		258

## 図表リスト

### 序章

図 0-1	中国の GDP の推移（1978～2018 年）	1
図 0-2	中国国内観光客数の推移（1994～2017 年）	2
図 0-3	中国国内観光客の消費額の推移（1994～2017 年）	3
図 0-4	中国一人当たりの GDP の推移（1978～2018 年）	4
図 0-5	中国国民一人当たりの可処分所得の推移（2013～2018 年）	5
図 0-6	中国全国の旅行会社数の推移（1994～2016 年）	7
図 0-7	本研究の構成と各章間の関係	15

### 第 2 章

表 2-1	定期刊行物に掲載された観光ガイドを取り扱う研究テーマ別の研究件数（2017 年 7 月まで）	24
表 2-2	観光ガイドを取り扱う修士・博士学位論文のテーマ別の研究件数（2017 年 7 月まで）	25
表 2-3	観光ガイドの資格試験に関連する研究の一覧	26
表 2-4	観光ガイドのトレーニングの現状、問題点およびその解決策に関連する先行研究の一覧	30
表 2-5	観光ガイドのトレーニングに関連するその他の先行研究一覧	36
表 2-6	観光ガイド教育関連する研究一覧	37
表 2-7	中等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う先行研究の一覧	46
表 2-8	高等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う先行研究の一覧	48
表 2-9	4 年制大学における観光ガイド育成に関連する先行研究の一覧	54
表 2-10	その他の視点に基づく観光ガイド研究の一覧	56
表 2-11	観光ガイドの給与に関連する先行研究一覧	61
表 2-12	観光ガイドのコンピテンシーに関連する先行研究一覧	62
表 2-13	観光ガイドの離職に関連する先行研究一覧	63
表 2-14	観光ガイドの職業倦怠に関連する先行研究一覧	65
表 2-15	観光ガイドの報酬制度に関連する先行研究一覧	68
表 2-16	観光ガイドの忠誠心に関連する先行研究一覧	68
表 2-17	観光ガイドの管理体制に関連する先行研究一覧	70
表 2-18	観光ガイドの職業倫理に関連する先行研究一覧	71
表 2-19	観光ガイドのトレーニングに関連する研究一覧	73
表 2-20	観光ガイドの職業能力開発に関連する先行研究一覧	73
表 2-21	観光ガイドの育成に関連する先行研究の一覧	76
表 2-22	観光ガイドの職業満足度に関連する先行研究一覧	77

### 第3章

表 3-1 観光ガイドを取り扱うサイトの一覧 (2016年7月1日～2017年7月1日) ……………	84
----------------------------------------------------	----

### 第4章

図 4-1 中国オンライン観光市場取引規模の推移 (2009～2015年) ……………	107
表 4-1 2015年中国インターネット+オンライン観光サービスプラットフォームトップ50位……………	108
表 4-2 2015年中国インターネット+オンライン観光サービスプラットフォームトップ51～100位…	109
表 4-3 中国の観光ガイドに関連する法規の一覧 ……………	112
表 4-4 全国観光ガイド資格試験の詳細 ……………	114
表 4-5 2017年全国中・高級観光ガイド等級試験参加条件……………	116
表 4-6 2017年全国中・高級観光ガイド等級試験の詳細……………	117

### 第5章

表 5-1 2000～2015年中国における観光教育機関および在校生総数の推移 (2000～2015年) ……	121
図 5-1 中国の各種観光教育機関数の推移 (2000～2015年) ……………	122
図 5-2 中国の各種観光教育機関における在校生数の推移 (2000～2015年) ……………	123
表 5-2 2017年中国全国で観光ガイド専攻を設置する4年制大学……………	124
図 5-3 中国各地の観光ガイド専攻を設置する高等教育機関数 (2017年) ……………	125
図 5-4 中国各地の観光関係専攻を設置する高等教育機関数 (2017年) ……………	125
表 5-3-1 2017年に中国全国で観光ガイド専攻を設置する3年制大学 (その1) ……………	127
表 5-3-2 2017年に中国全国で観光ガイド専攻を設置する3年制大学 (その2) ……………	128
図 5-5 中国の職業教育機関数の推移 (2003～2015年) ……………	129

### 第6章

表 6-1 旅行会社調査の概要 ……………	134
表 6-2 旅行会社調査の調査項目一覧 ……………	134
表 6-3 調査対象旅行会社の設立年代 ……………	135
表 6-4 旅行会社の正規職員数 ……………	135
表 6-5 正規雇用ガイドの有無 ……………	135
表 6-6 正規雇用ガイド数 ……………	136
表 6-7 非正規雇用ガイドの有無 ……………	136



表 6-8	非正規雇用ガイド数	136
表 6-9	典型的な正規雇用ガイドの年齢	136
表 6-10	典型的な正規雇用ガイドの学歴	137
表 6-11	正規ガイド採用時の重視するもの	137
表 6-12	ガイドの入社試験の種類	137
表 6-13	ガイド採用時、性格適性検査の有無	138
表 6-14	ガイドの仕事へのガイドの性格の重要度	138
表 6-15	ガイド専攻と旅行関係専攻からの新卒のガイドに対する満足度	138
表 6-16	観光ガイドの知識と技能が旅行会社の求めているものとの関係	139
表 6-17	ガイドに対する定期的なトレーニングの有無	139
表 6-18	正規雇用ガイドの年間離職率	139
表 6-19	ガイドの離職理由	140
表 6-20	旅行会社が抱えるガイド人材の問題	141

## 第 7 章

表 7-1	観光ガイド調査の概要	145
表 7-2	観光ガイド調査での質問項目一覧	145
表 7-3	回答者の性別	146
表 7-4	回答者の年齢、学歴と学生時代の専攻	146
表 7-5	ガイド時の使用言語	147
表 7-6	ガイドとしての経験年数、等級と年収	147
表 7-7	観光ガイドが仕事を辞める理由（複数回答）	148
表 7-8	転職した観光会社数	149
表 7-9	ガイドを続けたい年数	150
表 7-10	回答者のガイドという仕事への好き嫌い	150
表 7-11	ガイドとしての適性に対する自己評価	151
表 7-12	ガイドとしての知識・技能の充足度に対する自己評価	151
表 7-13	学校で学んだガイド関連授業の有効性に対する評価	152
表 7-14	性別と年収の関連性	153
表 7-15	年収と学校時代の専攻の関連性	153
表 7-16	年齢と年収の関連性	153
表 7-17	ガイド経験年数と年収の関連性	153
表 7-18	年収と転職経験の関連性	153
表 7-19	年収とガイドを続けたい年数の関連性	153
表 7-20	ガイド経験年数と性別の関連性	154

表 7-21	ガイド経験年数と転職旅行会社数との関連性	154
表 7-22	ガイド経験年数とガイド等級の関連性	155
表 7-23	ガイド経験年数と年齢の関連性	155
表 7-24	ガイドを続けたい年数と年齢との関連性	156
表 7-25	ガイドを続けたい年数と年収との関連性	156
表 7-26	ガイドを続けたい年数とガイド等級との関連性	156
表 7-27	ガイドを続けたい年数と転職回数との関連性	156
表 7-28	適性検査受診経験とガイド等級の関連性	157
表 7-29	適性検査受診経験とガイドを続けたい年数の関連性	157
表 7-30	ガイドという仕事の好き嫌いと回答者プロフィールの関連性	159
表 7-31	観光ガイドという仕事の好き嫌いに対するガイドを続けたい年数の差異	160
表 7-32	観光ガイドとしての適性に対する評価と回答者プロフィールの関連性	161
表 7-33	ガイドとしての適性評価に対するガイド経験年数間の差異	162
表 7-34	ガイドとしての適性評価に対する学歴間の差異	162
表 7-35	ガイドとしての適性評価に対するガイドを続けたい年数間の差異	163
表 7-36	ガイドとしての技能・知識と回答者プロフィールの関連性	164
表 7-37	ガイドとしての技能・知識の充足度評価に対するガイド経験年数間の差異	165
表 7-38	ガイドとしての技能・知識に対する年収間の差異	165
表 7-39	ガイドとしての技能・知識と回答者プロフィールの関連性	166
表 7-40	学校時代のガイド教育の有効性に対するガイドを続けたい年数間の差異	167
表 7-41	ガイドという仕事の好き嫌いなどの相関関係	168

## 第 8 章

表 8-1	観光客を対象にした調査の質問項目一覧	175
表 8-2	回答者の居住地と性別	175
表 8-3	回答者の年齢と学歴	176
表 8-4	回答者の職業と収入	176
表 8-5	観光ガイド付き旅行を利用した経験の有無とその利用回数	176
表 8-6	性別、年齢と観光ガイド付き旅行経験の有無の関連性	177
表 8-7	職業、年収と観光ガイド付き旅行経験の有無の関連性	178
表 8-8	ガイド付き旅行を経験したのちの満足度	178
表 8-9	ガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度と回答者プロフィールとの関連性	179
表 8-10	年齢にみられるガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度の差異	180
表 8-11	年収にみられるガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度の差異	180
表 8-12	回答者が観光ガイドに抱くイメージ	181

表 8-13	観光ガイドに抱くイメージと回答者プロフィールとの関連性	181
表 8-14	ガイドのイメージに影響を与える要因	182
表 8-15	年齢と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性	183
表 8-16	月収と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性	184
表 8-17	職業と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性	185
表 8-18	観光ガイド付き旅行経験の有無と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性	185
表 8-19	観光客が考える観光ガイド育成上の課題	187
表 8-20	給与の安さと回答者プロフィールとの関連性	188
表 8-21	社会的評価の低さと回答者プロフィールとの関連性	188
表 8-22	学歴にみられるガイドの社会的評価の低さに関する意見の差異	189
表 8-23	社会保障制度の未整備と回答者プロフィールとの関連性	189
表 8-24	学歴にみられる社会保障制度の未整備に関する意見の差異	190

# 序 章

## 本研究の背景，問題意識，目的，方法と構成

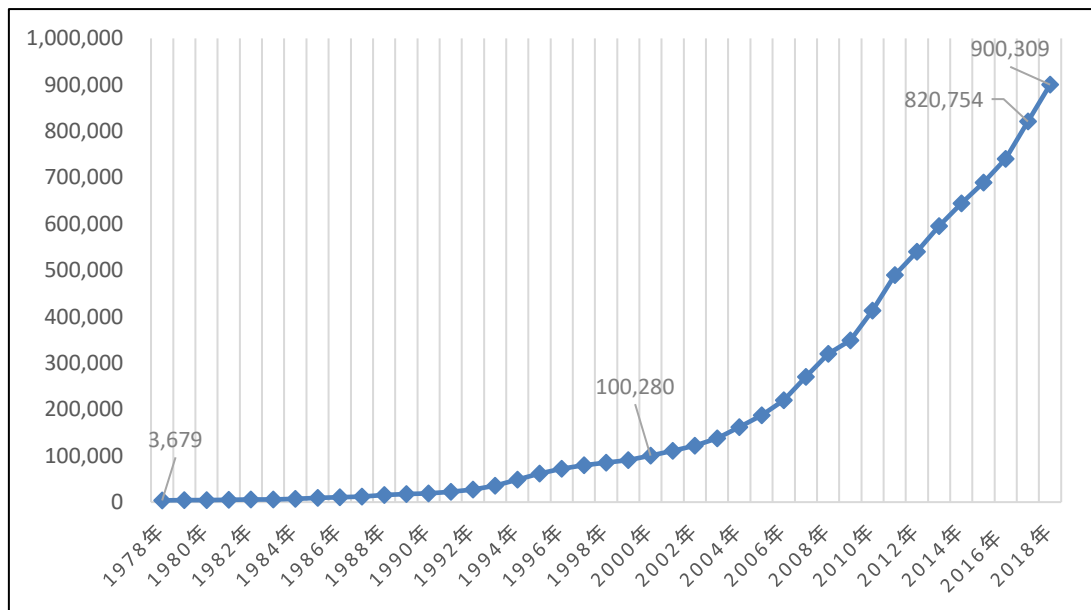
### 第 1 節 本研究の背景

#### 1. 中国人国内旅行の隆盛

中国では、1978年に改革開放政策が導入されてから、特に21世紀に入ってから、著しい経済成長を遂げた。中国国家統計局の統計によると、1978年の中国のGDPは3,678.7億元であったが、2000年にこれが100,280.1億元になり、2018年になると対前年比6.6%増の900,309億元に達した。そして、この数値は、1978年のその約244倍に達している(図0-1参照)。

図0-1 中国のGDPの推移(1978~2018年)

単位：億元



出所：中国国家統計局「中国国内総生産（1978~2018年）」に基づき、筆者作成。

この経済成長に歩調を合わせて、中国の観光産業も急成長した。2017年の同国の観光産業は、国民経済に対して8.77兆元の貢献を果たし、その総合貢献率は11.04%を占めている。加えて、2,825万人が直接的に観光産業に雇用され、これに間接雇用を合わせると8,000万人が携わっており、観光産業の全雇用に対する貢献率は10.28%といわれている<sup>1</sup>。また、

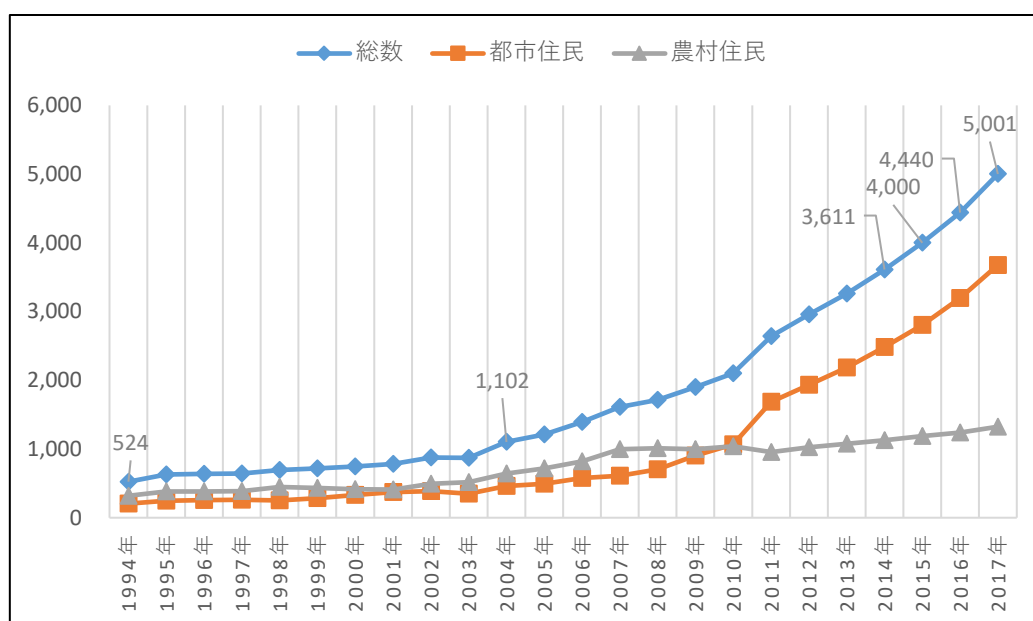
<sup>1</sup> 李金早（2018）「2018年全国観光産業報告『以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导 奋力迈向我

国連世界観光機関は、長年にわたり中国の観光の経済効果を計測しているが、それによると、国民経済への包括的な貢献と社会雇用への全体的な貢献度が世界平均を上回り、10%を超えたという。

一方、中国国家统计局の統計データによると、中国の国内観光客数は、1994年に5.24億人に過ぎなかったが、10年後の2004年にそれが倍増し、11.02億人に達した。そして、2014年には、対前年10.7%増となる36.1億人になり、これは10年前の3倍超になった。

さらに、2015年は、この数値が40億人になる。その後も、中国の国内観光客数は伸長しており、2016年に44.4億人、2017年に50億人を突破し、2017年は前年に比べ10%増加している(図0-2参照)。そして、2018年になると、55億人を突破し、55.4億人に達したという<sup>2</sup>。

図0-2 中国国内観光客数の推移(1994~2017年) 単位:百万人



出所:中国国家统计局「観光産業年度データ」<sup>3</sup>に基づき、筆者作成

中国内陸の総人口は、2018年年末で139,538万人であったことから<sup>4</sup>、2018年の55.4億人という数値は、国民1人当たり年間約4回国内旅行したことを示している。

加えて、中国国内観光客の消費額も1994年から年々増えつつある。1994年のそれは1,024億元であったが、10年後の2004年になると4倍増を超える4,711億元になった。そして、10年後の2014年には2004年の約7倍の30,312億元になった。さらに、2017年には

过优质旅游发展新时代(习近平国家主席の新時代中国特色社会主義思想に基づき、中国の高品質観光開発の新時代に向けて)』

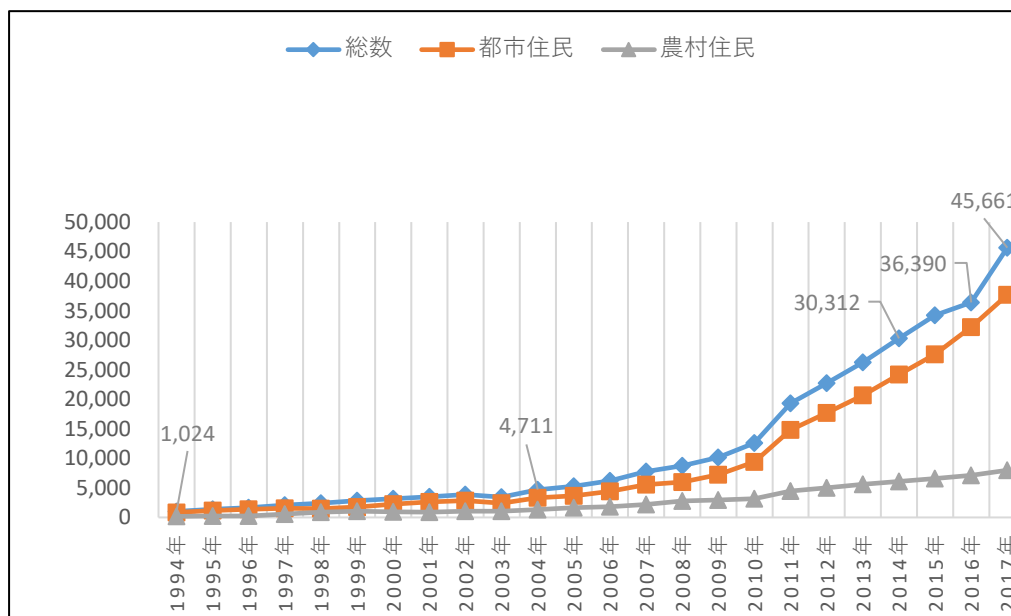
<sup>2</sup> 中国国家统计局 HP (<http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01>)

<sup>3</sup> 同上。

<sup>4</sup> 中国国家统计局 HP (<http://data.stats.gov.cn/search.htm?s=总人口>)

45,660.8 億元になる (図 0-3 参照).

図 0-3 中国国内観光客の消費額の推移 (1994~2017 年) 単位: 億元



出所: 図 0-2 に同じ.

この結果, 中国政府や国民の観光に対する捉え方も変わってきた. つまり, 今日中国では, 観光産業は貧困の緩和, 国民を豊かにする機能を果たすと考えられている. その結果, 観光産業が国民経済を支える主要な産業となり, 国民の幸せな生活に深くかかわる「5つの幸せな産業」<sup>5</sup>の中で最も重要な産業になった.

## 2. 中国人国内旅行の隆盛をもたらした要因

このような観光の隆盛をもたらした要因は, 主に以下である.

### ① GDP の急増に伴う可処分所得の増加

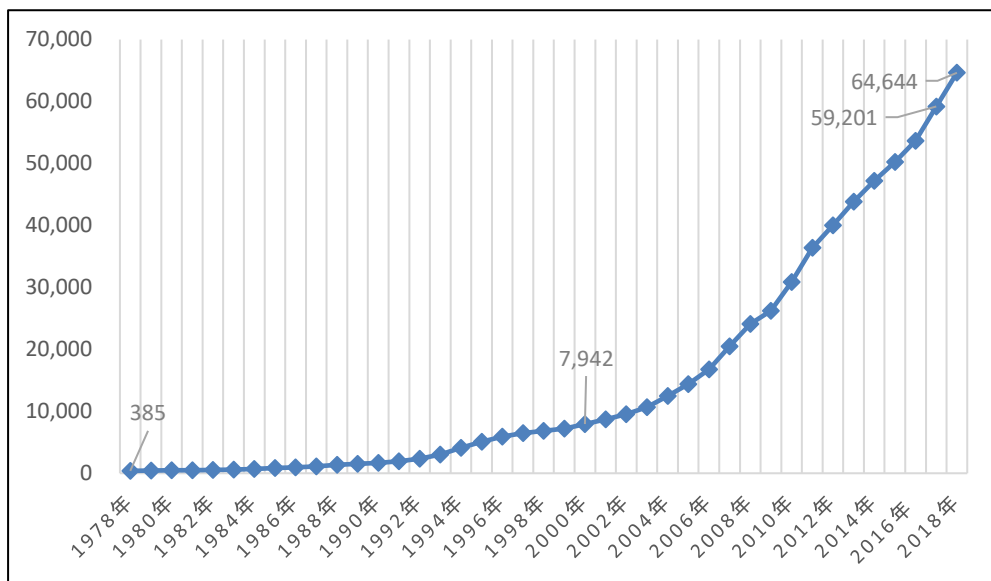
1978 年の改革開放政策が実施されてから, 特に 21 世紀に入ってから, 中国経済が著しい成長を遂げた. 中国国家统计局の統計によると, 1978 年の中国の GDP は 3,678.7 億

<sup>5</sup> 中国の国務院総理李克強氏は, 2016 年夏季ダボスフォーラムの開会式で, 初めて「五つの主な幸福産業」という概念を提出した. すなわち, 「観光, 文化, スポーツ, 健康, 養老」といった五つの産業のことを指す. 原文は, 以下になる. 「最大の産業となるサービス産業の優位性が常に浮上している. スマート通信, 携帯電話, 新エネルギー車の消費が急速に拡大している. 観光, 文化, スポーツ, 健康, 養老といった 5 つの主な幸福産業の急速な発展は, 消費の伸びを高めているだけでなく, 消費の向上も促進している」

元であったが、2000年にこれが100,280.1億元になり、2018年になると対前年比6.6%増の900,309億元に達した。これは、1978年の数値の約244倍である（図0-1参照）。

これにより、国民1人当たりのGDPも急増し、1978年は385元であったが、2000年に7,942元となり、2018年は対前年比6.1%増の64,644元に達した。これは、1978年の約168倍の数値である（図0-4参照）。

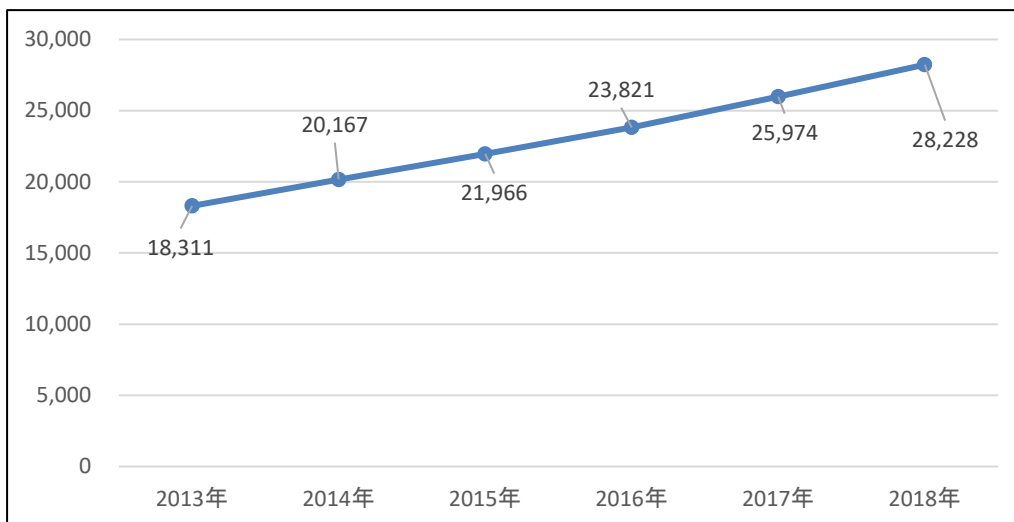
図0-4 中国一人当たりのGDPの推移（1978～2018年） 単位：億元



出所：図0-1に同じ。

さらに、国民1人当たりの可処分所得から見れば、2013年は18,310.75元で、2014年は前年比10.1%増の20,167.12元になり、2015年では21,966.19元に達し、前年比8.9%増になった。さらに、この伸長は続き、2018年の1人当たり可処分所得は28,228元、対前年比8.7%の増加になった（図0-5参照）。

図0-5 中国国民一人当たりの可処分所得の推移（2013～2018年） 単位：元



出所：中国国家统计局「中国国民一人当たりの可処分所得（2013～2018年）」に基づき、筆者作成

## ② 国民の休日日数の増加

上述した個人可処分所得の増加と同時に、中国では、科学技術の進歩による労働時間の短縮などにより、国民の休日の日数も増えてきた。

つまり、1995年5月1日から週休2日制を導入し、土日の2日間は国民休日になった。そして、1999年9月18日から、国民の年間法定休日の日数が3日間増え、10日間になった<sup>6</sup>。また、2007年12月14日になると、その年間法定休日の日数が11日間に増加する<sup>7</sup>。

これにより、国民の年間休日の日数は115日になった。さらに、2013年12月11日に、従来の春節の旧暦除夜から3日間の法定休日を、旧暦1日からの3日間へと変更した。

これらにとどまらず、「中華人民共和国労働法」の第45条には、「勤続年数は1年以上の労働者は、年間有給休暇をとる権利がある」と定めており、2008年1月1日に施行された「職員年間有給休暇条例」の第3条には、具体的な年間有給休暇の日数が規定された<sup>8</sup>。

<sup>6</sup> 元旦は1日間があり、春節（旧暦の1月の1日からの休日）、5月1日のメーデー及び10月1日の建国記念日の時には、それぞれ3日間の法定休日があり、合わせて10日間の法定休日である。

<sup>7</sup> 元旦（1日間）、春節（除夜から三日間）と建国記念日（それぞれ3日間）はそれまでと同じであったが、5月1日のメーデーの休日は1日に短縮させ、清明節、端午の節句、中秋節（それぞれ1日間の休日）も法定休日になった。

<sup>8</sup> つまり、「勤続年数1年以上10年未満の職員は年に5日間、10年以上20年未満の職員は年に10日間、20年以上の職員は年に15日間の年間有給休暇がある」。そして、「国の法定休日や土日の休日は年間有給休暇の範囲に属されない」と明確に規定されている。



### ③ 国民の観光需要の拡大

国民の個人可処分所得の急増と増加しつつある余暇時間と歩調を合わせて、国民のレジャー、レクリエーションへの需要が飛躍的に拡大した。そして、この需要の1つとして、観光が着目されるようになってきた。

今日では、多くの中国人にとって、余暇時間はもはや「余った時間、余計な時間」ではなく、「人生を充実させるために、無駄にしたくない、ぜひとも積極的に有効活用したい時間」になりつつある。

日本では「かわいい子には旅をさせよ」、「旅の恥は掻き捨て」、中国では「万卷の本を読み、万里の路を歩む」、「百聞は一見に如かず」といった諺に言われるように、「旅」あるいは「観光」は人々を一時的に日常生活から開放させ、心の癒しと豊かさや見聞と知識の増加に役立つ一大手段であることが古くから人々に認識されてきたが、国民のあいだで旅の意味が再認識されている。

## 3. 国内旅行の隆盛に伴う旅行会社と観光ガイド養成機関の増加

### ① 旅行会社の増加

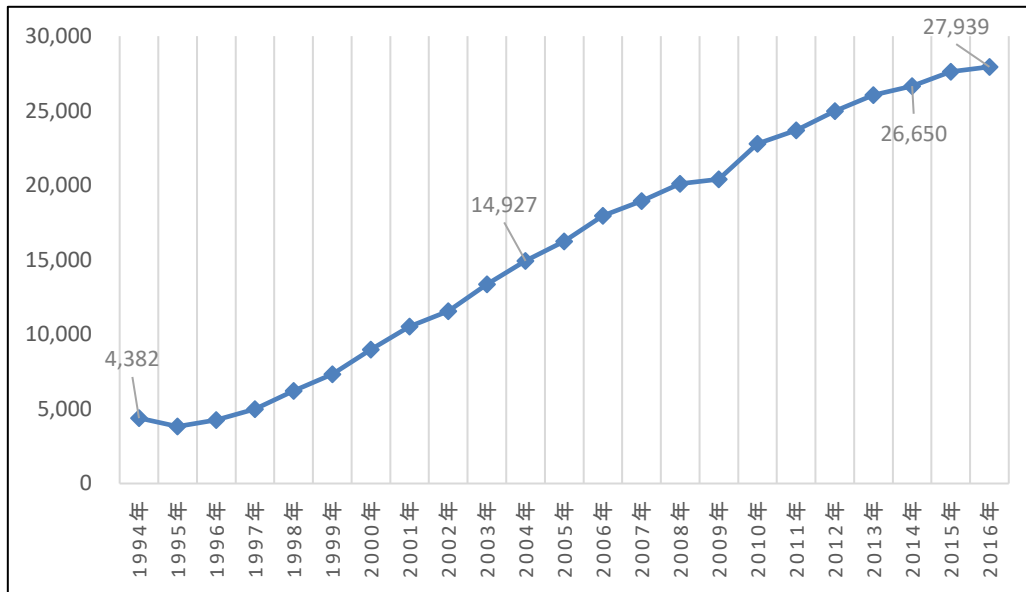
上述した中国国内の観光需要増に対応するため、各種の旅行会社数も急増している。中国国家統計局によると、中国全国の旅行会社の数は、1994年には僅か4,382社であったが、10年後の2004年には約3倍増の14,927社になった。そして、2014年になると、それは26,650社になり、前年より596社増えた。その数はさらに、2016年では27,939社に増加した<sup>9</sup> (図0-6参照)。

---

<sup>9</sup> 中国国家統計局 HP (<http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01>)

図 0-6 中国全国の旅行会社数の推移（1994～2016 年）

単位：社



出所：図 0-2 に同じ。

## ② 観光ガイド養成機関の増加

観光の一翼を担う観光ガイドは、観光客を接遇し、観光客に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といえる。データはやや古いが、2008年の統計データによると、中国では、旅行会社が直接雇用する従業員数は321,655人であり、そのなかで観光ガイドは3分の1を占め、103,688人であった<sup>10</sup>。

一方、国民の旺盛的な旅行ニーズや訪中外国人の旅行ニーズに対応するために、観光人材の養成教育が積極的に推し進められている。中国国家観光局のデータによると、2014年、中国全国で、観光学部、あるいは観光専攻を設置する大学は全国で1,122校があり、前年より163校も増加した。これに対して、中等職業学校<sup>11</sup>で観光学を設置するのは933校であり、前年より60校増えた。

これらにより、2014年中国全国で観光学を設置する大学と中等職業学校の数は合わせて2,055校あり、2013年の1,832校より223校も増加した。

以上に述べた数多くの観光学部、あるいは観光学を設置する教育機関は観光ガイドの育成教育に対して多大な貢献を果たし、中国の観光産業に数多くの優秀な観光ガイド人材を次々と送り出している。

前瞻産業研究院の「2015年度中国観光産業市場の未来と投資戦略企画分析報告」による

<sup>10</sup> 中国国家観光局（2009）「2008年度全国旅行社業務年検状況通報」

<sup>11</sup> 略称は「中職」である。中国では、中学校を卒業して進学できる学制が3年で、高校に相当する学校である。

と、中国全国の旅行社に雇用されている従業員は2015年年末時点で334,030人であり、そのうち、契約制の観光ガイドが111,903人で、添乗員の数は4,5034人であるという<sup>12</sup>。そして、統計によると、2015年10月時点では中国全国で、観光ガイド資格証明書の取得者は約95万人存在するといわれている<sup>13</sup>。

#### 4. 浮上する観光ガイドの育成課題

前述したように、国民の国内旅行が急増し、それに歩調を合わせて観光ガイド養成機関が増えているにもかかわらず、現状は国内の観光需要の成長に追いつくことができず、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。

ところが、現在の中国観光ガイドには、以下の問題があるとしばしばいわれている。そのため、観光ガイドの育成が急務であるとはいえ、その前に、この問題を解決しなければならない。

##### ① 観光ガイドの質の低さ

中国では、観光ガイド資格試験を受験できる学歴要件はさほど高くない。高卒以上の学歴を有し、壮健で、かつ観光ガイドとしての基本知識や言葉表現能力をもつ人であれば誰でも試験を受けられる。そのため、実際の観光ガイドの学歴をみると、4年制大学卒と大学院卒が占める割合は20.2%で、観光ガイド全体の僅か5分の1に過ぎない<sup>14</sup>。

他方、中国では、初級の観光ガイド資格証明書を持つ観光ガイドの割合が大半である。つまり、中級、高級及び特級資格をもつ観光ガイドの割合は全体の僅か3.7%に過ぎず、2002年に中国全国で特級観光ガイド資格をもつ人は、僅か27人であった<sup>15</sup>。

##### ② 観光ガイドの定着率の低さ

ある調査によると、1989年に「全国観光ガイド資格試験」が実施されてから2002年8月末までの期間、中国全国で観光ガイド資格証明書を取得した人が197,375人いた。その66.8%に該当する131,904人が観光ガイドの職に就いたが、残りの65,471人(全体の33.2%)は、別の仕事に就いていた<sup>16</sup>。つまり、有資格者の約3分の1が観光ガイドになることを断念していたことになる。

また、全国の旅行会社の人的資源調査のデータによると、2010年の年末まで、観光ガイドの離職率は30%を超えていたという。中国の各職種の平均離職率が5%から10%である

<sup>12</sup> 前瞻産業研究院「中国旅游业市场前瞻与投资战略规划分析报告（中国観光産業市場の未来と投資戦略企画分析報告）」

<sup>13</sup> sina 財經 HP (<http://finance.sina.com.cn/consume/20151004/083723403122.shtml>) 尚、最新の具体的な統計数字が公開されていない。

<sup>14</sup> 中国国家観光局人事司「2002年全国観光ガイド人的資源状況調査結果」

<sup>15</sup> 同上。

<sup>16</sup> 同上。

ことを考慮すると、観光ガイドの定着率は極めて低く、むしろ異常な高離職率であるといえる。

### ③ 観光客からの評価の低さ

観光ガイドの質と定着率が低いだけでなく、中国観光ガイドに対する観光客からの評価が必ずしも高いとはいえない。中国観光産業の発足が遅く未成熟であったことも起因しているが、近年の旅行社間の激しい価格競争などにより、国内には旅行代金が無料の団体ツアーが散見される。

旅行会社は、これらの団体ツアー自体から利益を得ることができない、むしろ損失になる。しかし、それを覚悟で団体ツアー客を募集し、参加した観光客の宿泊、買い物などを通じて、関係企業・商店等から手数料を徴収することで、利益の不足分や赤字を補填している。

一方、観光ガイドには、所属する旅行会社から正規の給料が出る場合と、少額の給料が出る場合がある。そして、特に後者の観光ガイドは、自己の生計を立てるため、観光客に買い物させ、関係企業・商店等から手数料をもらわなければならない。

そして、このような旅行会社や観光ガイドの慣行が、観光ガイドと観光客の言い争いや、観光ガイドへのクレームを頻繁に生み出してきた。2013年10月1日に、「中華人民共和国旅遊法」が施行されてから、上記のような状況はかなり改善されてきたが、人びとの観光ガイドへの社会的な評価が悪くなりつつあるのが現状である。

## 第2節 本研究の問題意識と目的

国民経済の中核的産業になった中国の観光産業は、長年の発展を経て、もはや「マイノリティ・ツーリズム」から「マス・ツーリズム」へと変化した。それとともに、国民の観光形態も従来の単純的な観光地を見て回る「走馬燈のような観光」から、「観光レジャー」に変化し、「浅い意味での観光」から「深い意味での観光」に変化しつつある。

そして、人材は国の復興を実現し、国際競争を勝ち取るための重要な戦略的な資源であり、観光関係人材は観光産業の発展を促進する重要な存在である。しかし、前述したように、現在の中国観光産業では、高度化する観光客のニーズに応じられる十分な資質と知識・技能を有した観光ガイドが不足しており、この傾向は今後も継続すると思われる<sup>17</sup>。

そこで、中国観光産業界は2018年、この不足状態に危惧を抱き、かつ中国中央政府の「高品質観光サービスの構築」の呼びかけに呼応して、「観光サービスの向上、観光客の満足度を向上させるためには、観光人材の育成、特に観光の第一線で働いている観光ガイドの育成は急務になっている」ことを明らかにした。

ところが、観光ガイドの育成が官民挙げての目標になったとしても、現状の中国観光ガイドは、上述したように、その育成を阻む種々の課題（以下「育成課題」という）に直面している。それゆえ、自己の仕事に誇りを持ち、勤続意欲が強く、観光客から高く評価される観

---

<sup>17</sup> 李金早（2018）に同じ。

光ガイドの育成を図るためには、この課題の解消が急務になっている。

一方、中国観光ガイドを取り扱う先行研究を俯瞰すると、従前の中国では、経済学、社会学、経営学や心理学などの視点から、観光ガイドの資格試験制度（例えば、劉是今：2008 など）、観光ガイドのトレーニング（例えば、鄧小娟：2011 など）、観光ガイドの人材育成（例えば、陸霞ら：2008 など）、観光ガイドの給与制度（例えば、孫帷韬：2013 など）、観光ガイドの職業倦怠（例えば、彭姣飛：2009 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、史颺：2013 など）、観光ガイドの人材管理（例えば、黄慶紅：2006 など）などの研究は多数存在している。

しかし、それらの研究は、確かに中国観光ガイドを研究対象にしているものの、第三者が行った研究を批評する内容が大半であり、実証的な研究が少ない。逆に、筆者の私見を開陳する事例が多く、観光ガイドの育成課題を取り扱う研究が少ない。

また、観光ガイドの育成課題を取り扱い研究であっても、観光ガイド本人やガイド教育を担う教育機関などの単一な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、観光ガイドが解決すべき育成課題をもたらした要因は、単一ではなく、むしろ政府観光機関、観光ガイドを育成する大学などの観光教育機関、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の問題が複合し、累積して生じた構造的なものであると考えている。

そして、各要因が構造化されているため、1つの要因が除去できればそれですべてが改善されるものではなく、要因すべてを一挙に解消する必要があると思慮する。それゆえ、本研究は、中国観光ガイドの育成課題を考察し、その解消を図るためには、観光ガイド単独の視点だけでは難しく、政府観光機関、観光ガイドを育成する大学などの観光教育機関、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を加えた多角的な視点から考察すべきであると考えます。

そこで、本研究は、これらの5つの視点から中国国内観光向けのガイドを研究対象として、その育成課題を論述するとともに、その課題に対する解決策を探り出すことを目的にする。

### 第3節 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。

## 第4節 本研究の構成

本研究は、この序章のほかに、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、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、⑦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、⑧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、⑨観光ガイドの育成課題を取り扱う研究が少ないこと、⑩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、⑦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、⑧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、⑨観光ガイドのサービス精神をいかに涵養するか、⑩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、⑦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、④「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、⑧「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、⑨年齢の若さ、低い学歴、ガイド資格の低さの改善、④ガイド経験年数の延伸と勤続意欲の向上、離職の回避、⑩ガイドに求められる知識・技能の向上、⑤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。

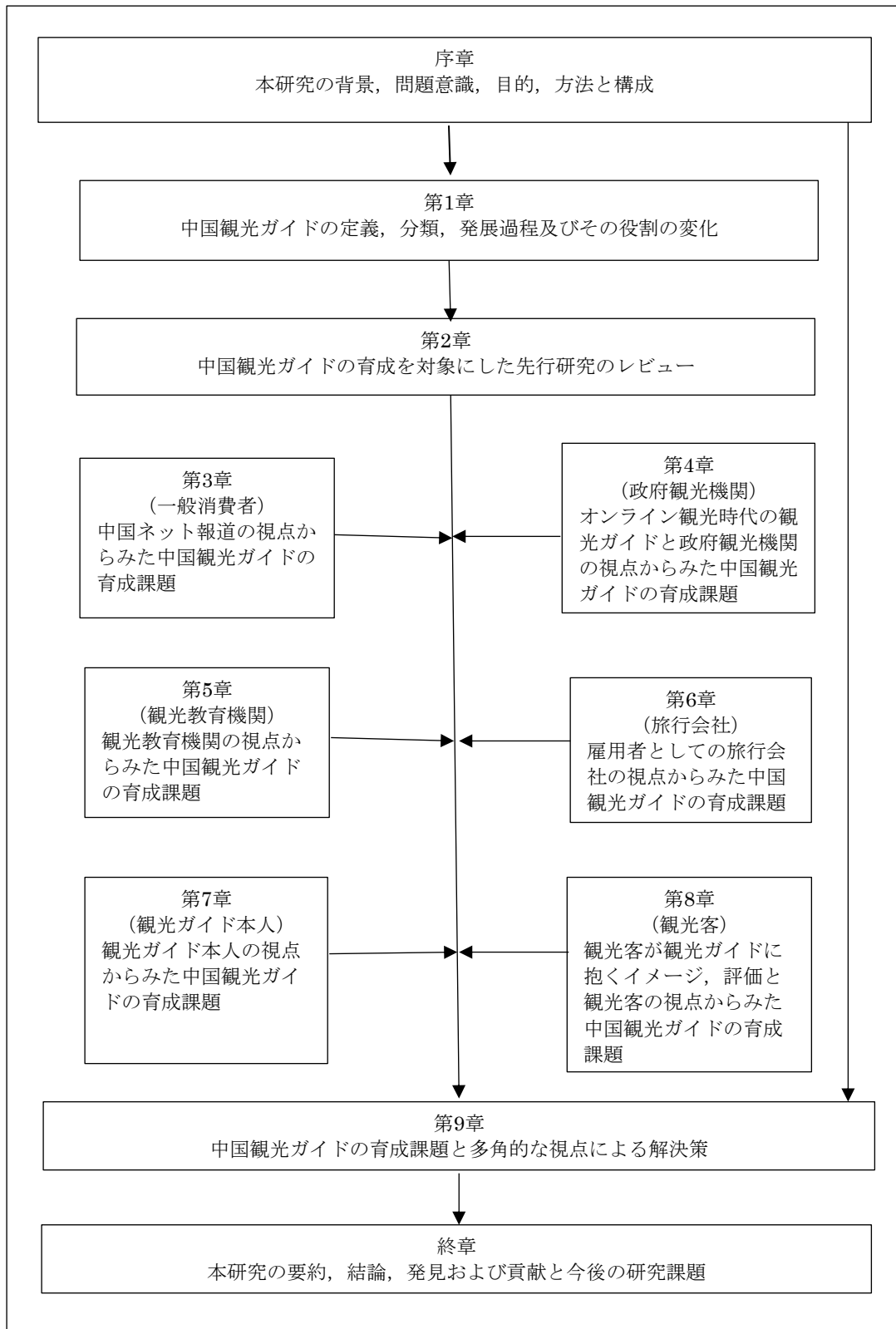
## ⑨ 第9章 中国観光ガイドの育成課題と多角的な視点による解決策

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、⑦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、⑧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、⑨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、⑩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。

以上の各章相互の関係を図示すると、次の図0-7になる。

図 0-7 本研究の構成と各章間の関係



出所：筆者作成

## 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節 中国観光ガイドの定義、分類

序章で述べたように、中国観光産業の迅速な発展に伴い、その第一線で活躍する観光ガイドの役割がより一層重要になっている。しかし、専門の観光ガイドがいつ出現したのか、そして、その役割はどのように変化したのかはまだ明らかになっていない。

そこで、本章ではまず、中国における観光ガイドの定義と分類を整理したのち、その発展過程と役割の変遷について述べたい。

##### 1. 中国観光ガイドの定義と分類

###### (1) 観光ガイドの定義

中国では観光ガイドを、1999年10月1日に施行された「観光ガイド人員管理条例」の第二条において、「観光ガイドとは、観光ガイド資格証明を取得し、旅行社からの委託を受け、観光客に観光案内、観光地の解説及びその他の観光関係サービスを提供する人」と定義している。

###### (2) 観光ガイドの分類

一方、中国の観光ガイドは、仕事の活動範囲により、①添乗員、②全コース同行の観光ガイド（全行程随行）、③ローカル観光ガイド、④観光スポット内での観光ガイド（案内役）の4種類に分類されている。

また、1995年に「全国観光ガイド等級評定制度」が施行されてから、観光ガイドは資格等級により、①初級ガイド、②中級ガイド、③高級ガイド、④特級ガイドに4区分されている。さらに、観光ガイドの勤務実態から、専門観光ガイド（正規雇用観光ガイド）と兼業観光ガイド（非正規雇用観光ガイド）に分けられる。加えて、観光ガイドが使用する言語により、中国語観光ガイドと外国語観光ガイドに分けられる。

## 第2節 中国観光ガイドの発展過程

中国観光ガイドの発展過程は、大きく5つの段階に分けることができる<sup>18</sup>。

### (1) 黎明期：1923～1948年

中国初の専門観光ガイドは、1923年8月1日に中国最初の旅行社である「上海商業貯蓄銀行<sup>19</sup>旅游部」の設立に伴い、誕生した。その後、同部は、1927年6月1日に上海商業貯蓄銀行から独立し、「中国旅行社」に改称した。

中国で最初に設立された近代的な旅行社である中国旅行社は基本的に、大学文科系の卒業生を雇用し、観光ガイドに任じていた。そして、入社した観光ガイドに社内トレーニングを受けさせた後、欧米に行かせたり、観光知識を身に付ける機会を提供したり、または海外の専門家を旅行社に招待し、講義を受講させたりして、観光ガイドとしてのサービスレベル向上に取り込んだ。

1923年の設立から1953年までの30年、「中国旅行社」は、中国の観光産業に大きく貢献し、数多くの観光人材を育成した。また、この時期に、「中国旅行社」のような営利企業だけでなく、社会团体により設立された旅行組織も多数現れた。

これらの旅行社や旅行組織では、専門観光ガイドが養成された。そして、これらの観光ガイドは、中国近代観光産業の舞台に登場し、活躍しはじめた。

### (2) 本格的始動期：1949～1977年

1949年に中華人民共和国が建国してから、中国の観光業はより一層の発展を遂げた。そして、「アモイ華僑サービス社」<sup>20</sup>が設立されて以来、観光ガイドは中国観光業の中核を占めるようになった。

そして、観光ガイドが有する専門的な解説案内や効率的な旅行手配のおかげで、香港、マカオ、台湾の同胞や海外に居住する中国人は、新しい社会主義国家中国の建設成果を認識できるようになる<sup>21</sup>。

当時の統計によると、1949年から1978年までの期間に、中国全国で約200から300人の観光ガイドがいたという。そして、彼・彼女らは主に、外賓の接待を担当していたため、

<sup>18</sup> 趙愛華ら（2009）の中国観光ガイドの発展段階の分け方を参考した。

<sup>19</sup> 略称は「上海銀行」で、当時中国最大の民営銀行である。「中国のモルガン」と呼ばれる中国民国時代の有名な銀行家陳光甫氏により創設されたのである。

<sup>20</sup> 1949年に設立された旅行会社である。

<sup>21</sup> 戴斌（2018）「优质服务是国家旅游业满满的正能量（質の高い観光ガイドサービスは国の観光産業の正の力である）」、『サービスの力（服务的力量）』、華遠国際旅游（集团）有限公司編。原文は以下になる。「1949年厦門華僑服務社成立以來，導游就是中國旅遊事業的中堅力量。由於導游的專業講解和高效安排，港澳台同胞和海外僑胞亲身体會并認同了社會主義新中國的建设成就」

この時期の観光ガイドは、大学の外国語専攻の卒業生が中心であった。来訪する外賓接遇を担う役割もあり、この時代のガイドは、「通訳観光ガイド人員」と呼ばれていた。また、この時期の「観光ガイド」が、社会地位も収入も高く、「観光ガイド」という職業は社会に尊ばれる職業であった。

### (3) 成長期：1978～1988年

1978年に「改革開放政策」が実施されると、海外から数多くの観光客が来訪し、中国の観光産業は急速に発展した。また、中国の観光産業もこの急成長に歩調を合わせて、以前の「事業」から「産業」へと変身した。

そして、観光ガイドは、この成長ぶりを直に目撃すると同時に、成長を支える1つの原動力になった。また、それは、民間外交官的な役割を果たし、観光産業の品質保証や産業革新などに対して、多大な貢献を果たした<sup>22</sup>。

他方、この時期の旅行社は数も少なく、急増する観光者の旺盛な需要に応えることができなかった。そのため、観光産業は、高利潤を誇る業界であった。また、「観光ガイド」は、高収入の職業と広く認知されていた。この時期になると、観光ガイド数も拡大し、全国で、約25,000人に達した<sup>23</sup>。

### (4) 成熟期：1989～2015年

急速に拡大する観光者の需要に応じるため、中国国家旅游局は1989年3月、全国規模で「観光ガイド資格試験」を実施した<sup>24</sup>。そして、観光ガイドに対する管理を強化するために、国家旅游局は1994年、全国の専門観光ガイドと兼業観光ガイドの資格等級を初級、中級、高級と特級に区分した。また、同年に、国家技術監督局と共同して、「観光ガイド職業等級標準」を公布した。さらに、「観光ガイド人員管理条例」が1999年5月に公布され、観光ガイドに対する管理が法律化された。

1999年以降、中国の観光産業は明らかに「マス・ツーリズム」の時代に突入した。観光市場は、「一部のエリート」に代わり、「大衆（マス）」を受け入れたことで、急速に発展した。

そして、この発展過程のなかで観光ガイドは、観光産業や社会全体の変化に向き合い、その影響を直接受ける存在になった。例えば、この時代に「違法な日帰り旅行」、「闇バス」や「闇ガイド」問題が生じた。世論は、観光ガイドがそれらの違法性や悪行の中心にいると

<sup>22</sup> 戴斌（2018）に同じ。原文は以下になる。「1979年、中国旅游事业转向旅游产业，导游更是旅行社市场化进程的见证者和推动者。导游在民间外交，品质保障和产业创新等方面做出了卓越的贡献」

<sup>23</sup> 趙愛華ら（2009）『导游概论（観光ガイド概論）』，中国旅游出版社。

<sup>24</sup> その後、「観光ガイド資格試験」は年に一回施行されている。

みなし、ガイドが批判の対象になることが多くなった<sup>25</sup>。

国家旅游局は 2001 年、「観光ガイド人員管理実施方法」を公布し、新しい観光ガイド証明書を発行した。そして、観光ガイドに対する「スコア管理」を実施し、現代の科学技術利用により、観光ガイドのデータベースを構築し、全国で、観光ガイドの電子情報ネットワーク管理を推進する。

また、国家旅游局は 2002 年に、観光産業の市場秩序を向上させるため、全国の観光ガイドを「専門観光ガイド」と「兼業観光ガイド（社会観光ガイドとも呼ばれる）」に分け、二つの組織体系と教育管理体系を作り上げた。

このように、中国では 1989 年以来、中央政府が観光ガイドの人材育成を重視したことで、その資質が大きく向上するとともに、その人数も急増した。国家旅游局の統計によると、2006 年現在で全国の旅行社に勤めている観光ガイドは約 10 万人、添乗員の数は約 2.1 万人いたという<sup>26</sup>。

## (5) 変革期：2016 年～現在

従前の観光ガイドは、旅行社からの要請がなく、単独で観光客にガイドサービスを提供することは「旅游法」により禁止されていた<sup>27</sup>。そのため、観光ガイドと旅行社との地位が激しく不平等で、旅行社が観光ガイドの仕事の主導権を握っていた。

旅行社の契約観光ガイド（正規雇用観光ガイド）は、基本給が低く、団体ツアーを担当したときに得られる給与加算も保障されないのが普通である。他方、旅行社と契約を結んでいない「社会観光ガイド（非正規雇用観光ガイド）」は基本給がないだけでなく、旅行社に団体ツアー料金を支払ったうえで、全コースの接待費までも先に立て替えて支払うことが一般的であった。

そのため、観光ガイドが生活を維持するためにやむを得ず、観光客を強引に買い物に誘って、宿泊施設や商店からリベートをもらっていた。観光ガイドの収入が観光客の買い物の多寡と深く関係しているため、観光客との衝突が頻繁に起こり、メディアに大いに報道されるようになった。その現象はもはや、中国観光産業の悪癖になっていると言える。

そして、従来慣行から、観光客は気に入った観光ガイドを自由に選ぶことができず、観光ガイドも自由にサービスの対象を決めることができなかった。

現在でも中国の国内観光客数が持続的に増加しつつある。だが、観光客は、伝統的な団体ツアーと団体ツアーに付帯する観光ガイドのサービスにさほど満足しているとは言えない。「観光ガイド」といえば、人々に信用できない、強制買い物などのことを連想させる。「観

<sup>25</sup> 戴斌（2018）に同じ。原文は以下になる。「1999 年以后，我们稳步进入大众旅游新时代，市场经历了一个从精英到大众的快速发展过程，在这个过程中，导游群体承载旅游业乃至整个社会的转型之重，也受了不少委屈。各地无论是打击非法一日游，黑车黑导，还是社会舆论，导游往往都是焦点和靶点」

<sup>26</sup> 趙愛華ら（2009）に同じ。

<sup>27</sup> 「中華人民共和国旅游法」第四十条を参照。

光ガイド」はイコール「買い物ガイド」であるというのが中国の観光客が観光ガイドに対してまず抱く印象であるという。

観光ガイドは、観光客の旅行満足度に直接に影響する存在である。そして、観光ガイドのサービスのレベルは観光産業の発展に大きな役割を果たしている。

中国の観光ガイドには、外国語ガイドの不足、また男女比率の不均衡等の構造上の問題、また、観光ガイドのサービスレベルが低いため、旅行者の観光ガイドに対する個性化、専門化の要求に応じられないなどの問題がある。そのため、現状は、観光ガイドに対するニーズに合致していない。それゆえ、観光ガイドの管理体制を改める必要がある。

このような背景下で、2016年1月29日に海南省海口市で開催された全国旅游事業会議では、観光ガイドがよりよく働くことができるための諸制度と管理のあり方に関する改革が提言された。そして、融通のない官僚制的なガイド管理から、市場化、自由化、法制化された管理体制に変えられた。

また、「国家旅游局ガイド自由執業<sup>28</sup>試行に関する通知」によると、中国政府は、2016年5月から江浙沪三省市（江蘇省、浙江省、上海市）、広東省において、オンライン観光ガイド自由就業を開始し、吉林長白山、湖南長沙と張家界、広西桂林、海南三亜、四川成都においてオンラインとオフライン観光ガイド自由執業を正式的に開始することになった<sup>29</sup>。

実際、「観光ガイド自由執業」政策を試行する前の中国では、大部分の観光ガイドは事実上の自由執業状態にあった。なぜなら、国家旅游局の統計データによると、中国では、80万人以上が観光ガイド資格証明書を取得しているが、その中で、旅行社と契約した契約観光ガイドの数は僅か20万人ほどに過ぎないからである<sup>30</sup>。

多くの観光ガイドは、旅行社と雇用契約を締結しないまま、直接旅行社から仕事の依頼を受けるか、観光客センター、ホテル、観光リゾート施設などの観光関係組織から仕事を紹介されている。そのため、「観光ガイド自由執業」政策は、観光ガイドの事実上の働き方を法的に承認したに過ぎない。

さらに、同年の8月24日に、国家観光局の肝いりで、「全国観光ガイド公共サービス監管プラットフォーム」が正式に運営を開始した。各大手旅行企業も「オンライン観光ガイド予約システム」を続々と開発し、使用をはじめている。「Ctrip」、「Tongcheng」、「tuniu」などのオンライン観光企業も積極的に「オンライン観光ガイド予約」を試行している。

これにより、共有経済のモデルは中国国内の観光市場に進入したと言える。「オンライン観光ガイド予約」の到来は、インターネット技術が伝統的な観光産業の改造に向けて歩調を急ぐことに成功したことを意味する。現在、大手オンライン観光会社は観光製品だけでなく、「人」と「サービス」も提供できるようになった。

---

<sup>28</sup> フリーランスのことである。以下は全部「自由執業」と示す。

<sup>29</sup> 中国国家観光局「国家観光局観光ガイド自由執業試行に関する通知」

<sup>30</sup> 本地宝 HP (<http://gz.bendibao.com/tour/201695/ly221798.shtml>)

過去の「DiDi<sup>31</sup>」と「UBER<sup>32</sup>」が伝統的なタクシー産業を革新的に変えたのと同じように、「観光ガイドの自由執業」、特に「オンライン観光ガイド予約」は観光産業を変えることに疑問がない。

さらに、2016年9月27日には、中華人民共和国観光局令第40号により、「『観光ガイド人員管理実施方法』の廃止に関する決定」が公布された。これ以前の、2001年12月27日に国家観光局令第15号に公布され、2005年6月3日の国家観光局令第21号に基づき修正された「観光ガイド人員管理実施方法」に規定されている観光ガイドの入職前のトレーニング審査制度、スコア管理制度、年度審査制度と観光ガイド資格証明書3年有効制度がこれにより廃止された。

「観光ガイド自由執業」は、観光ガイドは旅行社からの依頼がなくても、自由に観光客にガイドのサービスを提供し、報酬を得ることができ、観光客もオンラインまたはオフラインから気に入った観光ガイドを予約することができる制度である。

「観光ガイド自由執業」は、主に「オンライン自由執業」と「オフライン自由執業」といった二つの形を含む<sup>33</sup>。

「オンライン自由執業」とは、観光ガイドが「ネット観光ガイド予約プラットフォーム」を通して、観光ガイドサービスを予約した利用者に観光ガイドサービスを提供し、そして、第三者の支払いプラットフォームを通して、ガイドサービス料を徴収するというシステムである<sup>34</sup>。

「オフライン自由執業」は、観光集散センター、旅行コンサルティングセンター、A級観光地域観光客サービスセンターなどの機関を通して、観光ガイドサービスを予約した観光客に観光ガイドサービスを提供し、そして、第三者の支払いプラットフォームを通して、ガイドのサービス料を徴収するというシステムを確立した<sup>35</sup>。

「観光ガイド自由執業試行管理方法（試行）」第八条によると、試行地域に登録した初級以上の観光ガイド資格証明書を所持し、体が健康で、過去2年以内に行政処罰が課されたことがない観光ガイドは地域の観光主管機関の審査を受けたあと、観光ガイドサービスを自由に提供することができるという。

### 第3節 中国観光ガイドが担う役割の変化

上述した中国観光ガイドの発展過程を詳細に観察すると、その役割と地位が以下のように変化していることが理解できる。

---

<sup>31</sup> モバイルインターネットを利用し、ユーザーに現代的な移動方式を提供する中国の会社である。

<sup>32</sup> アメリカの会社である。

<sup>33</sup> 「観光ガイド自由執業試行管理方法（試行）」第三条を参照。

<sup>34</sup> 同上。

<sup>35</sup> 同上。



### ① 観光ガイドの規模、役割と社会地位の変化

中国の観光産業の観光ガイドは、国家建国直後の賓客接遇事業から現在の総合的な役割へ変わってきた、これに歩調を合わせて、観光ガイドの人数も最初の2, 3百人から現在の約90万に達した。そして、観光ガイドの役割も建国初期の外交接待から普通の観光案内者へと移り代わり、観光ガイドの社会地位はだんだん低くなっていった。

### ② 旅行会社との関係の変化

過去の観光ガイドは、旅行社からの依頼がないと、ガイドすることができなかった。その結果、ガイドはやむを得ず、旅行社に所属していたのである。ガイドと旅行社との関係は、従属関係であった。観光ガイドフリーランスの試行により、観光ガイドは自由に観光客を接待するようになったので、旅行社との関係は従属の関係から解放された。

## 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

#### 第1節 中国観光ガイドに関連する先行研究の概要

本研究は、「cnki.net」<sup>36</sup>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」の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、中国国内で行われた観光ガイドを取り扱う先行研究の全体像を把握した。

その結果、観光ガイドを対象にした研究で、学会誌などの「定期刊行物」に掲載されたものが135件、「修士・博士学位論文」が63件、合わせて198件の研究を見出すことができた（表2-1と表2-2参照）。

---

<sup>36</sup> 「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。

表 2-1 定期刊行物に掲載された観光ガイドを取り扱う研究テーマ別の研究件数 (2017年7月まで)

研究テーマと研究件数			
定期刊行物に掲載された研究 (135件)	観光ガイドの資格 試験に関連する研究 (11件)	試験制度を取り扱う研究 (4件)	
		受験対策を取り扱う研究 (4件)	
		資格試験教育を取り扱う研究 (3件)	
	観光ガイドのトレーニングに関連する研究 (22件)		
	観光ガイド教育に 関連する研究 (47件)	中国語観光ガイド教育の問題点を取り扱う研究 (7件)	
		外国語観光ガイド教育の問題点を取り扱う研究 (17件)	
		教育カリキュラムと教育手法を取り扱う研究 (8件)	
		観光ガイド教育全般の問題点を取り扱う研究 (15件)	
	観光ガイド教育を 担う教育機関に関 連する研究(36件)	中等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う研究 (8件)	
		高等職業教 育機関での ガイド教育 を取り扱う 研究 (28件)	外国語ガイド教育の問題点を取り扱う研究 (5件)
			授業カリキュラム上の問題点を取り扱う研究 (6件)
			教育手法を取り扱う研究 (7件)
		観光ガイド教育のあり方を取り扱う研究 (10件)	
		4年制大学に おける観光 ガイド教育 を取り扱う 研究 (8件)	外国語ガイド育成上の問題点を取り扱う研究 (3件)
			カリキュラム上の問題点を取り扱う研究 (3件)
	観光ガイド人材育成上の問題点を取り扱う研究 (2件)		
	その他のテーマ (11件)	観光ガイドの管理を取り扱う研究 (5件)	
観光ガイドが直面している問題とガイドチームの構築を取り扱う研究 (2件)			
観光ガイドの知識・技能を取り扱う研究 (2件)			
観光ガイドのサービスの質に影響する要因を取り扱う研究 (1件)			
観光ガイドに対する信頼を取り扱う研究 (1件)			

出所：筆者作成

表 2-2 観光ガイドを取り扱う修士・博士学位論文のテーマ別の研究件数 (2017年7月まで)

研究テーマと研究件数	
修士・博士学位論文文献 (63件)	①観光ガイドの給与に関連する研究 (7件)
	②観光ガイドのコンピテンシーに関連する研究 (5件)
	③観光ガイドの離職に関連する研究 (6件)
	④観光ガイドの職業倦怠に関連する研究 (7件)
	⑤観光ガイドの報酬制度に関連する研究 (3件)
	⑥観光ガイドの忠誠心に関連する研究 (5件)
	⑦観光ガイドの管理体制に関連する研究 (7件)
	⑧観光ガイドの職業倫理に関連する研究 (3件)
	⑨観光ガイドの役割に関連する研究 (1件)
	⑩観光ガイドの社会保障制度に関連する研究 (1件)
	⑪観光ガイドのトレーニングに関連する研究 (2件)
	⑫観光ガイドの職業能力開発に関連する研究 (10件)
	⑬観光ガイドの育成に関連する研究 (4件)
	⑭観光ガイドの職業満足度に関連する研究 (2件)

出所：筆者作成

## 第2節 定期刊行物に掲載された135件の研究概要

### 1. 観光ガイドの資格試験に関連する研究 (11件)

観光ガイド資格試験に関連する研究としては、観光ガイド資格試験制度 (例えば、劉是今：2008, 張瑩：2010 など), 観光ガイド資格試験受験対策 (例えば、蘇長兵：2012, 孫争争：2013), 観光ガイド資格試験向けの教育制度と教育手法 (例えば、袁尧清：2009, 褚琴：2014 など) などの研究を合わせて11件を見い出した (表2-3参照)。

表 2-3 観光ガイドの資格試験に関連する研究の一覧

資格試験制度を取り扱う研究	資格試験受験対策を取り扱う研究	資格試験教育を取り扱う研究
1. 劉是今 (2008)	5. 蘇長兵 (2012)	9. 袁尧清 (2009)
2. 張 瑩 (2010)	6. 孫争争 (2013)	10. 褚 琴 (2014)
3. 曾招喜 (2012)	7. 王 琼 (2014)	11. 余晶晶 (2015)
4. 邢劍飛・李曉 (2015)	8. 張進偉 (2015)	—————

#### (1) 観光ガイド資格試験制度を取り扱う研究 (4 件)

そのうち、観光ガイド資格試験制度に関して、例えば、劉是今 (2008 年) は、「観光業の急速な発展に伴い、現在の観光ガイド資格試験制度に存在する問題が日増しに顕著になり、すでに多くの分野で現状は、改革の必要性和新しい仕組みの開発ニーズに合致しておらず、観光ガイド業界と観光業全体の正常な発展を深刻に妨げている」と指摘した。

そのうえで、観光ガイド資格試験に存在している問題は以下であると指摘した。

- ①応募の際の資格要件が低すぎるため、観光ガイドの人数が急激に拡大し、業界の競争が激しくなり、観光ガイドの定着率が低下している。
- ②資格試験の内容が簡単すぎるとともに試験科目が少なすぎるため、観光ガイドの質が不均一である。そして、それは、観光ガイドの資質向上を抑制し、さらには観光業界全体の発展に負の影響を与えている。
- ③現在の観光関係教育機関は、ガイド資格の取得に特化した教育を行っているため、教育の幅が狭く、結果として観光教育の水準の向上を妨げている。

そして、劉は、上記の問題の解決策として、「①観光ガイドの受験資格要件を高め、その量的な拡大から品質の向上に変換すべきである、②観光教育機関への観光行政機関の介入を弱めると同時に、受験対策に終始するのではなく、観光ガイド全体の質の向上を目指すべきである」と提言する。

他方、張瑩 (2010) は、ガイド資格試験制度に内在する問題を指摘したうえで、ガイド資格試験制度の改革案を提案した。具体的には、観光ガイド資格試験制度には以下の 4 つの問題があるという。

- ①資格試験に参加できる学歴条件が低い.
- ②試験に関する教材は内容的な深みが欠けている.
- ③試験内容が簡単すぎる.
- ④試験向けのトレーニングは、あまりにも受験対策に焦点を当て過ぎている.

そして、観光ガイド資格試験制度を改善するためには、「①観光ガイドの受験資格要件を高める、②試験の標準を統一する、③観光ガイドの総合的な質の向上を目的にする、④トレーニングの内容は現場での応用に焦点を当てるべき」と主張した。

加えて、張は、観光ガイドの質を強化するためには、「まずは、観光ガイド資格試験制度を改善し、試験の内容と観光ガイドが実際に行っていることとを一致させ、観光業の競争と状況の発展に応じるために、根本から観光ガイドの基本的な知識、能力、適性を重視する必要がある」と述べている。

そして、曾招喜 (2012) らは、「体験型経済時代の到来に歩調を合わせて中国の観光も、従前の見学を中心にした観光から体験型観光へと移行をし始めた。体験型観光の到来は観光ガイドに求める資質がさらに厳しくなった」と指摘した。

また、曾は、山東省で行われている体験型観光を事例にして、観光ガイドへの資質を分析したうえで、伝統的な観光ガイド資格試験の内容と方法の限界を指摘するとともに、観光ガイド資格試験の内容と試験の方法からの変革を提唱する。

これに対して、邢・李 (2015) は、勤務先大学の学生とガイド試験トレーニングセンターでの研修に参加している人びとを対象にして、質問紙調査を行った、それにより、浙江省観光ガイド資格試験の改革の方向性を調べている。

それによると、浙江省の観光ガイド資格試験には主に、以下の問題があるという。

- ①観光ガイドの認定方法はガイド資格試験だけであること。つまり、臨時ガイド証明書をもたらるのはただ少数の特別な言語能力がある人で、一般人がガイドに従事したいなら、ガイド資格試験に参加し、ガイドの証明書を得ないとできない。
- ②資格試験の出題者が省政府の観光行政管理機関のみであること。そのため、政府の観光行政管理機関と良好な関係にあるトレーニングセンターが行う受験前の研修に参加した受験生は参加しなかった受験生より合格率が高くなる。
- ③資格試験に受験できる学歴要件が低いこと。国民の学歴の高まりに従い、この学歴の要件は低くなった。
- ④試験の目的が単一であること。試験の唯一の目的は、ガイドの職業技能を有する人の選抜である。そのため、ガイドとしての資質はほとんど考慮されていない。

加えて、邢・李は、ガイド資格試験の筆記試験の部分について、「①試験内容に奥行きが

なく、客観的な試験問題ばかりで、受験者の主観を問う問題がない。これでは、受験生の多面的な評価ができない、②試験の内容が不合理である」と指摘し、面接試験についても、「①評価基準が不合理である、②柔軟性に欠ける」と述べている。

以上から、劉是今ら（2008）の研究者たちは、中国の現在の観光ガイド資格試験には多くの問題が存在し、中国観光業の革新と発展に対応していないと指摘し、観光ガイド資格試験制度の改革を主張している。そして、その問題とは、主に以下である。

- ①観光ガイド資格受験に際しての学歴などの要件が低すぎることで、その結果、募集人数が多過ぎて、ガイドが粗製乱造され、結果として質の低いガイドと定着率の低さを生み出している。
- ②ガイド資格の認定方法が、観光ガイド資格試験だけであること。
- ③ガイド資格試験の出題者が各省の省政府観光行政管理機関だけであること。
- ④ガイド資格試験の内容が簡単すぎると同時に、技能に関連する出題が多く、資質を問う問題が少ないこと。
- ⑤資格試験向けのトレーニングはあまりにも試験対策のみに焦点が当てられていること。

そして、これらの問題点に対して、以下の解決策が提案されている。

- ①観光ガイド資格試験の学歴条件など募集条件を高くすることで、従前の量的な拡大から品質の向上に変換すること。
- ②試験の標準を統一し、受験生の総合的な質に対する出題を増やすこと。
- ③政府の観光行政管理機関の介入を弱め、資格試験の決定する役割からガイドを指導養成する役割に転換すること。

## (2) 観光ガイド資格試験の受験対策を取り扱う研究（4件）

これに対して、観光ガイド資格試験の受験対策を取り扱う研究として、例えば、蘇長兵（2012）は、中国安徽省観光ガイド資格試験での面接試験の現状を踏まえ、その目的、要求事項、形式と採点方法に焦点を当てた以下の5つの試験対策を提案している。

- ①準備時間は十分でなければならない。
- ②観光ガイド試験の説明文の作成に注意を払う必要がある。
- ③プレッシャーなどの負けない心の準備をする。
- ④面接でのテクニックをマスターする。
- ⑤面接試験の内容や形式の変更に注意する。

また、孫争争 (2013) は、「全国観光ガイド資格試験は、筆記試験と面接試験に分かれているが、試験内容の幅広さ、試験項目の実用性、試験様式の柔軟性から、面接試験は難易度が高い試験と広く認識されている」という。

そのうえで、浙江省寧波市の観光ガイド資格試験での面接を分析し、「観光ガイド試験に向けた学習時間、知識の取得、面接時の心構え、試験室での対応」といった4つの側面から面接試験対策を提案した。

他方、王琼 (2014) は、「受験生は観光ガイド資格試験の景勝地解説文の作成において、①無許可的で借用した指針を取りやすい、②主要的なものとの副次的なものはっきり区別できない、③イノベーションの欠如などの問題がある」と指摘した。そのうえで、それらの問題の原因を分析し、教師の指導対策を提案している。

また、張進偉 (2015) は、「観光ガイド資格試験の面接試験は回答時間が短いため、その試験に合格するためには、景勝地の解説文をよく書く必要がある。そのためには、景勝地の選択、解説文のテーマ、景勝地に関する資料の収集などに努力する必要がある」と指摘した。

そして、張は、景勝地の解説文を作成する過程における様々な問題に対する分析に基づき、いくつかの意見を提案している。

### (3) 観光ガイド資格試験教育を取り扱う研究 (3件)

さらに、観光ガイド資格試験教育に関して、袁尧清 (2009) は、2005年から2007年の全国観光ガイド資格試験での湖南省の事例を取り上げ、その出題のうち観光ガイドの歴史と地理知識を問う問題を分析し、「観光ガイドに対する教育・訓練は受験テクニックに重きが置かれているため、学生は歴史と地理に対する理解が浅く、学生の知識レベルは不均等であると同時に、学生の適性に応じた教育が行われていない」などの問題を指摘した。

そして、「引き続き教材を刷新し、地域の人文地理学の研究を強化し、かつ優秀な教育事例を相互に学ぶなどの方式を導入して、観光ガイドのサービス技能を向上させる必要がある」と主張した。

また、褚琴 (2014) は、「高等職業学校は、英語観光ガイドを育成するための重要な基盤である」と指摘し、そして、より多くの適性のある英語観光ガイドを育成するため、江蘇省南京市の英語観光ガイド資格試験の必要条件を分析したうえで、教授法、教授条件、評価方法、教育カリキュラムの新しいモデルを模索している。

そして、余晶晶 (2015) は、「『政策と法規』は全国観光ガイド資格試験項目の1つであり、観光サービスと観光マネジメントコースで、重要な役割を果たしている」と主張し、教材の取捨選択と教授法の改善について議論し、いくつかの改善提案を述べている。



## 2. 観光ガイドのトレーニングに関連する先行研究（22件）

### (1) トレーニングの現状、問題点およびその解決策を取り扱う研究（10件）

観光ガイドのトレーニングに関連する先行研究を調べたところ、その現状と問題点およびその解決策を取り扱う以下の10件の先行研究を見出した（表2-4参照）。

表2-4 観光ガイドのトレーニングの現状、問題点およびその解決策に関連する先行研究の一覧

1. 鄧小娟（2011）	2. 阮 瑶（2002）	3. 盛 頤（2009）	4. 王 鏡（2010）	5. 記俊超（2002）
6. 楊艷ら（2015）	7. 宋素鳳（2009）	8. 林妙玲ら（2010）	9. 王小娟（2007）	10. 古 屹（2010）

#### 1) 観光ガイドのトレーニングを担う教員を取り扱う研究

##### ① トレーニングを担う教員が抱える問題

上記の先行研究のうち、観光ガイドのトレーニングを担う教員が抱える問題について、鄧小娟（2011）は、雲南省のシーサンパンナを事例として、「トレーニング教員が不足している。加えて、中国の観光学教育の開始が遅いため、多くのガイド専攻が歴史あるいは地理学院の下に設置され、教師も多くの場合、歴史あるいは地理学の教師であり、ガイド経験が豊富な教師があまりないのが現状である」と指摘している。

同様に、阮瑶（2002）も、「現在、トレーニング教員が不足している。そのため、観光行政機関のマネジャーや観光関係大学の教員が臨時的に担当するのが一般的である」と指摘した。

そして、盛頤（2009）は、三亜市を事例にして、「教員はトレーニングの成果を左右する重要な鍵であるが、同市の教員は、専任職ではなく、観光管理機関と観光企業の従業員が兼務している。また、多数の教員がガイド専修者ではないため、理論知識が不足している。だが、観光ガイド専修者であっても実践経験が不足している」と述べた。

さらに、宋素鳳（2009）は、「高等教育機関におけるトレーニング教師の大部分は、歴史、地理、外国語、経済学科の教師から転じてきた者であるから、正式的なガイド専攻の教育を受けたことがないし、ガイドの実務経験もない。さらに、ガイド専攻出身の教員であっても多くの場合、理論知識を備えているが、実践の経験がない。その上、独自にトレーニングカリキュラムを開発し、現実のガイドが直面する諸問題を研究する教員はほとんどいない」と指摘している。

## ② トレーニングを担う教員が抱える問題への解決策

上述した問題を解決するために、鄧小娟 (2011) は、「トレーニングの質を高め、観光業の発展に適合したガイド人材を育成するためには、トレーニング教員を選ぶときに、ガイド経験があり、優秀な実務実績を有し、かつ観光学を専攻した者を選ぶべきである」と指摘した。

また、盛頤 (2009) は、「まず、教員は学生の実務能力向上を目指す教育に心掛けるべきである。多様な教育手法、現代的な教育技術を活用し、教育の内容を学生に効率よく伝授すべきである。加えて、大学や行政などのガイド関係機関は、トレーニング教員の研修、学術的な交流や研究活動の機会を提供すべきである」と論じている。

そして、楊艶ら (2015) は、江蘇省のガイドトレーニングの現状と問題を分析した結果、「観光行政機関が観光関連の職業教育機関と協力提携して、共同でガイドトレーニング教員を育成すべきである。そして、教員の休暇時間を利用し、実際のガイド現場で研修させることで、その実践能力を高めるべきである」と述べている。

また、宋素鳳 (2009) は、「トレーニングの担当教師は教育経験豊かな教員であるとともに、優秀なガイド人材であるべきだ」と主張し、王小娟 (2007) は、「教育機関と社会の力を利用して、優秀なトレーニング教員を選ぶべきである」と述べる。

さらに、古屹 (2010) は、「トレーニング教員は実務的な教育能力を意識して高めるべきである。多様な教育手法、現代的な教育技術の技術を利用し、教育の内容を参加者に効率よく教授すべきである。トレーニングの担当教師は教育経験が豊富な人材であるとともに、優秀なガイド人材であるべきだ」と主張している。

## 2) 観光ガイドトレーニング手法を取り扱う研究

### ① トレーニング手法に内在する問題点

観光ガイドトレーニング教育に内在する問題点について、鄧小娟 (2011) は、「現状のガイド教育は、理論知識を過度に強調し、実践技能の訓練を軽視している。そして、空疎で、陳腐化した知識、理論と実践が一致しないものが教えられている」と述べている。

また、阮瑶 (2002) は、「現状のガイド教育は、実務を重視し、職業倫理を重視していない。そして、その内容が教育機関ごとにバラバラであり、統一的な内容になっていない。つまり、カリキュラムの違いが大きい」と述べている。

さらに、盛頤 (2009) は、「三亜市のガイドトレーニングの内容が単純で、観光商品をセールスするための技巧と観光地の説明に終始しており、教育内容に深みが欠けている。また、教育が資格試験対策に過ぎず、ガイドとしての総合的な素質を高める教育が少ない」と指摘する。

そして、楊艷 (2015) が、江蘇省のガイド教育の現状と問題を考察しているが、そこにおいても、「ガイドトレーニングは初級資格試験向けのトレーニングがほとんどで、中高級ガイド資格試験向けのトレーニングはあまりない。そして、トレーニングの内容は資格(等級)試験合格が目的で、実践的な能力の向上が重視されていない」と言っている。

さらに、宋素鳳 (2009) は、「ガイド教育が資格(等級)取得を目的にしており、実務的で現場ですぐ使える内容の教育を重視してない。さらに、政治思想と職業倫理を重視していない。低い等級向けのトレーニングは重視されているが、高等級のそれは重視されていない」と述べる。加えて、林妙玲・蘇欣慰 (2010) も、同様の指摘を行っている。

他方、王小娟 (2007) は、「ガイドトレーニングの種類が少ない。観光行政管理機関が行うトレーニングは資格試験対策と年度審査対策に集中している。また、トレーニングに計画性がなく、その内容が確定していないため、教員が違くと教える内容が違う」という。

そして、古屹 (2010) は、「教育機関は資格試験合格を重視し、ガイドとしての素質向上を重視していない。トレーニングの内容が簡単で、その内容が主に、観光商品の販売と、観光スポットの解説に集中し、深い内容のトレーニングが欠けている。教育カリキュラムが恣意的に作られており、全国で通用する正式な教育教材がない」と述べている。

### 3) 観光ガイドトレーニング手法が抱える問題への対策

上述した問題への解決策として、鄧小娟 (2011) は、「ガイドトレーニングは、ガイドの現状と市場の需要、ガイドの知識レベルと業務能力、特に実践的運用能力を鑑み、その内容を決定すべきである」と主張する。

そして、盛頤 (2009) は、「トレーニングの内容を多元化させ、ガイドの専門的な知識を深めるべきである。同時に、ガイドの実践能力の向上を重視すべきである」という。また、楊艷ら (2015) は、「ガイド教育の実態を旅行社が調査研究し、その結果をまとめて、具体的な教育内容を観光行政管理機関に提言すべきである」と主張し、宋素鳳 (2009) は、「詳細な調査結果に基づき、ガイド教育のカリキュラムを確立し、市場のニーズに合致した教育を実施すべきである」と主張している。

### 4) 観光ガイドのトレーニング期間を取り扱う研究

#### ① トレーニング期間にみる問題点

観光ガイドのトレーニング期間を取り扱う問題点として、王小娟 (2007) は「ガイドのトレーニング期間が確定していない」ことを、鄧小娟 (2011) は、「受講生の欠席率の高さ」を、また阮瑶 (2002) は「トレーニング時間が確立していない」ことを指摘する。

加えて、楊艷 (2015) は、江蘇省のガイドトレーニングを事例に捉え、「ガイドのトレーニ

ング時間が定まっていない。また、トレーニングの連続性が欠けている」と述べ、宋素鳳 (2009) は、「ガイド教育に要する授業料の徴収が不合理である」と述べている。

## ② トレーニング期間問題への対策

また、観光ガイドトレーニングの時間に存在している問題の解決策に関して、鄧小娟 (2011) は、「観光業はハイシーズンとローシーズンがある産業である。観光行政管理機関、観光トレーニングセンターはシーズンを考慮に入れ、トレーニングの時間を決定すべきであり、トレーニングはローシーズンの時に、バッチ的に行うべきである」と指摘した。

宋素鳳 (2009) は、「旅行社はパーフェクト的な奨励制度を制定すべきである」と述べている。また、林妙玲、蘇欣慰 (2010) は、「ローシーズンの時に、トレーニングを行う」と主張した。さらに、古屹 (2010) は、「現在のインターネット技術を利用し、集中的講義と通信教育を結合し、ガイドの時間と経費を節約し、効率よくトレーニングを行う」と主張する。

## 5) 観光ガイドの再トレーニングを取り扱う研究

### ① 再トレーニングにみられる問題点

観光ガイドの再トレーニングを取り扱う研究として、阮瑶 (2002) は、「トレーニングは専業ガイドの参加を重視し、兼業ガイドの参加を重視していない」という。また、盛頤 (2009) は、「三亜のガイドのトレーニングは主として初級ガイドに対するトレーニングであり、中・高級ガイド向けの教育になっていない」といっている。

さらに、楊艷 (2015) は、「ガイドの職業中のトレーニングは少数の実力のある大手旅行社に行われているが、中小旅行社に行われるトレーニングは少ない」と述べ、王小娟 (2007) は、「ガイドの大部分を占めている社会ガイドに対するトレーニングが欠けている」と指摘する。加えて、古屹 (2010) は、「ガイドに対するトレーニングは主に初級ガイドに対するトレーニングで、中・高級に対するトレーニング欠けている」と述べている。

### ② 再トレーニング問題への対策

上述した観光ガイドの再トレーニング問題への解決策として、古屹 (2010) は、「ガイド成長の各段階で、段階的なトレーニングを行うべき」と述べている。

## 6) 観光ガイドトレーニングの地域間格差を取り扱う研究

観光ガイドトレーニングの地域間格差に関して、阮瑶 (2002) は、「トレーニングは東部地

方と西部地方と差異があり、観光業発達地域と発達していない地域と差異がある」という遅滞しがちであると指摘している。また、阮瑶（2002）は、東部と西部地方および観光業発達地域と発達が遅れている地域では、観光ガイド教育が遅滞しがちであると考えている。

## 7) 観光ガイドトレーニングのメカニズムを取り扱う研究

### ① トレーニングメカニズム上の問題点

観光ガイドトレーニングのメカニズムに見られる問題点として、阮瑶（2002）は、「現在のトレーニングメカニズムが健全ではない。多くの市の観光行政管理機関は、専門の教育機関を有していない。そして、教育と資格（等級）試験を担当する機関が同じ機関である」と述べている。また、林妙玲・蘇欣慰（2010）は、「実際のガイドのトレーニングは、教育機関ではなく、主に観光行政機関が担当している」ことが問題であると指摘する。

### ② トレーニングメカニズム上の問題への対策

上記の問題を解決するために、阮瑶（2002）は、「ガイドのトレーニングの四級体系を作る必要がある。従来の国、省、企業の三級から、国、省、（地域）市、企業の四級体系に変更する。資格（等級）試験とトレーニングを違う機関に担当させる。省級の観光行政機関はトレーニングを担当すべきではなく、ガイドのトレーニングは教学の条件と教師の実力がともによい観光教育機関に任せ、観光教育機関の作用を十分に発揮させるべきである」と主張した。

また、盛頤（2009）は、「ガイドのトレーニングは高等教育機関の作用を十分に発揮し、教育機関と社会が共同提携して、ともに、ガイドのトレーニングに力を入れるべき。特に、各種のトレーニング機関の参加を励ますべきである」という。さらに、記俊超（2002）は、「ガイド協会を設立し、そして、旅行社と業界協会でガイドのトレーニング制度を制定すべきである」と述べている。

加えて、楊艶ら（2015）、「ガイドのトレーニングの実施担当者を個々の旅行社から観光行政管理機関に指定された専門的なガイドトレーニング機関に変化すべき。旅行社と観光関係教育機関とが協力提携し、教育機関が旅行社の需要に応じて、旅行社の代わりにガイドの入職前のトレーニングを担当する」という。

これに対して、王小娟（2007）は、「旅行社はガイド人材の育成に主な役割を果たすべきで、海外のガイドに対する監督管理制度、ガイドの定期的な報告、ガイド証明書の更新、登録ガイドに対するトレーニングなどの制度を学んで、真似るべきである」と主張している。

## 8) 観光ガイドトレーニングへの積極性参加を取り扱う研究

観光ガイド研修への参加の積極性に存在している問題点に関して、鄧小娟（2011）は、「ガイド研修に参加した観光ガイド自身は学習の主体性と自覚が乏しい」と述べた。

また、その解決策に関して、例えば、楊艶ら（2015）は、「国は観光ガイド職業技術タイトルを設置し、そして、それをガイドの等級評定と統一させる。ガイドの等級と給与の割合を統一させる。ガイドの研修参加の積極性を高める」と主張している。

## 8) 観光ガイドのトレーニング手法を取り扱う研究

### ① トレーニング手法上の問題点

観光ガイドのトレーニングにみられる問題点に関して、阮瑶（2002）は、「トレーニングの形式が時代遅れである。理念が古く、新知識、新手段、新技術、特にインターネット技術が利用されていない」と述べ、盛頤（2009）は、「トレーニングの手段が単一で、集中的講義が主要手段で、多様な現代的な手段が欠けている」と述べている。

また、林妙玲・蘇欣慰（2010）は、「トレーニングの形式が単一で、主に対面式講義で、多様さが欠けている」といい、王小娟（2007）は、「トレーニングの方法が単一で、毎年の資格試験向けのトレーニングと年度審査トレーニングは主に、対面式講義で、課題別の討論および実践トレーニングが欠けている」という。さらに、古屹（2010）は、「トレーニングは集中対面式講義が主要手段で、多様な現代的指導手段が欠けている」と述べている。

### ② トレーニング手法上の問題点への解決策

観光ガイドを教育するための手法に内在する問題点を解決するために、鄧小娟（2011）は、「トレーニング内容の違いにより、違う教学の方法を使うべきである。具体的には、理論知識の教授は教師の講義という形を取り、実践能力を鍛える内容の教授は参加者間の経験交流の形をとるのがいい。教学のモデルは過去の理論知識中心から実践技能中心に変更し、そして、実践技能を教える時間が全体の60%以上を占め、全面的にガイドの総合的な能力を高めるべきである」と述べている。

また、阮瑶（2002）は、「トレーニングの方式は単一から多様化に変えるべき、教師の講義のみの教授方法から多様な方法（分析法、ゲーム、討論、操作訓練、視聴など）を利用すべき」と主張した。

さらに、王鏡（2010）は、「ガイドの仕事の特徴により、学習、トレーニングの方法を新たにすべきである。具体的には、まず、大型のイベントを利用し、ガイドに課題別のトレーニングを行う。次に、ネットを利用して、ネット上でトレーニングを行う。それから、観光企

業はガイドトレーニングの主陣地になるべき、ガイドを観光企業に入らせ、仕事での学習方法をガイドのトレーニングの一部分に収めるべきである。最後に、例えば、ガイドの仕事のブリーフィング、出版物、特別コラムなどのプラットフォームなどを建設し、ガイド同士の経験交流を重視すべきである」と主張した。

加えて、楊光明 (2012) は、「国家旅游局と各地域の観光行政管理機関は現代的なネット技術を利用し、逐次にガイドのトレーニングとガイドへの管理を強めていくべきである」と主張する。

さらに、林妙玲・蘇欣慰 (2010) は、「ガイドに対して、集中的で統一的な現場での（観光スポットなど）トレーニングを行う必要がある」と主張した。

古屹 (2010) は、「現代的なガイドトレーニングの理念と方法を利用すべきである。トレーニングの内容に応じて、啓発式、討論式、活動式を利用し、ケーススタディ、ロールプレイング、自己管理の学習法、行動学習、バウンドなどの新しい方式、方法を利用し、トレーニングを行うべきである」といっている。

## (2) 観光ガイドのトレーニングに関連するその他の研究 (12 件)

観光ガイドのトレーニングに関連するその他の研究としては、下表に取りまとめた 12 件が存在する (表 2-5 参照)。

表 2-5 観光ガイドのトレーニングに関連するその他の先行研究一覧

1. 鄧小娟 (2011)	2. 阮 瑶 (2002)	3. 盛 頤 (2009)	4. 王 鏡 (2010)	5. 記俊超 (2002)
6. 楊艶ら (2015)	7. 宋素鳳 (2009)	8. 林妙玲ら (2010)	9. 王小娟 (2007)	10. 古 屹 (2010)
11. 曹守富 (2012)	12. 鄭遼吉 (2008)	13. 劉蘭芳 (2002)	14. 王濟華 (2009)	15. 黃麗華 (2009)
16. 沈民権 (2003)	17. 鄭赤建・ 朱少双ら (2013)	18. 方海霞 (2014)	19. 張玲 (2012)	20. 陸安妮 (1997)
21. 王薇・ 武瑞嘗 (2006)	22. 劉喜梅・ 崔紅娟ら (2013)	——	——	——

## 3. 観光ガイド教育に関連する研究 (47 件)

観光ガイド教育に関連する先行研究には、中国語観光ガイド教育の問題点 (例えば、陸霞・李晋娜: 2008, 張金霞: 2009 など), 外国語ガイド教育の問題点 (例えば、趙麗: 2006, 王昀: 2007 など), 教育カリキュラムと教育手法 (例えば、譚春霞: 2010, 邹凱: 2011 など), ガイド教育全

般の問題点（例えば、李平：2004，黄慧：2005 など）などの 47 件があり，多様なアプローチからの研究が存在していることがわかる（表 2-6 参照）。

表 2-6 観光ガイド教育関連する研究一覧

中国語観光ガイド教育の問題点	外国語観光ガイド教育の問題点		教育カリキュラムと教育手法	観光ガイド教育全般の問題点	
1.陸霞・李晋娜（2008）	8.趙麗（2006）	17.張建英（2013）	25.譚春霞（2010）	33.李平（2004）	41.周其厚・康忠慧（2012）
2.張金霞（2009）	9.王 昀（2007）	18.唐美華（2013）	26.邹凱（2011）	34.黄慧（2005）	42.胡慧蓮（2012）
3.袁俊・劉艷紅（2012）	10.李海雲・李正栓（2008）	19.蔡佳（2013）	27.張穎（2011）	35.唐曉鷗（2011）	43.劉栩辰（2013）
4.伍新蕾（2013）	11.李麗華（2008）	20.潘娟（2013）	28.戴麗芳（2012）	36.曹銀玲（2011）	44.劉虹・趙林平（2013）
5.王 瑀（2014）	12.高潔静・馬小驊（2010）	21.岳福曹（2013）	29.張進偉（2012）	37.張智（2011）	45.楊麗霞（2013）
6.孫晨洋（2014）	13.耿娜娜・張艷玲（2011）	22.崔建周（2014）	30.陸佳（2012）	38.陳霞（2012）	46.羅長欣（2013）
7.白 洋（2015）	14.劉娟・張俊傑（2011）	23.李勇・陶暹光（2014）	31.馬曉路（2013）	39.李美霖（2012）	47.王中利（2013）
——	15.牛寧（2012）	24.石朝霞（2015）	32.張笑薇（2014）	40.朱芬芳（2012）	——
——	16.潘娟（2012）	——	——	——	——

### (1) 中国語観光ガイド教育の問題点を取り扱う研究（7件）

中国語観光ガイド教育の問題点に関して，例えば陸霞・李晋娜（2008）は，「観光ガイドは全体的に数が多いものの，人材の不安定さと人材の流失が深刻であり，加えて，不合理的な人材構造と相まって，観光ガイドの質や観光業の持続可能な開発に必然的に影響している」と述べている。

また，彼らは，①業界の要求に従いガイド専攻を設置すること，②産学連携して教育を行い，カリキュラムを開発することが重要と主張する。

また，張金霞（2009）は，「観光業の発展が観光ガイドへの需要増をもたらし，特に高品質，複合型観光ガイド人材への需要が高まっている。多技能を有する観光ガイドを育成するためには，教育目標の明確化，ガイド専攻科の設置，カリキュラムモデル，教学デザイ



ン、教員構成などの多方面からの検討を要し、教育制度設計や授業管理での、または資金面での支援が必要である」と指摘した。

これに対して、袁俊・劉艶紅 (2012) は、「高等教育機関は、質の高い観光ガイドを育成する主要な地位を占めている。しかし、その育成手法には一連の誤りや問題が存在している」と述べ、この誤りや問題を改善するためには、①目標に応じてのカリキュラム設置モデル、②柔軟で多様な教学デザインモデル、③産学連携の実践的な教学モデル、④理論と実践を共に備える教員の配置が必要であると主張する。

また、伍新蕾 (2013) は、「高品質技能型観光ガイドは、観光企業に望まれており、高等職業学校は、業界と密接に連携して観光ガイドを育成する必要がある」と主張し、「仕事のプロセスに基づいてのカリキュラム改革を完成するだけでなく、企業との協力を強化する必要がある。生徒にインターンシップに行くことに加えて、学校で生産的なトレーニング基地を築き、教学統合のための真のキャリアを提供し、産学連携の観光ガイド人材育成モデルを構築すべき」と述べている。

さらに、王瑀 (2014) は、「ガイドを学ぶ学生の仕事の価値観を育てること、学生の観光ガイドという職業への正しい認知を育てることを重視すべきである」と述べ、「自分自身がガイドという仕事を評価してはじめて観光ガイドに求められている知識や技能を自覚的、自動的にマスターできる」と主張している。

これに対して、孫晨洋 (2014) は、「新たな市場条件に合致した観光ガイドを養成し、社会のニーズを満たすためには、観光ガイドの法的意識との法律応用能力を強化する必要がある」と指摘する。

他方、白洋 (2015) は、新疆ウイグル自治区での観光ガイドの発展状況を分析しながら、少数民族観光向けのガイド育成に存在している課題、つまり、①少数民族観光ガイドの育成を強化する、②少数民族観光ガイドに適した人材育成の新しいモデルを確立する。具体的には、少数民族観光ガイドインターンシップ制度を導入する。少数民族向けに一時的な観光ガイドシステムを導入し、統一管理を実施する。少数民族観光ガイドのためのオリエンテーション・トレーニングシステムを実施することが重要であると述べる。

## (2) 外国語観光ガイド教育の問題点を取り扱う研究 (17件)

外国語観光ガイド教育の問題点に関して、趙麗 (2006) は、北京連合大学観光学院の英語観光ガイドの育成手法をとりまとめ、①標準化された教育制度を確立する、②大学外に定期的実施できる訓練拠点を確立する、③実践的な教育を行うために、旅行代理店と長期的に提携したり、高級観光ガイドを教員として雇用したりするなどにより、産学連携した指導システムを確立する、④観光ガイドを体験できる実習室をつくるなどを提案している。

また、王昀 (2007) は、「中国の国際観光市場の急速な発展に伴い、観光企業は外国関連観光ガイドの質への要求は高まりつつある。高品質の外国関連観光ガイド人材をいかに育成

するかが、中国高等職業学校に探求されるべき新しい課題である」と述べる。

そして、その人材育成の目標、専攻の設置、カリキュラムのモデル、授業設計、育成方法および理論的な知識と実践力をともに備えた教員構成という6つの側面から外国関連観光ガイド育成のあり方を考察している。

また、李海雲・李正軫(2008)は、「河北省の観光ガイドの人材育成手法とガイド人材の選定は、依然として市場の要求から離れており、まだ多くの問題がある」といい、「河北省の状況に適した外国関連観光ガイドと翻訳人材育成手法を戦略的に開発し、質の高い専門チームを創造することが同省の観光産業と国際市場の発展に不可欠である」主張している。

これに対して、李麗華(2008)は、「学校と企業間の協力は、観光教育機関と観光企業の発展を促進する効果的な手段である」と述べたうえで、学校と企業との協力は教職員の養成、教学の改革と専攻の構築および人材育成の質に与える促進作用を明らかにした。

加えて、高潔静・馬小驊(2010)は、多言語地域の観光ガイド人材育成の必要性と重要性を説明し、賀州市を例として、現在の多言語地域での観光ガイド人材育成に存在している問題を分析したうえで、①プロの観光ガイドの数は極めて少ない、②地域の観光文化財に関する教育が十分でない、③職業倫理とサービス技能を向上させる必要がある、④方言ガイドの数は極めて少ない、⑤政府、高等教育機関、トレーニング機関と観光企業との4者間の協力が不足しているという問題点を提示した。

さらに、耿娜娜・張艷玲(2011)は、「人的資源は観光開発においての最も重要な資源であるが、現在みられる山西省の外国関連観光ガイド不足は、その観光経済の発展を抑制するボトルネックになっている」と指摘したうえで、同省の外国関連観光ガイドの現状と問題点、つまり、①外国関連観光ガイドの数は徐々に増加している、②外国関連観光ガイドの質は向上し続けている、③外国関連観光ガイドの専門性は低い、④外国関連観光ガイドは頻繁に離職していることを指摘する。

そして、彼らは、①高等教育機関の人材育成は科学的ではない、②外国関連観光ガイドを教えるバイリンガル教師が不足している、③カリキュラム内容が妥当でない、④旅行代理店が行う外国関連観光ガイド教育は標準化されている、⑤外国関連観光ガイドにはプロフェッショナルな意識が欠けている、⑥観光関係政府機関は、外国関連観光ガイドの選択とトレーニングにおいての十分な役割を果たしていないという。

これに対して、劉娟・張俊傑(2011)は、「中国の観光業の従業員の現状からみて、観光業従業員の質は高くなく、観光専攻卒業生の職業能力は低く、仕事への適応能力も低く、就職は困難である。一方、観光人材は不足しており、各種の観光専門家が不足している。外国関連観光ガイドは特に不足している。そして、これらが中国観光産業の発展をある程度阻害している」と指摘した。

そのうえで彼らは、「観光業は中国にとって非常に重要な産業となっている。中国が観光業の強国になるには、数多くの質の高い外国関連観光ガイドが必要である」と考え、ガイド教育の刷新のために、g①職業技能教育と組み合わせた職業倫理教育を行う、②既存のカリ

キュラムシステムを調整し、実践的なコースを追加する、③学生の外国語表現能力を向上させる、④学生の精神面を強化するが必要であると述べている。

また、牛寧 (2012) は、「国際観光市場の発展は、外国関連観光ガイドの質に新たな要求を突き付けている。高い素質の外国関連観光ガイド人材の育成は、高い品質の観光教育から切り離すことができない」と述べ、「観光市場の発展ニーズと観光企業の外国関連観光ガイドへの品質要件を満たすために、外国関連観光の人材育成は、職業能力と外国語レベルを中心としたカリキュラムコンテンツシステムを構築し、実践能力の養成を重視した多様な教育制度を構築し、大学内外でインターンシップとトレーニングの基地を設置する必要がある。これらを実現することで、産業の発展と変化に適応する外国関連観光人材の育成目標を達成できる」と主張する。

他方、潘娟ら (2012) は、「淮安市の国際旅行社、観光地、海外の観光客に対する調査および近年のインバウンド観光関係データの分析を通じて、外国語観光ガイドの量と質は淮安市観光市場の発展ニーズを満たすことができない」と指摘し、「市場の需要を組み合わせ、大学に依存し、合理的な観光ガイド人材育成の目標とプログラムを策定し、淮安市のインバウンドの要求を満たす外国語観光ガイドを育成する必要がある」と主張する。

そして、外国語観光ガイドの育成方法として、①インバウンド市場のニーズに応じて、外国語観光ガイドの数を策定する、②高等教育機関において複合型の外国語観光ガイド人材を育成する、③観光者のニーズを慎重に分析し、学科コースを設計する、④理論と実践経験を具有する教員を育成し、観光ガイド向けの教員の国際的な視野を広げることを提示した。

そして、張建英 (2013) は、「教育機関におけるインターンシップ拠点の設立は、高等職業学校と企業間の深い協力の重要なモデルであり、高技能人材の育成のための要件でもある」、「カリキュラムシステム、教職員チーム、教学方法、時間訓練および評価システムの面から改革し、外国関連観光ガイド人材育成の質を高めるべき」と主張している。

また、唐美華 (2013) は、湖南省の外国関連観光ガイド人材育成のメカニズムを分析したうえで、①外国指向の外国関連観光ガイドと少数言語の観光ガイドは非常に希少である、②既存の外国関連観光ガイドの質を改善する必要がある、③観光ガイド資格試験の難易度は司法試験に匹敵し、試験の合格率は非常に低いことを指摘する。

さらに、①カリキュラムの構成を最適化し、教育手法を改革し、地域特性を保ちながら二カ国語で書かれた教科書を作成する、②キャンパス内でシミュレーショントレーニングができる施設と、キャンパス外で常時使用できるトレーニング施設をつくる、③外国語教師の専攻能力を高め、一般教師の外国語能力を強化するための理論と実践経験がともに備える教師チームを構築する、④職業素質を主な評価基準とし、技能評価、バイリンガル知識評価を組み合わせた評価システムを構築するという改善提案を行っている。

加えて、蔡佳 (2013) は、「人的資源は観光開発の本源的な資源であり、西咸新区の外国関連観光ガイドの不足は、観光経済の発展を制限するボトルネックになっている」と述べたうえで、同新区における外国関連観光ガイドの現状と問題点として、①外国関連観光ガイドへ

のサポートが不十分である、②西咸新区外国関連観光ガイドの年齢は若く、等級や学歴に偏りがあり、高度な技能を持っている外国関連観光ガイドは少ない、③観光ガイドの言語構造はバランスが取れていない、少数言語のガイドが不足していることを指摘した。

さらに、潘娟 (2013) は、「文化は観光の中核であり、文化の違いを理解し、異文化間のコミュニケーション能力が優れていることは、外国人観光ガイドにとって不可欠な職業素質である」と述べ、「異文化の視点から、英語観光ガイド人材育成および海外の異文化外国語教育の理論に基づいて、文脈再構成に関連する理論を再考することにより、特定の授業に沿った観光英語の教育手法を構築すべき」と主張している。

また、岳福曹 (2013) は、「観光産業のサービスとインバウンド観光の窓口としての外国関連観光ガイドは大きな使命を負っている」といい、新疆の外国関連観光ガイドの問題点として、①観光ガイドのサービスではすべての観光客を満足させることができない、②人員不足、特に高品質の外国関連観光ガイドが不足している、③ガイドの就職前と就業後のトレーニングは足りていない、④外国関連観光ガイドの外国語表現能力のレベルが低く、観光業の急速な発展と相容れない、⑤外国関連観光ガイドは、観光客の経験的なニーズを満たすことができないことを指摘する。

他方、崔建周 (2014) は、「外国関連観光ガイドの需要と供給の矛盾は顕著であるが、現在の理論分野では、外国関連観光ガイドの人材育成についての議論はまだ少ない。主に観光管理人材育成モデルの分野にとどまっている」と述べている。

そして、「教育内容の設計は、仕事のプロセスによって導かれるべきで、教授法は、現代の情報技術の使用に焦点を当て、言語学の教授法としてコーパスを導入すべきであり、授業の設計は、仕事のプロセスに対する分析から始める必要がある、プロセス評価は、評価方法において強化されるべきである」と提案した。

一方、李勇・陶暹光 (2014) は、「江西省の外国関連観光ガイド人材の不足は、高等教育機関の人材育成手法が市場の需要に合致していないことを示している」、「現在の条件に限られ、江西省の観光関係教育機関における人材育成は、困難に直面している。教育機関自身の教育水準の改革だけでは、人材育成の現状を変えるのは困難である」と述べ、「現状を打破するためには、人材育成のレベルを高め、企業および政府と協力しながら人材育成手法を革新する必要がある」と主張している。

また、石朝霞 (2015) は、①産学連携の視点から、市場を研究し、外国関連観光ガイド人材育成対策を講じること、②地元の教育資源を活用し、短期トレーニングと長期トレーニングを結合すること、③人材育成の効果を考察し、地域の観光に適した観光ガイド育成モデルを確立するなど、秦皇島市の高級外国関連観光ガイド育成について論じている。

### (3) 教育カリキュラムと教育手法を取り扱う研究 (8件)

教育カリキュラムと教育手法に関して、譚春霞 (2010) は、浙江省におけるいくつかの旅

行会社を対象に行った調査により、現在の観光ガイドの育成と社会のニーズのあいだにギャップがあることを明らかにした。そして、社会が有する観光ガイドへのニーズに即応できるようなカリキュラムを組成しつつ、ガイドの仕事内容に則った実践的な教育制度をつくりなど、地方の特色を活かしたカリキュラムの構築を提案した。

また、邹凱 (2011) は、「現時点では、中国の高等教育機関における観光ガイドの人材育成と業界の発展ニーズとは多くの不適切な状況があり、具体的には、観光ガイド専攻の構築と人材育成において、高等教育機関は市場需要と合致していない。観光ガイド専攻のコース開発と設置、教学内容のアレンジ、教学のモデルには多くの問題と不足点がある。育成した学生の質も能力も高くないという問題は非常に顕著である」と述べ、「観光業界の実際のニーズと将来の発展のニーズに適した人材を育成するには、工学と連携した新しい人材育成モデルを確立する必要がある」と主張している。

そして、張穎 (2011) は、「高等職業教育機関における観光ガイドの人材育成は、観光ガイドの実際のレベルの向上に重点を置くべきであり、カリキュラムシステムは観光産業との緊密な連携に焦点を当て、観光産業管理機関や観光企業との接触を強調し、観光ガイドの観光市場の新しい傾向と現象への分析および把握に注意を払うべきである」といい、観光者や観光産業が観光ガイドに求める要求を十分に研究したうえでカリキュラムを再構築し、仕事のプロセスに基づくカリキュラムを開発し、最終目標としての知識や技能を明確に定めたアカリキュラムを整える必要があると説く。

加えて、戴麗芳 (2012) は、『『観光ガイド業務』という教材は、実践と技能を重視する教材であり、学生の実践力と知識の応用力の育成に焦点を当て、体験式教学モデルは、観光ガイドの育成に極めて重要である」という。

そして、教学内容に応じて経験目標を決定し、教学の状況を作成し、学生の体験を導き、体験結果を強化し、実践技能の向上を図り、コースの特徴に応じて、評価の柔軟性と多様性を保障するなどの方面から、体験教学法の具体的な実施策を提出している。

他方、張進偉 (2012) は、「学校の教育理念と教学のモデルは、人材育成の方向性を決定し、高品質観光ガイドの人材育成は、市場開発のニーズに密接に従う必要がある」という考えに基づき、「阿坝師範専門学校管理学部観光管理専攻の観光ガイドコースは、阿坝州の文化的な特色に従い、効果的な教育モデルの創造する必要がある」と主張する。

そして、これを達成するために、①観光ガイド専攻の特性に基づいて、实践教学を強化し、特色のある教学を行う、②「一体両翼」の人材育成モデルを実施する、③全体的な発展を促進するための状況に応じての指導法を実施する、④デュアルトラック教授法を採用する、⑤二言語教学法を実行するなどの対策を提言する。

さらに、陸佳 (2012) は、「近年では、大衆観光の急速な発展に従い、観光ガイド専攻の卒業生の雇用状況は良好な状況が続いている。観光職業教育は喜ばしい成果を遂げたが、観光ガイドの人材が量が多いが、品質は心配されるほど低いのが現状である」という。

そこで、陸は、観光現場ですぐ役立つ教育内容にするために、①実践授業の時限の割合を

増やす、②コースの内容と目的の単一状況を変更する、③学生の期末成績の評価システムを変更する、④学生の職業に対する自信を育てることを提唱している。

一方、馬暁路(2013)は、『観光ガイド業務』というコースは観光管理専攻の中核的なコースの1つであり、観光ガイドの人材育成に重要な役割を果たしている、「経験観光時代の到来とともに、伝統的な観光ガイドサービスモデルに対して疑問が投げかけられている。そこで、これに対応するために、観光ガイド教育も再調整と変革が求められている」と主張している。

また、馬は、伝統的なテキストである『観光ガイド業務』の内在する問題点として、①同書が目指す人材育成の目標は時代遅れである、②教育手法が単一である、③実践訓練の内容が不十分であるなどと述べ、逆に今日では、①時代のニーズに応じての人材育成目標。②体験の特徴があるコースの設計。③インタラクティブな参加式教学のプロセス。④学習プロセス重視の評価方法を導入しなければならいと主張している。

加えて、張笑薇(2014)は、「優秀な観光ガイドを育成するために、多様な方法で観光ガイドの質を向上させる必要がある。弁舌の才、思考表現能力、臨機応変能力などが不可欠である。国語の授業はこのような機能を備えており、学生の総合的な能力を養うことができ、観光ガイドの質を向上させることができる」といい、現在の観光ガイド育成上の課題として、①カリキュラムの不備、②国語教育の軽視、③単一的な教育方法、④プロ教員の欠如を指摘している。

#### (4) 観光ガイド教育全般を取り扱う研究 (15件)

李平(2004)は、今日の観光ガイドが激しい競争に直面しており、観光需要の多様化と個別化は、より質の高い観光ガイドサービスが求められている反面、観光ガイドそのものの供給はあるものの、優秀な人材が不足していると述べている。

そして、李は、その理由として、①観光ガイド自身の素質不足、②観光ガイドに対する偏見、③観光ガイドの雇用管理の失敗、④深刻な観光ガイドの離職、⑤観光ガイド教育の不足を指摘した。

そこで、李は、①観光ガイド資格試験を厳密に施行し、その評価システムを強化する、②教育手法を刷新し、トレーニングの質を向上させる、③雇用管理手法を改め、働きやすい環境をつくる、④この環境づくりにより、仕事への熱意を高めることが必要であると説く。

これに対して、黄慧(2005)は、「観光ガイドの育成には、専門的な知識と技能のほかに、よりよい心理的な素質と人文的な素養も必要である」と述べ、観光ガイド育成での人文教育、つまり、①言語、②人間関係、③道徳、④文学と芸術、⑤文化伝統、⑥論理的思考の重要性を論じている。

また、唐曉鳴(2011)は、「多面的かつ高品質的な3次元式の観光ガイド組織の構築は、ハイレベルな観光開発を実行するための重要な土台であり、地域の観光業の健全な発展を維

持するために不可欠である」と指摘したうえで、吉林省の観光ガイドの現状を分析し、①ガイドの年齢構成がアンバランスであり、②ガイドが用いる言語の種類が不足している、③中・高級の観光ガイドは極めて少ないなど、ガイドの等級構造は不均衡である、④非正規雇用ガイドの割合が多すぎ、観光ガイドの離職が深刻であるの述べている。

そして、唐は、これを改善するために、①教育内容を多様にし、ガイドの質を効果的に向上させる、②教職員チームを最適化し、優れた教員を育成する、③外国語ガイドの育成を加速化させる、④優れた観光人材の流失を防ぐために、給与システムを改める、⑤ガイドのための社会保障システムを確立する、⑥非正規雇用ガイドの雇用を守ることが重要であると主張した。

他方、曹銀玲（2011）は、観光職業教育機関における観光ガイド専攻学生の実践能力を養うことに議論の焦点を当て、山東省観光職業学院における観光ガイド教育の改革を事例にして、社会のニーズを反映したカリキュラムの改革と実践能力の向上などの手法について論じている。

また、張智（2011）は、森林観光ガイドを対象にして、その資格証明書制度を創設することや、森林観光トレーニングセンターを設立すること、または森林観光ガイドに関連する法律整備を図ることの必要性を議論する。

さらに、陳霞（2012）は、「観光ガイドの質と文化のレベルは、観光客の観光の質とリラクゼーションのレベルを直接決定し、観光ガイド人材の育成は教育の焦点になっている」といい、観光ガイドの育成に際して、①多才な観光ガイドの育成、②観光ガイド自身の素養と品質の向上、③実践的なガイド教育が求められていると主張した。

他方、李美霖（2012）は、「人々の物質文化生活の改善と観光ニーズの高まりに伴い、中国の観光産業は、単純な観光から複数のニーズが同時に追求される複雑な観光へと徐々に移行する。そして、この移行に対処するために、観光ガイドの質の向上が求められている」と述べている。

そこで、李は、この質向上のために、ガイド採用の厳格化、顧客志向のガイド教育制度の構築、ガイドの再教育制度の導入、ガイドのキャリア意識の向上、競争的な報酬制度の確立が求められていると説く。

また、朱芬芳（2012）は、「高等職業教育機関は、高品質で高技能観光ガイドを育成する使命を担っている」といいながら、中国のそれには、①ガイド教育に際してプロ意識を醸成していない、②教育制度を継続的に改善する仕組みがないと苦言を呈している。

加えて、朱は、観光ガイドの育成に関して、①ガイドの社会的地位を向上させる手段を講じること、②ガイドのリーダーを育成できるようなカリキュラムをつくること、③理論武装し、かつ実践的経験豊かな教員を揃えること、④産学連携を強めること、⑤場当たりのでなく体系的な教育制度を構築することが重要であると述べている。

そして、周其厚・康忠慧（2012）は、「観光ガイドは、観光産業の顔であり、観光ガイドの質とサービスレベルだけでなく、中国観光企業全体のイメージと観光市場のさらなる発展

に直接に影響を与えることができる。観光業の急速な発展は、観光ガイドの育成を強く求めている」という。

加えて、胡慧蓮 (2012) は、高度なアプリケーション指向の観光ガイド人材育成への時代と観光産業からのニーズについての分析を通して、教学目标、教学内容、実践活動、実践拠点の構築、評価方法の方面から、高度なアプリケーション指向の観光ガイド人材育成の方法を提案している。

一方、劉栩辰 (2013) は、「改革開放以来の中国観光業の急速な発展に伴い、観光ガイドの育成は、極めて喫緊の要請になってきた」と述べながら、現状の観光ガイドには知識の偏りがあり、その素質が低いという。

そのため、劉は、①ガイドに対するニーズに焦点を当て、カリキュラムを組成する、②インフラの整備を加速し、観光教育機関の教育手法を刷新する、③理論と実務経験をともに備える教員組織を構築しすることで、現状のガイド育成を改善すべきであると説いている。

これに対して、劉虹・趙林平 (2013) は、「高等教育機関は質の高い観光ガイドを育成する場であり、ガイドの職業意識を醸成するための出発点である。観光ガイドの低い職業意識は、観光業の持続的な発展への障害になっている。そして、高等教育機関の観光ガイド育成にまだいくつかの欠陥がある」と指摘した。

そこで、彼らは、学生の職業意識を養うために、①教育機関は積極的な支援とカウンセリングを行うと同時に、キャンパス内外でのインターンシップ研修や実習拠点をつくる、②観光心理学、観光エチケット、起業家精神やキャリアプランニングなどを必修科目にする、③課外活動を積極的に推進し、職業意識の育成と実践活動を組み合わせることの重要性を主張している。

他方、楊麗霞 (2013) は、「観光業の発展を背景にして、観光ガイドの育成は急務になってきた。ガイド育成に際して、地理に関する知識だけでなく、人文的な知識も含めるべきである。これにより、豊富な知識と技能、深い人文的な素養、ユニークな視点と美術に対する鑑識眼を備えた観光ガイドの育成が求められている」と述べている。

そして、羅長欣 (2013) は、「観光ガイドの素質とそれが提供するサービスは、山西省の観光業の発展と観光都市のイメージ形成に直接関連している」といい、観光ガイドの素質と定着率を高め、提供するサービスの品質を向上させるために、①学生の素質と道徳レベルを高める、②旅行社の協力を仰ぎ、観光ガイドの職業意識とサービス精神を育成する、③政府に働きかけ、ガイドを監督する仕組みを改善したり、ガイドの職業上の肩書またはその等級を与えたり、現在の旅行社の不合理な報酬制度を是正させることが重要であると述べている。

また、王中利 (2013) は、「観光ガイドは観光サービスの中で、最も重要な要素であり、その育成は中国観光産業の活力に直接関係している」、「観光教育改革の実践においては、教学理念を変え、実際の状況から観光ガイドの技能育成を強化し、観光専攻学生の職業技能を養う必要がある」と述べている。

そして、王は、①ガイド育成コースの設定、②实践教学 (実践的な指導を強化する教学)、



③堅実な理論知識と強力な実践能力を有する教員の配置, ④ガイド関係の教科の整備, ⑤観光ガイド資格試験. 特に全国観光ガイド資格試験への受験を学生に促すことを奨励する.

#### 4. 観光ガイド教育を担う教育機関に関連する研究 (36 件)

##### (1) 中等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う研究 (8 件)

先行研究のうち中等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う研究が 8 件, 高等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う研究が 28 件, 4 年制大学における観光ガイド教育を取り扱う研究が 8 件ある.

表 2-7 中等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う先行研究の一覧

1. 許迪楼 (2007)	2. 郭智慧 (2010)	3. 魯 奇 (2010)	4. 張 駿 (2012)
5. 陸 佳 (2012)	6. 劉燕婷 (2012)	7. 倪迦南・何勇 (2014)	8. 徐春燕 (2014)

そのうちの中等教育機関に関する研究 (表 2-7 参照) で許迪楼 (2007) は, 伝統的な観光ガイド育成手法は, 社会のニーズとの乖離している. そのため, 技能型観光ガイドの人材育成へ向けて, 社会の要請, 教育体系, 教員構成などの多様な視点が教育制度構築のために必要であると述べている.

また, 郭智慧 (2010) は, 「中等職業学校の卒業生の多くは, ガイド職に就いており, 観光ガイドの主要な地位を占めている. しかし, 彼らにはガイドに求められている能力面で多くの問題があるため, 中国全体の観光ガイドの能力に深刻的な影響を与えている」と主張している. そして, その理由として, 郭は, ①ガイド説明が暗記した内容にとどまり, 新しいアイデアが欠如している, ②説明が機械的で, 感情が欠如している, ③説明が定型であり, 文化的な意味合いが欠如していることを指摘する.

他方, 魯奇 (2010) は, 「ガイド専攻のインターンシップは, 中等職業学校の人材育成の重要な部分であり, 学生の専門的な実践能力と革新能力を養う上で重要な一環であるとともに, 学生の職業素質と就職競争力を養う重要な方法でもある」と指摘する.

さらに, 張駿 (2012) は, 観光教育機関が優れた観光ガイド人材の育成を促進するために, カリキュラムと教学の視点から, 現状を改革する必要があると述べている. また, 陸佳 (2012) は, 「近年, マス観光の急速な発展により, 観光ガイド専攻卒業生の雇用状況は良好で, 観光関係職業教育は喜ばしい成果を成し遂げた一方, 観光ガイドの量的な増加に伴い, 観光ガイドの質の問題も顕著になっている」と指摘している.

加えて, 倪迦南・何勇 (2014) は, 「中等職業学校は, 観光業人材育成と社会へ送り出す重

要な場所である」と述べ、浙江省寧波市市立職業高等学校を事例に取り上げ、観光ガイド人材育成に存在している問題について、教学理念、教学方法、企業との協力という3側面から考察している。

この考察を通じて、中等職業学校の観光ガイドに一般的に存在している問題として、①活発な学習意欲が欠如し、自己学習能力が低く、機械的で反復的なガイド作業に満足し、日常の学習と蓄積に注意を払わず、仕事の経験を纏めるのが下手である、②社会的経験が少なく、精神的な自己調整能力が弱く、緊急事態や特殊な問題などにうまく対応できない、③ガイドの解説文をまともに覚えるのができるが、ユニークな解説スタイルがない。また、ガイド解説文の応用能力に欠けており、文学素養も欠けていることを指摘した。

さらに、徐春燕(2014)は、『観光法』の公布と実施は、観光産業に大きな影響を与えており、また、観光ガイドの人材育成に更なる要求を提示している」と述べたうえで、「中等職業学校観光ガイド人材の育成は、『観光法』施行後の観光市場の要求に応じて、正確な人材育成の目標を設定し、全面的に教学の改革を促進し、学校と企業との協力で雇用を促進し、全面的に、中等職業学校観光ガイド人材の育成レベルを高めるべき」と主張している。

## (2) 高等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う研究 (28件)

高等職業教育機関での観光ガイド教育を取り扱う研究は、①外国語ガイド教育の問題点(5件)、②授業カリキュラム上の問題点(6件)、③教育手法(7件)、④観光ガイド教育のあり方(10件)を取り扱う4つに大別することができる(表2-8参照)。

表 2-8 高等職業教育機関でのガイド教育を取り扱う先行研究の一覧

外国語ガイド教育の問題点	授業カリキュラム上の問題点	教育手法	観光ガイド教育のあり方
1. 張鳳珍 (2008)	6. 王徳林 (2008)	12. 魏 凱 (2007)	19. 張建融 (2005)
2. 牛 抗 (2010)	7. 王 玉 (2009)	13. 秦 楠 (2009)	20. 劉韻琴 (2006)
3. 費斯威 (2011)	8. 劉 娟 (2011)	14. 陳微微 (2010)	21. 曹 華 (2009)
4. 吳 莉 (2012)	9. 曙 初 (2011)	15. 張江濤 (2010)	22. 段穎・李晋娜 (2010)
5. 廖林萍 (2013)	10. 柏 靈 (2012)	16. 張 穎 (2011)	23. 劉秀麗 (2011)
——	11. 沈 雪 (2012)	17. 程林華 (2012)	24. 張 嫻 (2011)
——	——	18. 鄭燕華・ 龍京紅 (2013)	25. 楊小冬・ 王潔佳 (2012)
——	——	——	26. 傅琴琴 (2012)
——	——	——	27. 李雯麗 (2013)
——	——	——	28. 葉小平 (2014)

### 1) 外国語観光ガイド教育の問題点を取り扱う研究 (5 件)

高等職業教育機関における外国語観光ガイド教育に関して、張鳳珍 (2008) は、現在のロシア語観光ガイド不足を指摘しながら、その育成のためには、①明確的な人材育成目標の設定、②合理的なカリキュラムの設置、③最適化された指導法の確立、④理論と実践経験がともに備える教員の育成、⑤適切な教材の採用が必要であると主張する。

また、牛抗 (2010) は、高等職業教育機関で観光英語を専攻する学生の育成のために、学校での教育を通じて、学生に確かな理論知識と強力な実践的スキルを持たせることで、卒業証書を取得するだけでなく、専攻に相応しい国家職業資格証明書の取得を奨励している。

また、彼は、外国人客向けの観光ガイド育成が直面する問題として、①旅行業界と教育機関のあいだの効果的なコミュニケーションと協力関係の欠如により、一部の地域では、高等職業教育機関の観光英語専攻の外国人向け観光ガイドの人材育成が市場要求とかい離して

いる、②高等教育機関における観光英語専攻の教員の資質を高める必要がある、③外国人向け観光ガイドの専門性が低いことを問題として提示した。

そのうえで、①観光英語専攻のカリキュラムを再調整する、②外国人向け観光ガイド人材育成課程を適切に設計する、③学外に外国人向け観光ガイドの実践訓練拠点を構築し、産学連携を強化する、④理論的知識と実践経験をともに有する教員組織を構築することの重要性を述べている。

さらに、費斯威(2011)は、「地域社会の貢献することは、各国の高等職業教育機関の持続可能な発展のために重要であり、かつ不可欠である」と述べ、「高等職業教育機関の観光専攻は、地域の観光ニーズに適応し、その観光上の特色を組み合わせ、教学法の変更を出発点として、地元の特有なガイドコースをつくり、学校と企業が交流できる拠点を整備し、外国人向け観光ガイド専攻のカリキュラムの改訂や、教学法や教材の開発などの側面から有益な支援を行い、地域の経済・文化の発展に役立つバイリンガル観光ガイドの育成に集中すべきである」と主張する。

加えて、呉莉(2012)は、雲南省の観光産業および観光ガイド市場の現状を分析したうえで、到来するチャンスと挑戦について議論している。そして、呉は、高等職業教育機関における東南アジア言語を用いた観光ガイド人材の育成に際して留意すべき課題として、①政府の支援と指導、②思想観念の継続的な更新(すなわち、伝統的な授業講義重視の考え方を換え、学生の実践能力の向上に注意を払う)、③市場の需要に応じる全方位的で合理的に各言語の設置、④教職員の知識体系にたいする継続的な改善、⑤学生の正しい職業観の確立を指摘している。

一方、廖林萍(2013)は、「主なガイド養成機関としての高等職業教育機関は、実践的な教育からのかい離と職業意識の未発達により、その育成上の効率が必ずしも高いといえない、そこでの教育は観光産業界のニーズに合致していないため、卒業生は観光産業界のニーズに対応できていない」と主張し、①伝統的な理論知識偏重の教育手法を放棄すること、②異文化コミュニケーション意識の育成することの重要性を説く。

## 2) 授業カリキュラム上の問題点を扱う研究(6件)

高等職業教育機関の授業カリキュラムに関して、王徳林(2008)は、河北省秦皇島職業技術学院観光ガイド専攻の教育改革を事例に取り上げ、ここでは講義、練習、模擬、ガイドの実践といった実践的な教育が施されていると述べている。なお、この場合の「講義」とは、教師が詳しく教えることで、「練習」とは、授業での学生の技能練習のことで、「模擬」とは、実践訓練室における学生の集中的な模擬解説のことで、「ガイドの実践」とは、学生が独立して行うインターシップを指す。

また、王玉(2009)は、「現在、高等職業教育機関における観光ガイドの人材育成は業界の発展ニーズに応じていないという矛盾があり、観光ガイドの育成は市場の需要と釣り合わ

ず、専攻のカリキュラムは産業界の要求から外れている」と指摘する。

そして、王は、山西省観光職業教育観光ガイド専攻のカリキュラムを事例に捉え、①観光ガイドの位置付けに対する分析が欠如している、②良いカリキュラム設置するための前提条件の欠如している、③学生の職業能力に留意していない、④優秀な教員が不足し、コースが約束する教育を達成できていない、⑤良いカリキュラムの実践を保証する訓練用施設が不足しているなどの問題点を指摘した。

これに対して、劉娟(2011)は、「カリキュラムの改革は、高等職業教育の発展における重要なテーマである。中国の高等職業教育機関における観光ガイド人材育成のカリキュラムの改革は、過去の表面的な変更とは異なり、より実質的な開発段階に至っている。そして、ガイドの仕事に基づくカリキュラム構築が必要である」と主張する。

そして、曙初(2011)は、「高等職業教育機関の人材育成は観光業界の需要に応じられず、そのカリキュラムシステムは時代遅れである」と指摘したうえで、「教師チーム、教材や校内校外の実践訓練拠点の構築を強化するのが、カリキュラムシステム改革の保障である」と主張する。

加えて、柏靈(2012)は、カリキュラムや教育方法の観点から現在の高等職業教育機関における観光ガイド育成の問題点を論じた。

そして、①カリキュラムが観光産業の現実から乖離し、将来性と創造性が欠如している、②教育手法が時代遅れであると述べ、①カリキュラムを最適化し、専攻の特徴を強調する、②教育手法を刷新し、実践的な教育を強化することの重要性を説く。

他方、沈雪(2012)は、「中国観光業の急速な発展に伴い、質と実践能力がともに高い観光ガイドが必要となっている。観光関係高等職業教育機関は質の高い観光ガイド育成の主体であり、実践訓練は教育の重要な部分である」という。

そして、観光ガイド育成に存在する問題点として、①観光ガイド専攻のカリキュラムが不適切である、②実践的な教育が少ない、③実践的な教育ができる教員が不足していることを指摘した。

そのうえで沈は、①観光ガイド専攻の改革、つまり専攻コースと文化基礎コースを適切に統合する、②校内と校外に実践的な訓練拠点を確保し、学校と企業との協力した教育を実施する、③教職員組織を強化することを求めている。

### 3) 教育手法を取り扱う研究 (7件)

高等職業教育機関における教育手法に関して、魏凱(2007)は、「観光業の高速な発展に伴い、観光業はその従業員への包括的な品質の要求がますます高くなっている。観光教育の改革を深め、産学研連携の道を歩み、観光市場の発展のニーズを満たす革新的で独特な観光ガイド人材育成手法を構築し、観光産業に適した人材を提供することは現在の観光職業教育の重要なテーマであり、観光業の持続可能な発展を保障し、観光市場における人材不足を解

決する重要な問題の1つである」と述べている。

そして、魏は、①多知識・技能を有する観光ガイドの育成を目標とすべきである、②実践で活用できる知識や技能を中心とした教育プログラムをつくるべきである、③職業態度、職業技能と職業知識を調和させたカリキュラムを組成すべきである、④シミュレーションとフィールドワークを組み合わせた実践的な教育に配慮すべきである、⑤産業界と連携した教員構成を組成すべきであると主張する。

また、秦楠（2009）は、「近年、中国観光産業は急速に発展しており、観光関係の高等職業教育は盛んに行われている。しかし、卒業生の質の低下や市場需要との不一致などの問題が現れた」と指摘したうえで、学生の質の向上と実践教学の強化といった二つの側面から、高等職業教育機関における観光ガイド人材育成のモデルについて論じている。

他方、陳微微（2010）は、現在の高等職業教育機関における観光ガイド育成の緊急性を説いたうえで、現状は、①理論教学と実践教学との間の矛盾、②校内の実践訓練と校外のインターンシップの矛盾、③学生の観光ガイド資格証明書の取得者と実際に観光ガイドの仕事に従事する卒業生の割合の矛盾を抱えていると述べる。

そして、張江濤（2010）は、「観光ガイド専攻は観光関係高等職業教育機関の専攻設置において、重要な存在である。観光ガイド職業の現状は現在の大多数の高等職業教育機関における人材育成モデルの明らかな不足を現わしている」、「産学連携した人材育を行うことで、産業界のニーズに合致する学生を教育しながら、観光ガイドの職業規範をつくり、その標準化を図るべきである」と主張している。

また、張穎（2011）は、「専門的特徴と利点を組み合わせ、実践的な教育プログラムを開発する必要がある。優れたコミュニケーション能力を備えた高度なアプリケーション指向の観光ガイドを育成すべきである」という。

そして、程林華（2012）は、中国のインバウンドおよびアウトバウンド観光の急速な発展に伴い、外国語による観光ガイドの需要が増加している。高等教育機関は、外国人向けの観光ガイドの育成のために、現状を積極的に改革しながら、多言語による教科書を整備し、企業の支援を得て実務訓練を強化させる必要があるという。

さらに、鄭燕華・龍京紅（2013）は、「高等職業教育機関は、人材育成の質を向上させるために、様々な教育基盤と教育制度を設けるべきである。その際、中核となるのは、ツアーガイドの能力、英語力、管理能力である」と主張している。

#### 4) 観光ガイド教育のあり方を取り扱う研究（10件）

高等職業教育機関における観光ガイド教育のあり方に関して、張建融（2005）は、「観光人材育成において多大な成果をあげたものの、中国における観光人材の育成が観光業の発展のペースにまだ対応しておらず、観光ガイド人材の育成は市場の需要に追いついていない」という。

そこで、張は、観光ガイド育成の改革を目指して、①高等職業教育機関の教育理念を更新し、職業教育が教育の一種という理念を確立する、②市場に適応するように、高等教育機関の位置づけを明らかにする、③既存の教育制度を刷新する、④実践な教育を重視する、⑤外延的な発展から、内的な突破までを図る、⑥教員の実践的な教育能力を強化する必要性を説く。

また、劉韻琴(2006)は、「観光ガイドは観光活動の中核的な役割を果たしており、その資質は観光活動全体の成功を左右する。しかし、今日の市場を概観すると、観光ガイドに対して憂慮すべき一連の現象、例えば、観光客を欺くとか、コミッションの受取などが起こっている」と指摘した。

だが、現状の中国の高等教育機関は、①観光業への情熱の醸成を無視し、経済的利益にあまりにも重点を置きすぎる。②教育機関は観光企業とは密接に連絡しておらず、学生は適切な職業意識を形成できず、実践能力は高まらない。③学生の専門的な基礎知識は足りず、創造的な観光思考の養成が無視されている。④教師の指導力が足りず、観光ガイド人材育成向けの特別な指導法が欠けていると批判する。

そして、この状態から脱するためには、①明確的な専攻目標を設定し、カリキュラムを革新する、②学生に正しい学習理念を伝え、適切な職業意識を養えるように指導する、③企業との連携を強化し、実践活動を重視し、学校内外に実践訓練の拠点をつくる、④観光ガイドの職業技能教育と職業資格試験を組み合わせ、職場と学校との間の積極的な交流を促進することが必要であると述べている。

他方、曹華(2009)は、「21世紀は中国の観光産業の大きな発展期であり、その更なる発展のためには、理論的基盤と強力な実務能力を備えた観光ガイドが緊急に必要とされている。そして、中国の観光業の発展に伴い、観光ガイド育成に対する要求が高くなっている」と指摘した。

そのうえで、高等職業教育機関には、①職業技能教育と組み合わせた職業倫理教育を行う、②既存のカリキュラムシステムを調整する、③学生の言語表現能力を向上させる、④学生の精神的な素養を強化する、⑤地理的な利点に頼り、実践的な教育を開発する、⑥業務知識を強化し、業務技能を向上させることが求められていると述べる。

そして、段穎・李晋娜(2010)は、「観光ガイド専攻は非常に実践的な専攻である。卒業インターンシップは、観光ガイド育成の重要な部分である。厳格な日々の教育を確保しながら、インターンシップ制度を推進し、その過程のなかでフォローアップ的な教育を施すことにより、観光ガイドの質を担保できる」といい、インターンシップの重要性を説く。

また、劉秀麗(2011)は、「観光業の発展に伴い、観光ガイドの地位と役割がますます重要になってきている。高等職業教育機関は、高技能観光ガイド人材育成の重要な使命を担っている」と述べたうえで、現在の旅行社は、採用する観光ガイドに対して、①高い全体的素質を有すること、②強い職業能力があること、③良い職業イメージを抱いていることを求めていると述べている。

そして、劉は、①観光ガイド育成手法を革新する、②合理的なカリキュラムをつくる、③カリキュラムと教育の改革を重視する、④実務教育の重要性を強調する、⑤企業と提携して、文化活動および教育環境づくりを行うことを主張している。

さらに、張嫻 (2011) は、「21 世紀には、体験観光が新しい観光トレンドになり、伝統的なガイド育成手法は改善されるべきである。体験観光の新しいニーズにより、ガイドのサービス提供も改善し、変更する必要がある。高等職業教育機関は、観光ガイド育成の最前線として、観光者や観光産業のニーズに応じた新しい教育を構築する必要がある」と指摘した。

これに対して、楊小冬・王潔佳 (2012) は、高等職業教育機関の観光ガイド専攻カリキュラムを合理化するために、①企業から採用されるような学生の育成を目指したカリキュラムをつくる、②慎重にコースを組み合わせ、学生の人文素養の向上に注意を払う、③実践的な訓練を施し、学生の実践能力を養う必要があると説く。

加えて、傅琴琴 (2012) は、「義烏市の観光業の急速な発展に伴い、義烏市では質の高い観光ガイドが極めて不足してきた。それは義烏工商職業技術学院の観光ガイド専攻人材育成に機会と挑戦をもたらしている。義烏市は観光業市場の需要に応じて、全面的に教育制度を刷新し、効果的な質の高い観光ガイド人材の育成方法を模索すべきである」と述べたうえで、①人材育成のプログラムを改革し、新しいカリキュラムシステムを設定する、②人文知識の教学を強化し、学生の重要な能力を育成することに重点を置く、③实践教学を強化し、実践訓練拠点の構築を最適化する、④若手教師の実践的な技能を強化し、高等職業教育の特性に適した教材を開発することを提唱している。

また、李雯麗 (2013) は、「観光ガイドの資質は、観光サービスの質と観光業全体的に直接的な影響を与える。高等職業教育機関は、質と技能ともに高い観光ガイド育成という使命を担っている」と述べ、その育成のためには、①観光ガイド職業の社会的地位を向上させるための努力が必要である、②リーダー型という観光ガイド育成モデルをつくり、カリキュラムを改善する、③真の理論と実践経験がともに備える教員チームをつくる、④産学連携を強化し、学校と企業との協力の意味合いを深める、⑤観光ガイドの更なる発展を図るために、継続教育システムを構築することが重要であるという。

他方、葉小平 (2014) は、「観光ガイド業の発展に伴い、観光業界は観光ガイドへの要求をさらに高めている。同時に、高等職業教育の普及に伴い、国内観光ガイドに占める高等職業教育機関卒者の割合がますます高くなっている。しかし、観光企業が抱く観光ガイド専攻卒業生の仕事能力への満足度は低い」と指摘する。

そしてそれは、①人材育成に際して、企業のニーズを満たしすぎる、②カリキュラムの実効性が欠けている、③教員の実務能力が低いからであり、これを正すために、①学生の授業評価基準を作成する、②高等職業教育に相応しい実務的な教育コースを開発する、③実務能力に長けた教員組織を構築することが求めていると述べている。



### 3) 4年制大学における観光ガイド教育を取り扱う研究 (8件)

4年制大学における観光ガイド教育を取り扱う研究を概観すると、①外国語ガイド育成上の問題点、②カリキュラム上の問題点、③観光ガイド人材育成上の問題点の3つに分類することができる(表2-9参照)。

表2-9 4年制大学における観光ガイド育成に関連する先行研究の一覧

外国語ガイド育成上の 問題点	カリキュラム上の問題点	観光ガイド人材育成上の 問題点
1. 王媛媛 (2011)	4. 朱定秀 (2008)	7. 王培英 (2006)
2. 于本鳳・汪運生 (2013)	5. 成志湘 (2008)	8. 劉虹・趙林平 (2013)
3. 劉麗霞・張坤 (2014)	6. 崔志英 (2012)	——

#### (1) 外国語ガイド育成上の問題点を取り扱う研究 (3件)

このうちの外国語観光ガイド育成に関して、王媛媛(2011)は、「外国語観光ガイドは質量ともに観光業の需要に当たっていない」と述べ、そして、観光ガイド不足の原因に対して、「①外国語観光ガイド証明書の取得の難しさ、②観光ガイド専攻を開設する高等教育機関の少なさ、③観光学関係の専攻は主に、観光管理専攻・ホテル管理専攻などの管理系専攻に集中し、観光系専攻が少ない上に、カリキュラムは管理類が多く、観光類は少ない」と指摘した。

また、王は、高等教育機関における外国語観光ガイド人材の問題点として、①人材育成目標の不明確さ(教育部四年制大学専攻の目録に「観光学」は独立の専攻として収録されていない)、②教育課程の不整備、③教育手法の古めかしさ、④教員の資質の低さがあると述べている。

他方、于本鳳・汪運生(2013)は、遼寧省の瀋陽、大連、錦州といった3つの都市で英語観光ガイド関連専攻を設置する9つの4年制大学の在学学生を対象にアンケート調査を行った結果、同省の高等教育機関における英語観光ガイド育成上の課題として、①人材育成の目標は明確ではないこと、②専攻のポジショニングは明確ではないこと(ガイド学関係専攻は独立的な専攻として認められていないため、大多数の高等教育機関では、ガイド学関係専攻は観光管理専攻に属している)、③カリキュラムが完全ではないこと、④教育手法が古く、教材開発も遅れており、実践な教育が十分ではないことを指摘する。

そして、劉麗霞・張坤(2014)は、「ロシア語観光ガイドのロシア語能力はまだ堪能ではな

い現象は一部の地域ではまだまだ一般的に存在しており、観光ガイドの仕事の要求を満たすことは困難である。この現実的な問題を解決するには、科学的かつ合理的な応用型のロシア語観光ガイド専攻教学モデルと人材育成メカニズムを確立する必要がある」といっている。

そのうえで、現在のロシア語観光ガイド育英で一般的に観察できる問題として、①理論的なコースは多く、実践的なコースは少ない。②教学方法は単一で、退屈である。③教師の素質が低い。④学生の学習意欲は高くないことを見いだした。

## (2) カリキュラム上の問題点を取り扱う研究 (3件)

4年制大学における観光ガイド専攻カリキュラムと教育に関して、朱定秀(2008)は、「高等教育機関は質の高い観光ガイド育成の中核的存在であるが、多くの高等教育機関の現状は、自己の役割が不明瞭であるため、観光ガイド人材育成の目標が不明確である。特に、そのカリキュラムは、マネジメントと経済学の理論知識を強調しすぎる傾向があり、人文知識と一般的な通常知識のカリキュラムが無視されている。同時に、教材と教学の古さ、内容の不足、理論と実践の乖離などの現象が存在している。また、教育手法は講義中心であり、視覚とシミュレーションを用いた現代的な教育方法が欠如している。そのため、学生の知識の幅が狭く、全体的な質が低い。したがって、市場の需要に対応し、質の高いガイドを育成するために、高等教育機関のカリキュラムをいかに改善するかが問題になっているという。

また、成志湘(2008)は、「観光業の迅速な発展は観光ガイドの更なる高い人材育成を求めている。観光ガイド専攻の教学システムの構築と改革は観光ガイド人材市場のニーズに応じての客観的な要件となっている」と述べたうえで、観光ガイド教育に存在している問題点として、①教育に対する熱意が不足している、②有能な教師が不足している、③実践的な訓練ができる施設の構築が遅れている、④教育成果に対する評価が無視されていることを指摘する。

そして、崔志英(2012)は、高等教育機関における観光ガイド人材育成に存在している問題を、「現在、中国の高等教育機関のガイド人材育成は観光市場の需要に応じられない状況がある。具体的には①カリキュラムの設定は理論を重視すること、②教学法は古く、理論知識の教えに注意を払うこと、③教師チームの実践経験が少ないことがある」と分析している。

そして、この問題を解決するために、①実用的で実践的な教育を強調する、②実践的な指導に焦点を当て、伝統的な教授法を改革する、③観光ガイドの実践を強調し、理論的な教授法と時間教育を確保し、キャンパス内外での実務訓練を行い、④理論と実践経験がともに備える教員を備えることが重要であると述べている。

### (3) 観光ガイド人材育成上の問題点を取り扱う研究 (2件)

4年制大学における観光ガイド人材育成上の問題点として、王培英(2006)は、「観光高等教育機関は質の高い観光ガイドの養成所であり、ガイド人材を養う際には、質の高い実践的なガイド人材育成を目指すべきである」といいつつ、「現在の高等教育機関における観光ガイド教育は、観光業界のニーズに合致していない」ことを指摘している。

そこで、王は、この問題を解決するために、①観光ガイド専攻の特徴を明らかにする、②教授法を改革する、③実務能力を高める実践的な教育を施す、④理論と実践経験がともに備える教員を揃えることが必要であると述べている。

他方、劉虹・趙林平(2013)は、「現在の高等教育機関が行う観光ガイド育成では、知識の教授と職業技能の養成を重視し、プロ意識を養い教育を無視する傾向が顕著である」と指摘したうえで、職業倫理教育の必要性を説いている。

## 5. その他の視点に基づく観光ガイド研究 (11件)

以上に述べた先行研究のほかに、「定期観光物文献」に掲載されたものとして、下表に示した11件の研究がある。その内訳は、①観光ガイドの管理を取り扱う研究が5件、②観光ガイドが直面している問題とガイドチームの構築を取り扱う研究が2件、③観光ガイドの知識・技能を取り扱う研究が2件、④観光ガイドが提供するサービスの質に影響する要因を取り扱う研究と観光ガイドに対する顧客の信頼を取り扱う研究がそれぞれ1件である(表2-10参照)。

表2-10 その他の視点に基づく観光ガイド研究の一覧

観光ガイドの管理	直面している問題とガイドチームの構築	観光ガイドの知識・技能	観光観光のサービスの質に影響する要因	観光ガイドに対する信頼
1.張 穎(2005)	6.張 輝(2009)	8.王京平(2009)	10.程徳年ら(2014)	11.馮耕耘(2014)
2.劉春梅(2007)	7.劉蘭芳(2002)	9.錢惠梅(2012)	——	——
3.吳艾嘉(2011)	——	——	——	——
4.楊光明(2012)	——	——	——	——
5.杜長淳(2013)	——	——	——	——

## (1) 観光ガイドの管理を取り扱う研究 (5件)

その中で、観光ガイドの管理に関して、例えば、張穎 (2005) は、「現在、旅行社は観光ガイドに対する管理に問題があり、主な問題は観光ガイドの経験と容姿だけを重視し、観光ガイドのトレーニングを重視しておらず、観光ガイドの給与は低すぎて、観光ガイドが自由に団体ツアーを連れ歩くことを制限するなどである。それは、旅行社の観光ガイド管理の難しさを導いた」と指摘している。

また、旅行社の観光ガイド管理の改善法について、以下を提案している。

- ①観光ガイドを平等に取り扱い、従前の経験を重視し、学歴を軽視する考え方を変える。
- ②観光ガイドインセンティブメカニズムを推し進める。
- ③観光ガイドにトレーニングの機会を提供する。
- ④観光ガイドチームの管理を強化し、旅行社は観光ガイドに管理ファイルを作る。

劉春梅 (2007) は、「観光ガイド管理システムは、観光ガイド活動の健全的な発展の重要な保証である」と指摘している。

また、観光ガイドリソースの社会化、観光ガイドの資格管理、観光ガイドの管理、観光ガイドのトレーニングと試験制度などの側面から、国内外の観光ガイド管理システムを体系的に比較したうえで、中国観光ガイド管理制度の発展と改善のための対策を提案している。

さらに、中国観光ガイドのレベルを改善するための提案と対策について、以下を提出している。

- ①観光ガイド管理の社会化を強化する。
- ②観光ガイドの職業の移行の性質を変更し、ガイド職業のキャリア化を達成する。
- ③観光ガイドの低い給与と福利厚生の現状を変え、観光ガイドチームを効果的に安定させる。

呉艾嘉 (2011) は、「観光業の発展に伴い、観光スポットの特徴的な観光が急速に発展し、観光スポットの観光ガイド管理モデルの役割は、観光スポットの発展にとってますます重要になってきている」と指摘した。

また、アンケート調査とインタビュー調査を通じて、雲南省民族村の観光スポットガイド管理の現状を分析した結果、観光ガイドの給与構造が不合理であり、労働契約制度の標準化も保険給付も実施されておらず、観光ガイドのインセンティブメカニズムの作用は効果的に発揮できない。観光ガイドの実績効果管理システムは不完全であるなどの問題を見出した。

さらに、観光ガイドのトレーニングと管理の強化、合理的なインセンティブメカニズムの確立、福利厚生報酬のインセンティブから改善することが推奨されると提案している。

楊光明 (2012) は、「観光ガイドのサービスは観光サービスの中で、支配的であり、観光サービスの中心である。地域の観光ガイドサービスの質、すなわち、観光ガイドの質、能力、レベルは地域の観光業の持続的可能な発展に直接影響を与えることができる」と指摘した。

また、雲南省昆明市の観光ガイドチームへの調査を通じ、観光ガイドチームの現状と存在している問題点およびその原因を分析した。

さらに、観光ガイド勤務開始時のレベルを高めること、小規模言語ガイドの育成を加速すること、合理的で透明なガイド給与システムを確立すること、ガイドの分類と等級制度を改善すること、ガイドのトレーニングシステムを改善することなどの対策を提案した。

杜長淳 (2013) は、「観光ガイドは旅行社の代表者であり、観光ガイドの管理は旅行社のサービスの質に直接関係する。しかし、現在、旅行社の観光ガイドに対する管理はガイド付きツアーの経済的利益のみに注意が払われ、観光ガイドの研修・トレーニングや給与には注意が払われていない。旅行社は悪質な競争を取り除き、健康的で、持続可能な発展を実現するために、効果的なガイド管理システムの確立がその鍵と言える」と指摘した。

そのうえで、観光ガイドの管理戦略について、以下を提案している。

①合理的なガイド雇用メカニズムの確立、②効果的なガイド評価とインセンティブメカニズムの確立、③ガイドのサービス質に対する観光客からのフィードバックシステムの確立、④ガイドトレーニングメカニズムを確立する。⑤積極的社会に向けて、効果的宣伝の展開である。

## (2) 観光ガイドが直面している問題とガイドチーム構築を取り扱う研究 (2件)

観光ガイドが直面している問題とガイドチーム構築を取り扱う研究に関して、例えば、張輝 (2009) は、中国観光ガイド市場の現状を踏まえ、観光ガイドの数、学歴構成、ガイド使用言語の構成、ガイドの給与制度、ガイドのトレーニング評価、ガイドの管理などの側面における問題について論じ、そして、観光ガイドのトレーニング評価、ガイドの日常的な管理などの側面から、対策を提案している。

また、中国の観光ガイド市場に存在している問題について、以下を指摘した。

①観光ガイドの数は相対的に少ない。②観光ガイドの等級レベルの構造は合理的ではない。③観光ガイドの学歴が低い。④観光ガイドの使用言語が需要に満たしていない。⑤観光ガイドへの管理は緩く、十分ではない。例えば、観光ガイド管理モデル、観光ガイドの給与メカニズム、観光ガイドの競争メカニズム、観光ガイドの評価トレーニングメカニズム、監督と管理のメカニズム。

さらに、観光ガイド市場に存在する問題の解決策について、以下を提案している。

①管理モデルの改善、②給与メカニズムの整備、③ガイド等級制度の推進、④評価システムの強化、⑤監督管理メカニズムの強化である。

劉蘭芳 (2002) は、「エコツーリズムは 21 世紀の中国観光の主な形態であり、観光ガイドはエコツーリズムの健全な発展に極めて重要な役割を果たしている。エコツーリズムの新しい特徴は、観光ガイドに新しい要求をしている。中国現在の観光ガイドチームの全体的なレベルと現在の観光ガイド管理システムはすでにエコツーリズム開発のニーズに適応し

ていない。世界観光業の発展の歩みに応じて、世界観光市場の激しい競争を勝つには、中国の観光ガイドに対してのトレーニングを強化し、観光ガイド管理システムを健全化する必要がある」と指摘した。

また、中国観光ガイドチーム構築に向けた方策について、以下を提案している。

①観光ガイドのトレーニングを強化する。観光関係教育機関に託し、長期的なトレーニングおよび定期的な短期トレーニングを実施する。②観光ガイドの管理システムを改善する。具体的には、まず、全国観光ガイド法人を設立し、全国観光ガイドの情報データベースを改善し、ガイド情報リソースの共有を実施し、合理的かつ効率的ガイドを配置する。次に、全国観光ガイド法人は、厳格な観光ガイド登録システムを実施し、観光ガイドとして勤務する第一段階での質を確保する。さらに、国は法律を制定し、全国観光ガイド法人、ガイドと旅行社の義務と権利を規定し、中国観光ガイド業の健康的な発展を保障し、エコツーリズムの繁栄を促進する。最後に、全国観光ガイド法人は、観光ガイドに対して、定期的に包括的な評価を行い、エコに関する知識とガイドの観光サービス中の環境保護行為を評価カテゴリーの中にも含める。

### (3) 観光ガイドの知識・技能を取り扱う研究 (2件)

王京平 (2009) は、観光ガイドの知識・技能などを研究対象として、「現在、中国観光ガイドチームの全体的な質は、まだ観光開発のニーズを満たしておらず、中国観光産業の品質の包括的な改善と世界観光強国構築の要求に応じられない。観光ガイドの質を向上させるために、観光ガイドに求められる知識体系を研究する必要がある」と述べている。

また、王は、観光ガイドの知識体系を構築するためには、①知識のプラットフォーム (基本方針) を決定する。②文化に関する知識を十分に含める。③観光ガイド専攻のカリキュラム構造体系を設定する。④種と属の関係、つまり、全国観光ガイド文化知識と地方観光ガイド文化知識の両方をバランスよく扱うことが大切であると主張している。

他方、銭恵梅 (2012) は、「観光ガイドの言語能力は、観光ガイドサービスの質と有効性に直接影響している。観光ガイドの言語技能は、観光ガイドに必要な技能の1つであり、観光ガイドの言語トレーニングは、ガイドトレーニングの中心の位置づけである」と指摘した。

さらに、現在、観光ガイド言語技能のトレーニングにおいて、観光ガイド管理専攻の学生が直面している問題として、①学生に提供される情報が不十分である、②知識のサポートが十分ではない、③学習言語が固く、乾燥無味し、分かりにくい、④長い文章は多く、短い文章は少ない。口頭言語の取得に至っていない、⑤語義が不明瞭にて、思惟が混乱する。⑥教材をそのまま教え、創意工夫に欠けることを提示する。

そして、観光ガイド言語技能トレーニングの方法として、①基本知識を統合し、知識の量を拡大する、②読書訓練を強化し、優れた礎となるガイド解説文を暗記し、自身の知識とする、③多様な方法を用い、個性的なガイド解説文を書く、④ガイドの言語教授法の実践的な

モデルを探り、ガイドの語学力を養うことを提案している。

#### (4) 観光ガイドのサービスの質に影響する要因を取り扱う研究（1件）

観光ガイドのサービスの質に影響する要因として、程徳年（2014）は、①ガイドの職業認知と職業の位置づけ、②ガイドトレーニングの内容と方法、③観光客のサービスへの期待の高まり、④旅行社の悪いビジネス慣習があるという。

さらに、程は、観光ガイドのサービスの質を改善するために、①観光ガイドの職業を正しく理解させ、位置づけさせるための観光ガイド職業メカニズムの確立、②観光ガイドトレーニングの内容と方法の改革および観光ガイドの感情的知性と知識技能の向上、③観光客との双方向の交流を通し、観光客の自己価値実現機会の提供、④旅行社の管理の標準化、観光市場における公正な競争メカニズムの確立を提案している。

#### (5) 観光ガイドと観光客の信頼関係に関連した研究（1件）

観光ガイドがサービス提供する際に観光客とのあいだで築く信頼関係を取り扱う研究としては、馮耕耘（2014）がある。そこでは、観光ガイドのトレーニングを増やす一方で、制度、取り決めや制約を合理的に設計し、観光情報の積極的に開示し、メディアの報道を活用するなどにより、この信頼関係のレベルが向上できるといっている。そして、この信頼関係を構築することは、観光ガイドのサービスの質を向上させる新しい方法であると馮はいう。

### 第3節 観光ガイドを取り扱う修士・博士論文の概要（63件）

前節では、観光ガイドをテーマとして定期刊行物文献に掲載された先行研究の概要をまとめた。そこで、本節では、観光ガイドを取り扱う合計63件の修士・博士学位論文の概要を紹介する。

これら研究の内訳をみると、観光ガイドの給与（例えば、孫帷韜：2013など）、コンピテンシー（例えば、呉剛：2007など）、職業倦怠（例えば、彭姣飛：2009など）、職業満足度（例えば、郭燕：2006など）、職業倫理（例えば、史颺：2013など）や人材管理（例えば、黄慶紅：2006など）などが研究の主流であることがわかる。

#### (1) 観光ガイドの給与に関連する研究（7件）

観光ガイドの給与に関連する先行研究としては、以下の7件がある（表2-12参照）。

表 2-11 観光ガイドの給与に関連する先行研究一覧

1. 安剛強 (2007)	2. 樊 飛 (2009)	3. 李小佳 (2009)	4. 李鵬学 (2011)
5. 苑曉赫 (2010)	6. 孫帷韜 (2013)	7. 孔 亮 (2010)	——

このうち安剛強 (2007) は、「観光客が買い物活動を行っているとき、ガイドはリベートを受け取り、観光客を欺き、誘惑し、強引的に買い物させている。この行為は公然と行われ、観光業界に普遍的に存在している」と指摘している。

そして、安は、この問題を生み出した原因として、①観光ガイド自身の倫理感の低さ、②観光業界全体の激しい競争、悪質な価格競争やコスト削減傾向の存在、③観光ガイドの待遇の悪さ、④観光客に提供する買い物情報の偏り、⑤政府の監督と管理の欠如などを指摘する。

他方、樊飛 (2009) は、「観光ガイドのリベート問題は、社会の焦点になっている。観光ガイドのリベート問題の直接的な原因は、不合理な給料メカニズムである。ガイドの給料は保証されておらず、観光ガイドは、生活のためリベートを取らなければならない」といい、このリベート問題の解決するためには、観光ガイドの給与問題を抜本的に改善する必要があると主張した

また、李小佳 (2009) は、「現在の観光ガイドは合法的な収入が低く、基本的な生活水準を確保するのが困難である。また、その収入では、仕事の過程で費やされた精神および肉体労働に報いることはできない。この状況は、観光ガイドの仕事への熱意とサービス品質を低下させ、リベートを取るため、観光客を説得し、買い物させる行動を強いる。これは中国観光業の健全な発展に影響を与えている」と述べている。

さらに、李鵬学 (2011) は、「観光ガイドは、相応する報酬を得られず、買い物ガイドになり下がっている。そして、それは、現在中国の観光ガイドの給与制度と関連している」という。そして、李は、観光ガイドの給与システムに内在する問題を、次のように指摘する。

- ①ガイドの収入構造が不合理である。
- ②ガイドの収入が極端に不安定である。
- ③ガイドの給与インセンティブメカニズムが十分ではない。
- ④ガイドの社会保障制度が不完全である。
- ⑤ガイドの所定外給与が著しく不足している。

これに対して、苑曉赫 (2010) は、「改革開放以来、中国の観光業の急速な発展とともに、観光ガイドの数も増えつつある。しかし、地元の観光資源と経済発展の影響を受け、観光ガイドの収入も異なり、多くの問題に直面している」と指摘した。

そして、苑は、深圳と長春の観光ガイドの収入を比較検討し、それぞれの問題点を分析し



た。さらに、観光ガイドの不合理な給与構造の形成理由として、①旅行社間の過大な競争、②旅行社の観光ガイドに対する不適切な指導監督、③観光ガイド等級評定システムとその給与制度との不一致などを指摘する。

他方、孫帷韬（2013）は、「中国旅行社間の団体ツアー価格の激しい競争が繰り広げられており、旅行社は観光ガイドのコストを下げることによって団体ツアーの価格を引き下げているため、観光ガイドの収入は観光客の観光消費に過度に依存し、観光ガイドと観光客との間に矛盾が多発している」と述べ、「観光ガイドの所得の中で、固定給与は時間賃金に属し、団体ツアー補助金は件別賃金に属し、委託代理契約の報酬、割戻しは違法な商業賄賂に属し、チップは贈り物である」と述べている。

加えて、孔亮（2010）は、吉林省国際旅行社の観光ガイドとその給与制度には、①観光ガイドの知識は狭く、全体的な質は低く、経験が不足している、②旅行社の観光ガイドは基本給与がなく、社会保険がない、③観光ガイドは生活でのストレスが高く、サービスの質は低いことが問題であるという。

## （2）観光ガイドのコンピテンシーに関連する研究（5件）

観光ガイドのコンピテンシーに関連する先行研究を5件見出すことができた（表2-11参照）。

表2-12 観光ガイドのコンピテンシーに関連する先行研究一覧

1. 呉剛(2007)	2. 朱瑾(2011)	3. 李好(2012)	4. 陳芬潔(2013)	5. 蘭佳蓓(2011)
-------------	-------------	-------------	--------------	--------------

これらのうち呉剛（2007）は、現代の人的資源管理の概念に基づき、「SD旅行社」<sup>37</sup>の観光ガイドを対象に、インタビュー調査とアンケート調査法を利用し、観光ガイドが有すべき仕事への自信や対人関係の理解力などの15個のコンピテンシー（能力）を抽出し、それらの有効性を他の観光企業で確認しながら、普遍的なコンピテンシーモデルを模索している。

そのなかで、呉は、「理想を抱き、高い道徳性をもち、かつ不断に変革を求め職務を遂行しながら、体と精神が健康で、自律性、自信、人間関係の理解力、チームワーク、サービス意識をもつことが、良い実績を挙げるために重要である」と結論付けていた。

そして、朱瑾（2011）は、資質の高い観光ガイドの特徴と観光ガイドの品質モデルの確立がLC旅行社<sup>38</sup>の人材管理に占める重要性を分析した。

それを踏まえて、経営、サービス、技術、マーケティング担当者のコンピテンシーの特性に基づき、LC旅行社の企業開発の戦略目標と人材管理計画の組み合わせを考慮し、実証的

<sup>37</sup> 河南省鄭州市に所在する旅行社

<sup>38</sup> 山東省臨沂市に所在する旅行社

な調査手法を用いて、LC 旅行社の観光ガイドの適任力モデルを確立した。

他方、李好（2012）は、「観光ガイドのコンピテンシー研究により、優れたパフォーマンスと平凡なそれと効果的に区別することができるようになり、観光ガイドの人材管理が効率的・効果的に実施できるようになった」と指摘した。

そして、既存研究をレビューすることで、観光ガイドのコンピテンシー要素を収集し、インタビュー法を用いて、この要素を取捨選択し、精緻化している。その結果、ガイド個人が有する専門知識と教養、専門技術、職業倫理、個人のパーソナリティ、イニシアチブ、ストレス管理、紛争管理など 14 個の因子によって、このコンピテンシーが構成されていると述べている。

これに対して、陳芬潔（2013）は、観光ガイドのコンピテンシーには、29 個の要素があるといい、それらを因子分析により品質特性、文化特性、管理能力特性、広報技能、専門的な態度特性、自己開発特性、人格特性といった 7 つのカテゴリーに分類する。そのうえで、観光ガイドの能力評価指標システムを構築している。

さらに、蘭佳蓓（2011）は観光ガイドのコンピテンシーと職務成績との関係を考察しており、そこから、①観光ガイドのコンピテンシーには、性格道徳、コミュニケーション技能、サービス意識、専門知識、ストレス忍耐技巧、学習とイノベーション、団結と協力および思考能力といった 8 つの要素がある、②コンピテンシーは職務成果と強い正の相関があるものの、各コンピテンシー要素が職務成果のさまざまな次元に及ぼす影響度は大きく異なることを示した。

### (3) 観光ガイドの離職に関連する研究（6 件）

観光ガイドの離職に関連する先行研究には、以下の 6 件がある（表 2-13 参照）。

表 2-13 観光ガイドの離職に関連する先行研究一覧

1. 王文傑（2010）	2. 盧毓蓉（2010）	3. 聂方園（2011）
4. 毕迎春（2011）	5. 李 森（2013）	6. 彭雯娟（2014）

王文傑（2010）は、「観光ガイドの離職行動は、旅行社の人材の安定性に直接影響し、旅行社の人的資源管理のコストを増加させる可能性がある。したがって、観光ガイドの離職行動に対する研究は、観光ガイド管理分野において非常に重要な課題である」と指摘している。

そして、王は、山東省済寧市と青島市の観光ガイドを事例にして、その仕事満足度を高め、離職率を減らすための以下の試案を提示した。

- ①ガイドごとに異なる効果的なインセンティブを策定する.
- ②観光ガイド管理の法律と規制を改善し、その管理の仕組みを構築する.
- ③合理的な給与制度を確立し、観光ガイドの仕事への熱意を向上させる.
- ④観光企業を啓蒙し、観光ガイドの管理レベルを向上させる.
- ⑤世論の肯定的な評価を創出し、観光ガイドとしての誇りを高める.

また、聂方園 (2011) は、「旅行社の観光ガイドは、ロイヤリティが低く、離職率が高いという現象があるため、いかに観光ガイドの流失を抑制するかは、旅行社の発展にとって非常に重要で、長期的に意義のある問題である」と述べている。そして、聂は、旅行社の観光ガイド離職の原因として、①旅行社と観光客との観光契約の不完全さによる観光ガイドが旅行社と観光客との信頼関係の破壊、②観光ガイドという職業の性質、③観光ガイドとして再就職の簡単さなどがあると述べている。

さらに、毕迎春 (2011) は、「観光ガイドの質の不安定さと、それに起因する観光ガイドの質向上の難しさは、観光開発を制限する長期的なボトルネックになっている」と指摘する。

そして、安徽省合肥市の観光ガイドを対象に行った調査を通じて、離職意向と、①仕事と家庭生活の両立困難さは正の相関関係にある、②給与満足度は負の相関関係にあり、③職業倦怠がこの相関関係の仲介役を果たしていることを明らかにした。

そのうえで、毕は、観光ガイドの離職を改善するために、①昇進システムの改善、②雇用条件の改善、③家族生活と両立が可能になる人事政策の導入、④トレーニングの強化などを提案している。

他方、李森 (2013) は、山東省の4都市にある旅行社で働く観光ガイドを対象に離職意向を聴取している。その結果、全体的な離職意向が高いことに加え、かつ以下が分かった。

- ①離職意向は、観光ガイドの使用言語、勤務年数、資格等級、年齢との関係が強い。そのなかでも、離職意向は、中国語観光ガイドは外国語観光ガイドより強く、勤務年数が2年以下のガイドは2年以上5年以下のガイドより高い、初級ガイドは中級ガイドより高い、25歳以下のガイドは26以上のガイドより高いことが分かった。
- ②観光ガイドの離職意向は、観光ガイドの性別、結婚状況、雇用状況、仕事の種類、学歴、年収との関係が弱い。

また李は、①ガイドという職業の特徴、②ガイド資格進級制度と旅行社内での昇進制度、③旅行社の人事管理制度の不備、④旅行社へのガイドの低い帰属感、⑤人間関係が、ガイドの離職意向に影響を与えているという。

そして、李は、ガイドの離職を減らすために、①合理的で魅力的な給与と福利厚生制度を導入する、②観光ガイドのキャリア開発を支援する、③トレーニングを強化する、④ガイドという仕事への正しい理解と正しい職業観を確立することが重要であると主張した。

他方、彭雯娟（2014）は、「観光ガイドは、観光サービス人材の中核である。しかし、観光ガイドの職業満足度は低く、高い離職率は日常的である。観光サービス業界は優れた観光ガイドの喪失という深刻な問題に直面している」と述べている。

そして、彭は、アンケート調査を通じて、以下を明らかにした。

- ①観光ガイドの職務満足度に影響を与える要因は、ガイド本人の仕事へ意識、インセンティブ制度や昇進機会の有無など、本人と仕事の両者を包含する。
- ②年齢に加えて、観光ガイドの婚姻状況、教育、雇用の種類、性別、仕事の経験、ガイドの等級は、離職意識と職務満足度に大きな影響を与える。
- ③観光ガイドの情緒使用は、離職意向と弱い関係がある。観光ガイドの情緒使用と他人からの感情的な評価は負の方向でその離職傾向を予測することができる。
- ④観光ガイドが行う感情労働の程度と仕事の満足度とのあいだには正の相関がある。感情労働の必要性、自己に対する感情的評価と他者からの感情的評価は、正の方向で仕事の満足度を予測することができる。
- ⑤観光ガイドの職務満足度は、離職意向と大きな負の相関がある。
- ⑥ガイドの職務満足度は、情緒と離職意向を結び付ける媒介的な作用を示している。

また、彭は、上記の発見を根拠に、感情をコントロールする訓練の実施、魅力的なインセンティブ制度の導入、人事管理制度の確立が必要であると述べている。

#### (4) 観光ガイドの職業倦怠に関連する研究（7件）

観光ガイドの職業倦怠に関連する先行研究として、以下の7件を見出すことができた（表2-14参照）。

表2-14 観光ガイドの職業倦怠に関連する先行研究一覧

1.張紅娟（2008）	2.徐 芳（2008）	3.陸官虎（2008）	4.陳艷紅（2008）
5.彭姣飛（2009）	6.陳 航（2010）	7.高 源（2012）	——

このうち張紅娟（2008）は、「現在、観光ガイドは、職業倦怠が発生しやすい職業になっている。多くの観光ガイドは職業への関心を失い、職業成功感が薄くなり、職業価値と働く意味がわからなくなっている。この状態が続けば、旅行社の正常な経営に影響するだけでなく、観光業界全体にも計り知れない損失をもたらす」と警鐘を鳴らしている。

そして、河南省観光ガイドの調査を通して、観光ガイドの職業倦怠の原因として、①仕事

の性質, ②ガイドの給与, ③職業の属性, ④ガイドの社会的イメージと指摘する。また, 職業倦怠への対策について, ①ガイドの給与システム, ②ガイドの職業メカニズム, ③旅行社, ④よいガイドのイメージ作り, ⑤ガイドの自己管理を提唱する。

また, 徐芳 (2008) は, 「観光ガイドは中核的存在であり, 観光者とのかけ橋的な役割を果たしており, その重要性をますます高まっている。だが, 観光ガイドに対する人びとの評価の低さがガイドに大きな心理的圧力となり, 彼・彼女の職業倦怠をますます顕著にさせている」と指摘している。

そして徐は, 観光ガイドの職業倦怠を緩和する対策として, 以下を提案している。

- ①政府の支援: 規制を強化し, 監督管理を強め, 観光ガイドの正当な利益を保護する。次に, 観光ガイドの入職と離職を厳密に管理し, 政府が観光ガイドの需要と供給の調節を図る。
- ②旅行社の支援: インセンティブメカニズムを改善し, 妥当な給与水準を設定する。次に, トレーニングを強化し, 観光ガイドの仕事に適応する能力を向上させる。さらに, 観光ガイドを適時的に励まし, 観光ガイドを成功の喜びを体験させる。最後に, 旅行社内で労働組合組織の設立を促し, 観光ガイドの権利保護の意識を強化する。
- ③観光業界全体からの支援: 情報通信の役割を果たし, 監督管理の役割, 調整の役割や宣伝の役割を担う。
- ④観光ガイド自身および社会的支援ネットワークによる支援: 友人や親戚と一緒にいる時間を増やす。次に, 職業倦怠を積極的に解消し, 個人的な社会的支援ネットワークからの援助を求める。さらに, 自己調整の方法を習得し, 正しい対人関係を育む。

他方, 陸官虎 (2008) は, ①観光ガイドの職業倦怠のレベルは感情的な疲労により高まる, ②ガイドの属性と職業倦怠のあいだには関係性が見いだせる, ③観光ガイドの職務満足度は職業倦怠と負の相関性にある, ④仕事のストレスは職業倦怠と明らかに正の相関がある, ⑤内向的な性格特性と職業倦怠には負の相関がある, ⑥ガイドへの社会的支援は, バーンアウトと大きく負の相関があるという。

そして, 陸は, 観光ガイドの職業倦怠を改善するための対策として, ①従来の仕事の仕方を変更し, 自己調整の方法を習得する, ②社会的支援システムを十分に活用する, ③体力を高める, ④観光ガイドのキャリア開発に注意を払い, キャリア管理を行う, ⑤労働インセンティブ制度を改め, 妥当な給与水準を設定する, ⑥良好な仕事環境を作る, ⑦強力な外部サポート制度をつくることを主張した。

これに対して, 陳艶紅 (2008) は, 山東省内で働く専門観光ガイドを研究対象とし, その職業倦怠を研究している。その結果, 陳は, ①総じてみれば, 山東省の観光ガイドの職業倦怠は, 現在はそれほど深刻ではないが, その結果が深刻化する懸念がある, ②観光ガイドの

職業倦怠の発生は、個々の要因、職業、組織および観光ガイドにまつわる社会環境の相互作用の結果である、③観光ガイドの職業倦怠に対する総合作用によるストレス発散の仕組みは、観光ガイド個人の要因、旅行代理店、観光行政管理機関、政府および社会的支援などの要因を考慮して構築する必要があることを示した。

他方、彭姣飛（2009）は、「近年では、観光ガイドに関する否定的なニュース報道が多い。その主な原因は、観光ガイドという職業は非常に複雑特殊であり、多くの労力を投下する必要があるうえ、仕事の時間も長く、観光客からの期待も高い。そのため、観光ガイドは、接客中に各方面からの圧力を受け、職業倦怠を起こしやすくなっている。だが、職業倦怠は観光ガイド自身だけでなく、旅行社および観光業界の発展にも負の影響を与える」と述べている。

そのうえで、彭は、実態的な調査に基づき、①観光ガイドの職業倦怠レベルは全体的に高く、特に「情緒的な衰弱」と「低職業効力感」が深刻である、②デモグラフィック変数のなかでは、性別、婚姻状況が職業倦怠と相関関係が強く、年齢、観光ガイドとして勤続時間と職業倦怠は弱い相関関係が見られ、学歴、月給は職業倦怠との関係が見られない、③観光ガイドの職業倦怠は仕事からの圧力と正の相関関係が見られ、社会的な評価とは強い負の関係を示すことを明らかにした。

また、陳航（2010）は、職業倦怠の増加は、精神的疲労、低い達成感、仕事の満足度に影響を及ぼし、頻繁な離職につながると述べている。そして、陳は、長沙、株洲、湘潭の観光ガイドの調査を通じて、ガイド個人が自己適応性を高め、自分自身を完全に理解すべきであり、企業は、調和の取れた企業文化を創造し、給与構造の調整を行い、多様な訓練を実施すべきと主張し、社会は、ガイドの権利と利益保護システムを改善し、社会的支援を推し進めながらそのイメージを向上させる必要があると主張した。

さらに、高原（2012）は、職業倦怠解消のためには、①観光ガイドは合理的な計画を立て、自分自身のキャリアを構築すること、②ガイドの報酬制度を改善し、合理的な給与システムを開発すること、③観光ガイドに EAP サービス<sup>39</sup>を提供することが必要であると述べている。

#### **(5) 観光ガイドの報酬制度に関連する 4 研究 (3 件)**

観光ガイドの報酬制度に関連する研究には、以下の 3 件がある（表 2-15 参照）。

---

<sup>39</sup> 「Employee Assistance Program」の略称である。心理と行動健康サービスに関するプログラムである。

表 2-15 観光ガイドの報酬制度に関連する先行研究一覧

1.趙 丹 (2007)	2.崔 進 (2009)	3.黄 艷 (2014)
--------------	--------------	--------------

このうちの趙丹 (2007) は、「観光ガイドは旅行社の観光客接待の主体であり、観光活動全体の軸で、我が国の観光業の発展に重要な役割がある。しかし、観光ガイドの実際の収入は労働に見合わず、極めて低い。その根本的な理由は、現在の観光ガイドに対する不健全な報酬制度と密接に関連している」と指摘し、報酬理論を体系的に統合して、理想的な観光ガイドの報酬制度を提言する。

他方、崔進 (2009) は、安徽省合肥市の観光ガイドの報酬制度の現状と課題を考察しており、①賃金の水準が全体的に低いこと、②ガイドの報酬が体系化されておらず、それは主に物質的なものであり、精神的な報酬を十分配慮していない、③人事評価メカニズムが不完全であることが主な課題であると述べている。

これに対して、黄艷 (2014) は、「観光ガイドは観光客と旅行社とのあいだのかけ橋として機能し、観光サービスの直接的な提供者である。また、観光活動全体の主軸で、そのサービスの質は観光客の観光サービスの品質への認知に直接に影響を与えている。そこで、報酬制を整備し、仕事への熱意を十分発揮させ、観光ガイドのサービスの品質を向上させることが、旅行社が抱える現実的な課題である」と述べている。

そのうえで、黄は、この課題を解消するためには、①旅行社の給与構造を最適化し、観光ガイドのパフォーマンス評価システムを改善すること、②政府の観光管理機関は、利用者から得た評判や評価をガイドにフィードバックする仕組みの確立に加え、その結果の開示を強化すること、③旅行社は人材育成を重視し、ガイドのサービス品質基準を明確にすること、④観光客が提供を受けたサービスに対して、積極的に評価すべきであると主張する。

## (6) 観光ガイドの忠誠心に関連する研究 (5 件)

観光ガイドの忠誠心に関連する研究としては、以下の 5 件がある (表 2-16 参照)。

表 2-16 観光ガイドの忠誠心に関連する先行研究一覧

1.杜 娟 (2009)	2.張 航 (2011)	3.張愛萍 (2012)	4.陸 静 (2012)	5.龚穎梅 (2012)
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

このうちの杜娟 (2009) は、定性的方法と定量的方法の組み合わせを用いて、観光ガイドの職業アイデンティティ要素を抽出し、人口統計学と観光ガイドの職業特性と組み合わせ、そのアイデンティティに影響を与える要因を調べている。

また、張航 (2011) は、従業員ロイヤリティ理論に基づき、観光ガイドのロイヤリティに

影響を与える要因を探っている。そして、①観光ガイドのロイヤリティは普遍的に低い、②婚姻状況、勤続年数、旅行社の種類、性別、学歴などは、観光ガイドのロイヤリティに大きく影響を与えている、③年齢の差は観光ガイドのロイヤリティにほとんど影響していない、④所属企業に長期間勤務したいという気持ちが弱いことを明らかにした。

さらに、観光ガイドのロイヤリティの向上策として、①観光企業がユニークな企業文化を形成すること、②観光企業のリーダーの影響力を改善することを重視すること、③健全で科学的な雇用メカニズムを確立すること、④合理的給与制度の確立に焦点を当てること、⑤観光ガイドのキャリア開発を支援すること、⑥観光ガイドに対する人びとのポジティブな評価を醸成することを提言した。

他方、張愛萍 (2012) は、「職業アイデンティティは内的な動機付け要因として、観光ガイドの自身の職業意識の強さに直接影響し、ガイドの職業倦怠レベルにも、職業への幸福度指数などの情緒的な体験にも関係している。観光ガイドが技能を向上させるための心理的な基礎であるだけでなく、質の高い一貫性のある観光ガイドチームを構築するための不可欠な要件である」と指摘する。

また、張は、観光ガイドの職業アイデンティティに影響を与える要因は主に、個人要因、職業特性、外部支援、組織環境、仕事認識といった 5 つの次元から構成されていること、観光ガイドの職業アイデンティティは職業感情と職業成長といった二つの要素から構成されていることを明らかにした。

これに対して、陸静 (2012) は、観光ガイドが自身の職業への認知と職業への心理的なニーズに対する調査を通して、観光ガイド業界の発展を阻害する主な問題点を整理した。そして、この阻害要因を除去するために、①観光ガイド間のコミュニケーションプラットフォームを構築する、②観光に関する法規と条例を整備する、③旅行社の雇用を保障する、④観光ガイドの法的権利と利益を保護するためのプラットフォームを構築することが重要であると主張する。

また、龔穎梅 (2012) は、「観光ガイド自身の幸福感は、自然に観光客へと浸透する。そのため、観光ガイドは中国国民の幸福感を向上させる意味で、重要な役割を果たしている」と述べている。そして、長沙市における 10 社の旅行社に勤める 190 人の観光ガイドに対してアンケート調査を行い、社会的支援、自己概念と主観的幸福感との関係を探究している。

## (7) 観光ガイドの管理体制に関連する研究 (7 件)

観光ガイドの管理体制に関連する研究は下表に示す 7 件を見い出すことができた (表 2-17 参照)。



表 2-17 観光ガイドの管理体制に関連する先行研究一覧

1.黄慶紅 (2006)	2.吳漢秋 (2007)	3.代征蘭 (2010)	4.楊光明 (2011)
5.凌 雲 (2011)	6.文花枝 (2013)	7.林 寧 (2014)	——

このうちの黄慶紅 (2006) は、「経済発展に伴い、人々のサービスレベルへの要求が高まるにつれ、観光ガイドが直面する新しい問題が常に生じてきた。科学的な管理システムの構築が遅れ、管理者の経験と勘に頼る旧態依然とした管理が蔓延している」と指摘する。他方、吳漢秋 (2007) は、国内外の観光ガイドの管理形態を比較分析したうえで、中国観光ガイドの社会化に存在する問題を分析した。また、代征蘭 (2010) は、観光ガイドがフリーランス化する背景と非正規雇用ガイドの管理面の問題を考察している。

これにに対して、楊光明 (2011) は、中国観光ガイド管理体制の実態を分析したうえで、その管理システムを強化するための手法として、①政府のマクロコントロールを強化し、観光ガイドの管理秩序をさらに標準化する、②政府の規制と管理を強化し、観光ガイド管理の質とレベルをさらに向上させる、③政府の機能を変え、観光ガイド管理システムを改善する、④観光ガイドの職業オリエンテーションを明確にする、⑤合理的で透明な観光ガイド給与システムを開発する、⑥観光ガイド管理機関の監督と管理を強化する、⑦観光ガイドの分類と等級制度を改善する、⑧観光ガイドのトレーニングシステムを改善する、⑨観光ガイド協会を設立することを提言している。

また、凌雲 (2011) は、上海市内の国際旅行社に所属する国際観光ガイドの調査を通じて、その基本素質と職業能力および仕事への満足度、および職業への帰属意識は全体的に高くないことを明らかにした。

また、凌は、それらを生み出した原因として、①国際観光ガイドの総数が不足していること、②国際観光ガイドの構造が不均衡であること、③観光ガイドの作業環境が比較的悪いこと、④国際観光ガイドの離職率が非常に高く、人材流失が深刻であること、⑤国際ガイドへの報酬制度と社会保障制度が未整備であること、⑥給与管理が不合理であること、⑥管理監督が良好ではないことを指摘する。

他方、文花枝 (2013) は、中国観光ガイド制度の4つの発展段階を詳細に比較して、今後の傾向を予測した。さらに、観光ガイド制度変遷の原因と変遷の方式について論じ、中国観光ガイド制度が経た変化とメカニズムを分析した。最後に、観光ガイド制度で、最も代表的且つ最も社会的に敏感なリベートシステムに焦点を当て、その解決策を提案している。

加えて、林寧 (2014) は、「中国観光業の発展に伴い、観光ガイドの問題がますます顕著になってきており、特に非正規雇用ガイドは観光ガイドチームの特別なグループとして、その管理問題は観光業界の発展に支障をしており、非正規雇用ガイドに対する管理を改革する必要がある」と述べ、現在の管理システムの欠点を体系的に分析し、現行体制を改革する必

要性を指摘している。

## (8) 観光ガイドの職業倫理に関連する研究 (3件)

観光ガイドの職業倫理に関する研究は下表に示す3件がある(表2-18参照)。

表2-18 観光ガイドの職業倫理に関連する先行研究一覧

1.孫玉(2013)	2.史颺(2013)	3.楚洪濤(2014)
------------	------------	-------------

このうちの孫玉(2013)は、「近年の観光ガイドの量的な増加に伴い、素質が低く、利益ばかり重視し、顧客を顧みない観光ガイドが少数であるが確実に存在している。このような観光ガイドは、観光客の信用を得られず、主なクレームの対象になっている。さらに、人々のガイドに対するイメージが急激に悪化している。そのため、中国観光業はこれまでにない倫理の危機を迎えている」と述べている。

そして、孫は、観光ガイドの職業倫理上の問題として、①観光ガイドの全体的な素質が低い、②観光客との信頼関係が欠如し、観光客を欺く行為が横行する、③ガイドの責任感が低く、サービス態度が悪い、④リベートをもらう現象が深刻である、⑤観光客にチップをもらう現象が多発している、⑥不健康で悪質な職場環境が蔓延していることを指摘した。

さらに、孫は、観光ガイド職業倫理が欠如している原因として、①観光市場の過度な競争、②観光ガイドの職業倫理教育の欠如、③報酬制度の不健全さ、④ガイド管理システムの未整備と不十分なガイドへの監督メカニズムがあるという。

そこで、孫は、これを改めるために、①観光ガイドの職業倫理感を養うこと、②観光教育機関が行う倫理教育を刷新すること、③合理的な報酬制度を確立すること、④観光ガイドの管理を標準化すること、⑤観光ガイドの監督メカニズムを強化することを提唱した。

他方、史颺(2013)は、「近年、観光ガイドが観光客を欺く現象が多発しているため、観光ガイドの職業倫理感に対して、社会的な懸念を惹起している」という。そして、その原因を、①ガイドのサービス意識が弱いこと、②ガイドに対する社会的信用がないこと、③観光客からリベートを受け取ること、④観光客にチップを求めること、⑤ガイドは不健全な職業文化をつくっていることを指摘する。

その上で、史は、観光ガイドに職業倫理を涵養するために、①観光ガイドのトレーニングを強化し、質を向上させる、②ガイドの給与メカニズムを改革し、ガイドのモラルを高める、③ガイドの監督と管理を強化し、ガイドの行動を統制する、④健やかな生活環境を確保し、観光市場の秩序を維持することが必要であると述べている。

また、楚洪濤(2014)は、観光ガイドの職業倫理が欠如した行為が多発することを踏まえて、「刑罰と監督管理を強化すると同時に、職思想教育やトレーニングを強化し、観光ガイ

ドの自主的な努力から職業倫理意識を培うことに注意を払う必要がある」と主張する。

そして、この欠如を招いた原因として、①イデオロギーと倫理教育の欠如、②一部のガイドの品質の低さ、③市場経済による倫理の偏り、④不合理な給与およびインセンティブシステム、⑤観光客の未熟な消費心理、⑥市場経済による悪質な競争、⑦監督と管理の実効性の欠如を指摘する。

さらに、観光ガイドの職業倫理構築のために、①ガイド自身の職業倫理意識を向上させること、②ガイドのイデオロギーやトレーニングなどを強化すること、③ガイドの給与保障システムを健全化させること、④合理的に報酬制度を利用すること、⑤観光市場の秩序を維持し、ガイドの仕事の環境を健全化すること、⑥ガイドの監督と管理を強化し、ガイドの仕事の行為を標準化することを提案した。

#### **(9) 観光ガイドの役割に関連する研究（1件）**

観光ガイドの役割に関連する研究は、張立勇（2006）の1件のみである。張は、「観光業の発展に伴い、観光活動における観光ガイドの役割が当初の経済的範囲を大幅に超えてきた。観光客に生活サービスと解説サービスを提供し、旅行社からの仕事をこなすだけでなく、観光活動を通じて観光客に美術教育を施すだけでなく、観光客の文化理解や人間性の完成を促すことで、社会精神文明の構築に貢献している」と主張している。換言すれば、張は、人間の本質を向上させ、人間社会の調和のとれた発展に貢献することが観光ガイドの最も重要な役割であると述べている。

#### **(10) 観光ガイドの社会保障制度に関連する研究（1件）**

観光ガイドの社会保障制度に関連する研究も、張賀娟（2010）の1件しかない。そこでは、「ガイドは重要な社会的責任を負っているが、社会保険制度の対象から外れている。いかに観光ガイドの社会保険の欠如問題を解決するのが、中国社会保険制度の改善に重要な課題となっている」と主張されている。

そのため、張は、観光ガイドの現在の社会保険加入を促す政策として、①社会保険法に関連する法令を整備し、社会保険の合法性を確保する、②社会保険への管理監督の仕組みを強化する、③観光ガイドの社会保険公的サービスの構築を強化する。④広報を促進し、観光ガイドの社会保険加入を促すことを提唱した。

#### **(11) 観光ガイドのトレーニングに関連する研究（2件）**

観光ガイドのトレーニングに関連する研究は、下表の2件がある（表2-19参照）。

表 2-19 観光ガイドのトレーニングに関連する研究一覧

1. 崔 瑩 (2009)	2. 劉佑華 (2013)
---------------	---------------

そのうちの崔瑩 (2009) は、イギリス、オーストラリアおよびシンガポールの観光ガイド資格取得に向けた教育・訓練手法を比較したうえで、教育・訓練の主体、目標、コンセプト、手段および管理の 5 つの視点から、中国観光ガイド資格用の教育・訓練のあり方を考察している。

また、劉佑華 (2013) は、2012 年に湖南省で観光ガイド審査を受けた 200 人を対象に質問紙調査を実施し、同省のトレーニングの現状を分析した。その問題として、①観光ガイドのトレーニングに対する熱意が欠けている、②観光ガイドの学歴が総じて低く、職業素質が適切でない、③ガイドのトレーニングに対する政府からの資金援助が不足している、④トレーニングの質・内容に関する地域間の格差が大きいことを指摘する。

さらに、湖南省は、①ガイドの供給が不足している、②観光ガイドの案内技能のレベルが低く、観光客の高度な要求に応じていない、③ガイドの収入が低く、待遇は十分でない、④観光業人材の定着率が低い、⑤ガイドに対する管理が弱く、ガイドの保障が整っていないという問題点を指摘した。

そのうえで、劉は、湖南省の観光ガイドトレーニングの改善策として、①観光企業と教育機関の協力関係を深める、②観光ガイド資格認定制度を改革し、年配の技術者や専門家、または教師などがガイドになりやすい制度を作る、特色のあるガイドサービスを提供できる者を「特別ガイド」と認定する、③観光ガイドの各々のトレーニングを強化する、④トレーニングの内容を充実させ、方法を更新する、⑤観光ガイドの等級制度を完備することを提案している。

## (12) 観光ガイドの職業能力開発に関連する研究 (10 件)

観光ガイドの職業能力開発に関連する研究を示すと下表になる (表 2-20 参照)。

表 2-20 観光ガイドの職業能力開発に関連する先行研究一覧

1. 盧麗寧 (2005)	2. 趙 霞 (2007)	3. 劉 偉 (2008)	4. 蔡靈潔 (2008)	5. 魏 巍 (2009)
6. 郭智慧 (2010)	7. 劉 倩 (2012)	8. 劉 強 (2012)	9. 孫佳薇 (2012)	10. 羅 娟 (2013)

このうちの盧麗寧 (2005) は、広西壮族自治区南寧市の旅行社の団体旅行に参加したこと

がある観光客にアンケート調査を行い、利用者の満足度に影響を与えるサービスの内容、満足度とロイヤリティとの関係を分析した。そして、この分析に基づき、「観光客の満足度に影響を与える重要な要因のうち、観光ガイドのサービスレベルが最も重要である」と指摘した。

また、趙霞(2007)は、旅行社における人材の育成・管理に関わる様々な問題を踏まえながら、制度改革とマネジメントシステム革新の観点から、柔軟な管理、各ガイドの長所に応じた配置、公的手数料制度とチップ制度などを用いて、人的資源の開発と管理のための可能な方法と解決策を探っている。

そして、趙は、公的手数料制度とチップ制はガイドが私的にコミッションをもらう現象を阻止でき、柔軟な管理と長所管理は旅行社従業員の熱意、自主性、帰属感を高めることによって、従業員の仕事を効果的に遂行させることができ、優れた従業員チームを育成することもできると主張している。

他方、劉偉(2008)は、「近年、高等学校と高等教育機関の門戸が広がり、中等職業学校卒業生の雇用問題は社会に広範な懸念を引き起こしている」と指摘する。そして南京市内の5つの主要職業学校や普通職業学校を卒業した観光ガイドを研究対象として、中等職業学校の観光専攻卒業生の雇用の現状とそれに影響を与える要因を分析した。

その結果、中等職業学校観光ガイド専攻卒業生の就職に影響を与える要因として、①就職ガイダンス、②教授法、③専攻の組み立て方があると指摘する。そして、中等職業学校の観光ガイド専攻の雇用率の向上と質の改善のために、①就職指導を強化する、②卒業生全員の就職を目指した教育制度に改める、③観光ガイド専攻の人材育成目標を明確にし、科学的な教授計画を立てる、教員の能力を向上させ、理論と実践がともに担える教員組織を構築する、観光ガイド専攻を充実させるに地域の観光局や旅行社の協力を求めるなどの改善策を提案している。

また、蔡靈潔(2008)は、「現在、中国観光市場の競争激化に伴い、多くの旅行社は内部管理が甘く、特に観光ガイドへの管理の杜撰さにより、観光ガイド業で十分に生活を支えられないことが不満となり、積極的に仕事に取り組みず、離職問題が深刻になっている。それは旅行社だけでなく、観光産業全体の健全な発展に悪影響をしている」と指摘する。

そして、蔡は、観光ガイドの離職問題の解決策として、①旅行社が人的資源管理部門を設置する、②観光ガイドのトレーニングと提供する知識・技能を刷新する、③インセンティブを用いた観光ガイドのパフォーマンス評価システムを確立する、④観光ガイドの給与システムを最適化することを提言する。

他方、魏巍(2009)は、アンケートやインタビュー調査を通して、観光ガイド職業能力育成のために、①観光ガイドに求められる職業能力を科学的に分析する、②観光ガイドの職業能力育成の内容を高度化させる、③観光教育機関の観光ガイド育成の目標、カリキュラムシステムおよび教員など多方面の改善を図る、④観光局の役割を強化し、評価システムを改善し、職業トレーニングを重視し、観光ガイドの計画的なキャリア開発を促す、⑤多方面からの協

力を得てトレーニングの仕組みを確立することが必要であると述べている。

加えて、郭智慧 (2010) は、観光ガイドが備えるべき職業素質とその育成方法について論じている。そして、旅行社と観光系教育機関の在校生を調査することで、学生が有する職業素質と観光企業が学生に要求する素質の差異を明らかにした。さらに、現在、中等職業学校における学生の職業素質育成に存在している問題点として、以下を指摘した。

#### ①教育に関連する問題点

⑦理論と実践のとのバランスが不均衡である、⑧専門的な知識の教授ばかりが考慮されている、⑨教育内容と教授法が時代遅れである、⑩技能訓練が単一である、⑪実用的な教科書が欠如している。

#### ②学生の職業素質に関する問題点

⑫仕事に対する注意意識が欠け、不真面目で且つ怠惰であり、苦勞に耐えられないように危機感が欠けている、⑬人文科学に関する知識や社会常識が欠けている、⑭言語表現能力や外国語能力が弱く、職業に就ける資格証明書がない。

加えて、劉強 (2012) は、「社会の長期的な注意欠如のために、ガイドという職業とそのメンバーの生存と発展が深刻な危機にあり、観光ガイドの正当な権利の維持は看過できない」と指摘する。

そして、劉は、①観光ガイドの権利をいかに守るかは熟考すべき問題であり、観光ガイドは個人の尊厳が侵害されており、労働報酬権の弱く、社会保障権利と教育訓練が無視され、公平的に扱われない、②そのような問題は構造化している、③観光ガイドの権利を向上させるためには、政府などによる介入が必要であると述べている。

さらに、孫佳薇 (2012) は、「近年、観光経済の急速な発展に伴い、観光が人びとにレジャーやエンターテインメントをもたらした反面、観光市場発展に伴い短所が露呈しはじめているという。つまり、不公平な競争が観光市場の競争秩序を大きく損なると同時に、観光経営者の権益を損ない、観光消費者の利益保護は軽視されていると述べている。

そして、孫は、観光情報を開示するシステムを確立することで、観光ガイドの給与保障制度を改善し、観光業の不公平な競争に対する法執行を強化し、観光市場の不公平な競争行動を規制し、観光消費者の権利を保護し、観光契約を規範し、観光紛争を改善するための提案をした。

一方、羅娟 (2013) は、「観光市場の不規則的な運営、個々の観光ガイドの不適切な行動、マスメディアの片面的な報告によってもたらされた「ゼロ・マイナス料金観光団体」の問題は、観光ガイドが様々な生存のジレンマに遭遇した原因となっている」という。

そして、観光ガイドの立場から、その生活状況を考察し、「観光ガイドは、旅行社、ドライバーだけでなく、同僚の観光ガイドからも被害を受けており、生き残りと苦しみに直面している。観光ガイドには、逃げ道はないため、主体的に行動し、常に自らのイニシアチブを

発揮し、知恵を絞り、堅実な努力により不公正と戦うための手段を獲得すべきである」と述べている。そして、現状の観光ガイドには、「①尊厳無し、②健康と安全の保障無し、③低給与、④高離職率」があると指摘する。

加えて、ガイドの生存が困難な原因として、①団体料金の増加ゼロ、またはマイナス傾向が普遍性していること、②マスコミが行うガイドに対するネガティブな報道、③チップ文化の欠如があると指摘する。

### (13) 観光ガイドの育成に関連する研究 (4 件)

観光ガイドの育成に関連する先行研究は、下表の 4 件ある (表 2-21 参照)

表 2-21 観光ガイドの育成に関連する先行研究の一覧

1. 銭 菁 (2009)	2. 韦金凌 (2012)	3. 袁 媛 (2013)	4. 李 民 (2014)
---------------	---------------	---------------	---------------

このうちの銭菁 (2009) は、「観光産業は労働集約的な産業であり、産業の発展は必然的に質の高い観光人材に対する巨大な需要をもたらす。そして、観光ガイドの質は、観光業の発展と中国観光業のイメージに直接に影響を与える」と指摘する。

また、銭は、「現在、中国の多くの教育機関が観光管理専攻を設置しており、観光教育機関は質の高い観光ガイド育成の中核になった。特に、高等職業教育機関の観光マネジメント専攻は、観光業の発展のニーズに応じ、観光業のマネジメントの第一線で活躍できる人材の育成を目標とすると同時に、その育成に重要な役割を果たしている」と述べている。

さらに、観光系教育機関のカリキュラムを調べたところ、観光案内に力点が置かれており、他の能力の育成は無視されていることを見い出した。加えて、銭は、①現状の観光教育は市場の需要にできていない、②理論と実践が離れ、学生の仕事能力育成が軽視されている、③コース内容に体系的な視点が欠如しており、観光ガイドの接客技能と基本的な知識、臨機応変な対応力が軽視されていると主張する。

他方、韦金凌 (2012) は、広西省内大学での少数言語による観光ガイド育成に存在している問題を分析したうえで、①少数言語観光ガイドの育成を重視すること、②少数言語観光ガイドの仕事の特徴に応じて育成の目標を決定すること、③観光ガイドに要求される能力を満たすことができるカリキュラムを設置すること、④学生の研修場所を創出すること、⑤学生の実践能力を高めること、⑥教師の教育レベルを高めることなどの改善策を提案している。

また、袁媛 (2013) は、中国観光人材育成の現状および育成の歴史を論じつつ、そこに内在する問題を分析したうえで、それらの問題が及ぼす影響について論述した。そして、中国観光人材を育成する機関の教育レベルの低さが、中国観光人材の高度化を阻む要因である

と主張する。

さらに、李民（2014）は、浙江省舟山市の観光ガイドづくりの現状を分析したうえで、舟山市は、①観光ガイド全体の素質が低いこと、②観光ガイドへのトレーニングの質が高くないこと（具体的には、トレーニングの形式が単一で、内容が簡単であるうえに、トレーニングのカリキュラムは任意で、計画が欠けている。そして、トレーニング後の効果評価がない）、③観光ガイドの給与システムは不合理であること、④観光ガイド人材の流失率が高いことを指摘した。

そして、これらに加え、①旅行社間の過度な価格競争が「観光ガイド」を「買い物ガイド」に貶めている、②観光業関連の法律や規制が不完全であるため、それらに違反した旅行社と観光ガイドへの処分が困難である、③観光ガイドへのトレーニングシステムは場当たりのものである、④観光ガイドの給与制度が不完全であること、⑤観光ガイドに対する監督管理が未熟であると述べている。

また、李は、先進的な国や地域との比較を通じて、舟山市は、①観光協会の機能を発揮し、観光ガイドの直接的な管理役割を果たすべきである、②法律遵守のために監督機能を強めるべきである、③ガイドの合理的な給与標準を明確にすべきである、④科学的なガイドトレーニング制度を確立すべきであると主張している。

#### (14) 観光ガイドの職業満足度に関連する研究（2件）

観光ガイドの職業満足度に関連する先行研究としては、以下の2件がある（表2-22参照）。

表2-22 観光ガイドの職業満足度に関連する先行研究一覧

1. 司艷宇（2010）	2. 郭燕（2006）
--------------	-------------

このうちの司艷宇（2010）は、「観光企業にとって、観光ガイドの感情労働が職業満足度を与える影響がますます顕著になっている」と指摘している。そして、旅行社の第一線で働いている観光ガイドにアンケート調査を実施し、感情労働と職業満足度との相関を調べている。

一方、郭燕（2006）は「観光ガイドは、旅行社にとって最も重要な人的資源であり、観光ガイドが提供するサービスの品質は、旅行の商品のそれに対する評価に直接的な影響を与える。観光ガイドの仕事と旅行社への低い満足度は、観光ガイドの旅行社への忠誠心を欠き、観光ガイドの離職につながる。観光ガイドの職業満足度は、旅行社の人材資源の管理において極めて重要である」と述べている。

そして、郭は、江西省に所在する国際旅行社5社と国内旅行社10社に勤める280人の観光ガイドを対象に、ガイドという仕事への満足度を質問紙調査により把握した。そのうえで、以下の結論を得た。



- ①ガイドという仕事が重要かつ挑戦に富む重要な仕事であるかという質問に対して、多くの回答者は、賛意を示した。
- ②大多数の観光ガイドは、社会からの評価、各種の福利厚生と仕事の安定性に対して不満を抱いていた
- ③職業満足度は、男性ガイドが女性ガイドより高く、既婚ガイドは未婚ガイドよりも高い。年齢が高く、経験年数が長いガイドは職業満足度が高い、
- ④下位の資格を有するガイドは高位の資格を有するガイドより、また、低学歴のガイドは高学歴のガイドより職業満足度が高い、
- ⑤外国語ガイドは中国語ガイドより満足度が高い。つまり、海外観光客へサービスを提供するガイドは国内観光客をサービス対象としたガイドより満足度が高い。

また、郭は、ガイドの職業満足度を高める対策として、以下を主張する。

- ①ガイドの収入構成を変え、合理的な給料システムを構築する。具体的には、違法観光小売店の取り締まり、旅行業界の低価格競争の抑制、ガイドサービスに対するチップ制を導入する。
- ②ガイドの福利と保障を改善し、合理的な保障システムを構築する。
- ③ガイドの教育システムを開発し、旅行社内に教育担当部門を設置し、計画的な教育を施す。また、正規雇用ガイドだけでなく、非正規雇用ガイドも教育対象に含める。さらに、教育結果とガイドの給料および人事評価を結び付ける。
- ④ガイドに求める素質を高めるとともに、マスメディアなどを通して観光ガイドの真の姿を宣伝し、観光ガイドへの理解を深めることで、ガイドの社会的評価を向上させる。

#### 第4節 観光ガイド育成という視点からみた先行研究の問題点

本章は、「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、それに該当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、本章は次に、これら198件の先行研究をテーマ別に整理・分類した。その結果、①学会誌などの定期刊行物に掲載された研究には、観光ガイドの育成課題を取り扱う研究はないこと、②修士・博士学院論文文献に掲載された研究には、観光ガイドの育成課題を取り扱う研究はあるが、第三者が行った研究を批評する内容が大半であり、客観的な根拠を示さず、逆に、筆者の私見を開陳する事例が多い、単発的な視点からこの課題を考察している

に過ぎない。多角的な視点、特に観光ガイド本人の視点から議論する研究が皆無であることなどが明らかになった。

## 第5節 先行研究から得られた本研究の参考となる知見

また、上記の先行研究から、本研究の参考となる以下の知見を得ることができた。

### 1. 観光ガイド資格試験制度に関連する研究

#### (1) 観光ガイド資格試験制度に内在する問題

観光ガイド資格試験制度に内在する問題について、①資格試験要件としての学歴条件が低いこと、②資格試験の内容は深みが欠けて、職業技能の考察を重視し、技能に関連する出題が多く、ガイドとしての資質を問う問題が少ないこと、③試験向けの教育は、あまりにも受験テクニックに焦点が当てられていて、学生の適性に応じた教育が行われていないこと、④資格試験の出題者は政府の観光行政管理機関のみであり、資格試験の出題者が単一であることなどであるなどが指摘されている。

#### (2) 観光ガイド資格試験制度に内在する問題の解決策

その解決策について、①観光ガイド資格試験の学歴条件などの募集要件を高め、観光ガイドを従来の量的な拡大から品質の向上に変換すること、②試験向けのトレーニングは仕事現場での応用に焦点を当てるべき、受験生の総合的な質に対する出題を増やすこと、③政府の観光行政管理機関の介入を弱め、資格試験の決定する役割からガイドを指導要請する役割に転換し、資格試験の出題者を広げること、④資格試験教育は教材の取捨選択や教授法などを改善すべきであることなどが提案されている。

### 2. 観光ガイドの教育に関連する研究

#### (1) 観光ガイド教育に内在する問題

##### ① 教育を担う教員が抱える問題

教員は観光ガイド教育の成果を左右する重要な鍵であるが、多くの観光ガイドのトレーニングを担う教員は、専任職ではなく、観光管理機関と観光企業の従業員が兼務しているのが現状である。

観光ガイドの教育を担う教師の大部分は、歴史、地理、外国語、経済学科の教師から転じてきた者であるから、正式的なガイド専攻の教育を受けたことがないし、ガイドの実務経験もない。

さらに、ガイド専攻出身の教員であっても、多くの場合、理論知識を備えているが、実践

の経験がない。そのうえ、独自にトレーニングカリキュラムを開発し、現実のガイドが直面する諸問題を研究する教員はほとんどいない。

## ② 教育内容と手法などに内在する問題

ガイド教育は、職業倫理を重視していないこと、ガイド教育の内容が単純で、観光商品のセールスするための技巧と観光地の説明に終始しており、教育内容に深みが欠けていること、ガイド教育は初級資格試験向けのトレーニングがほとんどで、中高級資格試験向けのトレーニングはあまりないこと、観光ガイドのトレーニングは専門ガイドの参加を重視し、兼業ガイドの参加を重視していないこと、観光ガイドのトレーニングの内容は資格試験合格が目的で、実践的な能力の向上と実務的で現場ですぐ使える内容の教育が重視されていないこと、教育に計画性がなく、教育内容が確定していないため、教育カリキュラムが恣意的に作られており、全国で通用する正式な教育教材がないこと、観光ガイドトレーニングの手段が単一で、集中的講義が主要手段で、多様な現代的な手段が欠けていること。

## (2) 観光ガイド教育に内在する問題への解決策

また、それら問題への解決策について、以下が提案されている。

- ①観光ガイドに対する教育の質を高め、観光業に適合したガイド人材を育成するためには、教員が極めて重要である。観光ガイドトレーニング教員を選ぶ時に、ガイド経験があり、優秀な実務実績を有し、かつ観光学を専攻した者を選ぶべきであると指摘されている。
- ②大学や行政機関などのガイド関係機関は、観光ガイドトレーニング教員の研修、学術的な交流や研究活動の機関を提供すべきである。
- ③ガイド教育は、ガイドの知識レベルと業務能力、特に実践的運用能力を鑑み、その内容を決定すべきである。
- ④観光トレーニングの内容を多元化され、ガイドの専門的な知識を深めるべきである。同時に、ガイドの実践能力の向上を重視すべきである。
- ⑤ガイド教育のカリキュラムを確立し、観光業のニーズに合致した教育を実施すべきである。
- ⑥トレーニングの方式は単一から多様化に変えるべき、教師の講義のみの教授方法から多様な方法を利用すべきである。

## 3. 教育機関における観光ガイドの教育に関連する研究

### (1) 教育機関における観光ガイド教育に存在している問題

教育機関における観光ガイド教育に存在している問題について、以下が指摘されている。

- ①実践的な今日からの乖離と職業意識の未発達により、観光ガイド育成上の効率が必ずしも高いと言えない。
- ②教育機関における観光ガイドの人材育成は業界の発展ニーズに応じていないという無

住があり、観光ガイドの育成は市場の需要と釣り合わず、ガイド専攻のカリキュラムは産業界の要求から外れている。

- ③カリキュラムは、マネジメントと経済学の理論知識を強調する傾向があり、人文知識と一般的な通常知識が無視され、学生の職業能力に留意していない。
- ④優秀な教員が不足し、観光ガイドコースが約束する教育を達成できていない。
- ⑤教育手法が時代遅れである。
- ⑥良いカリキュラムの実践を保障する訓練用施設が不足している。

## (2) 教育機関における観光ガイド教育に存在している問題への解決策

また、その解決策について、以下が提案されている。

- ①明確な専攻目標を設定し、カリキュラムを革新する。
- ②学生に正しい学習理念を伝え、適切な職業意識を養えるように指導する。
- ③伝統的な理論知識偏重の教育手法を放棄し、現代的な教育方法を活用する。
- ④校内と校外に実践的な訓練拠点を確保し、学校と企業との協力した教育を実施する。
- ⑤産業界と連携した教員構成を組成すべきである。

## 4. 観光ガイドの知識と技能に関連する研究

観光ガイドの知識と技能について、先行研究は、「現在、中国観光ガイドチームの全体的な質は、まだ観光開発のニーズを満たしておらず、中国観光産業の品質の包括的な改善と世界観光強国構築の要求に応じられない。観光ガイドの質を向上させるために、観光ガイドに求められる知識体系を研究する必要がある」と指摘している。

## 5. 観光ガイドの職業満足度に関連する研究

### (1) 観光ガイドの職業満足度に存在している問題

観光ガイドの職業満足度に存在している問題について、以下が指摘されている。

- ①観光ガイドの仕事と旅行社への低い満足度は、観光ガイドの旅行社への忠誠心を欠き、観光ガイドの離職につながる。
- ②大多数の観光ガイドは、社会からの評価、各種の福利厚生社仕事の安定性に対して不満を抱いている。
- ③下位の資格を有するガイドは高位の資格を有するガイドより、また、低学歴のガイドは高学歴のガイドより職業満足度が高い。

### (2) 観光ガイドの職業満足度に存在している問題への解決策

また、それら問題への解決策について、以下が提案されている。

- ①ガイドの収入構成を変え、合理的な給料システムを構築する.
- ②ガイドの福利と保障を改善し、合理的な保障システムを構築する.
- ③ガイドの教育システムを開発し、計画的な教育を施す.
- ④マスメディアなどを通して観光ガイドの真の姿を宣伝し、観光ガイドへの理解を深めることで、ガイドの社会的評価を向上させる.

## 6. 観光ガイドの離職と職業倦怠に関連する研究

### (1) 観光ガイドの離職と職業倦怠問題

観光ガイドの離職と職業倦怠問題について、以下が指摘されている。

- ①観光ガイドの職業満足度は低く、高い離職率は日常的である。観光サービス業界は優れた観光ガイドの喪失という深刻な問題に直面している。
- ②観光ガイドに対する人々の評価の低さがガイドに大きな心理的圧力となり、彼・彼女の職業倦怠をますます顕著化にさせている。

### (2) 観光ガイドの離職と職業倦怠の原因

また、観光ガイドの離職と職業倦怠の原因について、①ガイドという職業の特徴、②ガイド資格昇進制度と旅行社内の昇進制度、③旅行社の人事管理制度の不備、④旅行社へのガイドの低い帰属感、⑤ガイドの給与、⑥ガイドの社会的イメージ、⑦人間関係があるなどが指摘されている。

### (3) 観光ガイドの離職と職業倦怠への解決策

さらに、観光ガイドの離職と職業倦怠への解決策として、①観光ガイドは合理的な計画を立て、自分自身のキャリアを構築する。②ガイドの報酬制度を改善し、合理的な給与システムを開発する。③政府、旅行社、観光業界全体及び社会的支援ネットワークによる支援が必要であるなどが提案されている。

## 7. 観光ガイドの職業倫理に関連する研究

### (1) 観光ガイドの職業倫理に存在している問題

観光ガイドの職業倫理に存在している問題として、以下が指摘されている。

- ①近年の観光ガイドの量的な増加に伴い、質が低く、利益ばかり重視し、観光客を顧みない観光ガイドが確実に存在している。
- ②人々のガイドに対するイメージが急激に悪化しているため、中国観光業はこれまでにない倫理の危機を迎えている。
- ③観光ガイドが観光客を欺く現象が多発しているため、観光ガイドの職業倫理感に対して、社会的な懸念を惹起している。

## **(2) 観光ガイドの職業倫理問題の原因**

また、観光ガイドの職業倫理問題の原因について、①観光市場の過度な競争及び市場経済による倫理の偏り、②観光ガイドの職業倫理教育の欠如、③観光ガイドの報酬制度の不健全さ、④ガイド管理システムの未整備と不十分な観光ガイドへの監督メカニズム、⑤観光客の未熟な消費心理などが主張されている。

## **(3) 観光ガイドの職業倫理問題への解決策**

さらに、観光ガイドの職業倫理問題の解決策として、①ガイド自身の職業倫理意識を向上させること、②ガイドのイデオロギーや職業倫理教育を強化すること、③ガイドの給与保障システムを健全化すること、④ガイドの監督と管理を強化し、ガイドの仕事の行為を標準化することなどが提案された。

### 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

### 第1節 ネットが報道する中国観光ガイドの問題点

本研究は、「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し、2016年7月1日から2017年7月1日まで1年間のデータを検索し、キーワードに合致した URL リストを取得した。

そして、このリストに基づき、「SM ユニバーサルアーティクルコレクター」<sup>40</sup>というツールソフトウェアを利用し、取得した URL リストの Web ページテキストを収集した。その結果、中国観光ガイドを取り扱っているサイトを 39 件見いだした(表 3-1 参照)。

表 3-1 観光ガイドを取り扱うサイトの一覧 (2016年7月1日～2017年7月1日)

人民ネット	北晩新視覚	sohu ニュース	中国青年ネット	華商ネット
中国新聞ネット	新華ネット	鳳凰ネット遼寧	武進長安ネット	雲南ネット
中国江蘇ネット	華龍ネット	中国経済ネット	中国ネット	大衆ネット
央広ネット	中国青年ネット	中国新聞ネット	鳳凰安徽ネット	Sina 財經
東北ネット	sohu ネット	旅新ネット	華夏経緯ネット	中国財經
網易ネット	南方ネット	今日泉州ネット	鳳凰ネット江蘇	鳳凰ネット海南
界面	sina 新聞中心総合	网易新聞	雲南ネット	騰訊大蘇ネット
中国旅行新聞 ネット	広州日報大洋 ネット	中国山東ネット 旅行	中国ネット・ 東海資訊	——

出所：筆者作成

そこで、その 39 サイトを観察したところ、現状の中国観光ガイドの問題点を指摘する記

<sup>40</sup> このソフトウェアで抽出されたテキストを自動的に認識することができ、視覚的なクローラソフトウェアである。

事が 61 件あった。そして、それらの問題点を子細に分析すると、①観光ガイドとして資質やプロ意識の欠如、②観光客接遇の拙さ、③法令や規範への違反の 3 つに大分類できる。

そこで、本章は、これらの問題点を紹介した。その理由は、これら問題点は、従前の観光ガイド育成が失敗していたため生じたと思われるからであり、その解消を考えることは、今後の育成上の参考になると思料するからである。

## 第 2 節 観光ガイドとしての資質やプロ意識の欠如

### (1) 観光客のニーズに適合した優秀な観光ガイドの不足

まず、観光業のニーズに適合した優秀な観光ガイドの不足について、例えば、旅新ネットの「青海省の観光シーズンの観光ガイド不足の問題はいか緩和できるのか—青海省観光シーズンに観光市場に存在する問題に対する調査、その一つとして—」では、以下のような報道がある<sup>41</sup>。

また花が咲く温かい春になり、青海は 1 年の中で最も美しい黄金の季節が徐々に開始した。青海省の観光はシーズンを迎えた。新しい 1 年の観光シーズンには、長年夏のピーク時のように、青海省の観光客を困らせる「チケットの購入難」、「宿泊場所の不足」、「観光バスの不足」、「観光ガイドの不足」などの問題、また今年のシーズンと同じような道路の渋滞問題などの問題の解決の突破口が見つけられたのか。また、問題の緩和ができたのかと本誌の記者はインターネット調査を行った。今日から、続々と報道する。

調査を通して、以下の問題が明らかになった。「全省で観光ガイドの総数は 7 千人いるが、シーズン時にガイドの仕事をするのはまた千人不足している。そして、資格の高い優秀なガイドが欠けている」、「ガイド不足の原因はガイド資格を持っている人はガイド資格の年度審査を受けているが、ガイドをやったことが一度もないということにある」、「観光シーズンのガイドの不足は、数量上の不足だけでなく、英語以外の外国語ガイドの不足が特に目立つ。英語以外の外国語ガイドは、時には、ほかの地方に依頼しなければならない」、「低所得、高リスク、シーズンとオフシーズンとの差の大きさ、旅行社では、正規雇用のガイドが少ないから、シーズンの時に、旅行社間のガイド争奪戦がよく起きる」

また、華夏経緯ネットの「観光ガイドが見つかりにくい、高品質の観光ガイドがさらに見つかりにくい」では、次のように報じている<sup>42</sup>。

<sup>41</sup> 旅新ネット

HP (<http://www.ontour2.com/viewnews/2016/05/09/qwpBN2lWgfRK8WDDG8gD0.shtml>)

<sup>42</sup> 華夏経緯ネット HP (<http://www.huaxia.com/qh-tw/qhyw/2016/07/4923810.html>)



「7月に入って以来、私たちは毎日、29人のガイド不足している。ガイドの不足は旅行社を最も困らせる問題である」と董偉は言った。

現在、青海省全省の各旅行社に正規雇用されている観光ガイドは3千人未満であり、観光資格を持っているが、ガイドの仕事をしていないとオンシーズンの時には、ガイドをやり、オフシーズンの時には、やらない人がまた3千人いる。

「青海省には観光ガイド資格を持っているガイドの総数は少なくないですが、その一部は非正規雇用のガイドで、もう一部はガイドの仕事をしていないため、青海省の旅行社にはシーズンになると、ガイド不足になってしまうのです」と青海省観光局の責任者は述べている。

一方、人民ネットの「観光監督管理における三つの見どころ：1+3+X、ガイドの専用席、ブラックリスト」では、以下のような報道がある<sup>43</sup>。

「当面、観光ガイドには、体制上の障害、政策上の壁、閉鎖型管理などの問題が存在しているため、観光客と高度化的な需給関係にはなれにくかった。個人旅行の隆盛が観光ガイドの雇用を促すことはできなかった。これらの問題の本質は、観光ガイドへの管理がマス観光時代に適応していないことを反映していると思う」と王晓峰は言った。

さらに、网易新聞の「新しい手段で、古い問題を解決、観光ガイドをもとの観光サービスの提供者に戻せよ！」では、以下のような報道がある<sup>44</sup>。

央広ネット北京7月22日ニュース、経済の声、「央広財經評論」の報道によると、近年、「品質の悪いガイド」問題が頻繁に起こり、観光ガイドの管理体制改革は緊急の課題となった。この話題に対して、観光業界の専門家劉思敏は以下のように分析し、解釈した。

劉思敏：観光ガイドは観光業で重要な役割を果たしている。しかし、近年、観光ガイドの品質は極めて不評であり、社会からのイメージはあまり良くなかった。これらの問題を解決するためには、国家観光局は、実際に多くの方法に取り組んだ。新しい時代の背景では、インターネット技術を利用し、問題を解決するように提唱し、励ますべきである。新手段の試行は一石二鳥のメリットがあり、試行の推進に伴い、観光客は良い観光ガイドからのサービスを受けることができると同時に、観光ガイドも報酬を手にすることができる。

他方、中国山東ネット旅行の「山東省潍坊市、観光ガイド人材の流失が激しい。低収入は主な原因」という記事は、以下を指摘する<sup>45</sup>。

<sup>43</sup> 人民ネット HP (<http://travel.people.com.cn/n1/2017/0223/c41570-29101435.html>)

<sup>44</sup> 网易新聞 HP (<http://news.163.com/16/0722/17/BSJK4DPF00014JB5.html>)

<sup>45</sup> 中国山東ネット旅行 HP (<http://tour.sdchina.com/show/3714118.html>)

仕事からのストレスが重く、収入が普遍的に低いのが観光ガイド人材の流失の主な原因で、業界は観光ガイドに帰属意識を持つようと呼びかけている。

近年、観光市場で頻繁に発生している「観光客詐欺事件」により、観光客はガイドを思い出すと、「闇ガイド」とすぐ連想する。一方、多くのガイドは観光客が誤解していると思うようである。潍坊市の観光ガイド市場は相対的によいが、激しい観光ガイド人材流失の問題に直面している。観光企業と観光関係政府機関はガイドたちのことを重んじ、ガイドの基本収入を確保し、ガイド人材の確保をするには、観光ガイドの帰属意識と責任感を強める必要がある。

記者は、潍坊市観光局組織人事課から、現在、潍坊市には、ガイド資格証明書を持っているのは1,900人いるが、その中の僅か3分の1がガイドの仕事をやっている。つまり、ガイドの証明書を持っているだけで、ガイドの仕事をやっていない、あるいは、非正規雇用のガイドとしてやっているのが大部分であるということが分かった。

加えて、騰訊大蘇ネットには、以下のような報道がある<sup>46</sup>。

「江蘇省のガイドは業界のルールを暴露し、月収万元以上のガイドは依然として社会の弱い階層にある」

多くの負のニュースは、観光ガイドという職業に負のコートを着せた。しかし、同時に、多くの人にとっては、ただで世界旅行できるのが羨ましく思われる。ガイドという仕事はどのような仕事なのか？業界外の人に知られていないことがいくつあるのか？

月収万元であるものの、大部分の観光ガイドは「社会の弱い階層にある労働者」と自嘲している。

高収入の背後には、高リスクと高代価がある。いつも迷う感じ、仕事と家庭との両立が難しい、定着できない仕事……これらの理由で、ガイドになったばかりなのに、すぐ離職してしまうガイドがたくさんいる。

## (2) ガイドとしての知識・技能の不足とサービス志向の欠如

観光ガイドの知識・技能の不足、サービス精神の欠如及びサービスレベルの低さもマスコミにしばしば報道されている。例えば、中国新聞ネットの「故宮は専門家的な「宮廷ガイド」の育成に取り組み、高級の専門家が育成授業をする」では、以下のような報道がある<sup>47</sup>。

央広ネット北京1月14日のニュース（記者：馬喆）中国の声「ニュースタ方ラッシュ」の報道によると、近年、北京市の各観光地周辺には「闇ガイド」、「野良ガイド」が観光秩序

<sup>46</sup> 騰訊大蘇ネット HP (<http://js.qq.com/a/20151203/049831.htm>)

<sup>47</sup> 中国新聞ネット HP (<http://www.chinanews.com/cul/2016/01-14/7717326.shtml>)

を乱している。現在、北京には正規雇用のガイドは 3.8 万人おり、その中の 3.5 万人は初級ガイドである。そして、80%以上の観光ガイドはガイドの経験と歴史の知識が浅い 30 歳未満のガイドである。一部のガイドの解説は正確ではない、甚だしきに至っては、映画作品や、ヒアズリーのゴシップを利用し、観光客を魅了させる現象がある。

また、中国財経の「労働者組合は交渉し、ガイドの報酬を確保し、観光ガイドの保障ができ、観光ガイドは「買い物ガイド」になった」という記事は、以下を指摘する<sup>48</sup>。

観光ガイドの強制的な買い物、サービス精神の欠如などの問題が不評である一方、ガイドからは仕事の報酬が低いとか、辛いとかなどの文句もある。

観光ガイドには一体どんな問題があるか。どうやってそれらの問題を解決するのか。

先月の末頃、国家観光局は、全国観光ガイドの体制改革試行会議を開催し、改革は、主に、観光ガイドの資格試験、そのトレーニングと登録制度を含む。観光ガイドの就業制度の改革、就業の保障システム、事中事後の管理体制、観光ガイド協会組織の健全、ガイドの奨励インセンティブメカニズムの革新などがある。

一方、人民ネットの「国家旅游局が杭州西溪湿地に『黄色いカード』警告」という記事は、以下を指摘する<sup>49</sup>。

国家旅游局は、全国観光資源企画開発質量評定委員会の決定に従い、杭州西溪湿地観光スポットなどの 6 軒の 5A 級観光スポットに対して嚴重警告を下した。同地にはいくつかの問題が存在しているが、その中でも観光ガイドの解説レベルの低さが問題の一つになっている。

さらに、中国ネットの「北京では、日帰り旅行市場の二次料金の取り締まりが始まり、観光客に 1 万円近くの損失を追跡した」では、以下のような報道がある<sup>50</sup>。

今年の 4 月 1 日 14 時から 4 月 2 日 14 時まで、北京市観光委員会は、国家旅游局 12301 システム、北京市緊急救助サービスセンターから各種類の観光クレームを 13 件受け、前年の同時期より 1 件増加した。クレームは、主に、旅行社の買い物場所の増加、ガイドのサービスの質の低さなどの問題である。

他方、新華ネットの「北京市は観光体験調査の結果、75%の観光行程には強制消費の問題

---

<sup>48</sup> 中国財経 HP (<http://finance.china.com.cn/roll/20160909/3899818.shtml>)

<sup>49</sup> 人民ネット HP (<http://zj.people.com.cn/n/2015/1010/c186806-26723861.html>)

<sup>50</sup> 中国ネット HP (<http://henan.china.com.cn/travel/2017/0404/4495643.shtml>)

が存在」では、次のように報じている<sup>51</sup>。

昨日、北京市消費者協会が3か月をかけて出来上がった「2017年観光消費体験型調査報告」を発表した。報告によると、日帰り旅行、ほかの地方への旅行にもかかわらず、強制消費問題は依然として際立っている。今回の体験型調査では、ガイドの得点が最も低く、合格したばかりの点数であった。

今回の調査は、観光地域、オンラインプラットフォームと観光コースといった三つの種類の指標がある。その中で、「旅行社」の得点は最も低く、66.21点で、「観光中のサービス」の総点は68.4点で、「ガイドのサービス」の得点が最も低く、わずか61.40点である。

さらに、大衆ネットの「北京市の規定により、観光ガイドが野史、噂を解説してはいけない。各国の観光地域解説一覧」では、以下のような報道がある<sup>52</sup>。

記者は違う旅行社の観光ガイドが故宮、頤和園で観光客に解説するときに、違う内容のものを解説し、甚だしきに至っては、大量の未確認の噂、野史を交えていることと発見した。これに対して、頤和園ガイドサービスセンターの党支部書記王若苓さんは「すべてのガイドは未確認の噂、野史を解説してはいけない、資料から調べられるものを解説すべきです」と述べた。

加えて、中国新聞ネットの「福建省武夷山は嚴重警告され、「野良ガイド」などの問題については速やかな整備が要請された」では、以下のような報道がある<sup>53</sup>。

中国観光局の通報により、福建省武夷山風景区では、主に、交通管理の混乱、野良ガイドの問題、バンブーラフティングプロジェクトに存在している強制消費、観光ガイドの卑俗的な解説、トイレ革命<sup>54</sup>の遅れなど重大な問題がある。

さらに、中国ネット・東海資訊の「7月、青島市の旅行社へのクレームの60%以上が日帰り旅行に集中している」では、次のように報じている<sup>55</sup>。

7月は青島の観光シーズンであり、旅行社のサービスに対する観光客のクレームの焦点になった。記者は11日、市の観光局から、市観光局は7月に、102件のクレームを受けた。その中で、旅行社へのクレームは62件で、全体の60.78%を占めるとのことである。

話によると、7月の旅行社のサービスの面でのトラブルが多いそうで、主に、旅行社の観

---

<sup>51</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/city/2017-07/11/c\\_129651940.htm](http://news.xinhuanet.com/city/2017-07/11/c_129651940.htm))

<sup>52</sup> 大衆ネット HP ([http://www.dzwww.com/xinwen/guoneixinwen/201609/t20160918\\_14919493.htm](http://www.dzwww.com/xinwen/guoneixinwen/201609/t20160918_14919493.htm))

<sup>53</sup> 中国新聞ネット HP (<http://www.chinanews.com/cj/2016/08-03/7961001.shtml>)

<sup>54</sup> トイレ革命とは、開発途上国におけるトイレの改修を指す。イニシアチブは、国連児童基金である。

<sup>55</sup> 中国ネット・東海資訊 HP ([http://jiangsu.china.com.cn/html/2016/sdnews\\_0812/6917663.html](http://jiangsu.china.com.cn/html/2016/sdnews_0812/6917663.html))

光契約不履行，観光行程の勝手変更，自費項目の増加，買い物場所の増加，ガイドの観光商品セールス，バス運転手の態度の悪さなどである。

他方，中国財経の「観光の途中で団体ツアーを見捨てる事件で，CITS<sup>56</sup>の観光ガイドは政府の観光関係機関に話し合いをされた」では，以下のような報道がある<sup>57</sup>。

最近，中国国家観光局は，北京市旅游委員会とともに，北京で中商国際旅行社の主要責任者と当該旅行社で最近発生した観光客がタイでガイドに見捨てられた事件，及び観光客からのクレームについて話し合い，そして，当該旅行社にデッドライン整備を要求した。関連した主な問題は，観光ガイド，添乗員のサービスの質の低さ，旅行契約違反，旅行中の強制買い物，強制消費などである。

### (3) 職業倫理への違反

観光ガイドの職業倫理違反について，マスコミは次のように報道している。例えば，中国青年ネットの「ハルビン魚料理店事件，地元ガイドは観光客を店に紹介したら，店から 60% の手数料をもらうことができるという」では，以下のような報道がある<sup>58</sup>。

「高級魚事件」の起因は，江蘇省からハルビンに旅行に来た陳岩氏が，魚料理を提供するハルビン市松北区北岸漁村飯店で騙されたことである。つまり，市場価格より何倍も高い魚を食べさせられた事件である。

また，中国青年ネットの「中国消費者協会『秘密訪問』96 個の観光線路の内，7 割以上の問題が深刻」では，以下のような報道がある<sup>59</sup>。

昨日，中国消費者協会は「国内一部の観光ルートの体験式調査報告」を発表した。9 月 11 日から 10 月 7 日までの間，中国消費者協会は 196 人の「ボランティア体験者」を組織し，彼らを普通の消費者とさせ，国内 27 個の省市区の 96 個の観光コースに参加させた。体験の結果は驚くほどであった。96 個の観光コースでは，旅行前，旅行中，旅行後にかかわらず，各部分には問題が存在し，特に，その中の 74%以上のコースでは極めて深刻な問題が存在していることが分かった。

中国消費者協会は，ガイドは旅行過程の主導者であるが，今回の体験式調査では，ガイドに存在している多くの問題が発見された。主な問題は旅程変更，無資格ガイド，スケジュール

---

<sup>56</sup> 中商国際旅行社有限公司。

<sup>57</sup> 中国財経 HP (<http://finance.china.com.cn/roll/20160709/3804057.shtml>)

<sup>58</sup> 中国青年ネット HP ([http://news.youth.cn/jy/201602/t20160217\\_7644240\\_3.htm](http://news.youth.cn/jy/201602/t20160217_7644240_3.htm))

<sup>59</sup> 中国青年ネット HP ([http://news.youth.cn/sh/201510/t20151029\\_7253065.htm](http://news.youth.cn/sh/201510/t20151029_7253065.htm))

ルの契約違反である。旅程変更は休日では特に深刻である。27.4%の体験者は旅程変更に遭遇し、南西と華東地方は比較的厳しかった。

一方、中国青年ネットの「国慶節連休休暇観光「紅黒簿」が公布され、5人のガイドと6人の観光客は黒簿に載せられた」では、次のように報じている<sup>60</sup>。

今日、国家観光局は国慶節連休休暇観光「紅黒リスト」を発表した。いくつかの優秀な観光地域と旅行社、ガイド、その他の優秀な観光業従業者とマナーの良い観光客を褒めた。と同時に、休暇期間のトレイ革命の遅れ、環境の汚さ、管理の混乱さ、旅行経営場所のサービスの悪さとその従業員、及びマナーの悪い行為を振舞った観光客を挙げた。ガイドが勝手に観光客自費の観光項目を増やすとか、観光客が観光地で落書きするなどの理由で、失格した5人のガイドと6人のマナーの悪い観光客は「ブラックリスト」に載せられた。

さらに、中国新聞ネットの「アモイ、福州では、観光ガイドオンライン予約プラットフォームが開設され、観光客はネットでガイドを予約することが可能」という記事は、以下を指摘する<sup>61</sup>。

央広ネット、福州10月28日のニュース（福建放送局記者、林露）、中国の声『央広新聞』の報道によると、ガイドの「強制買い物」、「観光客をぼること」、「団体ツアーの見捨て」、「素質の低さ」などの問題は常にメディアに報道されている。

他方、新華ネットの「観光ガイドの行動を規制する法律の立法が、めでたいこと」では、以下のような報道がある<sup>62</sup>。

長時間において、一部の観光ガイドの社会評価はあまり良くないようである。特に、観光客をぼるとか、勝手に観光料金を納めるとか、観光客を強制的に買い物させるとかなどの観光ガイドの規範違反、違法活動が続出している。観光ガイドは観光市場の「販売員」に似ている。そこで、効果的な法律や規制がなければ、業界の自己規制により問題を回避することは困難である。

さらに、鳳凰ネット江蘇の「江蘇省オンラインガイド予約システム試行、不満の場合は不満の評価を下せる」では、以下を指摘する<sup>63</sup>。

<sup>60</sup> 中国青年ネット HP ([http://news.youth.cn/gn/201610/t20161009\\_8728488.htm](http://news.youth.cn/gn/201610/t20161009_8728488.htm))

<sup>61</sup> 中国新聞ネット HP (<http://www.chinanews.com/cj/2016/10-28/8046237.shtml>)

<sup>62</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/local/2016-06/28/c\\_129096981.htm](http://news.xinhuanet.com/local/2016-06/28/c_129096981.htm))

<sup>63</sup> 鳳凰ネット江蘇 HP ([http://js.ifeng.com/a/20160825/4904501\\_0.shtml](http://js.ifeng.com/a/20160825/4904501_0.shtml))

不合理的な低価格、「ゼロ・マイナス団体ツアー」は腫瘍のように、観光業を困らせている。その結果、観光客を強制的に買い物させたり、自費項目を増加させたりして、観光客の利益を損なうようなことをして、観光客からのクレームを招いた。

旅行社間の悪性価格競争で、旅行社はやむを得ず、コストより低い価格で観光客を募集し、その後、観光客を二次消費させ、団体ツアー費用の不足を補うことにする。この現象は長年観光業界の暗黙のルールとなっている。

他方、中国旅行新聞ネットの「山東省消費者協会観光体験調査報告は、現存の問題と隠されている問題を発表」では、以下のような報道がある<sup>64</sup>。

2月1日、山東省消費者協会は2015年、「山東省省内の観光消費体験調査報告」を発表した。報告では、山東省観光業における4つの方面の業績を十分に肯定する一方、一部のガイドの問題も指摘している。例えば、勝手に観光行程、飲食の場所、買い物の場所を変更するとか、そして、観光客に「観光局の規定ですが、買い物をしないといけない」と嘘をつくとかなどがある。体験では、また、3分の2の観光ガイドが指定した飲食場所の値段が普通より明らかに高い、衛生上の問題も隠されている。ガイドの態度が悪いことも今度の体験で発見した問題の一つである。

さらに、新華ネットの「広西観光公報によると、観光ガイドの勝手なスケジュール変更とスケジュール増加が観光客のクレームの焦点になった」という記事は、以下を指摘する<sup>65</sup>。

新華社、南寧2月22日特電（記者：潘強）、広西観光品質監督管理所が発表した1月の観光サービス品質公報によると、1月に、広西観光品質監督執行機関に電報、訪問、手紙、世論などを通しての観光相談とクレームは191件届いた。その中で、観光クレームは35件があり、その中の17件が受理され、立案調査に取り組みされた。国内観光からのクレームは80%を占める。個別の観光ガイドが観光客を強制的に観光地の増加を同意させ、増加した観光項目の価格を高め、行程の変更と遅延がクレームの焦点であった。

加えて、中国新聞ネットの「白紙黒字の旅行契約は見かけだけになり、インターネット+ガイド・添乗員改革の試行」では、以下のような報道がある<sup>66</sup>。

「観光法」第69条によると、消費者と旅行社が旅行契約を締結したら、旅行社は契約条項に従い、義務を履行し、観光客からの許可が無い場合、旅程を勝手に変更することはでき

---

<sup>64</sup> 中国旅行新聞ネット

HP (<http://www.entour2.com/viewnews/2016/02/02/quz5ItfUY5ER4Xg0zW2p0.shtml>)

<sup>65</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/local/2016-02/22/c\\_1118121146.htm](http://news.xinhuanet.com/local/2016-02/22/c_1118121146.htm))

<sup>66</sup> 中国新聞ネット HP (<http://www.chinanews.com/cj/2016/03-11/7792614.shtml>)

ない。しかし、「経済参考新聞」の記者が調査した事例から見れば、多くの消費者は旅程変更、観光スポットの追加などの契約違反に遭遇したことがある。大部分の消費者は我慢したまま、旅程を終わらせたのである。いい思い出になるはずの旅行に影がさし、旅行契約は見かけのような存在になった。

### 第3節 観光客接遇の拙さ

#### (1) 観光客から暴力・暴言を受ける観光ガイド

例えば、北晩新視覚の「19歳の女性観光ガイドが観光地で3人の観光客に殴られ、入院した」では、次のように報じている<sup>67</sup>。

10月6日、恩施市警察局は、6日の午後4時、恩施市グランドキャニオン景観エリア第1駐車場で、観光客の廖氏と観光ガイドの黄氏が帰りの発車問題について争いを起こし、廖氏は黄氏の右腕を車の床に押しつけ、黄氏は頭のけがで病院に運ばれた。恩施市警察局は聞き取り調査を経て、廖氏に対して5日間の懲罰を課した。

また、sohu ニュースの「三亜のガイドが観光客に激しく侮辱された事件、観光客がすでにガイドに詫びた」では、以下のような報道がある<sup>68</sup>。

この事件を良く知る人によると、双方争いの原因は当事者の二人の観光客は車に乗るのが遅れたので、前日座っていた座席がほかの観光客に座られた。座席交換の要望が満たされていなかったため、ガイドにその怒りを向けたということである。

さらに、新華ネットの「シーサンパンナの観光ガイドは観光客をけち臭いと叱る動画がネットに載せられ、観光機関は調査に関与」では、以下のような報道がある<sup>69</sup>。

新華社通信、昆明、1月31日特別報告（記者：龐明広）「私達の中には、けち臭くて、見苦しい人がいるなんて想像できない」「ただ食い、ただ宿泊のあなたたちは本当に気が済むのかい」と雲南省シーサンパンナの観光ガイドが買い物の問題で、観光客を非難し、叱っている動画がネットに載せられた。

一方、sina 新聞中心総合の「湖南省の男性観光客はガイドの頭を殴打され、全国通報の

<sup>67</sup> 北晩新視覚 HP (<http://www.takefoto.cn/viewnews-937036.html>)

<sup>68</sup> sohu ニュース HP (<http://news.sohu.com/20160303/n439287581.shtml>)

<sup>69</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/politics/2016-01/31/c\\_1117947952.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2016-01/31/c_1117947952.htm))



処分され、ブラック名簿に2年間載せられた」では、以下のような報道がある<sup>70</sup>。

四川省観光局の調査結果により、当該事件の男性観光客の黄は湖南衡陽人である。8月23日、黄は、成都中国旅行会社の都江堰青城山への日帰り旅行に参加した。追加チケットの問題で同行のガイドとトラブルを起こした。黄は興奮し、手に持っている茶碗を事件のガイドの頭を殴打し、負傷させた。公安機関の調査と証拠によると、当該男性観光客は全部の責任を負うとみなされた。その後、仲介を経て、観光客の黄は負傷したガイドに2.5万円の医療費を支払った。

加えて、鳳凰ネット遼寧の「国家観光局：2人の観光客は観光ガイドを殴った事件で、「ブラックリスト」に登録された」では、次のように報じている<sup>71</sup>。

昨日、国家観光局は中秋節連休期間中の観光クレームと典型事件の処理状況を通報した。その中で、3人のガイドは観光客を叱るとか、観光客を強制的に消費させるとかなどの問題で、処罰された。2人の観光客はガイドを殴ったことが原因で、「ブラックリスト」に登録させたという。

## (2) 観光客に暴力・暴言をふるう観光ガイド

観光客に暴力・暴言をふるう観光ガイドについて、マスコミは次のように報道している。例えば、中国青年ネットの『非正規雇用ガイド』へのクレームはまだなし、法律執行チームは調査難問に遭遇した」では、以下のような報道がある<sup>72</sup>。

近頃、ネット上でガイドが「北京日帰り観光」団体ツアーを連れ、観光するときの観光客罵倒のビデオが流された。報道によると、ビデオでの事件が起きたのは今年の旧暦の正月の三日で、関係の男性ガイドは旅行社の正規ガイドではなく、万里の長城、十三陵付近で長年団体ツアーガイドをやっている「黒導（闇ガイド）」の王氏であるという。

また、華商ネットの「一人の観光客が買い物の問題で、ガイドから脅かされ、心臓病が再発」では、以下のような報道がある<sup>73</sup>。

記者はいろいろな方法を経て、事件の団体ツアーが利用したバス会社が分かった。車掌の陳氏に連絡を取った。陳氏によると、当該団体ツアーが大理、麗江から昆明に戻り、万博を

<sup>70</sup> sina 新聞中心総合 HP (<http://news.sina.com.cn/o/2015-12-17/doc-ifxmttcn4954175.shtml>)

<sup>71</sup> 鳳凰ネット遼寧 HP ([http://ln.ifeng.com/a/20160919/4983896\\_0.shtml](http://ln.ifeng.com/a/20160919/4983896_0.shtml))

<sup>72</sup> 中国青年ネット HP ([http://news.youth.cn/jsxw/201602/t20160217\\_7640977.htm](http://news.youth.cn/jsxw/201602/t20160217_7640977.htm))

<sup>73</sup> 華商ネット HP (<http://news.hsw.cn/system/2016/0115/347672.shtml>)

遊覧するときに、一人のお年寄りの観光客とガイドが買い物の問題で争いが起こり、お年寄りは衝撃を受け、失神したそうである。

一方、央広ネットの「北京の闇ガイドが観光客を漫罵する事件：観光客からのクレームはまだない」では、以下のような報道がある<sup>74</sup>。

最近、インターネットでは、「北京日帰り旅行」観光団体の観光ガイドが観光客罵倒のビデオが載せられた。動画では、観光バスで、多くの観光客がガイドに「なぜ十三陵で駐車しなく、観覧させてくれないか」と非難する姿が見られた。黒いダウンジャケットの男性ガイドは、「十三陵はただ焼香の場所だけで、帰りに、車の中から見ても十分です」と説明した。一人の男性観光客は極めて興奮しているのを見て、男性ガイドが突然マイクを捨て、最前列の座席から後列に行って、男性観光客と喧嘩し始めた。

さらに、鳳凰安徽ネットの「また雲南省！観光ガイドが「1万元のものを買わないと、ぶっ殺す」と観光客を脅かす」では、次のように報じている<sup>75</sup>。

香港メディアによると、中国大陸では、「激安団体ツアー」、「平価団体ツアー」が引き起こしたトラブル、そして、身体衝突問題は関係機関の注目を引き起こした。しかし、実際的な政策の監視はまだない、根絶されていない状態である。最近、広東省の東莞市では、一人のネットユーザーは、ブロックでいくつかの動画を流した。その内容は百元の団体ツアーに参加し、雲南省麗江市旅行中の不快な経験を話したものばかりである。

加えて、中国新聞ネットの「買い物問題で争いが起こり、シーサパンナのガイドが観光客を「けち臭い」と叱る」では、以下のような報道がある<sup>76</sup>。

「私たちの中には、けち臭すぎる人がいる」「ただ食いただ飲みにあんたたちは本当に気が済むの」最近、ネット上に、雲南省シーサパンナのガイドが買い物問題で観光客を叱るビデオが載せられた。

---

<sup>74</sup> 央広ネット HP ([http://news.cnr.cn/native/gd/20160217/t20160217\\_521393377.shtml](http://news.cnr.cn/native/gd/20160217/t20160217_521393377.shtml))

<sup>75</sup> 鳳凰安徽ネット HP ([http://ah.ifeng.com/travel/detail\\_2015\\_11/13/4554910\\_0.shtml](http://ah.ifeng.com/travel/detail_2015_11/13/4554910_0.shtml))

<sup>76</sup> 中国新聞ネット HP (<http://www.chinanews.com/life/2016/02-01/7742289.shtml>)

## 第4節 法令や規範への違反

### (1) 「闇ガイド」と「野良ガイド」の存在

観光ガイドの資格証明書がない「闇ガイド」と旅行会社からの依頼がない「野良ガイド」の問題をマスコミは、次のように報道している。例えば、新華ネットの「北京では、多機関が連携し、長安街付近の「闇ガイド」に打撃を」では、以下のような報道がある<sup>77</sup>。

不法な日帰り旅行と「闇ガイド」を打撃するため、11月9日午前、北京市西長安街街道<sup>78</sup>と警察の交番がリードし、公安、工商、都市管理係<sup>79</sup>、観光委員会、交通法執行機関などの多機関とともに、特定のテーマについて研究を展開し、共同執法で、問題が目立っているポイントに対し、集中打撃を行った。そして、今後は、厳しい管理を施し、地域の法律執行チームが日常的なパトロール検査を行い、不法行為を発見したら、即時に処理できるようにするという。

また、網易ネットの「注意された後、山西省五台山に、闇ガイドが再び現れた。政府機関：厳しく制裁する」では、以下のような報道がある<sup>80</sup>。

2015年4月、山西省五台山風景名勝区（以下「五台山風景区」と略称する）は、「旅行環境の混乱、サービス管理の欠如」により、国家観光局から警告を受け、3カ月から6カ月以内に改善することを要求された。6カ月後、国家観光局の検収を経て、五台山風景区の警告処分は撤回された。

2016年、澎湃ニュースの探訪によると、国慶節連休休日に入ってから、改善後の五台山風景区の周辺には、闇ガイド、ダフ屋の規範違反現象は再び深刻になったことが分かった。

さらに、中国新聞ネットの「観光法実施以来3年：市場が規範されつつあり、『闇ガイド』の問題は依然として存在」という記事は、以下を指摘する<sup>81</sup>。

「闇ガイド」は観光の品質を保証できず、観光ガイド就業の自由化は法治化とともに重んじるべきである。ネットを開けば、「北京日帰り旅行で、闇ガイドが十三陵で停車見学する必要はない」とか、「張家界で、観光客をぼるグループは観光客に迫って、強制消費させる」

<sup>77</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/legal/2015-11/09/c\\_128410134\\_2.htm](http://news.xinhuanet.com/legal/2015-11/09/c_128410134_2.htm))

<sup>78</sup> 中国の行政単位であり、全称は「街道弁公室」である。

<sup>79</sup> 中国語では、「城管」と呼ばれる。都市に対する管理を強めるため、政府が雇う非正規雇用の都市管理人である。

<sup>80</sup> 網易ネット HP (<http://news.163.com/16/1003/21/C2FUMKPR00014SEH.html>)

<sup>81</sup> 中国新聞ネット HP (<http://www.chinanews.com/cj/2016/10-12/8028319.shtml>)

とか、「白洋淀周辺の村民は「闇舟」を利用し、客引きする」などのニュースは今年の国慶節期間中の人気ブログになった。「闇ガイド」は多くの観光客に長い間不評であった。「闇ガイド」は、「意地悪いガイド」を指すだけでなく、「偽物ガイド」のことも指す。「闇ガイド」の中には、「人柄が悪い」というわけではないが、ただ「業界に属していない人」である人もいる。

一方、今日泉州ネットの「武夷山の竹のラフティング漂流項目は偽装料金徴収の疑いで、3ヶ月以内の整備が問われた」では、以下のような報道がある<sup>82</sup>。

8月3日、国家観光局は福建省の2つの5Aクラスの観光スポットに「嚴重警告」の処分を下したと通報した。その中で、武夷山景勝地は交通管理の混乱、深刻な「闇ガイド」の現象、竹のラフティング漂流項目には強制的な消費があるとの原因で、期間内での整流が要求された。

さらに、界面の「消費者協会北京・天津・河北で消費調査の結果、「闇ガイド」が頻出」では、以下のような報道がある<sup>83</sup>。

9月21日、北京・天津・河北の消費者協会は北京で「京津冀観光消費体験型調査報告」を発表した。調査から見れば、京津冀地方の観光サービスには、主に、旅行契約書の規範性が低い、不法な違約金、オンラインプラットフォームがタイムリーに対応できない、旅行社の強制消費などの問題が普遍的な存在している。調査の中で、北京の日帰り旅行が特に目立つと指摘された。調査員が体験した二つの旅程には観光時間の減縮、行程の変更、約束したランチの不提供、ガイドのサービス態度の悪さ、強制消費などの問題がある。

他方、央広ネット「観光地の変更、観光行程の縮減で、「闇ガイド」は問責され、その場で観光客にお金を返却した」では、以下のような報道がある<sup>84</sup>。

昨日、北京市観光委員会、都市管理機関、交通機関、公安といった四つの機関は共同で、水関長城、十三陵などの観光地において、「日帰り旅行」に対して調査を行った、ガイド資格のない「闇ガイド」に処罰した。市観光委員会法律執行チームの調査では、当日ガイドの仕事をやっていた張は、ガイド資格を持っていない「闇ガイド」であるということが分かった。

---

<sup>82</sup> 今日泉州ネット HP (<http://www.qzcns.com/qznews/2016/0813/454182.html>)

<sup>83</sup> 界面 HP (<http://www.jiemian.com/article/868770.html>)

<sup>84</sup> 央広ネット HP ([http://news.cnr.cn/native/gd/20160512/t20160512\\_522121860.shtml](http://news.cnr.cn/native/gd/20160512/t20160512_522121860.shtml))

加えて、Sohu 新聞の「強制消費，観光客罵倒，雲南省の「闇ガイド」は根絶できない理由は？」では，以下のような報道がある<sup>85</sup>。

観光客を「けち臭い」と皮肉し，観光客のことを「見苦しいやつ」と怒鳴る—最近，雲南省の観光ガイドは観光客を強制的に消費させ，観光客を罵倒する事件はネットにあげられ，世論の注目を浴び，熱烈な討論を引き起こした。近年，強制消費，観光客との喧嘩事件が常に報道され，関係観光企業とガイドが処罰されたが，「闇ガイド」の事件はまだ根絶できない。

## (2) 「買い物ガイド」の頻発

「買い物ガイド」問題について，マスコミは，次のように報道している。例えば，新華ネットの「雲南大理の「変容した日帰り旅行」では，ガイドが観光客を強制的に買い物させたなどの現象がある」では，以下のような報道がある<sup>86</sup>。

最近，「変容した日帰り旅行」と題して，報道しているメディアがある。雲南大理では，「日帰り旅行市場で，観光客を集める場所で観光客に支払った料金の領収書をくれない」「観光客を受け入れるとき，契約書を結ばない」「観光ガイドの強制買い物」などの問題が報道された。

また，武進長安ネットの「雲南省の女性ガイドが観光客に強制的に翡翠を購入させた原因で，ガイド資格証明書が没収された」では，次のように報じている<sup>87</sup>。

最近，雲南省の女性観光ガイドが観光客を脅かし，一人に一件の翡翠を強制的に購入させ，5,000 元の商品を買わないと雲南省を離れられないという事件がネットに載った。「游興システム」<sup>88</sup>は 10 月 8 日の午前にこの事件を監視した。この事件は，事件の当日，ブロガー @小熊心声がミニブログビデオで発信した。ビデオでの女性ガイドは観光バスで観光客を怒鳴り，そして，次の駅で買い物を要求し，言葉から見れば，観光客を恐喝・誘導し，買い物をさせたようである。

一方，雲南ネットの「雲南省での観光はなぜ常にクレームされたのか？ガイドの誘導ショッピングは主な問題である」では，以下のような報道がある<sup>89</sup>。

---

<sup>85</sup> Sohu 新聞 HP (<http://news.sohu.com/20161023/n471036482.shtml>)

<sup>86</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-03/11/c\\_128791758.htm](http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-03/11/c_128791758.htm))

<sup>87</sup> 武進長安ネット HP (<http://www.wj001.com/news/china/2016-10-16/1552042.html>)

<sup>88</sup> 雲南「就爱去」旅游文化メディア株式会社が運営しているビッグデータセンター

<sup>89</sup> 雲南ネット HP ([http://society.yunnan.cn/html/2015-12/09/content\\_4057146.htm](http://society.yunnan.cn/html/2015-12/09/content_4057146.htm))

近頃、「人民ネット観光 3・15（さん、じゅうご）フレームプラットフォーム」が観光クレームについての世論調査報告を発表した。報告によると、全国各省の観光クレームでは、雲南省へのクレームが最も多く、次は北京である。この前の報告を総合してみれば、今年の1月から11月までの間、雲南省へのクレームが全国で最も多い。統計によると、雲南省観光へのクレームが最も多いのは観光ガイドの強制的買い物である。

さらに、華龍ネットの「兵馬俑観光地域で、ガイドは故意に観光客を誘導消費させ、2万元罰金を課させた」では、以下のような報道がある<sup>90</sup>。

最近、（西安市）臨潼区観光局は連続して、観光客からのクレームを2件受けた。観光客が兵馬俑観光地域を観光しているとき、ガイドに買い物を誘導されたとのクレームであった。クレームを受けた後、臨潼区関係機関は素早い行動をとり、詳細な調査を経て、事件の真実を解明した。

調査によると、以上の2件のクレームの当事者としてのガイドの姚氏と陳氏は、ともに兵馬俑旅行社のガイドで、観光中の解説では、二人は確かに観光客を誘導し、玉石店で誘導消費行為は存在しているという。

他方、人民ネットの「国家観光局2件の強制買い物事件処理」では、以下のような報道がある<sup>91</sup>。

法制ネット、北京11月17日のニュース（記者：余瀛波）、旅行社および観光ガイドの強制買い物、「闇ガイド」などの問題に対して、国家観光局は今日、最近処理した、2件の観光市場を混乱させる典型的な事件を通報した。

一つ目の事件は、迪慶市の「闇ガイド」が観光客を強制買い物させる事件で、当該旅行社は経営許可を取り消され、5万元の罰金を課された。関係「闇ガイド」は公安機関に移送された。もう一件は、雲南省の観光ガイドが観光客を怒鳴り、強制消費させる事件である。関係ガイドが観光管理機関にガイド資格を没収され、3年内での申し込みはできないとの処分を受けた。関係旅行社は10万元の罰金が課された。

さらに、新華ネットの「オンラインガイド予約は観光業を一新にされるのか」では、以下のような報道がある<sup>92</sup>。

---

<sup>90</sup> 華龍ネット HP ([http://news.cqnews.net/html/2016-04/30/content\\_36805353.htm](http://news.cqnews.net/html/2016-04/30/content_36805353.htm))

<sup>91</sup> 人民ネット HP (<http://legal.people.com.cn/n/2015/1117/c188502-27826298.html>)

<sup>92</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/2016-10/24/c\\_1119775606.htm](http://news.xinhuanet.com/2016-10/24/c_1119775606.htm))

経済の声「央広財經評論」の報道によると、観光客をぼること、観光客の見捨て行為、強制的買い物など、観光ガイドのことを言及すると、多くの人は否定的な印象を持っている。かつて社会の羨ましい職業としての「観光ガイド」は、現在、多くの人々から見れば、「買い物ガイド」となっている。

他方、Sina 財經の「コメント：施行されていない観光法は改正されるべきか」では、次のように報じている<sup>93</sup>。

11月17日、中国国家観光局は、最近監視し、調査した観光市場を混乱させる2件の事件を通報した。一つは、雲南省の迪慶チベット族自治州の闇ガイドが観光客を強制買い物させる事件であり、関係旅行社の経営許可書は取り消され、関係の商店が5万元罰金を課され、関係の闇ガイドは公安機関に転送された。もう一つは、雲南省麗江市の観光ガイドの観光客を叱り、強制消費させる事件である。この事件で、関係の観光ガイドはガイド資格証明書が没収され、3年内資格の再度申し込みはできない上に、10万元の罰金も課された。

どちらの事件も強制的買い物に関連する事件であり、このような事件はただ「氷山の一角」に過ぎない。あるポータルサイトは、オンライン調査を実施した結果、ユーザーの70%が旅行中で、強制買い物に遭遇したとのことであるという。

さらに、新華ネットの「観光業で、強制的な買物が台頭し、新改訂の旅行社条例はこの観光業の持病を治せる？」では、以下のような報道がある<sup>94</sup>。

先日、国家観光局は、「旅行社条例」と「中国国民海外旅行管理方法」を統一させ、新しい「旅行社条例（改訂審議稿）」に改訂させた。条例草案は不合理な激安団体ツアー、強制的な買い物などの問題を解決するための規定を定め、社会に意見を求めている。

「新華視点」の記者は、最近、北京、雲南などでのインタビューで、低価格での客引き、強制的な買い物などの現象は夏の観光シーズンの時期には、勢いが増すものと考えた。条例草案は低価格競争法律の執行難、権利維持難などに直撃し、業界の持病を効果的に治せるか。

他方、sohu ネットの「観光客は激安団体ツアーがないと、観光に行かないという背景の中で、ガイドのことにもっと多くの理解を与え！」では、以下のような報道がある<sup>95</sup>。

観光ガイドという職業に10数年従事していた孫国英は、「たくさんの観光客は一方的に低価格を追求するのが現在の観光業における大きな問題であるから、旅行社はこの問題に

<sup>93</sup> Sina 財經 HP (<http://finance.sina.com.cn/review/jcgc/2015-12-23/doc-ixmxftp5806861.shtml>)

<sup>94</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-08/15/c\\_1119393027.html](http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-08/15/c_1119393027.html))

<sup>95</sup> sohu ネット HP ([http://www.sohu.com/a/111199545\\_162676](http://www.sohu.com/a/111199545_162676))

適応しなければならない。このような状況では、観光ガイドとしての私たちもこれに適応しないとだめです。なぜかという、法律では、ガイドの資格があっても、旅行社からの依頼がないと、自由に観光ガイドをやってはいけません。旅行社から依頼されないと、収入もなくなるのです。このような環境では、ガイドの役目は「観光ガイド」から「買い物ガイド」になってしまったのです。最近、観光関連のいろんなトラブル事件では、私達のガイドは注目され、私達こそがトラブルの犠牲者で、真の犠牲者ですよ」と述べた。（8月18日「中国青年新聞」）

多くの観光客から見れば、ガイドはその旅行社と利益の共同体である。観光客が観光中損になれば、それはガイドと旅行社との馴れ合いであると思われる。現在の観光管理体制では、旅行社を「船」と例えれば、ガイドは旅行社の必要に応じて、臨時的に雇われた「船員」であると言える。

一部の観光ガイドは旅行社と契約を締結したので、総体的に安定しているが、旅行社が必要に応じて、臨時的に雇用するガイドもいる。

さらに、雲南ネットの「雲南省観光発展委員は「観光客が共同で雲南省の観光へのクレームに対する処理情報について通報し、関係ガイドが強制買物で2万元罰金された」では、次のような報道がある<sup>96</sup>。

最近、メディアが報道した「観光客が共同で雲南省の観光へのクレーム」という事件に対して、雲南省観光局は、「現地の旅行社は勝手に行程変更の問題がない、関係ガイドの董は強制的な買物の問題で、2万元罰金が課された」と通報した。

加えて、華商ネットの「中国消費者協会（CASA）は96個の観光線路を密かに調査し、7割以上の線路は深刻な問題を直面している」では、以下のような報道がある<sup>97</sup>。

中国消費者協会は、9月11日から、10月7日までの間、196人のボランティアを組織し、国内の27省を覆う96個の観光線路に対する調査を行った。

ボランティアの体験から見れば、旅行前、旅行中と旅行後にかかわらず、多くの問題が存在している。74%以上の線路の問題は極めて深刻である。強制消費と観光客を誘導し、買い物させる現象が非常に普遍的である。特に、激安団体ツアーは、その問題が特に目立っている。

---

<sup>96</sup> 雲南ネット HP ([http://society.yunnan.cn/html/2016-08/03/content\\_4468625.htm](http://society.yunnan.cn/html/2016-08/03/content_4468625.htm))

<sup>97</sup> 華商ネット HP (<http://ehsb.hsw.cn/shtml/hsb/20151029/551456.shtml>)



### (3) 中国観光ガイドの「三無」問題

ガイドの「三無」問題について、メディアが次のように報道している。例えば、中国江蘇ネットの「全国 80 万人のガイドがどうして「弱い群れ」になってしまったのか。やむをえないこと？」という記事は以下を指摘する<sup>98</sup>。

記者は、調査の中で、近年の観光市場競争の激化に伴い、ガイドの生存状態は急激に悪化し、旅行社と契約なし、基本給与無し、社会保障無しの「三無」問題、「2 黒 1 差」（闇販売促進活動、闇買い物場所、ガイドのサービスレベルの低さ）がガイドを常に困らせ、彼らの辛酸苦は社会からの注目が緊急に必要であると発見した。激安団体ツアーで、観光客の食事宿泊費や交通費はガイドが予め立て替えるのが普遍的に存在している。

また、中国経済ネットの「制度でガイド業界を規範し、『三無問題の解決』に向けて」では、以下のような報道がある<sup>99</sup>。

近年、わが国の観光市場規模の拡大に伴い、観光業者は日増しに増えている。さらに、オンライン観光企業の「お金を大量に費やす」ことを通じての観光市場のシェアを奪うなどにより、観光業の価格競争はますます激烈になり、ガイドの生存状態は理想的ではない。「三無問題」などの問題は常に彼・彼女らを困らせている。

一方、東北ネットの「コメント：観光ガイドを「美しい風景」にならせ」では、次のように報じている<sup>100</sup>。

観光ガイドの役割をよりよく果たさせるためには、まず、ガイドの「苦境」をなくす必要がある。他の省と同じで、わが省（黒竜江省）の観光ガイドには、基本給与がない、あるいは、わずかな基本給料しかない、冬と夏の観光シーズンにのみ収入があり、オフシーズンには収入がなく、年金や医療などの社会福祉の対象外であるが、旅行社に「ヘッド料金」を支払わなければならない。2つのシーズンで、1年間のお金を稼ぐ必要がある。「羊の毛は羊」があるように、観光客からお金をもらう方法を考えなければならないのである。

さらに、新華ネットの「80 万人の観光ガイドの汗、知っている人がいる？」では、以下のような報道がある<sup>101</sup>。

<sup>98</sup> 中国江蘇ネット HP (<http://tour2.jschina.com.cn/system/2016/02/29/027976570.shtml>)

<sup>99</sup> 中国経済ネット HP ([http://views.ce.cn/view/ent/201603/01/t20160301\\_9185030.shtml](http://views.ce.cn/view/ent/201603/01/t20160301_9185030.shtml))

<sup>100</sup> 東北ネット HP (<https://heilongjiang.dbw.cn/system/2016/01/19/057046932.shtml>)

<sup>101</sup> 新華ネット HP ([http://news.xinhuanet.com/ttgg/2016-02/28/c\\_1118179914.htm](http://news.xinhuanet.com/ttgg/2016-02/28/c_1118179914.htm))

不完全な統計によると、中国では、観光ガイド資格証明書を持っている人は約 80 万人いる。しかし、4 万億元の観光収入のうち、観光ガイドに配給された分は極めて少ない。新華社通信記者の調査によると、近年、激化しつつある観光市場の競争の中、観光ガイドの生活条件は急激に悪化している。観光ガイドの「三無」問題（旅行社との契約なし、基本給与無し、社会保障無し）、「二黒、一差」（闇ガイド、闇買い物処、観光サービスの低さ）が常に観光ガイドを苦しませ、観光ガイドの浮き沈みは社会的注目が緊急に必要である

他方、南方ネットの「昆明観光市場の問題が目立っていて、2015 年のクレームが大幅に増加した」では、以下のような報道がある<sup>102</sup>。

観光ガイド管理体制改革は依然として困難に直面している。観光ガイドの労働契約の備考面には一定の効果があるが、一部の旅行社、観光ガイドがガイド管理体制改革に対してよく理解できず、旅行社はガイドと締結した労働契約は規範的なものではなく、観光ガイドへの基本給与の支給とガイドに「5 種の保険」の購入との規定はまだ執行されていないのが現状である。

加えて、鳳凰ネット海南の「海南省ガイド管理体制改革、業界は観光意外保険の購入を期待」では、以下のような報道がある<sup>103</sup>。

現在、海南省には、1.3 万人の観光ガイドが存在している。その中の大半は企業と労働契約を結んでいない。観光ガイドの正当な権利と利益が保障できなく、サービスの質も向上させる必要がある。広域的な観光の発展に伴い、観光ガイドの需要を満たす必要がある。

## 第 5 節 ネット報道の視点からみた中国観光ガイドの育成課題

以上、本章は、中国国内の各種メディアが、中国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て、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し、2016 年 7 月 1 日から 2017 年 7 月 1 日まで 1 年間に、中国観光ガイドの育成課題に関連した報道があるサイトを探したところ、39 サイト発見することができた。

そして、この 39 サイトを詳細に分析したところ、61 件の関連報道があった。さらに、それら報道する中国観光ガイドの育成課題を分類すると、以下になる。

### (1) 観光ガイドとしての資質とプロ意識の欠如

<sup>102</sup> 南方ネット HP ([http://travel.southcn.com/jujiao/content/2016-01/28/content\\_141646024.htm](http://travel.southcn.com/jujiao/content/2016-01/28/content_141646024.htm))

<sup>103</sup> 鳳凰ネット海南 HP ([http://hainan.ifeng.com/a/20160908/4956360\\_0.shtml](http://hainan.ifeng.com/a/20160908/4956360_0.shtml))

観光ガイドとしての資質とプロ意識の欠如を取り上げる報道が 24 件あり、その主な内容は、①観光客のニーズに適合した優秀な観光ガイドの欠如、②ガイドとしての知識・技能の不足とサービス志向の欠如、③職業倫理への違反（例えば、観光契約違反、観光行程を勝手に変更するなど）である。

## (2) 観光客接遇の拙さ

観光ガイドと観光客のトラブルを扱う報道が 10 件あった。そしてその主な内容は、観光客から暴力・暴言をふるう観光ガイド、逆に、観光客に暴力・暴言をふるう観光ガイドの存在などであり、それらトラブルの根底には、観光ガイドの接遇の拙さがある。

## (3) 法令や規範の違反

その主な内容は、観光ガイドの資格証明書がない「闇ガイド」と旅行会社からの依頼がない「野良ガイド」の存在、観光客を強制して土産品などを購買させる「買い物ガイド」の頻発、旅行会社と正式な雇用契約がなく、無基本給与、無社会保険で働いている中国観光ガイドの存在などがある。

## 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

##### 第1節 オンライン観光時代における観光ガイドの役割

前章で述べたように、中国観光産業の迅速な発展に伴い、その第一線で活躍する観光ガイドの役割がより一層重要になっている。しかし、新しいオンライン観光時代における中国観光ガイドの役割は時代の変化に応じてどのように変化したのか、そして、新しい観光時代の到来に伴い、政府観光機関からみた中国観光ガイドの育成課題は何だろうか。これまでの研究ではまだ明らかになっていない。

そこで、本章ではまず、中国のオンライン観光について触れ、オンライン観光時代における観光ガイドの役割を論じる。さらに本章の後半では、観光ガイドの発展を支えた諸法規、および観光ガイドの資格試験制度について概観し、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を明らかにしたい。

まず、中国のオンライン観光について概説する。その理由は、新しい形態であるオンライン観光が観光ガイドの役割を変えようとしているからであり、その変化への対応が今日のガイドにとって不可避だからである。

##### 1. オンライン観光の出現

中国では、近年、科学技術の発展によるインターネットの普及に伴い、インターネットの利用者数は年々拡大している。特に、5G時代の到来に伴い、携帯が簡単にインターネットに接続できるようになった。現在、国内旅行や海外旅行にかかわらず、人々は携帯やパソコンを利用し、ネットで観光情報を検索し、観光製品とサービスを購入するのが主流となっている。つまり、新しい観光形態の「オンライン観光」が時代の要請に応じ、出現し、そして、時代の大きなトレンドになったといえる。

「オンライン観光」とは、インターネット、モバイルインターネット、コールセンターなどの方式を通じ、消費者に観光関連情報、観光製品及び観光関連サービスを提供する業種である<sup>104</sup>。

中国では、新しいサービス業態として、「オンライン観光」の形成のきっかけは Ctrip 旅行サイトの 2003 年 12 月にアメリカのナスダックでの上場である。「Ctrip」は 1999 年 10

<sup>104</sup> 199it HP (<http://www.199it.com/archives/592623.html>)

月に設立された本社が上海にある中国で極めて有名な「オンライン観光サイト」である。

2017年8月3日、中国インターネット協会と工業・情報化部情報センターに公布された「2017年中国インターネット企業トップ100」<sup>105</sup>によると、「Ctrip 旅行サイト」はトップテンの第9位にランクインされた<sup>106</sup>。「2017年中国インターネット企業トップ100」には、Ctrip 旅行サイトのほかに、中国で唯一2つのプラットフォーム B2B（旅行企業間プラットフォーム）と B2C（マスツーリズムプラットフォーム）を運営し、2004年に設立され、本社を蘇州市に位置する「Tongcheng」が第26位に入った。そして、第29位にも2006年10月に江蘇省の南京市に設立された「tuniu 旅行サイト」が入った。

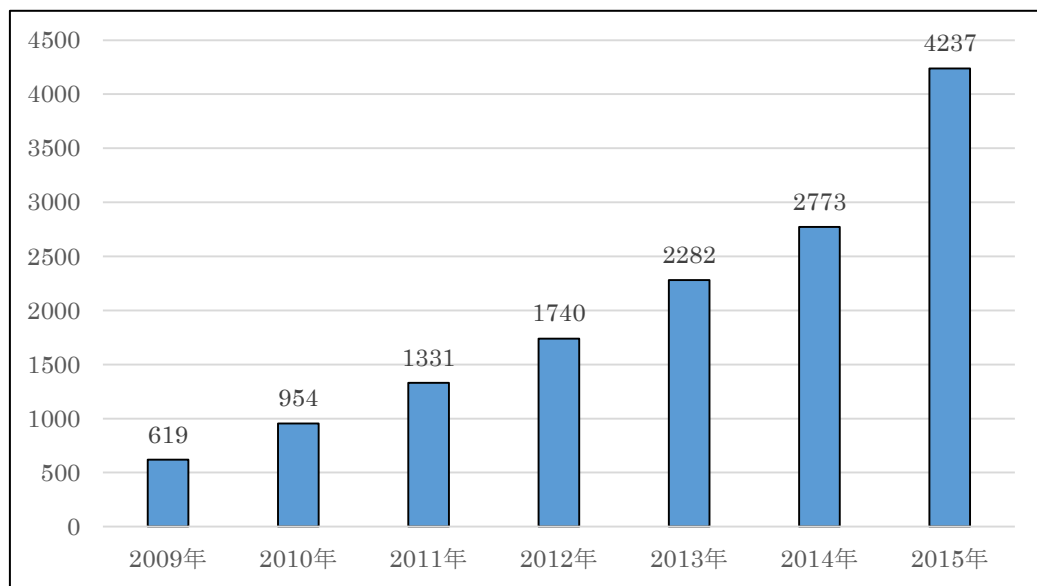
中国観光産業、特に、国内観光の発展に伴う休暇旅行、親子旅行の急増といった背景の中で、「オンライン観光」は迅速な発展を成し遂げた。前瞻産業研究院の「中国オンライン観光産業発展前景予測及び投資戦略企画分析報告」によると、近年、中国のオンライン観光市場の市場取引規模は、2009年は619億元であったが、2015年、その数はもはや4,000億元を突破し、4,237億元に達した（図4-1参照）。そして、前瞻産業研究院の予測によると、2020年、中国のオンライン観光市場の総取引規模は6,500億元を超える見込みであるという。

---

<sup>105</sup> 「中国インターネット企業トップ100」は、2013年から開始し、年に一回発表され、2017年は5回目になる。

<sup>106</sup> 「トップテンの企業」とはそれぞれ、Tencent, Alibaba, Baidu, Jingdong, NetEase, Sina, Sohu, Dianping and Meituan, Ctrip, 360のことである。

図 4-1 中国オンライン観光市場取引規模の推移（2009～2015 年） 単位：億元



出所：「中国オンライン観光産業発展前景予測及び投資戦略企画分析報告」に基づき、筆者作成。

オンライン観光取引市場規模は迅速な速度で増加しているが、観光産業全体への市場浸透率はそれほど高いとはいえない。前瞻産業研究院の統計によると、2013年、オンライン観光の浸透率は僅か 7.7%であった。「インターネット+」の情報技術の更なる進歩により、2017年オンライン観光の浸透率は 15%になるという予測がある<sup>107</sup>。

このように、オンライン観光の市場シェアは拡大しつつあるのが事実であり、今の中国では、観光製品の消費は「オフライン」から「オンライン」に移行している傾向が明らかになった。この傾向は、中国では、インターネットが従来の伝統的な旅行会社を改造し、インターネットの利用により、旅行会社の効率とサービスのレベルが確実に高められた原因による。インターネットプラットフォーム、特に、APP の発展により、将来、「オンライン観光」の発展が及ぶ規模がより一層拡大すると予想できる。

## 2. 中国の主なオンライン観光プラットフォーム

伝統的な旅行会社は従来からオフラインの経営モデルを取り続けているが、今のネット時代では、従来のオフラインだけの経営モデルはもはや時代遅れになり、「インターネット+旅行会社」の経営モデルへの変更は必然である。

現在、中国には、多くのオンライン観光サイトが存在している。2015年、中国のトップ 100 のオンライン観光サービスプラットフォームを下表に示している（表 4-1 と表 4-2 参照）。

<sup>107</sup> 参考ネット HP (<http://www.fx361.com/page/2017/0308/999603.shtml>)

中国国際旅行会社本社，中国旅行会社本社などのような伝統的な大手旅行会社は時代の流れに乗るため，積極的にオンライン観光システムを設置した．そして，実店舗が多すぎるため，多くの困難に直面しているが，ある程度の成績は納めている．このように，従来の伝統的なオフライン旅行会社がオンライン観光事業を開始したのと同時に，Ctrip, Tongcheng, tuniu などの大手旅行サイトはオフラインの市場を開拓し，積極的特色ある「オフライン体験店」，「オフラインサービスセンター」を開始している．

それと同時に，中国の主なオンライン通信販売企業，団体購入プラットフォームは自身の業務領域をオンライン観光市場に広げ，オンライン観光領域の企業に投資・出資するなどという形で，オンライン観光市場に進入している．

こうして，オンライン観光企業が同業界からだけではなく，他業界からの進入を受け，競争が激しくなる一方である．

「インターネット+」の時代では，伝統的な旅行会社は業界で優位を立つのがますます困難になり，「インターネット+旅行会社」のモデルはメリットがあるが，市場に存在する観光商品が複雑であり，観光客が信用度の高いブランドを選ぶ傾向がある．伝統的な旅行会社が激しい市場競争を勝つには，「インターネット+旅行会社」のモデルを取るだけでは足りず，自分なりのブランドの特色を作り，取り込む必要があると考えられる．

表 4-1 2015 年中国インターネット+オンライン観光サービスプラットフォームトップ 50 位<sup>108</sup>

1-10 位	11-20 位	21-30 位	31-40 位	41-50 位
携程网	酷讯网	中华户外网	拼途网	梦之旅
去哪儿网	户外资料网	十六番	80 天环游网	Agoda
马蜂窝	同程网	游多多旅行网	阳光旅行网	驴评网
途牛网	芒果网	一起游	51766	泰格旅游网
欣欣旅游网	网易旅游	旅交汇	绿野户外	中国旅游信息网
艺龙网	搜狐旅游	春秋旅游	自在客	博雅旅游网
乐途旅游网	阿里旅行	九游网	相约久久旅游网	凤凰旅游
新浪旅游网	猫途鹰	遨游旅游	澳游搜	百度旅行
驴妈妈旅游网	磨房	悠哉旅游	神舟国旅	路趣网
穷游	米胖	小猪短租	第一旅游网	美辰旅游

出所：2015 年 Q3 『インターネット週刊』 & シリコンバレー美辰旅游動力編集選択ランキング

<sup>108</sup> 中商情報ネット HP (<http://www.askci.com/news/data/2016/01/05/1480uxmn.shtml>)

表 4-2 2015 年中国インターネット+オンライン観光サービスプラットフォームトップ 51~100 位<sup>109</sup>

51-60 位	61-70 位	71-80 位	81-90 位	91-100 位
天巡网	中国古镇网	开元旅游	51you	世界邦
游侠客旅游网	众信旅游	金色世纪商旅网	度周末	天涯客
极限户外网	中国旅游网	ok 旅行网	发现旅行	畅游旅行网
行天下	517 网	108 天	木岛短租	住哪儿
蝉游记	环视旅游网	百城旅行网	搜游网	面包旅行
来订吧预订网	畅游网	山水旅游黄页	爱旅行	路路行
旅视网	旅游名店城	锦江旅行家	航旅纵横	百酷网
背包兔	QQ 旅游	非常准	铁友旅行网	蚂蚁短租
airbnb	远方网	6 人游旅行网	途家网	青芒网
要出发旅行网	悦旅行	稻果旅游网	国旅在线	七洲网

出所：2015 年 Q3 『インターネット週刊』 & シリコンバレー美辰旅游動力編集選択ランキング

### 3. 中国のオンライン観光が直面している問題

以上に述べたように中国では、オンライン観光サイトは雨後の筍のように発展している。迅速な発展と同時に、オンライン観光サイトは多くの問題にも直面しているといわれている。

まず、国際化レベルの低さである。

アメリカの最大のオンライン観光企業 Priceline<sup>110</sup>は四十数種の言語でサービスを提供でき、そして、その海外からの注文は注文総数の 60%超を占めるという<sup>111</sup>。世界最大の観光コメントサイト、世界で最も人気のある観光コミュニティとしての Tripadvisor<sup>112</sup>の下には 24 個の観光サイトブランドがあり、世界の 45 か国<sup>113</sup>で各々サイトを持ち、28 種の言語でサービスを提供することができる。また、Expedia は 12 個のブランドを持つとともに、全世界の 70 か国で 150 個の観光チケット予約サイトを持っている。

<sup>109</sup> 中商情報ネット HP (<http://www.askci.com/news/data/2016/01/05/1480uxmn.shtml>)

今回のトップ 100 のランキング統計は、主に、キーワードの検索数、サイトの収録数及び観光産業等級評定（すなわち、iBrand, iSite, iPower）といった三つの方面から選んだものである。

<sup>110</sup> 1998 年、アメリカ人の Jay Walker に設立された C2B モデルの観光サービスサイトである。

<sup>111</sup> Baidu ネット HP (<https://baike.baidu.com/item/Priceline/7927470?fr=aladdin>)

<sup>112</sup> 中国では、「猫途鷹」と称される。

<sup>113</sup> アメリカ、イギリス、スペイン、インド、中国などの 45 か国である。



それらの大手オンライン観光サイトと反対、中国で最大のオンライン観光サイトとしての Ctrip は 12 種の言語のみでサービスを提供する。中国オンライン観光企業の国際化のレベルはまだ低いというのが現状である。そして、海外の大手オンライン観光サイトが全世界への進出に踏み入れているとき、中国のオンライン観光は国内での内争にとどまっているのが現状である。

次に、オンライン観光サイト普及率の低さである。

今の中国では、インターネット技術を積極的に利用し、オンライン観光に着手しているのはごく少数の大手旅行会社であるが、全国各地で散在している中小旅行会社の情報化の度合いは未だ低い。

中国では、旅行会社間で非常に不均衡であり、中小旅行会社企業にとって、自身の更なる発展を図るには、インターネット技術の利用が欠かせない。

そのほか、例えば、オンライン観光企業の経営能力が低く、十分な利潤をあげられていない。また、自社でブランドのアップデートが追い付かず、明確な特色も打ち立てられず、その他、オンライン観光企業のサイト技術開発及び更新など、中国のオンライン観光産業が直面している問題はまだまだ数多くあるといえる。

#### 4. オンライン観光時代がもたらす観光ガイド需要の変化

政府側のデータによると、旅行会社の団体ツアーに参加する観光客の数は国内観光客総数の 5% に満たないという<sup>114</sup>。

また、中国最大のオンライン観光サイト「Ctrip」の 2016 年の統計によると、「Ctrip」の観光製品を購入した数百万の国内観光客のうち、50% 以上の観光客が個人旅行者であるという<sup>115</sup>。

さらに、「2015 年中国旅行会社業界発展研究報告」によると、2009 年から 2013 年まで、旅行会社で手配された国内観光客の人数は国内観光客総数に占める割合が、各年度わずか 5.31%、5.71%、5.19%、4.87% と 3.95% で、年々減る一方である。

これにより、個人旅行が隆盛になり、個人団体、カスタムツアーの数も増えていることが分かる。巨大な個人旅行の観光客、個人旅行団体、カスタムツアーの観光客の、目的地でのガイドサービスへの需要が拡大している。当地のことを熟知し、信頼できる優秀な観光ガイドの人气が日増しに高まっている。

団体旅行に参加意向がない大多数の個人旅行者の中に、観光ガイドへの需要が多数存在している。需給から見ると、数多くの観光ガイドが自分に適している仕事を見つけれないのと同時に、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ていないのが現状である。

<sup>114</sup> 网易 163 HP (<http://news.163.com/16/0928/07/C21KJT9H00014Q4P.html>)

<sup>115</sup> Sina 財經 HP (<http://finance.sina.com.cn/roll/2016-09-27/doc-ifxwermmp4031367.shtml>)

オンライン時代を迎えると、観光客は、旅行会社を経由せずに、観光ガイドと直接コンタクトできるようになる。これにより、観光ガイドは、フリーランスとして生きることが可能になるが、顧客からの評価が低い、離職率が高いなどの育成課題を抱えたままでは、この可能性を生かすことができない。そのため、オンライン時代にある現在こそ、この課題の解決が急務である。

## 第2節 政府観光機関による観光ガイド制度の支援策

### 1. 中国観光ガイドを取り扱う諸法規

前節では、中国のオンライン観光について概説した。本節は、中国の観光ガイドに関する政策法規を把握し、政策制度の方面から中国観光ガイドの育成課題の解決策を探り出すために、観光ガイドに関する諸政策法規について調査した。その結果、判明した観光ガイドに関連する主な法規を下表に示している（表4-3参照）。

表 4-3 中国の観光ガイドに関連する法規の一覧

政策法規の名称	公布機関	公布時間	実施日	制定の目的
「観光ガイド人員管理暫時規定」	国家観光局	1987年 12月1日	1988年 3月1日	全国ガイド人員に対する統一管理を強め、ガイドのサービスの質を高め、旅行者とガイド人員の合法的權益を保護し、観光産業の健康的な発展を促進するため、本規定を制定する。
「観光ガイド人員管理条例」	国务院第 263 号	1999年 5月14日	1999年 10月1日	ガイドの活動を規範し、旅行者とガイド人員の合法的權益を保障し、観光産業の健康的な発展を促進するため、本条例を制定する。
「観光ガイド人員管理実施方法」	国家観光局	2001年 12月27日 (2005年6月 3日国家観光 局令第21号修 正)	2002年 1月1日	ガイドチームの建設を増強し、観光産業市場の秩序と旅行会社の合法的權益を維持し、保護するため、『ガイド人員管理条例』と『旅行会社管理条例』に基づき、本方法を制定する。
「観光ガイド人員等級審査評定管理方法（試用版）」	国家観光局 令第22号	2005年 6月3日	2005年 7月3日	ガイド人員の建設を強め、引き続きガイド人員の業務素質を高めるために、『ガイド人員管理条例』に基づき、本方法を制定する。
「中華人民共和国旅游法」	全国人民代表 大会常務 委員会	2013年 4月25日	2013年 10月1日	旅行者と観光経営者の合法權益を保障し、観光産業の市場秩序を規範し、観光資源の保護と合理的な利用、観光産業の持続的で、健康的な発展を促進するために、『中華人民共和国旅游法』を制定する。

出所：筆者作成。

上表から見れば、中国では、観光ガイドに関する法律法規はさほど多くないことが分かった。

## 2. 中国観光ガイド資格証明書と資格試験制度

上述した 1999 年 10 月 1 日から実施された「観光ガイド人員管理条例」によると、中国国内で、観光ガイド活動に従事するためには、「観光ガイド資格証明書」を取得する必要がある<sup>116</sup>。

これに対して、無免許で行う観光ガイド活動に対して、観光行政機関が規制を強化し、1,000 元超 3 万元未満の罰金を課している。加えて、その活動に際して、違法な所得がある場合、その所得を没収している<sup>117</sup>。

また、観光ガイド活動を行うときに、観光ガイド証明書を所持することと定めている<sup>118</sup>。これに反して観光ガイドが資格証明書を所持せず、かつ観光行政機関が行う改善勧告に従わなかった場合、500 元未満の罰金を課することになっている<sup>119</sup>。

さらに、中国政府は、観光ガイドの質を担保するために、全国統一の観光ガイド資格試験を実施している<sup>120</sup>。その試験の詳細は下表 4-4 である。

---

<sup>116</sup> 中国国家観光局「観光ガイド人員管理条例」第四条を参照。

<sup>117</sup> 同上。第十八条を参照。

<sup>118</sup> 同上。第八条を参照。

<sup>119</sup> 同上。第二十一条を参照。

<sup>120</sup> 同上。第三条を参照。

表 4-4 全国観光ガイド資格試験の詳細

参加条件	試験時間	試験形式	試験科目	合格評定基準
①中華人民共和国の公民である。 ②高校、中等专业学校卒以上の学歴を持っている。 ③体が健康である。 ④観光ガイドの需要に応じられる基本知識と言葉表現能力を持つ。	年に一回 11月から 12月の間 に実施する。	筆記試験と現場試験	筆記試験： ①政策法規（科目一）、 ②観光ガイド業務（科目二）、 ③全国観光ガイド基礎知識（科目三）、 ④地方観光ガイド基礎知識（科目四） 現場試験： ①観光ガイドサービス能力（科目五）	国は筆記試験、現場試験の成績と総成績にそれぞれ合格の基準点数を決定し、試験参加者は観光ガイド資格証明書を取得するには、成績がこの三つの基準合格点数に達する必要がある。

出所：国家観光局弁公室「2017年全国ガイド資格試験の組織実施に関する通知」に基づき、筆者作成

そして、中国語の観光ガイド資格証明書を取得した者が、外国語の観光ガイド資格証明書に変更を希望する場合、上表 4-4 の「科目五」の試験、つまり、観光ガイドサービス能力試験だけ受ける必要がある<sup>121</sup>。

「観光ガイド人員管理条例」の第四条によると、観光ガイド資格証明書の取得者は、旅行代理店と労働契約を結んだり、あるいは、観光ガイドサービス会社に登録したりしたのち初めて、その労働契約書あるいは登録証明書を省、自治区または、直轄市所属の人民政府観光管理機関に提示し、観光ガイド証明書を申請し、取得することができる。

特定の言語能力がある人に関しては、観光ガイド証明書を取得していなくても、旅行代理店が一時的な団体ツアーガイドとして雇用する必要がある場合、旅行代理店が省、自治区または直轄市所属の人民政府の観光管理機関に申請し、発行を受けた「臨時観光ガイド証明書」があれば観光ガイドを行うことができる。なお、「観光ガイド証明書」と「臨時観光ガイド証明書」の様式と規格の指定は、国务院の観光管理機関によって規定されている<sup>122</sup>。

2005年6月3日に公布され、翌月の7月3日に実施された「全国観光ガイド人員等級審

<sup>121</sup> 中国国家観光局弁公室「2017年全国観光ガイド資格試験の組織実施に関する通知」

<sup>122</sup> 中国国家観光局「観光ガイド人員管理条例」第四条を参照。

査評定管理方法（試用版）」の第三条によると、全国観光ガイド資格試験に合格し、観光ガイド資格証明書を取得し、全国観光ガイド等級審査評価委員会が規定した申請条件を満たす観光ガイドは、対応する等級審査評価を申請することができる<sup>123</sup>。

また、同第七条によると、観光ガイドの等級は、初級、中級、高級と特級といった4等級に分かれている。観光ガイドが等級を申請する時に、段階的に低い等級から高い等級にアップグレードされ、評価を通った観光ガイドには、対応する観光ガイド等級証明書が授与される<sup>124</sup>。

さらに、第八条によると、中級観光ガイドの審査評定では、筆記試験が課される。その中で、中国語観光ガイドの試験科目は「観光ガイド知識」と「漢言語文学知識」であり、外国語観光ガイドの試験科目は「観光ガイド知識」と「外国語」であるという。

高級観光ガイドの審査評定にも筆記試験が課され、試験科目は「観光ガイドケース分析」と「観光案内解説創作」である。特級の審査評定は、論文答弁の形式を採用するという<sup>125</sup>。

加えて、第九条によると、国の省あるいは部級に主催された観光ガイド技能大会に参加し、そして、最高賞を受賞した観光ガイドは、全国観光ガイド等級審査評定委員会から承認を得たうえで、上の等級に進級することができる。1人が複数の賞を得た場合、1回しか進級できず、そして、この進級での最高到達点としての等級は、高級であるという<sup>126</sup>。

「観光ガイド人員管理条例」、及び「全国観光ガイド人員等級審査評定管理方法（試用版）」の関係規定により、2017年、全国中・高級観光ガイド等級試験実施法案が制定された。法案によると、受験条件と出願時期、試験の形式及び科目などは下表になる（表4-5と表4-6参照）。

---

<sup>123</sup> 中国国家観光局「全国観光ガイド人員等級審査評定管理方法（試用版）」第三条を参照。

<sup>124</sup> 同上。第七条を参照。

<sup>125</sup> 同上。第八条を参照。

<sup>126</sup> 同上。第九条を参照。

表 4-5 2017 年全国中・高級観光ガイド等級試験参加条件

等級	学歴条件	職歴条件	業績条件
中級	<p>①初級観光ガイドが前と同じ言語の中級観光ガイド, 及び初級外国語観光ガイドが中級中国語(普通話)試験を出願する場合, 学歴の制限はない.</p> <p>②初級と中級中国語(普通話)観光ガイドは中級外国語観光ガイド試験参加の場合, 出願は四年制大学以上の学歴が必要である.</p>	<p>①観光ガイド資格証明書を取得してから満3年, あるいは3年制大学卒以上の学歴を持ち, 観光ガイド資格証明書を取得してから満2年.</p> <p>②出願するまで(2017年6月1日まで, 下同)の3年間で, 実際に団体ツアーにガイドサービスを提供する期間は90日間を満たし, そして工作中良好な職業倫理がある.</p>	<p>出願するまでの3年間で, 一回減点4点以上, あるいは, 一年間で累計減点10点のガイドは同年の中級観光ガイド等級試験に参加できない<sup>127</sup>.</p>
高級	<p>4年制大学卒以上の学歴, あるいは観光系, 外国語系専攻の三年制大学の学歴を持つ.</p>	<p>①中級観光ガイド証明書を取得してから3年以上たつ.</p> <p>②出願するまでの3年間で, 実際に中級観光ガイドとして団体ツアーに観光ガイドサービスを提供する期間は90日間を満たす.</p>	<p>出願するまでの3年間で, 一回減点4点以上, あるいは, 一年間で累計減点6点のガイドは同年の高級観光ガイド等級試験に参加できない.</p>

出所: 「2017 年全国中・高級観光ガイド等級試験実施方案」に基づき, 筆者作成.

<sup>127</sup> 中国では, 国は観光ガイドスコアの管理(10点からの減点制で詳細な規定がある)を実施している.

表 4-6 2017 年全国中・高級観光ガイド等級試験の詳細

等級	出願時期	試験形式	試験科目	試験時間	合格評定基準
中級	2017 年 6 月 1 日 ～8 月 31 日	全国統一命 題，持ち込 み不可の筆 記試験	中国語（普通話）ガイド： ①「観光ガイド知識専題」 （基礎知識と文化専題と二 つの部分を含む） ②「漢言語文学知識」 （基礎知識と旅行文学知識と 二つの部分を含む） 外国語ガイド： ①「観光ガイド知識専題」 （基礎知識と文化専題と二 つの部分を含む）②外国語	11 月 13 日 「観光ガイド知 識専題」： （9:00-11:00） 「漢言語文学知 識」/「外国語」： （14:00-16:00）	合格者： 二つの試験科 目ともに合格 する者。 未合格者： 試験不合格の 場合，単一の 試験科目合格 成績は保留， 追試できな い。
高級	同上	同上	中国語（普通話）ガイド： 「観光ガイド総合知識」（中 国語） 「観光ガイド能力テスト」 （中国語） 英語ガイド： 「観光ガイド総合知識」 （英語） 「観光ガイド能力テスト」 （英語）	（11 月 13 日） 「観光ガイド総 合知識」： （9:00-11:00） 「観光ガイド能 力テスト」： （14:00-16:30）	同上

出所：表 4-5 に同じ。

### 第 3 節 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，中国のオンライン観光について述べ，オンライン観光時代の観光ガイドの役割について論じた。そして，中国における観光ガイドに関する諸法規や観光ガイド資格試験制度について概説し，中国観光ガイドに関連する法規制度の未整備などが観光ガイドの育成課題の 1 つになると考えられる。

そのなかでも，オンライン観光，個人旅行が大きなトレンドになった今日，国の改革政策は確かに観光ガイドの職業への自由進出の制度上の保障であり，従来の観光ガイドに対する管理の行政化，非流動，閉鎖型から市場化，自由化，法制化の管理体制に変ると言える。

しかし，中国の観光ガイドが今，直面している低年齢，低学歴の問題は短時間で根本的に



改善できる問題ではないし、低収入や社会保障の欠如による低定着率も国の政策保障だけでなく、旅行会社など多方面からの努力と協力も不可欠である。

また、資格の等級がガイドの給料や昇進などガイドの利益に結び付かない限り、ガイドが上位資格へ進級する意欲を誘引しないし、現状のままでは観光ガイド全体の質の向上に結び付かない。

他方、各種の観光教育機関は、観光ガイドを育成する主な担い手であり、市場の需要に応じて、観光ガイド経験豊富な教員を雇用し、時代遅れのカリキュラムから脱却するなどの自己改革に乗り出す必要がある。

また、観光ガイドを雇用する旅行会社も、より高品質なサービスを観光客に提供し、一層の発展を図るには、観光ガイド向けの研修などの制度を構築し、充実させる必要があると考えられる。

以上を踏まえて、観光ガイドが直面している問題を解決するには、長期的取り組みが欠かせない。そして、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こととはいうまでもないが、そのためには観光教育機関としての大学や旅行会社などの協力が大きな課題になると考えられる。

## 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

#### 第1節 中国観光教育機関における観光ガイド教育の現状

前章でも述べたように、中国では近年の著しい経済発展に伴い、国民の観光需要が飛躍的に拡大し、観光産業、特に、国内観光が驚異的な速度で成長している。国民の観光への需要増に応じて、中国では、観光業の第一線で活躍する観光ガイドの養成が積極的に推し進められている。

しかし、従前の中国では、優秀な観光ガイドが不足し、観光ガイドの定着率が低く、観光ガイドの社会地位が高くないなどに加え、観光ガイドに対する社会的評価が低いと指摘されてきた。

本研究は、勤労意欲が低く、容易に離職するなどの問題を抱える観光ガイドは、観光ガイドとしての適性を備えていないのではないかという疑問を抱いているが、これに加えて、大学や職業学校などの教育機関での観光ガイド育成の仕組みにも課題があるため、このような観光ガイドを輩出する結果となるのではないかと考えている。

ところが、観光ガイドの育成を担う中国の教育機関を取り扱う従前の研究は、教育機関の現状や問題点を論じるとき、論拠を示すことがなく、論者の私見を述べるだけであった。そこで、本章は、観光ガイドに対する研究の一環として、観光ガイドの人材育成を担う中国の教育機関の現状を考察することで、観光ガイドを育成する中国の教育機関にみた観光ガイドの育成現状と課題を明らかにしたい。

この目的を達成するために本章は、中国の教育機関にみた中国観光ガイド教育の現状と課題について客観的な資料調査を行った。

#### 1. 一般的な教育機関の概要

中国の教育機関は大きく分ければ、幼児教育（学前教育）機関、初等教育機関（小学校）、中等教育機関（中学校、高校などを含む）と高等教育機関から成り立っている。また、中専<sup>128</sup>、職業高校、技校（技術学校）は高校の学歴に相当し、中等教育機関に含まれ、中国では、「中等職業教育機関」と称される。

高等教育機関は、全日制普通博士課程、全日制普通修士課程（学術型修士課程と專業修士課程を含む）、全日制普通4年制大学、全日制普通3年制大学（高等職業学校、高等專業学

<sup>128</sup> 「中等專業学校」の略称で、普通中専、職業中専、成人中専を含む。

校など) から構成されている。そして、高等職業学校や高等専門学校などの教育機関は「高等職業教育機関」と称される。

## 2. 観光教育機関の現状

### (1) 観光教育機関と在校生の規模 (2015 年)

中国国家旅游局のデータによると、2015 年、中国全国で、観光系大学及び観光学院（専攻）を設置する大学の総数は 1,518 校（前年より 396 校増加）で、在校生の数は 57.1 万人（前年より 3.58 万人増加）であり、中等職業学校<sup>129</sup>の中で、観光関係課程を設置する学校は 789 校（前年より 144 校減少）で、在校生の数は 22.6 万人（前年より 9.21 万人減少）であった。

つまり、2015 年、中国全国で観光教育機関（観光関係課程を設置する大学と中等職業学校）の総数は合わせて 2,307 校（前年より 252 校増加）に達し、在校生の数は両者合わせて 79.7 万人（前年より 4.37 万人増加）に達したことが分かる（表 5-1 参照）。

---

<sup>129</sup> 略称は中職である。中学校卒業後進学できる学制は普通 3 年の学校で、高校の学歴に相当する。

表 5-1 2000-2015 年中国における観光教育機関および在校生総数の推移 (2000~2015 年)

年 度	教育機関数 (単位：軒)			在校生数 (単位：万人)		
	観光系大学及 び観光学院 (専攻) を設 置する大学の 総数	観光関係コー スを設置する 中等職業学校 の総数	合計	観光系大学及 び観光学院 (専攻) を設 置する大学の 総数	観光関係コー スを設置する 中等職業学校 の在校生総数	合計
2000 年	252	943	1,195	7.36	25.43	32.79
2001 年	311	841	1,152	10.22	24.05	34.28
2002 年	407	706	1,113	15.74	25.96	41.70
2003 年	494	713	1,207	19.97	25.93	45.90
2004 年	574	739	1,313	27.47	30.39	57.86
2005 年	693	643	1,336	30.84	25.81	56.65
2006 年	762	941	1,703	36.11	37.37	73.49
2007 年	770	871	1,641	39.74	37.64	77.38
2008 年	810	965	1,775	44.00	40.46	84.46
2009 年	852	881	1,733	49.84	45.41	95.24
2010 年	967	1,001	1,968	59.61	49.03	108.64
2011 年	1,115	1,093	2,208	59.98	48.34	108.33
2012 年	1,097	1,139	2,236	57.62	49.72	107.34
2013 年	959	873	1,832	49.44	27.72	77.16
2014 年	1,122	933	2,055	43.52	31.81	75.33
2015 年	1,518	789	2,307	57.1	22.6	79.7

出所：中国国家観光局データセンター「中国旅游業統計公報 (2000~2015 年)」に基づき、筆者作成。

## (2) 観光教育の発展過程 (2000-2015 年)

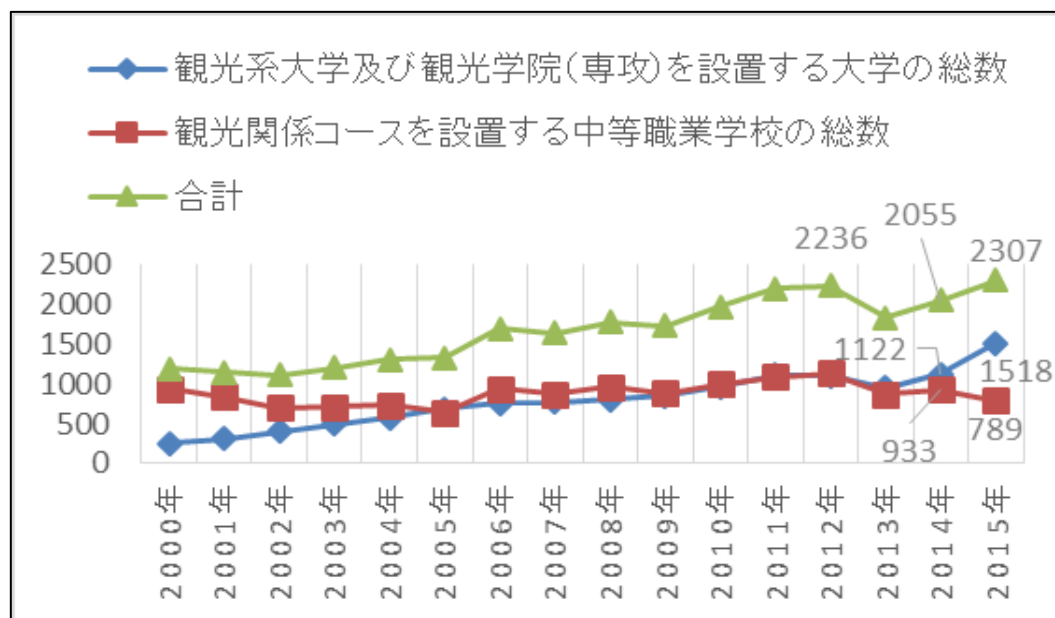
2000 年から 2015 年までの中国における観光教育機関数の推移から見れば、中国における観光教育機関の総数は増加する傾向にある。そして、2015 年と 2011 年を除くと、2013 年まで観光系中等職業学校より観光系大学が多い。だが、2013 年からは観光系大学の数の

ほうが多くなった（図 5-1 参照）。

つまり，近年，観光教育機関の総数は増加する傾向にあり，観光教育を担う教育機関は，中等職業学校より大学が多くなっているといえる。

図 5-1 中国の各種観光教育機関数の推移（2000～2015 年）

単位：軒

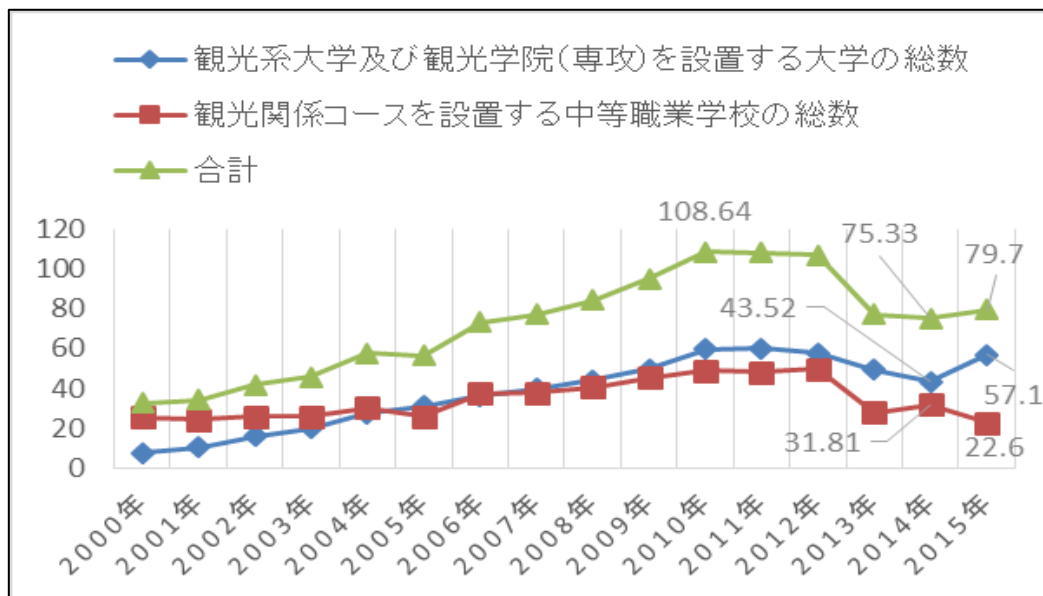


出所：表 5-1 に同じ。

他方，観光教育機関における在校生数を見ると，その総数は 2011 年までは増加する傾向にあったが，2011 年から減少する傾向が見える。それは近年，中国の少子化で，各教育機関の新入生の数は減少しているという原因があると思われる。そして，2006 年を除き，2005 年以降，大学の在校生数は中等職業学校のそれを大きく超えている（図 5-2 参照）。

ここから見れば，将来，観光教育機関における在校生の総数は減少する傾向にあるものの，現在では，中等職業学校より大学の在校生の数のほうが多いことが理解できる。そして，中国の高学歴社会の到来を考慮すれば，今後は，観光関係コースを設置する観光系大学及び観光学院（専攻）の方が中等職業学校よりも主流になると推測する。

図 5-2 中国の各種観光教育機関における在校生数の推移 (2000~2015年) 単位: 万人



出所: 表 5-1 に同じ.

### 3. 観光ガイド専攻を設置する高等教育機関の現状

本章では、中国教育在線<sup>130</sup>を利用して、2017年、中国全国31個<sup>131</sup>の行政区画の新入生を募集する高等教育機関の中から、観光専攻(主に旅游管理)を設置する4年制大学を490校検索した。そのうち、観光ガイド専攻を設置する4年制大学は8校<sup>132</sup>しか検索できなかった(表5-2参照)。

<sup>130</sup> 中国教育在線 (<http://www.eol.cn>) は、中国最大の教育関係のウェブサイトであるといえる。

<sup>131</sup> 香港、台湾、マカオを除く。

<sup>132</sup> 北京1校、河南省1校、遼寧省1校、湖北省1校、重慶市1校、貴州省2校、雲南省1校で、合計で8校である。

表 5-2 2017 年中国全国で観光ガイド専攻を設置する 4 年制大学

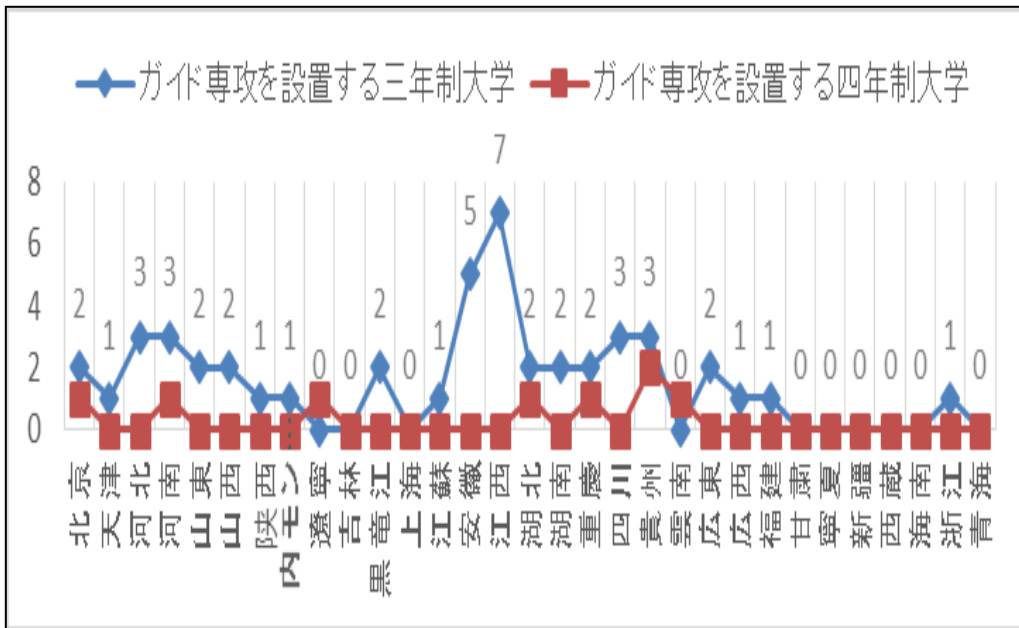
地 域	大学数	大 学 名	専 攻 名
北京	1	首都師範大学継続教育学院	旅游管理（高級観光ガイド）
遼寧	1	遼寧財貿学院	旅游管理（カイト）
河南	1	信陽学院	旅游管理（観光ガイドと旅行社経営管理， 景区企画と管理）
重慶	1	重慶師範大学渉外商貿学院	旅游管理（国際観光ガイド）
湖北	1	武漢工商学院	旅游管理（二言語観光ガイド）
雲南	1	雲南財經大学	旅游管理（国際観光ガイド）
貴州	2	貴州師範大学	旅游管理（観光ガイド）
		貴州民族大学	旅游管理（観光ガイド） 旅游管理（英語観光ガイド）

出所：中国教育在線（<http://www.eol.cn/>）のデータに基づき，筆者作成。

一方，観光関係の学科・コース（主に旅游管理）を設置する 3 年制大学は，494 校存在することが分かった。しかし，そのうちで観光ガイド専攻を有する 3 年制大学（主に，各種の職業学院や職業技術学院）は，47 校<sup>133</sup>しか見いだせなかった。

<sup>133</sup> 47 校の内訳，北京 2 校，天津 1 校，河北 3 校，河南 3 校，山東 2 校，山西 2 校，陝西 1 校，内モンゴル 1 校，黒竜江 2 校，江蘇 1 校，安徽 5 校，江西 7 校，湖北 2 校，湖南 2 校，重慶 2 校，四川 3 校，貴州 3 校，広東 2 校，広西 1 校，福建 1 校，浙江 1 校。

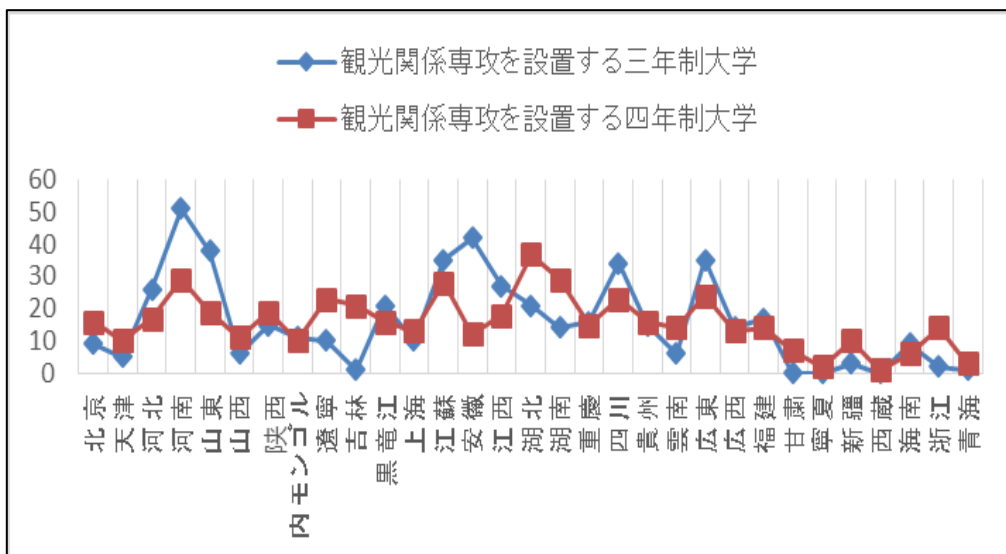
図 5-3 中国各地の観光ガイド専攻を設置する高等教育機関数 (2017年) 単位：軒



出所：表 5-2 に同じ。

以上から、2017年現在の中国の高等教育機関では、観光関係専攻を設置する3、4年制大学が合計984校あり、そのうち観光ガイド専攻を有するものが55校ある。そのため、観光ガイド専攻を設置する3、4年制大学の割合(5.59%)は、極めて少ないことが理解できる。

図 5-4 中国各地の観光関係専攻を設置する高等教育機関数 (2017年) 単位：軒



出所：表 5-2 に同じ。



加えて、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(図5-3参照)、観光ガイド専攻を設置する大学のうち、4年制大学(8校)より3年制大学(55校、主に、各種の職業学院や職業技術学院)のほうが圧倒的に多い(表5-3(1)と表5-3(2)参照)。

このことから、中国の高等教育機関では、観光ガイド専攻を設置する3年制大学、主に各種の職業学院や職業技術学院などの高等職業学校が観光ガイド育成に関して大きな役割を果たしているといえる。

表 5-3-1 2017 年に中国全国で観光ガイド専攻を設置する 3 年制大学（その 1）

地 域	学校数	学 校 名	専 攻 名
北京	2	北京汇佳職業学院	観光ガイド（英語）
		北京培黎職業学院	旅游管理（酒店管理，旅行社管理と観光ガイド）
天津	1	天津芸術職業学院	観光ガイド
河北	3	秦皇島職業技術学院	観光ガイド
		河北旅游職業学院	観光ガイド（英語）
			観光ガイド（韓国語） 観光ガイド（中国語）
河北外国語学院	観光ガイド（日本語） 応用観光ガイド（日中同時通訳）		
河南	3	河南職業技術学院	観光ガイド（海外添乗員）
		嵩山少林武術職業学院	観光ガイド
		鄭州旅游職業学院	観光ガイド
山東	2	済南職業学院	旅游管理（国際観光ガイド）
		山東旅游職業学院	観光ガイド
山西	2	山西林業職業技術学院	観光ガイド
		山西旅游職業学院	観光ガイド
陝西	1	西安城市建设職業学院	観光ガイド
内モンゴル	1	満洲里ロシア語職業学院	旅游管理（観光ガイド）
黒竜江	2	大興安嶺職業学院	旅游管理（観光ガイド）
		黒竜江農墾科技職業学院	旅游管理（観光ガイド）
江蘇	1	無錫工芸職業技術学院	旅游管理（観光ガイド）
安徽	5	安徽工業經濟職業技術学院	観光ガイド
		宣城職業技術学院	観光ガイド
		蚌埠經濟技術職業学院	観光ガイド
		安徽經濟管理幹部学院	観光ガイド
		合肥濱湖職業技術学院	観光ガイド

出所：表 5-2 に同じ。

表 5-3-2 2017 年に中国全国で観光ガイド専攻を設置する 3 年制大学 (その 2)

地域	学校数	学 校 名	専 攻 名
江西	7	九江職業技術学院	旅游英語 (観光ガイド)
		江西旅游商貿職業学院	観光ガイド (江西省特色)
		江西芸術職業学院	観光ガイド
		江西応用科技学院	観光ガイド
		江西現代職業技術学院	観光ガイド
		撫州職業技術学院	観光ガイド
		南昌師範高等専科学校	観光ガイド
湖北	2	湖北師範学院文理学院	観光ガイド
		武漢民政職業学院	観光ガイド
湖南	2	湖南芸術職業学院	観光ガイド
		長沙南方職業学院	観光ガイド
重慶	2	重慶青年職業技術学院	観光ガイド
		重慶旅游職業学院	観光ガイド
四川	3	成都職業技術学院	観光ガイド
		樂山職業技術学院	観光ガイド 観光ガイド (国際観光ガイド)
		雅安職業技術学院	観光ガイド
貴州	3	貴陽学院	観光ガイド
		貴州交点職業技術学院	観光ガイド
		黔南民族職業技術学院	旅游管理 (観光ガイド)
広東	2	広東機電職業技術学院	旅游英語 (国際観光ガイド)
		江門職業技術学院	旅游管理
広西	1	広西英華国際職業学院	旅游管理 (スペイン語観光ガイド)
福建	1	泉州幼児師範高等専科学校	観光ガイド
浙江	1	浙江商業職業技術学院	観光ガイド

出所：表 5-2 に同じ。

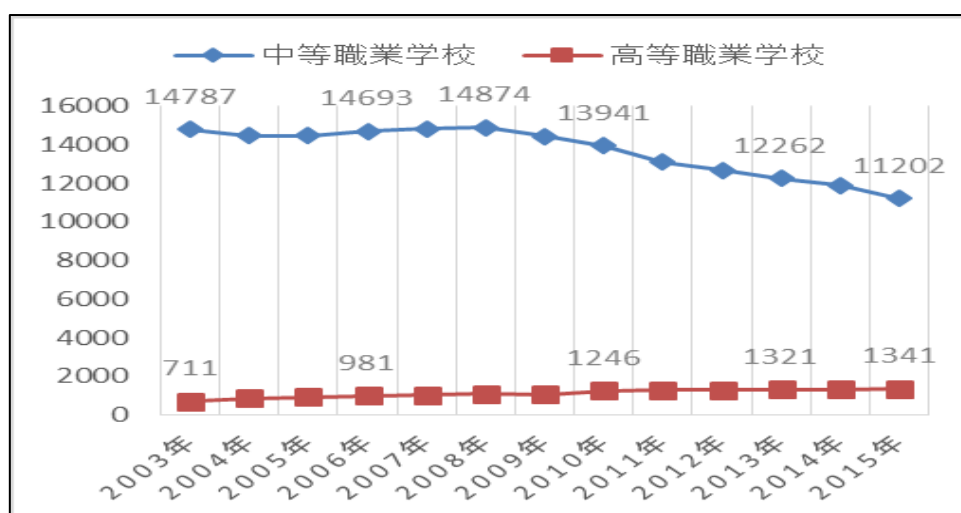
#### 4. 観光ガイド専攻を設置する職業教育機関の現状

##### (1) 中国における職業教育機関の現状

中国教育部の統計データによると、2015年中国全国で、中等職業学校の数は1.12万校で、前年より676校減少した。これに対して、高等職業学校は1,341校で、前年に比べ、14校増加したという<sup>134</sup>。

2003年から2015年までの中国全国職業教育機関数の推移から見れば、高等職業学校の数は中等職業学校の数よりかなり少ないことがわかる。つまり、中国の高等職業学校と中等職業学校の発展は非常に不均衡的な状態にあることである。ただし、中国の中等職業学校が近年（特に2008年以後）、年々減少する傾向にある反面、高等職業学校が年々増加傾向にあるといえる（図5-5参照）。

図5-5 中国の職業教育機関数の推移（2003～2015年） 単位：軒



出所：中国教育部發展企画司「教育統計データ（2003～2015年）」に基づき、筆者作成。

##### (2) 観光関連の職業教育の現状（2014年）

上記の職業教育機関のうち観光関連のそれは、観光業の第一線で活躍している観光ガイドの育成に重要な役割を果たしている。最新のデータの入手ができなかったため、2014年の観光関連職業教育機関を基準にして調べたところ、以下が分かった。

観光関連職業教育機関の数から見れば、2014年中国全国で、観光関係高等職業学校（高等専門学校も含む）は1,068校があり、観光関係中等職業学校は933校がある<sup>135</sup>。観光関

<sup>134</sup> 中国教育部發展企画司「全国教育事業發展統計公報（2015年）」

<sup>135</sup> 中国国家観光局『中国旅游年鑑（2015）』, pp. 158-162. 以下2014年のデータも同じ出所である。

係高等職業学校の数は観光関係中等職業学校の数よりやや多い。

学生の数から見れば、2014年、観光関係職業教育機関は全国から23.38万人（高等職業学校11.08万人、中等職業学校12.3万人）の学生を募集した。在校生の数は68.16万人（高等職業学校36.29万人、中等職業学校31.87万人）で、卒業生の数は23.18万人（高等職業学校23.18万人、中等職業学校10.88万人）であった。

ここから見れば、観光系高等職業学校と観光系中等職業学校では、新入生の募集人数と在校生の人数に大きな差異がないが、卒業生数から見れば、中等職業学校より高等職業学校の卒業生の数は2倍程度多いことが分かる。

教員の人数から見れば、2014年、全国の観光系高等職業学校の教員の数は16,034人である。その中で、男性は5,033人で、女性は10,995人であり、女性のほうが男性より、倍以上多いことが分かった。

教員の学歴から見れば、博士の学歴を持っている教員は260人で、2%を占め、修士は8,796人で、54%を占める。学士は5,788人で、36%を占める。すなわち修士以上の学歴を持っている教員は総数の56%以上を占めており、4年制大学卒以下の教員は3分の1以上を占めていることがわかった。それは、観光ガイド教員は高学歴者ではない人が相当いるといえる。

教員の等級から見れば、高級、中級、初級以下はそれぞれ24%、48%と28%である。ここから見れば、観光系高等職業学校における教員の性別構成は不均衡であるものの、等級の構成は比較的均一であるといえる。

### (3) 中国の観光系職業教育機関における観光ガイド専攻の現状（2014年）

#### ① 高等職業教育機関における観光ガイド専攻の現状

2014年、中国全国<sup>136</sup>で、観光ガイド専攻を設置する観光系高等職業学校は僅か80校があり、すなわち、観光系高等職業学校の総数（1,068校）に占める割合がわずか7.5%に過ぎないことが観察できる。

その中で、学校数が一番多いのは山西省（8校）と江西（8校）であり、上海市、海南省、青海省、寧夏、新疆といった五つの地域には観光ガイド専攻を設置する高等職業教育学校はなかった。

全国の観光系高等職業機関における各観光関係専攻の募集人数から見れば、総募集人数は11.08万人のうち、観光管理専攻（4.61万人）とホテル管理専攻（4.53万人）の募集人数は最も多く、募集総人数のそれぞれ41.5%と40.8%を占めた反面、観光ガイド専攻（英語観光ガイドを含む）の募集人数は僅か0.35万人で、募集総人数に占める割合がただ約3.15%であった。

---

<sup>136</sup> 香港、台湾、マカオを除く。

## ②中等職業教育機関における観光ガイド専攻の現状

全国の中等職業教育機関における観光関係各専攻の募集人数を見れば、募集総人数は12.3万人のうち、観光サービスと管理専攻（4.99万人で、約40.6%）が一番多く、その次は高級ホテルの運営と管理（3.16万人で、約25.7%）であり、観光ガイドサービス専攻の募集人数は僅か7,493人で、募集総人数に占める割合は6.1%未満であった。

卒業生の数から見れば、全国で10.88万人の卒業生のうち、観光サービスと管理（4.71万人で、約43.3%）が一番多く、その次は高級ホテルの運営と管理（2.56万人で、約23.5%）であり、観光ガイドサービス専攻の卒業生の数は僅か8,540人で、卒業生総数の約7.8%しか占めていなかった。

2014年のデータに対する分析を通して、以下が明らかになった。

- ㊦観光ガイド専攻を開設する高等職業学校の数が極めて少ない（7.5%不足）。
- ㊧高等職業学校（3.15%）、中等職業学校（6.1%）にかかわらず、観光ガイド専攻の学生の募集人数は募集総人数に占める割合が少ない。
- ㊨中等職業学校の観光ガイド専攻の卒業生の数が卒業生総人数に占める割引（約7.8%）が少ない。

## 第2節 中国教育機関における観光ガイド教育の実態

本章は観光ガイドの人材育成を担当する中国の教育機関の現状について考察した。その結果、以下が明らかになった。

### 1. 一般的な職業教育機関の実態

- ①高等職業学校の数より、中等職業学校の数の方が極めて多く、高等職業学校と中等職業学校の発展は非常に不均衡的な状態にある。
- ②中等職業学校が近年、年々減少する傾向にあり、高等職業学校が年々増えている傾向にある。

### 2. 観光教育機関の実態

- ①観光教育機関の総数は年々増加する傾向にあるが、在校生の数は近年減少する傾向が見られる。
- ②教育機関の数、在校生の数を問わず、観光関係課程を設置する中等職業学校の数は減少

する傾向にある反面、大学や高等職業学校の数の方が増加する傾向にある。

中国では、高学歴社会の到来に伴い、将来、観光系大学及び観光学院（専攻）を設置する大学などの高等教育機関は観光関係課程を設置する中等職業学校よりもっと大きな役割を果たしていることが推測できる。

### 3. 観光ガイド専攻を設置する高等教育機関の実態

- ①高等教育機関で、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（主に、各種の職業学院や職業技術学院）のほうが極めて多い。
- ②高等教育機関で、観光ガイド専攻を設置する3年制大学、主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観光ガイドの育成に大きな役割を果たしている。

### 4. 観光関係職業教育機関の実態

- ①教育機関の数、卒業生の数を問わず、観光関係高等職業学校の数は観光関係中等職業学校の数より極めて多い。
- ②観光高等職業学校における教員の性別構成は不均衡で、学歴・等級の構成は比較的に良好である。
- ③観光関係高等職業学校、中等職業学校にかかわらず、観光ガイド専攻の学生の募集人数は学生募集総人数に占める割合が極めて少ない。

## 第3節 中国教育機関の視点からみた観光ガイドの育成課題

本章は、観光ガイドの育成を担う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観光教育機関における観光ガイド教育の現状と観光教育機関の視点からみた観光ガイドの育成課題を考察した。

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、主に、各種の職業学院や職業技術学院が極めて多いことがわかった。

さらに、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、観光ガイド教員の性別構成は不均衡であること、また、その学歴を見ると、「4年制大学以下卒」の教員が教員全体の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課題を明らかにした。

## 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

#### 第1節 旅行会社調査の概要

前述したように、中国の観光業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視されている反面、その質の低さや観光客とのトラブルの多発などがメディアに大いに報道され、中国社会の大きな話題になり、注目を浴びている中国の観光ガイドは今多くの課題に直面している。

観光ガイドの雇用者としての旅行会社は、観光ガイドの採用現状、観光ガイドの育成課題についてどう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、本章は旅行会社の視点から、観光ガイドの採用現状と旅行会社の視点からみた中国観光ガイドの育成課題を掌握するため、中国国内の旅行会社 20 社に質問紙調査を実施した。

この調査は 2016 年 5 月に行い、調査対象は、観光ガイドの採用と人事・教育を担う管理職である。

そして、調査票は、18 項目の質問により構成されている。最初の 8 項目は回答会社の設立年代、正規職員数、正規雇用ガイドの有無、正規雇用ガイド数、非正規雇用ガイドの有無、非正規雇用ガイドの最大数、正規雇用ガイドの年齢層、正規雇用ガイドの学歴といったプロフィール諸項目である。

次の 10 項目は、正規雇用ガイド採用時に重視するもの（複数回答）、ガイド採用時の入社試験の種類（複数回答）、ガイドの性格がガイドの仕事にとってどの程度重要かという評価、ガイド採用時職業性格適性検査の有無、観光専攻を卒業した新卒ガイドに対する満足度、ガイドの知識と技能の充足度への評価、ガイドに対する定期的なトレーニングの有無、正規雇用ガイドの年間離職率、ガイド離職の理由、旅行会社考えるガイド人材の問題といった旅行会社からみた観光ガイドが直面している問題及び旅行会社の人材採用と教育に関する諸項目である。

本章の旅行会社に対する現場調査は北京市内の旅行会社で実施した。北京市内の旅行会社 10 社に行って、調査票を配布し、回答を求めた。現場調査では目標の調査票数に達していないため、新たに別の旅行会社の社長に依頼し、ウェイチャット（wechat）<sup>137</sup>を通して旅行会社の管理職に調査票を送り、回答を求めた。

北京市内の旅行会社に 10 部の調査票を配布し、10 部を回収した。回収率は 100%である。その中の有効票数は 6 部であり、有効率は 60%である。ウェイチャットを通して旅行

<sup>137</sup> 調査時点で、中国で一番利用されている SNS である。



会社の管理職に調査票を送り、回答を求めたところ、14部の有効調査票を回収した。なお、調査概要と調査項目は下表6-1と6-2である。

表6-1 旅行会社調査の概要

調査期間	2016年5月	
調査場所	北京市の旅行会社	ネット上
調査方法	質問紙調査	質問紙調査
調査票配布部数	10部	20部
調査票回収部数	6部	14部
有効部数	6部	14部
有効部数合計	20部	
集計利用部数	20部	

表6-2 旅行会社調査の調査項目一覧

調査対象にした旅行会社のプロフィール	1. 設立年代	2. 正規職員数	3. 正規雇用ガイドの有無	4. 正規雇用ガイド数	5. 非正規雇用ガイドの有無
	6. 非正規雇用ガイドの最大数	7. 正規雇用ガイドの年齢層	8. 正規雇用ガイドの学歴	_____	_____
課題に関連する項目	9. 正規ガイド採用時の重視するもの (複数回答)	10. ガイド採用時の入社試験の種類 (複数回答)	11. ガイドの仕事へのガイドの性格の重要性評価	12. ガイド採用時に行う職業性 格適性検査の有無	13. 観光専攻卒業者の新卒ガイドに対する満足度
	14. ガイドの知識と技能の充足度への評価	15. ガイドに対する定期的なトレーニングの有無	16. 正規雇用ガイドの年間離職率	17. ガイド離職理由	18. 旅行会社が考えるガイド人材の問題

## 第2節 調査の結果と分析

### 1. 調査対象旅行会社のプロフィール

#### (1) 旅行会社の設立年代

調査対象旅行会社の設立年代について尋ねたところ、2000年以前の設立が全体の約3分の2を占めており、20年近く営業を続けている会社であった（表6-3参照）。

表6-3 調査対象旅行会社の設立年代 (N=20, %)

1980年代以前	1980-1989年	1990-1999年	2000-2009年	2010年以後
25.0	10.0	30.0	20.0	15.0

#### (2) 正規職員の総数、正規雇用ガイドの有無と人数

調査対象旅行会社の正規雇用職員数を聴取したところ、「50人以上」と答えた旅行会社が全体の40%あったものの、全体の45%は「30人未満」の小規模会社であった（表6-4参照）。

表6-4 旅行会社の正規職員数 (N=20, %)

10人未満	10人以上 30人未満	30人以上 50人未満	50人以上
15.0	30.0	15.0	40.0

他方、「正規雇用ガイドの有無」の質問に対して、調査対象旅行会社のすべてが「ある」との答えている（表6-5参照）。さらに、正規雇用ガイドの人は「10人未満」と答えた旅行会社は全体の4割を占めている（表6-6参照）。

表6-5 正規雇用ガイドの有無 (N=20, %)

ある	ない
100.0	0

表 6-6 正規雇用ガイド数 (N=20, %)

5人未満	5人以上 10人未満	10人以上 20人未満	20人以上
10.0	30.0	20.0	40.0

### (3) 非正規雇用ガイドの有無と雇用人数

非正規ガイドの有無については、9割の調査対象旅行会社は「雇用したことがある」と答えている（表 6-7 参照）。

表 6-7 非正規雇用ガイドの有無 (N=20, %)

ある	ない
90.0	10.0

そこで、非正規雇用ガイドの人数を尋ねると、「5人未満」と答えた会社は全体の5%に過ぎず、10人以上のガイドを雇用している会社が全体の7割であった（表 6-8 参照）。

表 6-8 非正規雇用ガイド数 (N=20, %)

5人未満	5人以上 10人未満	10人以上 20人未満	20人以上
5.0	25.0	35.0	35.0

### (4) 正規雇用ガイドの年齢と学歴

正規雇用ガイドの年齢は、全部 23 才から 39 才までの若者であり、40 歳以上のガイドを正規雇用している旅行会社はない（表 6-9 参照）。

表 6-9 典型的な正規雇用ガイドの年齢 (N=20, %)

22歳以下	23-29歳	30-39歳	40歳以上
0	45.0	55.0	0

さらに、正規雇用ガイドの学歴について尋ねたところ、3年制大学卒が一番多く、全体の約3分の2を占めている。4年制大学卒以上は4分の1に過ぎなかった。高校以下は全体の1割しか占めていない（表 6-10 参照）。

この結果から、中国の観光ガイドの年齢は若く、学歴はさほど高くないことが察知できる。

表 6-10 典型的な正規雇用ガイドの学歴 (N=20, %)

高校以下	3年制大学卒	4年制大学卒以上
10.0	65.0	25.0

## 2. 調査結果の分析

### (1) 観光ガイド採用時に重視するもの、試験と性格適性検査の有無と性格の重要性に対する意見

正規雇用ガイド採用時に重視する事項を複数回答で尋ねたところ、「ガイドとしての接客技能」と答えた旅行会社は最も多く、全体の65%を占めていた。次いで、「ガイドとしての経験(55.0%)」、「性格(45.0%)」、「ガイドとしての職務知識(15.0%)」の順になる。しかし、「容姿」と「体格」と回答した旅行会社はそれぞれ全体の5.0%に過ぎなかった(表6-11参照)。

このことから、旅行会社が正規ガイドを採用するときに、ガイドの①接客技能、②経験、③性格が特に重視されている反面、容姿と体格はさほど重視されていないことが分かる。

表 6-11 正規ガイド採用時の重視するもの (N=20, %)

容姿	体格	性格	職務知識	経験	接客技能
5.0	5.0	45.0	15.0	55.0	65.0

一方、正規雇用ガイド採用時の入社試験を、複数回答で尋ねたところ、「面接試験」と答えた旅行会社は最も多く、全体の95%を占めている。「筆記試験」と答えた旅行会社は僅か4割であり、そして、「体力試験」と答えた旅行会社は15%に過ぎなかった。「その他」と答えた旅行会社は35%がある(表6-12参照)。

表 6-12 ガイドの入社試験の種類 (N=20, %)

筆記試験	面接試験	体力試験	その他
40.0	95.0	15.0	35.0

このことから、旅行会社の正規雇用ガイドの入社試験は主に面接試験であり、筆記試験を

行う旅行会社はさほど多くないことがわかる。これに対して、体力がさほど重視されていないためか、入社試験で体力試験を実施する旅行会社は極めて少ない。

一方、調査対象旅行会社に対して、「ガイド採用時の職業性格適性検査の有無」を質問したところ、「ある」と答えた会社は全体の半分以上（6割）を占めていた（表6-13参照）。

表6-13 ガイド採用時、性格適性検査の有無 (N=20, %)

ある	ない
60.0	40.0

さらに、ガイドの仕事にガイドの性格が及ぼす重要度について、調査対象旅行会社は「重要（6割）」と「どちらといえば重要（4割）」と答えている（表6-14参照）。このことから、程度の差異はあるものの旅行会社はガイドの性格が重要と認識していることが理解できる。

表6-14 ガイドの仕事へのガイドの性格の重要度 (N=20, %)

重要でない	どちらといえば重要でない	どちらとも言えない	どちらといえば重要	重要
0	0	0	40.0	60.0

この結果から、ガイドの性格の重要性は旅行会社に認識されているが、全ての会社がガイド採用時に、性格適性検査を実施しているわけではないことが分かる。

## (2) 観光ガイドに対する満足度とイメージ

ガイド専攻と観光関係専攻新卒のガイドに対する満足度を尋ねたところ、「満足」と答えた旅行会社は僅か5%に過ぎなかった。これに対して、「どちらとも言えない」とあいまいな答えの旅行会社は4割存在している。なお、「どちらかといえば不満」と「不満」の調査対象旅行会社はいなかった。

この結果、旅行会社の観光ガイド専攻と観光関係専攻新卒のガイドに対する満足度は必ずしも高くないことが推察できる（表6-15参照）。

表6-15 ガイド専攻と旅行関係専攻からの新卒のガイドに対する満足度 (N=20, %)

不満足	どちらかといえば不満	どちらとも言えない	どちらかといえば満足	満足
0	0	40.0	55.0	5.0

これに対して、現在の中国観光ガイドが有する知識と技能は、旅行会社が求めている水準に達しているかどうかを尋ねたところ、「達している」と肯定的に答えた旅行会社はなかった。逆に、「達していない」と否定的に評価する会社もなかった。

むしろ、むしろ調査対象旅行会社は、「どちらかといえば達している」と「どちらとも言えない」とのあいまいな評価をしていることがわかる（表 6-16 参照）。

表 6-16 観光ガイドの知識と技能が旅行会社の求めているものとの関係 (N=20, %)

達していない	どちらかといえ ば達していない	どちらとも いえない	どちらかといえ ば達している	達している
0	0	55.0	45.0	0

このことから、観光ガイドを雇用している旅行会社は、現在の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が理解できる。

一方、ガイドの知識とサービス技能を高めるための定期的なトレーニングがあるかどうかを尋ねたところ、「ある」と答えた旅行会社は 8 割あった反面、「ない」と答えた旅行会社も 2 割存在していた（表 6-17 参照）。

表 6-17 ガイドに対する定期的なトレーニングの有無 (N=20, %)

ある	ない
80.0	20.0

以上の結果から、旅行会社が観光ガイドに対するトレーニングを十分実施しているとはいえないと察知できる。

### (3) 観光ガイドの離職問題と離職の原因

正規雇用ガイドの年間離職率を、「20%以上」と答えた旅行会社は 6 割あり。過半を占めていた。これに対して、「20%以下」と答えた旅行会社は 4 割に過ぎなかった。このことから、観光ガイドの定着率はさほど高くないことが察知できる（表 6-18 参照）。

表 6-18 正規雇用ガイドの年間離職率 (N=20, %)

20%以下	20%以上 30%未満	30%以上
40.0	30.0	30.0

ガイド離職の主な原因を複数回答で尋ねたところ、「収入に不満があるから」、「仕事と家庭との両立が困難だから」と「社会保障が整っていないから」を選んだ調査対象企業がそれぞれ 45%あり、これが最も多く指摘された原因であった。

次いで、「性格的に向かない仕事だから」と答えたのが 3 割あり、4 分の 1 の旅行会社は「ガイドの社会的な評価が低いから (25%)」と「体力不足のため (25.0%)」であった。

だが、上述した理由以外、例えば、「知識・技能不足のため (20.0%)」、「昇進の可能性がないため (20.0%)」、「職場の人間関係 (15.0%)」と「その他 (15.0%)」を指摘した旅行会社は少なかった (表 6-19 参照)。

このことから、旅行会社が考えている観光ガイドがガイドを辞める主な理由として、①収入に不満があるから、②仕事と家庭との両立が困難だったから、③社会保障が整っていないから、④性格的に向かない仕事だから、が考えられる。

表 6-19 ガイドの離職理由

(N=20, %)

性格的に向かない仕事だから	30.0	職場の人間関係が悪いため	15.0
知識・技能不足のため	20.0	昇進の可能性がないため	20.0
体力不足のため	25.0	ガイドの社会的な評価が低いから	25.0
収入に不満があるから	45.0	社会保障が整っていないから	45.0
仕事と家庭との両立が困難だったから	45.0	その他	15.0

#### (4) 旅行会社が抱える観光ガイドの問題点

調査対象旅行会社に対して、「一般的にいつて、旅行会社が考える観光ガイドの問題は何だと思いますか」と複数回答で尋ねたところ、「サービスの意識が足りないこと」と答えた会社が最も多く、全体の 65.0%を占めていた。

次いで、「職業倫理に違反する事例が多いこと (45.0%)」、「ガイドに要求されている知識を満たしていないこと (40.0%)」、「離職率が高いこと (40.0%)」が相対的に高い回答率を示していた。これに対して、「学歴が低いこと (25.0%)」や「その他の問題 (10.0%)」を指摘する会社は、少数派であった (表 6-20 参照)。

表 6-20 旅行会社が抱えるガイド人材の問題

(N=20, %)

学歴が低いこと	25.0	職業倫理に違反する事例が多いこと	45.0
ガイドに要求されている知識を満たしていないこと	40.0	離職率が高いこと	40.0
サービスの意識が足りないこと	65.0	その他	10.0

このことから、旅行会社からみた観光ガイドが直面している問題として、①サービスの意識が足りない、②職業倫理に違反する事例が多い、③知識不足、④定着率が低いであることが理解できる。

### 第 3 節 調査結果から得られた知見

本章は、筆者が 2016 年 5 月に、中国における旅行会社を対象にして実施した質問紙調査に基づき、観光ガイドに対する旅行会社の満足度、観光ガイドに対する旅行会社のイメージ、旅行会社から見る観光ガイドの定着率に影響する要因、および旅行会社から見る現在の観光ガイドが抱える問題点を取り上げ、分析を加えた。その結果、旅行会社が観光ガイドへの満足度、イメージと旅行会社が考える観光ガイドの定着率に影響を与える要因と現在の観光ガイドが直面しているキャリア開発上の問題点などが明らかになった。

#### 1. 観光ガイドに対する旅行会社の満足度

今回の調査から、ガイド専攻と観光関係専攻新卒のガイドに対する満足度に対して、旅行会社は「どちらといえば満足」と「どちらとも言えない」とあいまいに答えたのは 95%も占めていることから、旅行会社の観光ガイド専攻と観光関係専攻新卒のガイドに対する満足度はあいまいで、さほど高くないことが推察できる。この評価は、従来の既存研究の主張と一致していた。

この結果から、それで、観光ガイドの雇用者としての旅行会社の観光ガイド専攻と観光関係専攻新卒に対する満足度を高めるには、それらの観光ガイドを育成する教育機関の作用を發揮しなければならないことが理解できる。

#### 2. 観光ガイドの知識・技能に対する旅行会社の評価

従来の先行研究で取り上げていない旅行会社の観光ガイドに対するイメージが、本章が行った調査から、明らかになった。



そして、現在の中国観光ガイドの知識と技能は、旅行会社が求めているものに達しているかどうか回答させた結果、「達している」と肯定的に答えた旅行会社はなかった。全体の調査対象旅行会社は「どちらかといえば達している」と「どちらとも言えない」とのあいまいな答えである。観光ガイドを雇用している旅行会社は現在の中国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が分かった。

そこで、旅行会社の観光ガイドに対するイメージを改善するためには、観光ガイドの知識と技能を高める必要があると思われる。

### 3. 旅行会社が考える観光ガイドの定着率に影響を与える要因

今回の調査では、ガイド離職の主な原因として、「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」といった三つが最も大きな原因だと旅行会社に認識されている。そのほか、大きな割合を占めていないが、性格の原因、社会評価と体力の原因も認められている。上述した理由以外、知識・技能の原因、昇進昇格の原因と職場の人間関係とその他の原因も取り上げられている。

### 4. 旅行会社が考える観光ガイド育成上の問題点

今回の調査では、観光ガイドが直面している問題として、①サービスの意識が足りない、②職業倫理に違反する事例が多い、③知識不足、④定着率が低いといった問題点に対して、回答した旅行会社に認識されており、それは先行研究と一致している結果である。

一方、観光ガイドの「学歴が低いこと」という項目に対して、賛意を示した旅行会社の割合が低いから、旅行会社からみて、現在の観光ガイドが直面している問題として、観光ガイドの学歴の問題はさほど深刻ではないことが分かった。

これを換言すれば、一般の旅行会社は、観光ガイドの学歴がさほど低くないと認識していることが推察できる。

### 5. その他の知見

今回の調査で、20社に勤めている観光ガイドの年齢はすべて30代以下の弱年層であり、そして、それらの学歴は、3年制大学以下に集中していることが分かる。これは、従来の研究と一致している結果である。

今回の調査から、非正規雇用の観光ガイドが普遍的に存在していることが分かった。これらの観光ガイドに対する管理、知識・技能のトレーニングなどに対して、政府関係機関と旅行会社は注意していく必要があると思われる。

ガイドの仕事への観光ガイドの性格特徴の重要性は旅行会社に認識され、ガイドを採用

する時にも、重視され、ガイド離職の原因の一つとしても認識されているが、ガイドを採用する時に、性格適性検査を実施する旅行会社はさほど多くないことが分かる。それで、観光ガイドの離職率を減らすために、中国の観光ガイドに適合する性格適性検査を開発し、旅行会社の入社試験に導入する必要があると考えられる。

今回の調査では、観光ガイドを雇用する旅行会社は、現在の中国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一方、トレーニングも十分に実施していないことが分かる。観光ガイドの知識と技能を高めるには、旅行会社の役割を十分に発揮して、旅行会社内部の定期的な観光ガイドに対する知識と技能を高めるためのトレーニングを実施する必要があると考えられる。

今回行った調査から、旅行会社が正規ガイドを採用するときに、ガイドの以下の素質、①接客技能、②経験、③性格が特に重視されていて、現在、体力はさほど重視されていない。其ため、入社試験で体力試験を実施する旅行会社も極めて少ない。しかし、体力が足りないという項目が観光ガイド離職の原因の一つとして認識されている。そこで、ガイドの定着率を高めるには、ガイドの入社試験で、体力試験を実施する必要があるのではないかと思われる。

#### 第4節 旅行会社の視点からみた観光ガイドの育成課題

本章は、中国国内で観光ガイドを雇用する旅行会社20社を対象に質問紙調査を実施した。中国観光ガイドの雇用の実態を把握したとともに、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した。

その結果、旅行会社は一般的に、現在の観光ガイドが有する知識と技能に必ずしも高く評価していないこと、また、観光ガイドの働きに対してほぼ満足していることがわかった。さらに、「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」などの要因がガイドの離職に影響を与えていること、「サービス意識が足りないこと」、「職業倫理に違反する事例が多いこと」、「ガイドに要求されている知識を満たしていないこと」などが、旅行会社の視点からみた観光ガイドの育成課題であることを明らかにした。

## 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

#### 第1節 観光ガイドを対象にした調査の概要

前章で述べたように、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(例えば、李森:2013など)、優秀で適性のある観光ガイドが不足している(例えば、史颺:2013など)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、自己の主張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。

また、従前の中国では、実証的な研究が不足していたため、現役観光ガイドのプロフィールがよくわからなかった。そして、学校時代のガイド教育が実務的にどの程度有効であったかも定かでなかった。

さらに、既存研究は観光ガイドの離職が頻発するといっていたが、観光ガイド自身がその原因をどのように分析しているのかも不明であった。加えて、観光ガイドの離職に影響を与えと思われる要因、例えば勤続意欲、仕事に対する好き嫌い、観光ガイドとしての資質の有無や職務上要求される知識・技能の充足状態を客観的に把握する研究もほぼ皆無であった。

そこで、本章は、これらの不明さに光を当て、実態を解明すると同時に、この解明過程を通じて、観光ガイド本人の視点からみた育成課題を論じたい。

##### 1. 調査の概要

本論は、前節で述べた目的を達成するため、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」で待機している観光ガイドに直接調査票を無作為に配布する、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する手法を用いて、これらを明らかにする。なお、この調査期間は、2016年の3月7日から4月3日までの約1ヶ月である(表7-1参照)。

表 7-1 観光ガイド調査の概要

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	ネット上
調査方法	質問紙調査	質問紙調査	質問紙調査
調査票配布部数	95部	450部	50部
調査票回収部数	84部	375部	50部
有効調査票数	60部	290部	50部
有効調査票合計	400部		

本調査の調査票は、16の質問項目で構成されており、そのうちの11項目は、性別、年齢、学歴、学生時代の専攻などの回答者のプロフィールに関連する質問である。そして、残りの5項目は、観光ガイドの離職が頻発する理由、ガイドという仕事に対する好き嫌い、ガイドとしての能力や適性などに関する自己評価と、学校時代のガイド教育の有効性を聴取する内容である（表7-2参照）。

表 7-2 観光ガイド調査での質問項目一覧

回答者のプロフィール項目	1. 性別	2. 年齢	3. 学歴	4. 学生時代の専攻	5. ガイド時の使用言語
	6. 観光ガイド経験年数	7. ガイド等級	8. 年収	9. ガイド適性検査を受診した経験の有無	10. 転職した旅行会社数
	11. 観光ガイドを続けたい年数				
仕事や能力などへの評価	12. 離職が頻発する理由	13. 観光ガイドという仕事が好き嫌い	14. 観光ガイドに求められる知識・技能の充足度に対する評価	15. 観光ガイドとしての適性に対する評価	16. 学校時代のガイド教育の有効性

## 2. 調査回答者のプロフィール

### (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 7-3 参照）。

表 7-3 回答者の性別 (N=400, %)

男 性	女 性
48.8	51.2

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」の回答者は全体の約 9%にすぎない。そのため，本調査の回答者は，いわゆる「働き盛り」の人びとであるといえる（表 7-4 参照）。

これに対して，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 3 分の 1（29.8%）を構成しており，この二者で全体の 4 分の 3 を超える。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 7-4 参照）。

さらに，回答者の学生時代の専攻をみると，「ガイド専攻」が 56.5%で過半であった。このことから，回答者の半数以上が学生時代にガイドを専門的に学んでいたことが理解できる（表 7-4 参照）。

表 7-4 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	
29 歳以下	49.0 注	高卒以下	29.8	ガイド専攻	56.5
30-39 歳	42.2	3 年制大学卒	46.8	ガイド以外の専攻	43.5
40 歳以上	8.8	4 年制大学卒以上	22.4		

注：この数値には，22 歳以下 4.3%を含む。

## (2) ガイド時の使用言語

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、「外国語」を使用してガイドしている回答者は僅か7.5%にすぎない(表7-5参照)。

表7-5 ガイド時の使用言語 (N=400, %)

使用言語	
中国語	92.5
外国語	7.5

## (3) 観光ガイド経験年数, 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」の回答者が最も多く、32.5%を占めている。次いで、「3年以上5年未満」が全体の23.3%、「3年未満」が全体の28.0%になっている。だが、「10年以上(16.2%)」の長期間ガイドを続けている回答者は、相対的に少ない。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7-6参照)。

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」が最も多く、全体の36.0%を占める。さらに、「5万元未満」の回答者もおよそ全体の3分の1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。この結果、本調査の回答者は、どちらかといえば低所得者であるといえる(表7-6参照)。

表7-6 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	
3年未満	28.0	初級	87.8	5万元未満	28.5
3年以上5年未満	23.3	中級・高級	12.2	5万元以上8万元未満	36.0
5年以上10年未満	32.5			8万元以上	35.5
10年以上	16.2				

## 第2節 調査結果の分析

### 1. 観光ガイドが仕事を辞める理由

従前の研究では、観光ガイドの離職がしばしば発生する理由として、観光ガイドという職業の特徴（例えば、聂方園:2011, 李森:2013 など）や職業満足度の低さ（例えば、王文傑:2010, 彭雯娟:2014 など）が指摘されてきた。しかし、それらは、必ずしもガイド本人が考える離職理由ではなかった。

そこで、本論は、「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、全体の約64%に達した。

次いで、「仕事と家庭との両立が困難だから」と答えた回答者も約6割存在する。さらに、「ガイドという仕事に対する社会的な評価が低いから（43.3%）」、「体力不足のため（41.3%）」、「年収に不満があるから（38.5%）」、「昇進の可能性がないため（22.8%）」と回答した人の割合が高かった（表7-7参照）。

これに対して、「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%）」、「知識・技能不足のため（3.8%）」を指摘した回答者が少ないことから、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ガイドの社会的評価の低さ、④年収に対する不満、⑤昇進の可能性のなさが考えられる（表7-7参照）。

表7-7 観光ガイドが仕事を辞める理由（複数回答） (N=400, %)

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

前掲表7-7に示したこれら理由のうち、観光ガイドを対象にした社会保障制度の整備は、中央・地方政府の所管であるため、ガイドを雇用する観光企業にとって、同制度の整備を政府に働きかけることはできるが、独自の努力では改善しにくい。

他方、広報などを用いてガイドの社会的評価の向上を図ることや、仕事量を軽減することで仕事の家庭との両立や体力不足に対応することは、観光企業にも可能である。また、年収や昇進は、観光企業の裁量で解決できる。そのため、上記の理由が本当に離職に影響を与えているとすれば、現状を傍観せず、なんらかの対策を立てるべきである。

## 2. ガイド業界での転職経験の有無

観光ガイドが離職するとき、全く別の仕事に従事することもあろうが、ガイドという仕事を続けながら所属する企業を代えるだけの事例もあると推察する。

そこで、「観光ガイドという仕事を続けながら、観光会社間を転職した経験の有無と転職した会社数」を尋ねたところ、全回答者 400 人中の 7 人を除き、全員が 1 社以上の観光企業に転職したことがあった。そのなかでも、「3 社以上」が約 46%、「2 社」が約 32%となり、この両者で全体の 8 割を占めている（表 7-8 参照）。

以上から、本調査のほとんどすべての回答者が転職を経験していることがわかった。また、前掲表 4-6 によれば、回答者の約 8 割のガイド経験年数が 10 年未満であった。加えて、上記の転職経験の有無に関する質問結果から、約半数の回答者が所属先観光会社を 3 社以上代えていたことが明らかになった。これらから判断して、中国の観光ガイドのなかには短期間で、離職転職を繰り返しながら、キャリアを継続する人びとが相当数存在すると推察できる。

表 7-8 転職した観光会社数 (N=400, %)

転職した観光会社数	1 社	2 社	3 社以上
割合	20.2	32.3	45.7

注：上記割合には「転職経験がない回答者(1.8%)」を除外しているため、合計が 100%にならない。

## 3. 観光ガイドを続けたい年数

他方、回答者に、「あなたは、これから何年間、観光ガイドを続けたいか」と質問したところ、「5 年以上続けたい、またはガイドの仕事を一生涯続けたい」と答えた回答者は全体の約 4 割にすぎなかった。むしろ、「3 年未満続けたい」と、「3 年以上 5 年未満続けたい」と考える回答者が約 6 割を占め、多数派であった（表 7-9 参照）。この結果から、本調査の回答者の勤続意欲が低いことがわかる。

他方、前掲表 7-6 で示したように、本調査の 8 割以上の回答者はガイドとしての経験年数が 10 年未満のどちらかといえば短期経験者であった。そのため、この勤続意欲と経験年数の両者を勘案すると、将来的にも中国観光ガイドの経験年数が 10 年を超えて拡大するこ



とはむずかしいと思われる。

表 7-9 ガイドを続けたい年数 (N=400, %)

ガイドを 続けたい年数	3年未満	3年以上5年未満	5年以上(生涯継続 する12.5%を含む)
割合	20.5	40.5	39.0

#### 4. 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・技能の充足度に対する評価

従前、中国の観光ガイドは一般に離職率が高いといわれてきたが、前述したように、本調査の回答者の勤続意欲も低いことから、将来的な離職予備軍になると推察できる。しかし、一方で、本調査が回答者に、「ガイドという仕事の好き嫌い」、「ガイドとしての適性」、「ガイドに求められる知識・技能の充足度」を自己評価させたところ、離職率の高さや勤続意欲の低さに反する事実を見出すことができた。

##### (1) ガイドという仕事の好き嫌い

「ガイドという仕事の好き、嫌い」を、5段階尺度(1:嫌い~5:好き)を用いて尋ねたところ、「好き」と「どちらかといえば好き」と答えた回答者が全体の85.0%を占めていた(表7-10参照)。

表 7-10 回答者のガイドという仕事への好き嫌い (N=400, %)

1. 嫌い	2. どちらか といえば嫌い	3. どちらとも いえない	4. どちらか といえば好き	5. 好き
0	1.5	13.5	57.2	27.8

##### (2) 観光ガイドとしての適性に対する評価

これに対して、回答者に、「ガイドとしての適性があるか否か」を5段階評価(1:適性がない~5:適性がある)で聴取したところ、「適性がある」と「どちらかといえば適性がある」と答えた回答者は、全体の8割以上に達していた(表7-11参照)。

表 7-11 ガイドとしての適性に対する自己評価

(N=400, %)

1. 適性がない	2. どちらかとい えば適性がない	3. どちらとも いえない	4. どちらかとい えば適性がある	5. 適性がある
.3	1.3	14.2	61.8	22.5

### (3) 観光ガイドに求められる知識・技能の充足度に対する評価

さらに、回答者に対して、「観光ガイドに求められる知識・技能の充足度」に対する評価を、5段階評価（1：不足している～5. 足りている）にて質したところ、「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。ただし、この充足度に関して、「どちらともいえない」というあいまいな評価を下す回答者も約4割存在している（表7-12参照）。

表 7-12 ガイドとしての知識・技能の充足度に対する自己評価

(N=400, %)

1. 不足して いる	2. どちらかとい えば不足して いる	3. どちらとも いえない	4. どちらかとい えば足りて いる	5. 足りている
.4	9.0	38.3	46.0	6.3

ガイドという仕事が嫌いで、適性もなく、知識・技能も不足していると自己を評価しているのであれば、勤続意欲が低いことも納得できる。しかし、回答者は、ガイドという仕事が好きであり、適性があると判断しており、かつガイドに求められる知識・技能もほぼ足りていると評価しているにもかかわらず、その勤続意欲が低い。ここに、今日の中国観光ガイドの育成上の問題点が存在すると思慮する。

### 5. 学校で学んだガイド関連授業の有効性に対する評価

学校時代にガイド学を専攻した285人の回答者を対象に、5段階尺度により「学校で学んだガイド関連授業が現在どの程度立っているか」と尋ねたところ、「大変役立った」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、全体の約6割に過ぎなかった。

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割超に達し、これに「どちらかといえば役立たなかった」と「ほとんど役立たなかった」を加えると、全体の約4割を占めている。このことから、回答者は必ずしも自分が学んだガイド関連授業の有効性を積極

的に評価していないことが推察できる（表 7-13 参照）。

表 7-13 学校で学んだガイド関連授業の有効性に対する評価 (N=285, %)

1. ほとんど 役立たなかった	2. どちらかといえ ば役立たなかった	3. なんとも いえない	4. どちらかと いえば役立った	5. 大変 役立った
2.5	8.1	30.6	45.1	13.7

## 6. 年収、ガイド経験年数とガイドを続けたい年数と回答者プロフィールの関連性

以上、本調査の単純集計結果を概説した。そこで、次に、①年収、②ガイド経験年数、③ガイドを続けたい年数、④ガイド適性検査受診経験の有無に関して、回答者のプロフィール（表 7-14 参照）のあいだで差異があるか否かを、カイ二乗検定を用いて調べたところ、以下を得た。

### (1) 年収と回答者プロフィールの関連性

ガイドの年収と回答者のプロフィール間では、ガイドの学歴 ( $\chi^2(4) = 625, p = .960 > .05$ )、ガイド適性検査受診経験の有無 ( $\chi^2(2) = 379, p = .827 > .05$ )、ガイド等級 ( $\chi^2(2) = 3.409, p = .182 > .05$ )、ガイド時の使用言語 ( $\chi^2(2) = 3.578, p = .167 > .05$ ) とのあいだには、統計的に有意な差異がなかった。

これに対して、性別 ( $\chi^2(2) = 28.268, p = .000 < .01$ )、年齢 ( $\chi^2(4) = 47.532, p = .000 < .01$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2(2) = 9.104, p = .011 < .05$ )、ガイド経験年数 ( $\chi^2(6) = 95.054, p = .000 < .01$ )、転職した旅行会社数 ( $\chi^2(4) = 30.217, p = .000 < .01$ )、ガイドを続けたい年数 ( $\chi^2(4) = 20.128, p = .000 < .01$ ) のあいだには、統計的に有意な差異を見出すことができた（表 7-14～表 7-19 参照）。

表7-14 性別と年収の関連性 N=400

年収 性別	5万円 未満	5万元以上 8万円未満	8万円 以上
男性	35 -4.6	69 -.3	91 4.6
女性	79 4.6	75 .3	51 -4.6

表7-15 年収と学校時代の専攻の関連性 N=400

年収 専攻	5万円 未満	5万元以上 8万円未満	8万円 以上
ガイド 専攻	72 1.7	88 1.4	66 -3.0
その他の 専攻	42 -1.7	56 -1.4	76 3.0

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。

表7-16 年齢と年収の関連性 N=400

年収 年齢	5万円 未満	5万元以上 8万円未満	8万円 以上
29歳 以下	82 5.8	70 -.1	44 -5.3
30～39 歳	31 -3.8	62 .2	76 3.4
40歳 以上	1 -3.5	12 -.2	22 3.5

表7-17 ガイド経験年数と年収の関連性 N=400

年収 専攻	5万円 未満	5万元以上 8万円未満	8万円 以上
3年未満	63 7.7	34 -1.5	15 -5.8
3年以上5 年未満	27 .1	40 1.6	26 -1.7
5年以上 10年未満	22 -3.6	52 1.2	56 2.2
10年以上 3年未満	2 -5.0	18 -1.5	45 6.2

表7-18 年収と転職経験の関連性

N=400

年収 転職 社数	5万円 未満	5万元以上 8万円未満	8万円 以上
1社 以下	44 5.1	24 -1.9	20 -2.8
2社	31 -1.4	56 2.1	42 -.8
3社 以上	39 -2.9	64 -.4	80 3.2

表7-19 年収とガイドを続けたい年数の関連性

N=400

年収 年数	5万円 未満	5万元以上 8万円未満	8万円 以上
3年未満	38 4.0	25 -1.2	19 -2.6
3年以上5 年未満	41 -1.2	66 1.6	55 -.5
5年以上 10年未満	35 -2.1	53 -.7	68 2.7

そこで，有意な差異があった回答者のプロフィール項目に対して，残差分析を行ったところ，以下が分かった。

- ①男性ガイドは女性ガイドより相対的に年収が高い。
- ②ガイド専攻を卒業した回答者よりもガイド以外の専攻を卒業した回答者の年収が相対的に高い
- ③年齢とガイド経験年数が高まるほど、年収が高くなる傾向がある。
- ④転職経験が多いガイドほど年収が高まる傾向がある。
- ⑤相対的に長い期間ガイドを続けたいと考える回答者ほど年収が高まる傾向がある。

**(2) ガイドとしての経験年数と回答者プロフィールの関連性**

一方、ガイドとしての経験年数では、ガイドの学歴 ( $\chi^2(6) = 6.465, p = .373 > .05$ )、ガイド適性検査受診経験の有無 ( $\chi^2(3) = 5.588, p = .133 > .05$ )、ガイド時の使用言語 ( $\chi^2(3) = 6.250, p = .100 > .05$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2(3) = .842, p = .839 > .05$ )、ガイドを続けた年数 ( $\chi^2(12) = 15.110, p = .235 > .05$ ) とのあいだには、統計的に有意な差異がなかった。

これに対して、性別 ( $\chi^2(2) = 10.397, p = .015 < .05$ )、年齢 ( $\chi^2(4) = 158.833, p = .000 < .01$ )、転職した旅行会社数 ( $\chi^2(6) = 1101.227, p = .000 < .01$ )、ガイド等級 ( $\chi^2(3) = 25.364, p = .000 < .01$ ) のあいだには、統計的に有意な差異を見出すことができた(表7-20～表7-23参照)。

表7-20 ガイド経験年数と性別の関連性  
N = 400

表7-21 ガイド経験年数と転職旅行会社数との関連性  
N = 400

性別 \ 経験年数	経験年数				性別 \ 転職社数	経験年数			
	3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上		3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上
男性	41 -3.0	48 .6	74 2.3	32 .1	1社以下	52 7.4	23 .7	10 -4.8	3 -3.7
女性	71 3.0	45 -6	56 -2.3	33 -1	2社	42 1.4	35 1.3	40 -4	12 -2.6
					3社以上	18 -7.4	35 -1.8	80 4.4	50 5.5

表7-22 ガイド経験年数とガイド等級の関連性  
N=400

経験年数 等級	経験年数				経験年数 年齢	経験年数			
	3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上		3年未満	3年以上5年未満	5年以上10年未満	10年以上
初級	101 .9	87 1.9	118 1.3	45 -5.0	29歳以下	93 8.5	63 4.1	39 -5.3	1 -8.4
その他	11 -.9	6 -1.9	12 -1.3	20 5.0	30~39歳	18 -6.6	28 -2.7	78 5.0	45 4.8
					40歳以上	1 -3.5	2 -2.6	13 .6	19 6.4

表7-23 ガイド経験年数と年齢の関連性  
N=400

そこで、有意な差異があった回答者のプロフィール項目に対して、残差分析を行ったところ、以下が分かった。

- ①男性ガイドは「5年以上10年未満」のガイド経験年数を有する人の割合が高い反面、女性ガイドのそれは「3年未満」の割合が相対的に多い。その結果、男性のガイド経験年数が女性より長くなっている。
- ②転職した旅行会社が3社以上の回答者のガイド経験年数は「5年以上」であることが多いのに対して、それ以下の転職数では「3年未満」であることが多い。このことから、ガイド経験年数が長い人は、旅行会社を転々と移っている場合が多いと推察できる。
- ③ガイド等級が初級である回答者のガイド経験年数は、「3年以上5年未満」、または「5年以上10年未満」であることが多く、中級・高級を有する回答者では「10年以上」のガイド経験年数をもつ人の割合が高まる。
- ④29歳以下の回答者のガイド経験年数は「3年未満」であることが多く、年齢が高まるほどこの経験年数が増える傾向がある。

### (3) ガイドを続けたい年数と回答者プロフィールの関連性

他方、今後もガイドを続けたい年数、換言すれば「勤続希望年数」と回答者の属性の関連性を $\chi^2$ 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 ( $\chi^2(4)=10.4, p<.05$ ) , 年収 ( $\chi^2(4)=27.4, p<.000$ ) , ガイド等級 ( $\chi^2(4)=15.6, p<.01$ ) , 転職回数 ( $\chi^2(4)=10.4, p<.05$ ) の間には有意な差異を見出すことができた (表7-24~表7-27参照) .

そこで、有意な差異があった回答者プロフィールに対して、残差分析を行ったところ、以下が分かった.

- ①ガイドの年齢が若いほど相対的に短期間だけガイドを続けたいと考えており、逆に、それが高まるに従いこの年数が長くなる.
- ②ガイドの年収が高いほど相対的に短期間の勤続希望を有しており、逆に、それが増えるほどガイドを長く続けたいと考えている.
- ③初級ガイドほど相対的に短期間の勤続希望を有しており、逆に、この等級が高まるに従い勤続希望が長くなる.
- ④転職が少ないほど相対的に短期間の勤続希望を有しており、逆に、それが増えるに従い勤続希望が長くなる.

表7-24 ガイドを続けたい年数と年齢との関連性 N=400

年数 \ 年齢	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
29歳以下	50 2.4	82 .5	64 -2.6
30~39歳	27 -1.9	69 .1	73 1.5
40歳以上	5 -1.0	11 -1.1	19 1.9

表7-25 ガイドを続けたい年数と年収との関連性 N=400

年数 \ 年収	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
5万元未満	38 4.0	41 -1.2	35 -2.1
5万元以上 8万元未満	25 -1.2	66 1.6	53 -.7
8万元以上	19 -2.6	55 -.5	68 2.7

表7-26 ガイドを続けたい年数とガイド等級との関連性 N=400

年数 \ 等級	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
初級	74 .8	149 2.1	128 -2.8
その他の 級	8 -.8	13 -2.1	28 2.8

表7-27 ガイドを続けたい年数と転職回数との関連性 N=400

年数 \ 転職社数	3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
1社以下	38 4.0	41 -1.2	35 -2.1
2社	25 -1.2	66 1.6	53 -.7
3社以上	19 -2.6	55 -.5	68 2.7

#### (4) ガイド適性検査受診経験の有無と回答者プロフィールの関連性

ガイド適性検査受診経験の有無と回答者のプロフィール間の関係を $\chi^2$ 検定で調べたところ、性別 ( $\chi^2(1) = .766, p = .381 > .05$ )、年齢 ( $\chi^2(4) = 158.833, p = .000 < .01$ )、ガイドの学歴 ( $\chi^2(2) = 2.461, p = .292 > .05$ )、年収 ( $\chi^2(2) = .379, p = .827 > .05$ )、ガイド経験年数 ( $\chi^2(3) = 5.588, p = .133 > .05$ )、ガイド時の使用言語 ( $\chi^2(1) = .009, p = .926 > .05$ )、学生時代の専攻 ( $\chi^2(1) = 3.455, p = .063 < .05$ )、転職した旅行会社数 ( $\chi^2(2) = .540, p = .763 > .05$ ) とのあいだには、統計的に有意な差異がなかった。

これに対して、ガイド等級 ( $\chi^2(1) = 5.455, p = .020 < .05$ ) とガイドを続けたい年数 ( $\chi^2(2) = 6.196, p = .045 < .05$ ) のあいだには、統計的に有意な差異を見出すことができた(表7-28と表7-29参照)。

表7-28 適性検査受診経験とガイド等級の関連性 N=400      表7-29 適性検査受診経験とガイドを続けたい年数の関連性 N=400

等級 \ 経験の有無	ない	ある
	初級	236 -2.3
その他の等級	41 2.3	8 -2.3

年数 \ 経験の有無	ない	ある
	3年未満	59 .6
3年以上 5年未満	121 1.9	41 -1.9
5年以上	97 -2.5	59 2.5

そこで、有意な差異があった回答者のプロフィール項目に対して、残差分析を行ったところ、以下が分かった。

- ①ガイド適性検査受診経験とガイドの等級の関係をみると、その経験がある回答者は初級ガイドであることが多く、逆に、中級・高級をもつ大半の回答者は適性検査を受けた経験がない。
- ②「5年以上」ガイドを続けたいと考える回答者は、ガイド適性検査を受診した人が相対的に多く、「3年以上5年未満」働きたいと思う回答者は相対的にこの検査を受けていない場合が多い。



## 7. 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やガイド知識・技能の充足度、学校教育の効果に対する評価と回答者プロフィールとの関連性

さらに、本章は、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教育の効果性に対する評価が、回答者プロフィール（表4-2参照）が異なると相違があるかを、ウィルコクソン(Wilcoxon)の順位和検定、またはクラスカル=ウォリス (Kruskal-Wallis)検定を用いて調べたところ、以下を得た。

### (1) ガイドという仕事の好き嫌いとは回答者プロフィールの関連性

回答者が考えるガイドという仕事に対する好き嫌いでは、①ガイド適性検査を受けた経験の有無 ( $Z=-2.787$ , 漸近有意確率(両側) $p=.005<.01$ ) , ②ガイドを続けたい年数 (Kruskal-Wallisの $H=36.276$ , 漸近有意確率(両側) $p=.000<.01$ ) に、統計的に有意な差異があった(表7-30参照)。

表7-30 ガイドという仕事の好き嫌いとは回答者プロフィールの関連性 N=400

性別	年齢	学歴
WilcoxonのW=37521.000 Z=-1.536 漸近有意確率(両側)p=.125	Kruskal-WallisのH=2.272 df=2 漸近有意確率p=.321	Kruskal-WallisのH=.939 df=2 漸近有意確率p=.625
学校時代の専攻	ガイド時の使用言語	ガイド経験年数
WilcoxonのW=33056.500 Z=-1.798 漸近有意確率(両側)p=.072	WilcoxonのW=37521.000 Z=-1.536 漸近有意確率(両側)p=.125	Kruskal-WallisのH=2.078 df=2 漸近有意確率p=.556
ガイド等級	年収	ガイド適性検査を受診した 経験の有無
WilcoxonのW=70178.500 Z=-.293 漸近有意確率(両側)p=.770	Kruskal-WallisのH=1.167 df=2 漸近有意確率p=.558	WilcoxonのW=52897.500 Z=-2.787 漸近有意確率(両側)p=.005**
転職した旅行社数	ガイドを続けたい年数	/
Kruskal-WallisのH=1.088 df=2 漸近有意確率p=.580	Kruskal-WallisのH=36.276 df=2 漸近有意確率p=.000**	

注：上表中の「\*」は有意水準5%で有意、「\*\*」は1%で有意であることを示す。以下の表も同じ。

このうちのガイド適性検査を受けた経験の有無を抽出すると、その経験がある回答者の平均ランクが221.97であったのに対して、その経験がない回答者では190.97であったことから、前者の方が観光ガイドという仕事を好んでいることがわかる。

一方、前述したように、適性検査を受けた回答者は、全体の約3割に満たない。そのため、自分たちの仕事に対する好意的な態度を醸成するためにも、適性検査の受診を推奨すべきではないかと思われる。

これに対して、「ガイドを続けたい年数」には3つのカテゴリーがあるため、ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ、「5年以上と3年以上5年未満」とのあいだ、および「5年以上と3年未満」のあいだに統計的に有意な差異があった。

そして、「5年以上」ガイドを続けたいと考えている回答者と、「3年以内」、「3年以上5年未満」ガイドを続けたいと考える回答者では、前者の平均順位が236.56と他の2者（それぞれ157.37と187.61）より高い。このことから、相対的に長い期間ガイドをしたい

と思う人ほど、ガイドという仕事が好きであることが理解できた（表7-31参照）。

表7-31 観光ガイドという仕事の好き嫌いに対するガイドを続けたい年数の差異

ガイドを 続けたい年数	平均順位	有意確率	調整済み有意確率		
			3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
3年未満	157.37	3年未満	---	.089	.000**
3年以上5年未満	187.61	3年以上5年未満	---	--	.000**
5年以上	236.56	5年以上	---	---	--

## (2) ガイドとしての適性と回答者プロフィールとの関連性

一方、ガイドとしての適性では、①ガイド適性検査を受けた経験の有無 ( $Z=-2.376$ , 漸近有意確率(両側) $p=.018<.05$ )、②学歴 (Kruskal-Wallisの $H=8.965$ ,  $df=2$ , 漸近有意確率 $p=.011<.05$ )、③ガイドとしての経験年数 (Kruskal-Wallisの $H=9.591$ ,  $df=2$ , 漸近有意確率 $p=.022<.05$ )、④ガイドを続けたい年数 (Kruskal-Wallisの $H=25.498$ ,  $df=2$ , 漸近有意確率 $p=.000<.01$ ) に統計的に有意な差異がみられた (表7-32参照)。

### ①適性検査受験経験の有無にみられる差異

このうちの適切検査受験経験の有無では、その経験がある回答者の平均ランクが218.35、経験がない回答者のそれが192.57であったことから、経験ある人のほうがガイドとしての適性を好意的に評価しているといえる。

次に、ガイドとしての経験年数、学歴およびガイドを続けたい年数に対して、ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ、以下がわかった。

### ②ガイドとしての経験年数にみられる差異

ガイドとしての経験年数をみると、「3年以上5年未満」と「10年以上」とのあいだに、有意水準5%で統計的に有意な差異がみられた。そして、経験年数のカテゴリー別に平均ランクを調べると、「3年以上5年未満」が最も低く、その前後でそれが高まるように見える。そのため、この「3年以上5年未満」のように、ある程度ガイドを経験し、1

人前になりかけ始めた回答者のなかに、ガイドとしての適性があると評する人が少ないことが推察できる（表7-33参照）。

表7-32 観光ガイドとしての適性に対する評価と回答者プロフィールの関連性 N=400

性別	年齢	学歴
WilcoxonのW=38000.000 Z=-1.096 漸近有意確率(両側) p=.273	Kruskal-WallisのH=2.890 df=2 漸近有意確率p=.236	Kruskal-WallisのH=8.965 df=2 漸近有意確率p=.011*
学校時代の専攻	ガイド時の使用言語	ガイド経験年数
WilcoxonのW=38000.000 Z=-1.096 漸近有意確率(両側) p=.273	WilcoxonのW=5236.500 Z=-1.476 漸近有意確率(両側) p=.140	Kruskal-WallisのH=9.591 df=3 漸近有意確率(両側) p=.022*
ガイド等級	年収	ガイド適性検査を受診した 経験の有無
WilcoxonのW=70127.500 Z=-.378 漸近有意確率p=.706	Kruskal-WallisのH=.316 df=2 漸近有意確率p=.854	WilcoxonのW=53342.500 Z=-2.376 漸近有意確率(両側) p=.018*
転職した旅行社数	ガイドを続けたい年数	/
Kruskal-WallisのH=.004 df=2 漸近有意確率p=.998	Kruskal-WallisのH=25.498 df=2 漸近有意確率p=.000**	

表 7-33 ガイドとしての適性評価に対するガイド経験年数間の差異

平均ランク ガイド 経験年数	平均 ランク	有意確率 ガイド 経験年数	調整済み有意確率			
			3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上
3年未満	201.10	3年未満	---	.848	1.000	.358
3年以上5年 未満	180.44	3年以上5年 未満	---	---	.988	.012*
5年以上10 年未満	199.33	5年以上10 年未満	---	---	--	.243
10年以上	230.51	10年以上	---	---	---	---

③学歴にみられる差異

回答者の学歴では、「高卒以下」と「4年生大卒以上」のあいだに有意水準1%で統計的に有意な差異がみられた。しかし、学歴が「高卒以下」と「3年制大学卒」のあいだ、「3年制大学卒」と「4年制大学卒」のあいだには差異を見い出せなかった。

そして、「4年制大学卒」の平均ランクが177.48であり、「高卒以下」が218.85であることから、前者は後者に比べ、ガイドとしての適性があると考えられる人が少ないことが理解できた(表7-34照)。

表 7-34 ガイドとしての適性評価に対する学歴間の差異

平均順位 学歴数	平均 ランク	有意確率 学歴	調整済み有意確率		
			高卒以下	3年制 大学卒	4年制 大学卒以上
高卒以下	218.85	高卒以下	---	.348	.008**
3年制大学卒	200.39	3年制大学卒	---	--	.211
4年制大学卒 以上	177.48	4年制大学卒 以上	---	---	--

#### ④ガイドを続けたい年数にみられる差異

一方、ガイドを続けたい年数では、「3年未満」と「5年以上」のあいだ、および「3年以上5年未満」と「5年以上」のあいだに、それぞれ有意水準1%で統計的に有意な差異がみられた。そして、この「3年以上5年未満」と、「5年以上」ガイドを続けたいと回答した人は、「3年未満」という短期間だけガイドをしたいと考える人に比べ、自己の適性に対する評価が相対的に高いといえる（表7-35参照）。

表 7-35 ガイドとしての適性評価に対するガイドを続けたい年数間の差異

ガイドを 続けたい年数	平均 ランク	有意確率 ガイドを 続けたい年数	調整済み有意確率		
			3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
3年未満	166.21	3年未満	---	.273	.000**
3年以上5年未満	189.16	3年以上5年未満	---	--	.001**
5年以上	230.29	5年以上	---	---	--

### (3) ガイド知識・技能の充足度と回答者プロフィールの関連性

さらに、自己が有する知識・技能に対する満足度と回答者プロフィールの関連性を調べたところ、①ガイドとしての経験年数（Kruskal-Wallisの $H=21432$ ,  $df=3$ , 漸近有意確率 $p=.000 < .01$ ）、②年収（Kruskal-Wallisの $H=10.231$ ,  $df=2$ , 漸近有意確率 $p=.006 < .01$ ）に、統計的に有意な差異がみられた（表7-36参照）。

表7-36 ガイドとしての技能・知識と回答者プロフィールの関連性

N=400

性別	年齢	学歴
WilcoxonのW=40011.500 Z=-1.026 漸近有意確率(両側)p=.305	Kruskal-WallisのH=3.701 df=2 漸近有意確率p=.157	Kruskal-WallisのH=1.588 df=2 漸近有意確率p=.452
学校時代の専攻	ガイド時の使用言語	ガイドとしての経験年数
WilcoxonのW=34,669.500 Z=-.206 漸近有意確率(両側)p=.837	WilcoxonのW=6,408.500 Z=.703 漸近有意確率(両側)p=.482	Kruskal-WallisのH=21.432 df=3 漸近有意確率(両側)p=.000**
ガイド等級	年収	ガイド適性検査を受診した 経験の有無
WilcoxonのW=69379.000 Z=-1.429 漸近有意確率p=.153	Kruskal-WallisのH=10.231 df=2 漸近有意確率p=.006**	WilcoxonのW=54399.500 Z=-1.161 漸近有意確率(両側)p=.246
転職した旅行社数	ガイドを続けたい年数	
Kruskal-WallisのH=3.855 df=2 漸近有意確率p=.145	Kruskal-WallisのH=.217 df=2 漸近有意確率p=.897	

そこで、次に、このガイドとしての経験年数と年収に対して、ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ、以下の結果を得た。

#### ①ガイド経験年数にみられる差異

ガイドとしての経験年数では、「3年未満」と「10年以上」のあいだ、「3年以上5年未満」のあいだに、有意水準1%で統計的に有意な差異がみられた。また、「5年以上10年未満と10年以上」のあいだにも、有意水準5%でやはり差異があった。

他方、平均ランクをみると、「3年以上5年未満」が176.95と最も低く、「3年未満」の短期経年者や「5年を超える」長期経験者の数値が高くなっている。そのため、自己が有するガイド知識・技能に対する満足度は、「3年以上5年未満」をU字カーブの底にして、その前後で高くなることが理解できる。それゆえ、この満足度を向上させるためには、「3年以上5年未満」の経験者が鍵を握ると思われる(表7-37参照)。

表 7-37 ガイドとしての技能・知識の充足度評価に対するガイド経験年数間の差異

平均ランク ガイド 経験年数	平均 ランク	有意確率 ガイド 経験年数	調整済み有意確率			
			3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上
3年未満	184.62	3年未満	---	1.000	.675	.001**
3年以上5年 未満	176.95	3年以上5年 未満	---	---	.249	.000**
5年以上10 年未満	206.38	5年以上10 年未満	---	---	--	.043*
10年以上	249.80	10年以上	---	---	---	---

②年収にみられる差異

一方、年収では、「5万元未満」と「10万元以上」のあいだに、有意水準1%で統計的に有意な差異がみられた。しかし、「5万元未満」と「5万元以上10万元未満」、および「5万元以上10万元未満」と「8万元以上」のあいだには、有意な差異がなかった。

そのため、年収が「5万元未満」である回答者が抱くガイド知識・技能に対する満足度が、他の年収をもつ回答者に比べて、低いことがわかる（表7-38参照）。

表 7-38 ガイドとしての技能・知識に対する年収間の差異

平均ランク 年収	平均 ランク	有意確率 年収	調整済み有意確率		
			5万元未満	5万元以上 8万元未満	8万元以上
5万元未満	178.80	5万元未満	---	.494	.005**
5万元以上8万 元未満	197.32	5万元以上8万 元未満	---	--	.0174
8万元以上	221.14	8万元以上	---	---	--



#### (4) 学校時代のガイド教育の有効性に対する評価と回答者プロフィールの関連性

最後に、学校時代のガイド教育の有効性と、ガイド専攻を卒業した回答者に絞り込み、そのプロフィールの関連性を調べたところ、①ガイド時の使用言語 ( $Z=-2.254$ , 漸近有意確率(両側)  $p=.024<.05$ ) , ②ガイド適性検査を受診した経験の有無 (Wilcoxonの $W=25715.000$ ,  $Z=-2.610$ , 漸近有意確率(両側)  $p=.009<.01$ ) , ③ガイドを続けたい年数 (Kruskal-Wallisの $H=6.711$ ,  $df=2$ , 漸近有意確率 $p=.035<.05$ ) に、統計的に有意な差異がみられた (表7-39参照) .

表 7-39 ガイドとしての技能・知識と回答者プロフィールの関連性 N=285

性別	年齢	学歴
Wilcoxonの $W=22437.000$ $Z=-.022$ 漸近有意確率(両側) $p=.983$	Kruskal-Wallisの $H=3.032$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.220$	Kruskal-Wallisの $H=.341$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.843$
学校時代の専攻	ガイド時の使用言語	ガイド経験年数
Wilcoxonの $W=8103.000$ $Z=-.633$ 漸近有意確率(両側) $p=.527$	Wilcoxonの $W=37467.000$ $Z=-2.254$ 漸近有意確率(両側) $p=.024^*$	Kruskal-Wallisの $H=.821$ $df=3$ 漸近有意確率(両側) $p=.844$
ガイド等級	年収	ガイド適性検査を受診した 経験の有無
Wilcoxonの $W=35982.000$ $Z=-.479$ 漸近有意確率 $p=.632$	Kruskal-Wallisの $H=.232$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.890$	Wilcoxonの $W=25715.000$ $Z=-2.610$ 漸近有意確率(両側) $p=.009^{**}$
転職した旅行社数	ガイドを続けたい年数	/
Kruskal-Wallisの $H=1.000$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.607$	Kruskal-Wallisの $H=6.711$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.035^*$	

##### ①ガイド時の使用言語にみられる差異

このガイド時の使用言語のうち、中国語を使用する回答者と外国語を使用する回答者を比べると、前者の平均ランクの値が140.33、後者が182.67となることから、外国語を使用する回答者の方が、学校時代のガイド教育の効果を相対的に高く評価していることがわかる。

②ガイド適性検査を受診した経験の有無にみられる差異

他方，ガイド適性検査を受診した経験の有無では，その経験がある回答者の平均ランクの値が160.00，経験がない回答者の値が134.63となり，適性検査を受診した経験ある回答者の方が，学校時代のガイド教育の効果を相対的に高く評価している。

③ガイドを続けたい年数にみられる差異

これに対して，ガイドを続けたい年数に，ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ，下表4-39を得た。この表から，「3年未満5年以内」と「5年以上」のあいだに，有意水準5%で統計的に有意な差異を見いだすことができた。しかし，「3年未満」と「3年以上5年未満」，「3年未満」と「5年以上」のあいだには，有意な差異がなかった。

このことから，「3年以上5年未満」ガイドを続けたいと考える回答者は，他の期間働きたいと思う回答者に比べその平均ランクの数値が低いため，学校時代のガイド教育の効果をあまり評価していないことがわかる（表7-40参照）。

表7-40 学校時代のガイド教育の有効性に対するガイドを続けたい年数間の差異 N=285

ガイドを 続けたい年数	平均 ランク	有意確率 ガイドを 続けたい年数	調整済み有意確率		
			3年未満	3年以上 5年未満	5年以上
3年未満	142.82	3年未満	---	.860	.820
3年以上5年未満	129.67	3年以上5年未満	---	--	.029*
5年以上	156.31	5年以上	---	---	--

(5) ガイドという仕事の好き嫌い，ガイドとしての適性に対する評価，ガイド知識・技能の充足度と学校時代のガイド教育の効果性の関連性

ガイドという仕事の好き嫌いなど5つの順位尺度同士の相関関係をケンドール（Kendall）の順位相関係数を用いて調べたところ，「ガイドという仕事の好き嫌い」と，「ガイドとしての適性に対する評価」および「学校でのガイド教育の効果性に対する評価」のあいだに弱い相関関係があることがわかった。

また，「ガイドとしての適性に対する評価」は，「ガイド知識・技能の充足度に対する評価」と「学校でのガイド教育の効果性に対する評価」のあいだに，やはり弱い相関関係

を見い出すことができた（表7-41参照）。

表7-41 ガイドという仕事の好き嫌いなどの相関関係

比較項目 \ 相関係数	ガイドという仕事の好き嫌い	ガイドとしての適性に対する評価	ガイド知識・技能の充足度に対する評価	学校時代のガイド教育の効果性に対する評価
ガイドという仕事の好き嫌い	---	.431**	.082	.228**
ガイドとしての適性に対する評価	---	--	.238**	.155**
ガイド知識・技能の充足度に対する評価	---	---	---	.075
学校時代のガイド教育の効果に対する評価	---	---	---	---

### 第3節 調査結果から得られた知見

以上の調査結果から、本章は以下の知見を得ることができた。

#### (1) 本調査の典型的な回答者像：相対的に若年であり、学歴、ガイド資格、ガイド経験、勤続意欲と年収がともに低い

①本調査の回答者は、その約半数が29歳以下であり、40歳以上は8.8%に過ぎなかったため、どちらかといえば若年世代が中心であった。そのためか、回答者のガイド経験年数も、「5年未満」が全体の約51%を占め、短期間である。

一方、本調査の回答者の大半は無作為に選ばれていたため、相対的に若年で、ガイド経験がさほどないという本調査の回答者は、現在の中国観光ガイドを代表していると考えられる。

②4年制大学卒以上の学歴を有する回答者は全体の22.5%と少数派であり、高卒・専門学校卒および3年制大学卒が約78%に達していた。また、学校時代の専攻をみると「ガイド専攻」が約57%あった。

他方、本論第5章で述べたが、現状の中国ガイド教育機関は、4年制、3年制大学が

少なく、大半が高校または専門学校であり、その大半がガイド専攻を有していることから、本調査の回答者の分布も教育機関の現状を反映しているものと思われる。また、ガイド等級をみると、初級者が全体の約 9 割を占めていたが、これは学歴と関連していると思われる。

③回答者の約 3 分の 2 の年収は、「8 万元以下」であった。しかし、この数値と、調査を行った 2016 年の北京市民の平均年収を比較すると、前者は後者より以下である。それゆえ、観光ガイドの年収は、相対的に低額であることがわかる。

④観光ガイドとしてどの程度長く勤めたいかと尋ねたところ、「生涯継続する」と答えた回答者は僅か全体の 12.5%に過ぎず、逆に、「5 年未満ガイドを続けたい」と回答した人が約 61%存在していた。このことから、回答者の勤続意欲がどちらかといえば低いことが察知できる。

これに対して、本調査の回答者で観光ガイド経験が 10 年を超える人は、16.2%しかいなかった。この事実と上述したガイドを続けたい年数を組み合わせると、中国観光ガイドの経験年数が 10 年を超えることは今後もむずかしいことが推察できる。

## (2) 観光ガイドが仕事を辞める理由、観光ガイド業界内での転職経験と観光ガイドを続けたい年数

①従前の研究では、観光ガイド本人が考える離職理由を聴取することがなかった。これに対して、本調査では約 64%の回答者が、「社会保障制度の未整備」を、その理由に挙げており、これが最も多い回答であった。次いで、「仕事と家庭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」を指摘する回答者が多かった。そのため、この 6 項目が観光ガイドが仕事を辞める主な理由と考えられる。

②本調査では、すべての回答者が観光ガイド業界内での転職を経験していた。そして、約半数の回答者は、所属先観光会社を 3 社以上代えていた。他方、本調査回答者の約 8 割は、ガイド経験年数が 10 年未満であった。これらを総合的に判断すると、中国の観光ガイドのなかには短期間で、離職転職を繰り返しながら、キャリアを継続する人びとが相当数存在すると推察できる。

③本調査の回答者で、「5 年以上観光ガイドを続けたい、またはそれを一生続けたい」と考えている人は全体の約 4 割にすぎなかった。むしろ、「3 年未満続けたい」と、「3 年以上 5 年未満続けたい」と考える回答者が約 6 割を占め、多数派であった。

このことから、本調査の回答者の勤続意欲が低だけでなく、この意欲の低さは将来的な中国観光ガイドの経験年数の拡大を妨げる要因の1つになると思われる。

### (3) 年収、ガイド経験年数、ガイドを続けたい年数、ガイド適性検査受診の有無と回答者プロフィールの関連性

#### ①年収にみられた回答者プロフィール間の差異

年収では相対的に、㉞男性ガイドは女性ガイドより年収が高く、㉟ガイド専攻を卒業した回答者よりもガイド以外の専攻を卒業した回答者の年収が高く、㊱年齢とガイド経験年数が高まるほど年収が高まる、㊲転職経験が多いガイドほど年収が高まる、㊳長期間ガイドを続けたいと考える回答者ほど年収が高まるという傾向がみられた。

#### ②観光ガイド経験年数にみられた回答者プロフィール間の差異

観光ガイド経験年数では相対的に、㉞男性ガイドで「5年以上10年未満」の経験年数を有する人の割合が高い反面、女性ガイドは「3年未満」の割合が相対的に多い、㉟転職した旅行会社が3社以上の回答者のガイド経験年数は「5年以上」であることが多いのに対して、それ以下の転職数では「3年未満」であることが多い、㊱ガイド等級が初級である回答者のガイド経験年数は、「3年以上5年未満」、または「5年以上10年未満」であることが多く、中級・高級を有する回答者では「10年以上」のガイド経験年数をもつ人の割合が高まる、㊲29歳以下の回答者のガイド経験年数は「3年未満」であることが多く、年齢が高まるほど経験年数が増える傾向があった。

#### ③ガイドを続けたい年数にみられた回答者プロフィール間の差異

他方、ガイドを続けたい年数では相対的に、㉞ガイドの年齢が若いほど短期間だけガイドを続けたいと考えており、逆に、それが高まるに従いこの年数が長くなる、㉟ガイドの年収が高いほど相対的に短期間の勤続希望を有しており、逆に、それが増えるほどガイドを長く続けたいと考えている、㊱初級ガイドほど相対的に短期間の勤続希望を有しており、逆に、この等級が高まるに従い勤続希望が長くなる、㊲転職が少ないほど相対的に短期間の勤続希望を有しており、逆に、それが増えるに従い勤続希望が長くなることがわかった。

#### ④ガイド適性検査受診経験の有無にみられた回答者プロフィール間の差異

さらに、ガイド適性検査受診経験の有無では相対的に、㉞受診経験がある回答者は初級ガイドであることが多く、逆に、中級・高級をもつ大半の回答者は適性検査を受けた経験がない、㉟「5年以上」ガイドを続けたいと考える回答者は、ガイド適性検査を受診した人が相対的に多く、「3年以上5年未満」働きたいと思う回答者は相対的にこの検

査を受けていない場合が多いことがわかった。

#### (4) 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・技能の充足度に対する評価に対する回答者プロフィール間の関連性

本調査の結果から、大半の回答者は、ガイドという仕事が好きと考えており、ガイドとしての適性があると判断していることがわかった。また、ガイドに求められる知識・技能もほぼ足りていると評価していた。しかし、それにもかかわらず、前述したように、回答者の勤続意欲が低い。ここに、今日の中国観光ガイドの育成上の問題点が存在すると思慮する。

一方、上記の仕事への好き嫌いや適性などに対する評価を回答者プロフィール間で比較したところ、以下の統計的に有意な差異を見出すことができた。

##### ①ガイドという仕事の好き嫌いにみる差異

ガイド適性検査を受けた経験の有無とのあいだに関連性があり、その経験がある回答者は、それが無い回答者に比べて、観光ガイドという仕事を好んでいた。そのため、仕事に対する好意的な態度を醸成するためには、適性検査の受診を推奨すべきではないかと思われる。

他方、仕事の好き嫌いは、「ガイドを続けたい年数」とのあいだに関連性があり、相対的に長い期間ガイドをしたいと思う人ほど、ガイドという仕事が好きであると考えていた。

##### ②観光ガイドとしての適性にみる差異

これに対して、ガイドとしての適性では、⑦ガイド適性検査を受けた経験の有無、①学歴、⑤ガイドとしての経験年数、④ガイドを続けたい年数のあいだに統計的に有意な差異がみられた。

そして、

- ・適性検査を受けた経験がある回答者はそうでない回答者に比べて、観光ガイドとしての自己の適性を好意的に評価しており、
- ・学歴が「高卒以下」と「4年制大学卒」の回答者を比べると、前者は後者よりもガイドとしての適性があると考えていた
- ・ガイドとしての経験年数をみると、その経験が「3年以上5年未満」の回答者が行う適性評価が最も低く、この年数の前後で評価が高まっている
- ・ガイドを続けたい年数では、「3年以上5年未満」と「5年以上」ガイドを続けたいと回答した人は、「3年未満」の短期間だけガイドをしたいと考える人に比べ、自己の適性に対する評価が高い

ことがわかった。

以上の結果から、ガイドとしての適性評価を高めるためには、適性検査と勤続意欲が重要であることがわかる。しかし、4年制大学を卒業した回答者が自己の適性をなぜ低く評価するのかがわからない。そのため、これは今後の研究課題になる。

### ③観光ガイドに求められる知識・技能の充足度にみる差異

さらに、自己が有する知識・技能に対する満足度と回答者プロフィールの関連性を調べたところ、⑦ガイドとしての経験年数と④年収のあいだに、統計的に有意な差異がみられた。

つまり、自己が有するガイドに求められる知識・技能の充足度に対する評価は、ガイド経験年数が「3年以上5年未満」をU字カーブの底のように低くなっている。また、年収が少ない回答者ほど、この評価が下がる傾向があった。一方、年収では、それが「5万円未満」である回答者は、自己が有する知識・技能の充足度に対する評価が、他の年収の回答者に比べて、低かった。

この結果から、観光ガイドに求められる知識・技能は、学校教育だけでは不十分であり、むしろ就職後の社内教育などにより、それを再度高める必要があること、年収の低い観光ガイドこそ知識・技能の充実が求められていることが推察できる。

## (5) 学校時代のガイド教育に対する評価

全回答者のなかから学校時代にガイド専攻で学んだ人を抽出して、ガイド教育の効果性、つまりガイドという仕事に就いたときどの程度それが役立ったかを尋ねたところ、「大変役立った」と答えたのは僅か全体の約14%であり、「どちらかといえば役立った」を含めても、全体の約6割に過ぎなかった。

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割超に達し、これに「どちらかといえば役立たなかった」と「ほとんど役立たなかった」を加えると、全体の約4割を占めている。このことから、回答者は必ずしも自分が学んだガイド関連授業の有効性を積極的に評価していないことが推察できる。

しかし、どのような教育内容が役立ち、役立たないかは不明であるため、この点を含めて、ガイド教育を再考する必要があると考える。

## (6) 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のあいだの関連性

ガイドという仕事の好き嫌いなど5つの順位尺度同士の相関関係をケンドール(Kendall)の順位相関係数を用いて調べたところ、「ガイドという仕事の好き嫌い」と、「ガイドとしての適性に対する評価」および「学校でのガイド教育の効果性に対する評価」のあいだに弱い相関関係があることがわかった。

また、「ガイドとしての適性に対する評価」は、「ガイド知識・技能の充足度に対する評価」

と「学校でのガイド教育の効果性に対する評価」のあいだに、やはり弱い相関関係を見出すことができた。



## 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

#### 中国観光ガイドの育成課題

##### 第1節 観光客の視点からみた観光ガイド研究の不足

序章で述べたように，中国では，国内の旺盛な旅行ニーズや訪中外国人旅行者の観光ニーズに対応するために，観光人材の養成が積極的に推し進められており，2015年10月時点では中国全国で，資格証明書を有する観光ガイドが約95万人存在するといわれている。

しかし，この人数的な増加に反して従前の中国では，優秀な観光ガイドが不足し<sup>138</sup>，ガイドの定着率が低く<sup>139</sup>，その社会的評価が高くない<sup>140</sup>などと指摘されてきた。そのため，これらの問題を解決し，旅行者ニーズに合致した優れたガイドサービスを提供できる観光ガイドの育成が急務になっている。

加えて，過去の中国では，観光ガイドを取り扱う研究が実証性に欠けていたことから，一般の観光客は，①観光ガイドを利用したことがあるのか，②何回程度利用したことがあるのか，③観光ガイドを利用してどの程度満足しているのか，④観光ガイドに対して良好なイメージを抱いているのか，⑤そのイメージがどのような要因に基づいて形成されたのかなどがよくわからない。

そこで，本章はまず，中国人国内観光客を対象に質問紙調査を行うことで，これらの疑問を解消する。そして，この疑問解決の過程と，観光客が考える観光ガイドが直面するキャリア開発上の問題点を把握することで，現状の観光ガイドにどのような教育・再教育を施すべきかを検討しつつ，観光客の視点からみた中国観光ガイドの育成課題を考察したい。

##### 第2節 観光客を対象にした調査の概要

###### 1. 調査の概要

一般の中国人観光客が抱く中国観光ガイドに対するイメージや評価を把握すること，および観光客が考える現在の中国観光ガイドの育成課題を考察するために，本研究は質問紙

<sup>138</sup> 史颺（2013）は「観光ガイドの総合素質が低い傾向にある」といっている。

<sup>139</sup> 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」といっている。

<sup>140</sup> 陳艷紅（2008）は「観光ガイドは高社会地位，高収入のイメージからだんだん離れている」といっている。彭雯娟（2014）は「観光ガイドに対して社会的評価が不公平である」といっている。

調査を実施した。尚、この調査は、中国で最も信頼性が高い SNS ウェイチャットを通じて回答者に調査票を送るという手法を用いて、2016年9月1日から15日までの2週間実施し、回収した有効調査票は745部である。

そして、この調査で使用した調査票は2部構成になっており、前者は、回答者の居住地、性別、年齢、学歴、職業、収入、ガイド付き旅行に参加した経験の有無とその回数を尋ねている。他方、後者は、回答者が観光ガイドに抱くイメージ、ガイド付き旅行に対する満足度、ガイドが直面する問題点などで構成されている（表8-1参照）。

表 8-1 観光客を対象にした調査の質問項目一覧

諸項目 プロフィール	1. 居住地	2. 性別	3. 年齢
	4. 学歴	5. 職業	6. 月収
イメージなどの項目 観光ガイドへの満足度、イメージ	7. ガイド付き旅行に参加した経験の有無	8. ガイド付き旅行に参加した回数	9. ガイド付き旅行に参加したときの満足度
	10. 観光ガイドに抱くイメージの良し悪し	11. 観光ガイドに抱くイメージに影響を与えた要因	12. ガイドが直面するキャリア開発上の問題点

## 2. 回答者のプロフィール

回答者の居住地は、北京、上海などの東部地方が全体の4分の3を占めている。これに対して、東北、中部、西部、香港、マカオ、台湾と海外からの回答者は合計しても全体の約4分の1に過ぎない。他方、回答者の約3分の2が女性であり、女性の割合が高いことが本調査の回答者の特徴である（表8-2参照）。

表 8-2 回答者の居住地と性別 (N=745, %)

居住地		性別	
東部地方	74.4	男性	34.0
その他地方	25.6	女性	66.0

これに対して、回答者の年齢は、29歳以下が全体の約41%、30歳以上50歳未満が約48%であり、この両者が全体の約9割を占めている。これに対して50歳以上の回答者は全体の約1割であることから、高齢者の回答者が少ないといえる。さらに、回答者の学歴

は、4年制大学卒以上が主体であり、全体の約3分の2を構成している（表8-3参照）。

表8-3 回答者の年齢と学歴 (N=745, %)

年 齢		学 歴	
29歳以下	41.2	高卒以下	9.0
30歳以上 50歳未満	47.9	3年制大卒	22.5
50歳以上	10.9	4年制大卒以上	68.5

一方、回答者の職業は、公務員・公企業職員、会社員が全体の約半数に達しており、学生が約5分の1を占めている。そして、回答者の月収は、8,000元未満である人が全体の8割以上に達しており、平均的な中国人の月収に近い（表8-4参照）。

表8-4 回答者の職業と収入 (N=745, %)

職 業		月 収	
公務員・公企業職員	22.3	3,000元未満	27.1
会社員	28.9	3,000元以上 5,000元未満	31.0
学生	19.6	5,000元以上 8,000元未満	23.4
その他の職業	29.3	8,000元以上	18.5

さらに、ガイド付きの旅行を経験した回答者は、全体の約63%（467人）存在している。そこで、この旅行の経験者を取り出し、その利用回数を聴取したところ、1回が10.5%と少数派であり、逆に約8割以上の回答者は複数回利用しており、4回以上利用した人も全体の約4割存在していた（表8-5参照）。

表8-5 観光ガイド付き旅行を利用した経験の有無とその利用回数

ガイド付き旅行経験の有無 (N=745, %)		利用回数 (N=467, %)	
ある	62.7	1回	16.8
ない	37.3	2~3回	41.6
		4回以上	41.6

一方、このガイド付き旅行経験の有無と回答者のプロフィールとの関連性を $\chi^2$ 検定により調べたところ、学歴 ( $\chi^2(2) = 1.4894, p = .474 > .01$ )、および居住地 ( $\chi^2(1) = 2.848, p = .091 > .01$ ) では、統計的に有意な差異がなかった。

しかし、性別 ( $\chi^2(1) = 7.919, p = .005 < .000$ )、年齢 ( $\chi^2(2) = 51.525, p = .000 < .01$ )、職業 ( $\chi^2(3) = 43.421, p = .000 < .01$ )、および月収 ( $\chi^2(3) = 39.092, p = .000 < .01$ ) のあいだには有意な差異がみられたそこで、これら4つのプロフィールに対して、残差分析を行ったところ、以下がわかった(表8-6および表8-7参照)。

- ㊦男性では利用経験者相対的に少なく、逆に女性では利用経験者が多い
- ㊧29歳以下では相対的に利用経験者が少なく、30歳以上では利用経験者が多い
- ㊨職業では、学生の利用経験者が相対的に少なく、公務員・公企業職員、その他の職業に就く回答者のなかに利用経験者が多い
- ㊩月収が3,000元以下の利用経験者が相対的に少なく、それが5,000元を超えると利用経験者が多くなる

表 8-6 性別、年齢と観光ガイド付き旅行経験の有無の関連性

N = 745

性別 \ 経験	経験		年齢 \ 経験	経験	
	ある	ない		ある	ない
男性	141	112	29歳以下	146	161
	-2.8	2.8		-7.1	7.1
女性	326	166	30歳以上	289	108
	2.8	-2.8	50歳未満	6.1	-6.1
			50歳以上	32.	9
			2.1	-2.1	

表 8-7 職業、月収と観光ガイド付き旅行経験の有無の関連性

N=745

職業	経験		月収	経験	
	ある	ない		ある	ない
公務員・公企業職員	124	42	3,000 元未満	91	111
	3.6	-3.6		-6.1	6.1
会社員	129	86	3,000 元以上	152	79
	-1.0	1.0	5,000 元未満	1.2	-1.2
学生	61	85	5,000 元以上	123	51
	-5.9	5.8	8,000 元未満	2.5	-2.5
その他の職業	153	65	8,000 元以上	101	37
	2.7	-2.7		2.8	-2.8

### 第 3 節 調査結果の分析

#### 1. 観光ガイド付き旅行を経験したのちのガイドに対する満足度

そこで次に、「ガイド付き旅行を経験したことがある回答者 467 人に対して、利用後の満足度を 5 段階評価（1：不満足～5：満足）で聴取したところ、「満足」と回答したのは僅か 1.8%であり、「やや満足」と回答した人を含めても、全体の 4 分の 1 に過ぎなかった。むしろ、全体の約 6 割の回答者は、利用後の満足度を「どちらともいえない」というあいまいに評価している(表 8-8 参照)。

表 8-8 ガイド付き旅行を経験したのちの満足度

(N=467, %)

1. 不満足	2. やや不満	3. どちらとも いえない	4. やや満足	5. 満足
3.7	8.3	61.0	25.7	1.8

#### 2. 観光ガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度と回答者プロフィールとの関連性

次に、ガイド付き観光を体験した回答者が抱いた当該ガイドに対する満足度の順位の中心位置が、回答者プロフィール(表 8-1 参照)が異なっても等しいのか、換言すれば回答者プロフィールが異なると満足度が違うのかを、ウィルコクソン(Wilcoxon)の順位和検定を用いて調べた。

その結果、回答者の①年齢 (Kruskal-Wallis の  $H=38.365$ , 漸近有意確率  $p=.000<.01$ ) と、②

月収 (Kruskal-Wallis の  $H=24.700$ , 漸近有意確率  $p=.000<.01$ ) に, 統計的に有意な差異を見出すことができた (表 8-9 参照) .

表 8-9 ガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度と回答者プロフィールとの関連性 N=467

居住地	性別	年齢
Wilcoxonの $W=23524.500$ $Z=-1.212$ 漸近有意確率(両側) $p=.226$	Wilcoxonの $W=75369.500$ $Z=-.707$ 漸近有意確率(両側) $p=.479$	Kruskal-Wallisの $H=38.365$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.000^{**}$
学歴	職業	月収
Kruskal-Wallisの $H=2.6814$ $df=2$ 漸近有意確率 $p=.262$	Kruskal-Wallisの $H=7.545$ $df=3$ 漸近有意確率 $p=.056$	Kruskal-Wallisの $H=24.700$ $df=3$ 漸近有意確率 $p=.000^{**}$

注: 上表中の「\*」は有意水準5%で有意, 「\*\*」は1%で有意であることを示す. 以下の表も同じ.

そこで, これら3つのプロフィールごとに, ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ, 以下を得た.

#### ①年齢にみられる差異

年齢では, 「29歳以下」と「30歳～39歳」, 「29歳以下」と「40歳以上」のあいだ, および「30歳～39歳」と「40歳以上」のあいだに, 有意水準1%で統計的に有意な差異がみられた. そして, 各年齢層の平均ランクをみると, 「40歳以上」が327.42となり最も高く, 年齢層が低下, 若年化するに従い, この数値も低下する. そのため, 「40歳以上」の回答者の満足度が最も高く, 「29歳以下」のそれが最も低いことがわかる(表8-10参照) .

表8-10 年齢にみられるガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度の差異

年齢	平均ランク	年齢	有意確率		
	平均ランク		有意確率	調整済み有意確率	
			29歳以下	30歳～39歳	40歳以上
29歳以下	187.11	29歳以下	——-	.000**	.000**
30歳～39歳	247.34	30歳～39歳	——-	——-	.000**
40歳以上	327.42	40歳以上	——-	——-	——-

②月収にみられる差異

一方、回答者の収入では、「3000 元未満と 5000 元以上 8000 元未満」、「3000 元未満と 8000 元以上」のあいだで、統計的に有意な差異がみられた。そして、この収入と観光ガイドに対する満足度の関係は、収入が増えると満足度も高まる傾向がある(表 8-11 参照)。

表 8-11 月収にみられるガイド付き旅行経験者の観光ガイドに対する満足度の差異

収入	平均ランク	収入	有意確率			
	平均ランク		有意確率	調整済み有意確率		
			3000元未満	3000元以上 5000元未満	5000元以上 8000元未満	8000元以上
3,000元未満	183.73	3000元未満	——-	.132	.400**	.000**
3,000元以上 5,000元未満	223.29	3000元以上 5000元未満	——-	——-	.071	.170
5,000元以上 8,000元未満	263.07	5000元以上 8000元未満	——-	——-	——-	1.000
8,000元以上	260.00	8000元以上	——-	——-	——-	——-

3. 観光ガイドに抱くイメージの良し悪し

一方、全回答者 745 人に対して、観光ガイド一般に抱くイメージを 5 段階尺度 (1 : 悪い ~ 5 : 良い) で尋ねたところ、約 66% の回答者が「良いとも悪いともどちらともいえない」と答えた。これに対して、イメージが「良い」、または「どちらといえば良い」と回答した

人が全体の約 13%、「悪い」、または「どちらかといえば悪い」が合計 21.3%となり、後者の方が高かった（表 8-12 参照）。

この結果、中国人観光客は、観光ガイド一般に対してあまり良好なイメージを抱いていないことが理解できた。そして、それは、従前の研究と同じ結論であった。

表 8-12 回答者が観光ガイドに抱くイメージ (N=745, %)

1. 悪い	2. どちらかといえば悪い	3. どちらともいえない	4. どちらかといえば良い	5. 良い
5.6	15.7	66.2	11.8	0.7

#### 4. 観光ガイドに対するイメージの良し悪しと回答者プロフィールの関連性

さらに、回答者が抱く観光ガイドのイメージの順位の中心位置が、回答者のプロフィール（表 6-2 参照）が異なっても等しいのかを、ウィルコクソン(Wilcoxon)の順位和検定、またはクラスカル=ウォリス (Kruskal-Wallis)検定を用いて調べた。

その結果、回答者のプロフィールの全てが統計的に有意でなかった。そのため、プロフィールが異なっても順位の中心位置は等しいことがわかった（表 8-13 参照）。

表 8-13 観光ガイドに抱くイメージと回答者プロフィールとの関連性 N=467

居住地	性別	年齢
WilcoxonのW=23524.500 Z=-1.212 漸近有意確率(両側)p=.226	WilcoxonのW=31900.000 Z=-.937 漸近有意確率(両側)p=.349	Kruskal-WallisのH=1.484 df=3 漸近有意確率p=.686
学歴	職業	月収
Kruskal-WallisのH=.997 df=3 漸近有意確率p=.802	Kruskal-WallisのH=4.611 df=3 漸近有意確率p=.203	Kruskal-WallisのH=1.484 df=3 漸近有意確率p=.686



## 5. 観光ガイドのイメージの良し悪しに影響を与える要因

さらに、本研究は、上述したイメージがどのような理由で形成されたのかを聴取したところ、回答者の約半数が「個人の体験に基づく」と答えた。これに対して、「口コミ」、「SNSからの情報」と答えた回答者がそれぞれ全体の約2割存在していた（表8-14参照）。

表8-14 ガイドのイメージに影響を与える要因（N=745，%）

個人の実体験	47.2
口コミ	21.6
テレビ放映	9.5
SNSからの情報	18.5
その他	3.2

この結果から、観光ガイドに対する芳しくないイメージは、口コミやSNSなどの伝聞情報が影響を与えているというよりも、多くの場合、個人的な実体験に基づき形成されていることが理解できる。

一方、この影響を与えた要因と回答者のプロフィールとの関連性を $\chi^2$ 検定により調べたところ、性別（ $\chi^2(4) = 5.802, p = .214 > .01$ ）、学歴（ $\chi^2(8) = 10259, p = .247 > .01$ ）、および居住地（ $\chi^2(4) = 1.095, p = .895 > .01$ ）では、統計的に有意な差異がなかった。

しかし、年齢（ $\chi^2(8) = 38.724, p = .000 < .01$ ）、月収（ $\chi^2(12) = 36.053, p = .000 < .01$ ）、職業（ $\chi^2(12) = 63.868, p = .000 < .01$ ）、およびガイド付き旅行経験の有無（ $\chi^2(4) = 266.852, p = .000 < .01$ ）のあいだには有意な差異がみられたそこで、これら4つのプロフィールに対して、残差分析を行ったところ、以下がわかった（表8-15～表8-18参照）。

### ①年齢にみられる差異

「29歳以下」の回答者は、個人の実体験ではなく、「SNSからの情報」や「口コミ」が観光ガイドに抱くイメージの良し悪しに影響を与えているのに対して、「30歳以上 39歳以下」と「40歳以上」の回答者は「個人的な実体験」がイメージに影響を与えていると考えている。

一方、前掲表8-6からガイド付き旅行を経験した人は相対的に「29歳以下」に少なく、それを超えると多くなっていた。そのため、「29歳以下」の回答者は、個人の実体験がさほどないため、SNSや口コミのような外部から得られる情報に左右されやすいと推察する。

以上から、観光ガイドのイメージをコントロールするためには、「29歳以下」ではSNSや口コミなどの外部情報に、それ以上の場合は個人的な実体験に留意すべきことが理解で

きる（表 8-15 参照）。

表 8-15 年齢と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性

影響要因 年齢	個人の実体験	口コミ	テレビ放映	SNSからの 情報	その他
29歳以下	108 -5.5	77 1.9	33 .9	76 3.8	13 1.3
30歳以上-39 歳以下	215 4.0	79 -1.2	36 -.5	58 -2.8	9 -1.6
40歳以上	29 3.1	5 -1.5	2 -1.0	3 -1.9	2 .6

注：表中の上段の数字は観測度数を示し，下段の数字は調整済みの残差を示す。以下の表も同じ。

## ②月収にみられる差異

月収が「3,000元以下」の回答者は，個人の実体験ではなく，「口コミ」と「SNSからの情報」が観光ガイドに抱くイメージの良し悪しに影響を与えているのに対して，この月収が「5,000元」を超えると，「個人的な実体験」がイメージに影響を与えている。

他方，前掲表 8-7 からガイド付き旅行を経験した人は相対的に「3,000元未満」に少なく，この金額が「5,000元」を超えると多くなっていた。そのため，「3,000元未満」の回答者は，個人の実体験がさほどないため，SNS や口コミのような外部から得られる情報に左右されやすいと推察する。

以上から，観光ガイドのイメージをコントロールするためには，「3,000元未満」では SNS や口コミなどの外部情報に，それ以上の場合は個人的な実体験に留意すべきことが理解できる（表 8-16 参照）。

表 8-16 月収と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性

影響要因 月収	個人の実体験	口コミ	テレビ放映	SNSからの 情報	その他
3,000 元未満	64 -5.2	59 3.1	21 .5	48 2.3	10 1.6
3,000 元以上 5,000 元未満	109 .0	47 -6	25 .8	45 .5	5 -1.1
5,000 元以上 8,000 元未満	97 2.6	31 -1.4	15 -5	26 -1.3	5 -3
8,000 元以上	82 3.2	24 -1.3	10 -1.0	18 -1.8	4 -2

### ③職業にみられる差異

観光ガイドのイメージに影響を与える要因と職業との関連性をみると、「公務員・公企業職員」、および「その他の職業」では「個人の実体験」がイメージ形成に影響することが多く、「会社員」と「学生」では、「SNSからの情報」が影響することが多い。

これに対して、前掲表 8-7 からガイド付き旅行を経験した人は相対的に「学生」に少なく、「公務員・公企業職員」、「その他の職業」に多くなっていた。そのため、「学生」である回答者は、個人の実体験がさほどないため、SNS や口コミのような外部から得られる情報に左右されやすいと推察する。

以上から、観光ガイドのイメージをコントロールするために、「学生」の場合は SNS や口コミなどの外部情報に、それ以外の職業に就く人に対しては個人的な実体験に留意すべきことが理解できる（表 8-17 参照）

表 8-17 職業と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性

影響要因 職業	個人の実体験	口コミ	テレビ放映	SNSからの 情報	その他
公務員・公企 業職員	91 2.2	38 .5	15 -.2	21 -2.2	1 -2.2
会社員	98 -.6	31 -3.0	27 1.8	51 2.4	8 .5
学生	39 -5.5	39 1.7	19 1.6	42 3.6	7 1.2
その他の職業	124 3.4	53 1.2	10 -3.0	23 -3.6	8 .4

④ガイド付き旅行経験の有無にみられる差異

観光ガイドのイメージに影響を与える要因と観光ガイド付き旅行経験の有無との関連性をみると、「あり」と答えた回答者は「個人の実体験」がイメージ形成に影響することが多く、「ない」と答えた回答者では、「SNSからの情報」、「口コミ」、「テレビ放映」が影響することが多い。

このうちのガイド付き旅行経験がない回答者は、「個人の実体験」がないため、SNS や 口コミ、またはテレビ放映のような外部から得られる情報に影響され観光ガイドへのイメージを形成していると推察する。

以上から、観光ガイドのイメージをコントロールするために、「観光ガイド付き旅行経験なし」の場合は SNS や 口コミなどの外部情報に、「観光ガイド付き旅行経験あり」の場合は個人的な実体験に留意すべきことが理解できる（表 8-18 参照）

表 8-18 観光ガイド付き旅行経験の有無と観光ガイドのイメージに影響を与える要因の関連性

影響要因 経験	個人の実体験	口コミ	テレビ放映	SNSからの 情報	その他
あり	328 16.3	58 -7.9	25 -5.9	45 -8.0	11 -7.7
なし	24 -16.3	103 7.9	46 5.0	92 8.0	13 1.7

以上から、観光ガイドに抱くイメージは、観光ガイド付き旅行経験と関連しており、⑦この経験がない人、またはその経験が少ない人（低所得者、若年者、学生）は、SNS、口コミ、

テレビ放映などの外部情報を通じてイメージを形成していることが相対的に多い、④これに対して、観光ガイド付き旅行を経験したことがある人は、自分の経験に基づきイメージを形づくっていると思われる。

## 6. 観光客が考える観光ガイド育成上の課題

さらに、中国国内の既存研究はマスコミ報道でしばしば指摘されてきた観光ガイドの育成課題、つまり、①給与の安さ、②仕事の肉体的な厳しさ、③仕事の危険さ、④ガイドの社会的評価の低さ、⑤ガイドを雇用する会社が健康保険制度など社会保障制度を整備していないこと、⑥ガイドに対するマイナス報道の多さ、⑦労働者としての権利が守られていないこと、⑧ガイドの仕事に対する利用者の理解不足、⑨職業意識に欠けるガイドが存在すること、⑩ガイドが観光業界に見られる価格競争の犠牲者、そのしわ寄せが全てガイドにきていること、について回答者がどのように考えているかを質問した。

なお、本調査は、回答者の意見を、5段階のリッカート尺度（「5. そう思う、4. どちらかといえばそう思う、3. どちらともいえない、2. どちらかといえばそう思わない、1. そう思わない」）を用いて聴取した。

その結果、半数以上の回答者が「そう思う」、または「どちらかといえばそう思う」と答えた項目は、「②仕事の肉体的な厳しさ（60.4%）」、「⑥ガイドに関するマイナス報道の多さ（57.3%）」と、「⑩価格競争の犠牲者（58.9%）」の3つであった。

これに対して、「①給与の安さ」では、回答者の約55%は、「どちらともいえない」と考えており、給与が安い、または安くないと考える回答者より多かった。また、「④社会的評価の低さ」では、約30%の回答者が「そう思う+どちらかといえばそう思う」と考えているが、全体の約43%は「そう思わない+どちらかといえばそう思わない」と考えており、回答率は後者の方が高いものの意見がほぼ拮抗している。

さらに、「⑤社会保障制度の未整備」では、約42%の回答者が「そう思う+どちらかといえばそう思う」と考えており、「そう思わない+どちらかといえばそう思わない」と回答した人の合計18.5%より高いものの過半数に達していない(表8-19参照)。

表 8-19 観光客が考える観光ガイド育成上の課題 (N=745, %)

回答者の意見 ガイドが直面する問題点	そう 思わない	どちらと いえばそ う思わな い	どちらと もいえな い	どちらか と いえば そう思う	そう思う
①給与の安さ	7.2	12.8	55.2	19.3	5.5
②仕事の肉体的な厳しさ	2.7	12.5	24.2	51.3	9.3
③仕事の危険さ	6.0	20.8	31.4	35.8	6.0
④社会評価の低さ	7.9	35.6	27.4	23.9	5.2
⑤社会保障制度の未整備	4.4	14.1	39.5	35.4	6.6
⑥ガイドに関するマイナス報道の 多さ	3.7	13.6	25.9	47.4	9.4
⑦労働者の権利が守られていない こと	3.4	12.6	43.4	36.6	4.0
⑧職業意識の欠如	3.9	11.5	35.6	43.4	5.6
⑨ガイドに対する利用者の理解不 足	3.6	18.9	29.3	43.8	4.4
⑩価格競争の犠牲者	3.5	10.1	27.5	48.6	10.3

そこで、次に、この給与の安さ、社会的評価の低さ、社会保障制度の未整備の3項目それぞれと、回答者プロフィール(表 8-2 参照)との関連性をウィルコクソン(Wilcoxon)の順位和検定、またはクラスカル=ウォリス (Kruskal-Wallis)検定を用いて調べた。

#### ①給与の安さにみられる差異

その結果、年収の分布は、全てのプロフィールのカテゴリに対して同一、つまりカテゴリ間の差異を見い出すことができなかった。これにより、回答者のプロフィールが異なってもその過半は、「どちらかともいえない」、つまり観光ガイドの給与が安いとも高いとも考えていないことがわかった(表 8-20 参照)。

表 8-20 給与の安さと回答者プロフィールとの関連性

N=745

居住地	性別	年齢
WilcoxonのW=206322.000 Z=-.130 漸近有意確率(両側)p=.897	WilcoxonのW=94257.000 Z=-.042 漸近有意確率(両側)p=.967	Kruskal-WallisのH=1.692 df=2 漸近有意確率p=.429
学歴	職業	月収
Kruskal-WallisのH=3.430 df=2 漸近有意確率p=.180	Kruskal-WallisのH=1.581 df=3 漸近有意確率p=.664	Kruskal-WallisのH=.596 df=3 漸近有意確率p=.897

## ②社会的評価の低さにみられる差異

一方、観光ガイドの社会的評価の低さに関して、学歴を除くと、回答者のプロフィールが異なっても、「そう思う+どちらかといえばそう思う」と考える回答者が優勢であるが、「そう思わない+どちらかといえばそう思わない」と考える回答者とほぼ拮抗していると思われる(表 8-21 参照)。

表 8-21 社会的評価の低さと回答者プロフィールとの関連性

N=745

居住地	性別	年齢
WilcoxonのW=206322.000 Z=-.130 漸近有意確率(両側)p=.897	WilcoxonのW=94257.000 Z=-.042 漸近有意確率(両側)p=.967	Kruskal-WallisのH=.050 df=2 漸近有意確率p=.975
学歴	職業	月収
Kruskal-WallisのH=19.485 df=2 漸近有意確率p=.000**	Kruskal-WallisのH=4.116 df=3 漸近有意確率p=.249	Kruskal-WallisのH=5.627 df=3 漸近有意確率p=.131

これに対して、統計的に有意な差異があった学歴に対して、ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ、「高卒以下」と「4年制大学卒以上」のあいだ、および「3年制大学卒」と「4年制大学卒以上」のあいだに統計的に有意な差異があった。また、各学歴カテゴリー別の平均ランクは、「4年制大学卒以上」が最も高い。そのため、「4年制大学卒以上」の回答者は、他のカテゴリーに属する回答者よりも、「そう思う+どちらかといえばそう思う」と考える人の割合が高いことがわかる(表 8-22 参照)。

表 8-22 学歴にみられるガイドの社会的評価の低さに関する意見の差異

平均ランク 学歴	平均ランク	有意確率 学歴	調整済み有意確率		
			高卒以下	3年制大学卒	4年制大学卒 以上
高卒以下	330.55	高卒以下	———	1.000	.046*
3年制大学 卒	321.30	3年制大学 卒	———	———	.000**
4年制大学 卒以上	395.61	4年制大学 卒以上	———	———	———

③ 社会保障制度の未整備にみられる差異

さらに、観光ガイドの社会的評価の低さと回答者プロフィールの関連性を調べると、学歴を除けば、どのプロフィールも統計的に有意な差異が見い出せなかった。そのため、回答者プロフィールが異なっても、「そう思う+どちらかといえばそう思う」と考える回答者と、「そう思わない+どちらかといえばそう思わない」と考える回答者の割合は、前者がやや優勢であるもののほぼ拮抗しているといえる（表 8-23 参照）。

表 8-23 社会保障制度の未整備と回答者プロフィールとの関連性 N=745

居住地	性別	年齢
WilcoxonのW=205704.000 Z=-.387 漸近有意確率(両側)p=.698	WilcoxonのW=90824.000 Z=-1.350 漸近有意確率(両側)p=.177	Kruskal-WallisのH=.050 df=2 漸近有意確率p=.975
学歴	職業	月収
Kruskal-WallisのH=19.485 df=2 漸近有意確率p=.004**	Kruskal-WallisのH=4.116 df=3 漸近有意確率p=.249	Kruskal-WallisのH=5.627 df=3 漸近有意確率p=.131

他方、統計的に有意な差異があった学歴に対して、ボンフェローニの補正による多重比較を行ったところ、「高卒以下」と「3年制大学卒」のあいだ、および「3年制大学卒」と「4年制大学卒以上」のあいだに統計的に有意な差異があった。また、各学歴カテゴリー別の平均ランクは、「高卒以下」が最も高い。



そのため、学歴が「高卒以下」の回答者は、他のカテゴリーに属する回答者よりも、社会保障制度の未整備に対して、「そう思う＋どちらかといえばそう思う」と考える人の割合が高いといえる（表8-24参照）。

表 8-24 学歴にみられる社会保障制度の未整備に関する意見の差異

平均ランク 学歴	平均ランク	有意確率 学歴	調整済み有意確率		
			高卒以下	3年制大学卒	4年制大学卒以上
高卒以下	410.70	高卒以下	——-	.016*	.855
3年制大学卒	329.18	3年制大学卒	——-	——-	.010**
4年制大学卒以上	382.48	4年制大学卒以上	——-	——-	——-

#### 第 4 節 本調査結果から類推できる観光ガイドの育成課題

以上、本調査の概要と結果の分析について述べた。そして、観光客の意見を聴取するうちに、そこから類推できる観光ガイドの育成課題が浮かび上がった。そして、その課題とは、以下である。

##### 1. 観光客満足を生み出すための知識・技能の充実

前述した調査のなかで、観光ガイドを利用したことがある回答者は、その属性、つまり居住地、性別、年齢、学歴、職業、学歴などに関係なく、回答者の約 6 割は、観光ガイドから得たガイドサービスに対して、満足しているわけでもなく、不満でもない状態であった(表 6-6 参照)。そして、この評価は、前掲の彭雯娟 (2014) などの既存研究の主張と一致していた。

そのため、観光客の満足度を高めるために、なぜそのようなあいまいな状態が生起したのか、観光客は現状の観光ガイドのどのような点に満足していないのかを究明する必要がある。その上で、観光客の満足を向上させるためのガイド知識、技能や望ましい接遇手法などを明らかにしながら、その充足を図ることが重要になる。

##### 2. 観光ガイドに対するイメージの向上

本章が行った調査から、回答者が抱く観光ガイドのイメージは、さほど良好でなかったこ

とを明らかにした。

観光ガイドに対するイメージは、観光客の事前期待を形成し、それが良好でなければ、事前期待が高まらず、むしろ疑いの目で観光ガイドの行動を注視するであろう。そのため、観光ガイドのイメージをどのように向上させるかは、ガイド本人だけでなく、それが所属する旅行会社の関心事になる。

特に、高所得者や会社員、または学生は、多様な情報に接していたり、さまざまなサービスを体験していたりする機会が多いと思われる。そして、そうであれば、この機会の増加にともない観光ガイドをみる目が厳しくなるのではないか。それゆえ、このような観光客には、より高度なガイドサービス提供する必要がある、それをいかに教育し、修得させるかが今後の観光ガイドの育成課題になる。

### 3. プライベートな情報をマネジメントする能力の獲得

観光ガイドに抱くイメージの形成方には 2 つのルートがあることが推察できる。なぜなら、ガイドを利用したことがある人は、その実体験に基づきイメージを形成する傾向があるのに対して、ガイドを利用したことがない人は、SNS やテレビ、または口コミなどの外部情報を通じて、イメージを得ることが相対的に多いからである。

一方、われわれは、未体験の製品やサービスに接するとき、自己が直面する不安感を解消するために、当該製品やサービスに係る情報をしばしば検索する。そのとき、SNS や知人などの親しい人からの情報は、信ぴょう性が高いものとして捉えられることが多い。

そうであるとすれば、ガイドを利用したことがない人は、SNS や口コミによって自分自身のイメージを形作りやすい。そのため、ガイドやガイドを雇用する組織は、SNS などの外部情報に敏感になるべきであり、そのマネジメント力が不可欠になる。

### 4. 観光ガイドとしての職業意識の涵養

今回の調査では、観光ガイドの「給与の安さ」、「社会的評価の低さ」に対して、賛意を示した回答者は少数派であり、本章第 6 章や第 7 章で行った調査結果と異なる結果になった。なぜ、このような相違が生まれたのかは、今後の研究課題になると思われる。

しかし、今回の調査で回答者は、現在の観光ガイドが直面するキャリア開発上の問題点として、「仕事の肉体的な厳しさ」、「ガイドに対する利用者の理解不足」や「ガイドに関するマイナス報道の多さ」に加え、観光ガイドにみられる「職業意識の欠如」を約半数が指摘していた。これは、本章第 2 章で述べた既存のガイド教育の欠陥、つまりガイド試験対策に特化し過ぎた教育がもたらしたのではないかと推察する。そのため、今後は、この職業意識を涵養できる教育に配慮すべきであると思われる。

## 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

#### 第1節 中国観光ガイドの育成課題

本章はまず、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る。そのうえで、政府観光機関、観光ガイドを育成する大学などの観光教育機関、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から、それらの課題への解決策を提案したい。

##### 1. 年齢、学歴とガイド資格に関連する育成課題

現状の中国観光ガイドが直面する育成課題として、先行研究がしばしば言及されており、かつ本研究第7章などでそれを再確認した観光ガイド年齢の若さ、低い、ガイド資格の低さをまず指摘したい。

##### (1) 年齢の若さ

本研究の第7章で行った調査から、回答者である中国観光ガイドの大半は、40歳以下のどちらかといえば若年者であり、40才以上の中高年ガイドが極めて少ないことがわかった。また、第6章で行った旅行会社を対象にした調査からも、雇用するガイドの年齢が例外なく23才から39才までの若者であり、40才以上のガイドを雇用する旅行会社は存在しなかった。

一方、第7章の調査から、回答者のガイド経験年数は、上記の年齢と比例して、その大半が10年以下の短期であった。そのため、現在の中国観光ガイドには、年齢構成に不均衡さがあるだけでなく、ガイドとしての経験年数が短いと推察できる。

しかし、経験年数の少なく観光ガイドでは、ガイド業務に熟達できないだけでなく、ガイドノウハウの蓄積も不十分であると思われ、高度化する旅行者ニーズに合致したガイドサービスを提供できるのかが疑問になる。

むしろ、今日の観光客は、過去と異なり、ガイドブックに掲載されている誰でも知っている観光情報ではなく、あまり知られていない観光情報を求めており、それを得たことをインスタグラムやFaceBookで自慢する風潮がある。

このような観光客のニーズに対応するためには、自分が担当する地域のディープな情報

に敏感になり、それらに熟知したプロフェッショナル性の高い観光ガイドになる必要がある。しかし、その段階に至るまでには、相当の経験年数が求められる。それゆえ、現状の経験年数の短さは、今日の観光ガイドにとって自己の成長を阻む障害であり、それを延伸することが、今後の観光ガイドを育成する際の課題になる。

## (2) 学歴の低さ

第 6 章で、20 社の旅行会社を対象に行った質問紙調査では、旅行会社の正規雇用観光ガイドの学歴構成について尋ねたところ、3 年制大学卒が最も多く、全体の 3 分の 2 を占めており、4 年制大学卒以上は全体の 4 分の 1 に過ぎなかった。高校卒以下は全体の約 1 割を占めていることが分かった。

そして、第 7 章の観光ガイド本人に対する質問紙調査では、調査回答者の学歴について、尋ねたところ、3 年制大学卒は最も多く、全体のおよそ半分を占めている。高卒以下は全体の約 3 分の 1 を構成しており、この二者で、4 分の 3 を超えていることが分かった。

このことから、中国観光ガイドの学歴は 3 年制大学卒以下に集中しており、大半の観光ガイドはどちらかといえば、高学歴者でないことが推察できる。

しかし、今日の観光客が求めるガイドサービスが高度なものとなっているため、一般常識に加え、接客技能、歴史やと地理、人びとの生活、街の情報など様々な分野の知識・技能が必要になる。それらに習熟するためには、職業学校での教育では不十分であり、より高い学歴が求められる。

中国経済や教育レベルの発展に伴う高学歴社会の到来とともに、観光ガイドの学歴は総体的に高まることが必然として見込まれる。しかし、1989 年より実施された観光ガイドの資格試験制度では、高校卒という観光ガイド試験応募の学歴要件が続くかぎり、観光ガイドの学歴レベルが高まることには相当時間がかかると考えられる。

## (3) ガイド資格の低さ

本研究は、第 7 章の観光ガイドに対する質問紙調査では、観光ガイドの資格等級を尋ねたところ、初級が最も多く、全体の約 9 割 (87.8%) を占めている。中・高級は僅か 12.2% のみであった。観光ガイドの等級はほとんど初級に集中しており、高い等級の観光ガイドは極めて少ないことがわかった。そのため、本研究の観光ガイドはガイドとしての技能は、初歩段階であるといえる。

観光ガイドの中級と高級資格試験への参加を阻害する原因はいくつかあるが、先行研究から見れば、ほとんどの旅行会社では、観光ガイドの等級が直接に観光ガイドの給与に反映されないことが最も大きな原因であるとのことである。

観光ガイドの高い資格への進級を奨励するには、旅行会社が観光ガイドの給与制度及び

観光ガイドへのインセンティブメカニズムを変革する必要があると考えられる。

## 2. 雇用環境に関連する育成課題

本研究では、中国観光ガイドの育成課題には、以下で示したように、①非正規雇用の多さ、②収入の低さ、③社会保障制度の欠如といった雇用環境に関連する課題があることを明らかにした。

### (1) 非正規雇用の多さ

第1章でも述べたように、中国では、観光ガイドの種類は雇用方法により、二つに大別される。一つは、旅行会社に正規雇用されている「正規雇用観光ガイド」<sup>141</sup>である。もう一つは、旅行会社に正規雇用されていないで、観光ガイドサービスセンターなどに登録するだけで、シーズン時等に一時的にガイドの仕事を行う「非正規雇用ガイド」<sup>142</sup>である。

第6章では、旅行会社に対する質問紙調査の中で、20社の旅行会社に観光シーズン時の非正規雇用ガイドの雇用について尋ねたところ、9割の旅行会社は「雇用したことがある」との答えである。「ない」と答えたのは僅か1割のみである。そして、非正規雇用をしている旅行会社に非正規雇用の人数に対して尋ねたところ10人以上と答えたのは全体の7割であったことが分かった。

このことから、現在、中国では、非正規雇用観光ガイドが大量的に存在していることが推察できる。

本研究の第3章で述べているメディアに報道されている観光ガイドの問題も、多くの場合、非正規雇用観光ガイドによる問題であることがわかった。観光ガイドのフリーランス制度の実施に伴い、旅行会社や政府観光機関などが、管理や再教育などを通して非正規雇用観光ガイドの素質能力を向上させる方策の実施も必要になる。

それらの非正規雇用観光ガイドへの管理は旅行社、また政府観光管理機関が直面している大きな課題であるといえる。

### (2) 収入の低さ

第7章では、観光ガイドの年収について尋ねたところ、年収が8万元以下の回答者は全体のおよそ3分の2を占めていた。調査当時、調査実施都市住民の平均年収は8万元以上であった。そのため、観光ガイドの年収は相対的に低額であり、観光ガイドはどちらかといえば、低所得者であるといえる。

<sup>141</sup> 「専業観光ガイド」とも呼ばれる。

<sup>142</sup> 「兼業観光ガイド」、あるいは「社会ガイド」とも呼ばれる。

そして、同じ観光ガイドに対する調査から、「年収に不満があるから」という理由は観光ガイドが仕事を辞める大きな理由の一つである<sup>143</sup>ことが分かった。また、観光ガイドの低収入問題は観光ガイドの最も大きな離職の理由の一つ<sup>144</sup>になっていることが本研究の第7章の旅行会社に対する質問紙調査でもわかった。

しかし、本研究で行った観光客に対する質問紙調査では、観光ガイドという仕事は、「給与が安い」と考える回答者の割合が少数派であることが分かった。一般の中国人観光客は、先行研究の主張と異なり、観光ガイドの仕事を給与が安いとは必ずしも思っていないことが推察できる。

このことから、一般の中国人観光客から見れば、観光ガイドという職業は給与が安いとは必ずしも思われませんが、実際は、観光ガイドの給与は安いのが現状である。

観光ガイドの低収入問題を重視し、現状の観光ガイドの給与制度に対する改革などが実施されない限り、観光ガイドの離職問題、そして、第3章で述べている観光ガイドと観光客とのトラブル、「観光ガイド」が「買い物ガイド」になった現象などの徹底的な解決が困難であろうと考えられる。

### (3) 社会保障制度の欠如

本研究では、観光ガイドの社会保障の状況について、質問紙調査を行ったところ、観光ガイドの社会保障が整っていないことが分かった。そして、「社会保障が整っていないから」という理由が観光ガイドの最も大きな離職理由であることが第7章の観光ガイドに対する質問紙調査から分かった。

第6章の旅行会社に対する質問紙調査からも同じ結果が得られ、旅行会社からみた観光ガイドの離職の最も大きな理由として、「社会保障が整っていないから」という理由は「仕事と家庭の両立は困難だったから」、「収入に不満があるから」と並列し、最も大きな理由になった。

ここから見れば、観光ガイドの社会保障欠如の問題は既に観光ガイドの定着に影響する最も大きな原因になっていることが理解できる。

観光ガイドの社会保障欠如の問題は早めに解決されない限り、優秀な観光ガイド人材の確保が困難となることも予想できる。

### 3. ガイドとしての知識・技能、プロ意識と仕事への自信に関連する育成課題

また、ガイドとしての知識・技能と職業意識に関連する中国観光ガイドの育成課題として、

<sup>143</sup> 「社会保障が整っていないから」、「仕事と家庭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」、「体力不足のため」に次いで、五番目の理由になっている。

<sup>144</sup> 他の二つの理由は、それぞれ、「仕事と家庭との両立は困難だったから」と「年収に不満があるから」である。

以下がある。

## (1) 知識・技能の不足

本研究は、第7章の観光ガイドを対象にした質問紙調査で、回答者に「観光ガイドとしての知識・技能の充足度」について尋ねたところ、「どちらともいえない」というあいまいな評価を下す回答者は全体の約4割存在しており、相当数の観光ガイドは自己の知識や技能レベルを高く評価していないことがわかった。

また、第6章の旅行会社を対象にした質問紙調査で、旅行会社に「現在の中国観光ガイドの知識と技能は、旅行会社が求めているものに達しているかどうか」について、全体の回答旅行会社は「どちらかといえば達している」と「どちらとも言えない」とのあいまいな評価をしていることがわかった。さらに、「旅行会社が抱える観光ガイドの問題点」について質問したところ、40%の旅行会社は「観光ガイドに要求されている知識を満たしていないこと」と答えた。

以上から見れば、観光ガイド本人だけでなく、旅行会社も現在の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が分かった。

一方、第6章で、旅行会社に、観光ガイドの知識と技能を高めるための定期的なトレーニングがあるかどうかについて質問したところ、「ない」と答えた旅行会社は2割ほど存在していることが分かった。また、観光ガイド専攻と観光関係専攻からの新卒のガイドに対する旅行会社の満足度について尋ねたところ、「どちらかといえば満足」と「どちらとも言えない」とあいまいな答えをした旅行会社は95%であった。そのため、観光ガイド専攻と観光ガイド関係専攻新卒の観光ガイドに対する旅行会社の満足度はあいまいで、さほど高いことが推察できる。

さらに、第7章の観光ガイドに対する質問紙調査で、観光学や観光専攻学を専攻とした回答者に「学校で学んだガイド関連授業が現在どの程度役立っているか」について、尋ねた結果、「役立った」と答えたのは僅か13.7%であった。回答者は学校で学んだ観光ガイド関連の勉強が実社会に有効に生かされるとは積極的に評価していないことが推察できる。

このことから、旅行会社や教育機関が現状を果たしている役割が必ずしも高いとはいえないことが理解できる。観光ガイドの育成問題を解決するには、旅行会社や観光教育機関などの役割を十分発揮させるのが絶対必要であると考えられる。

## (2) 希薄なプロ意識と仕事への自信の欠如

本研究の第7章で、観光ガイドを対象にした質問紙調査では、「観光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「どちらかといえば好き」と答えた回答者は全体の85%を占めていたため、大半の回答者は、自分の仕事が好きと考えているように

思われる。「どちらかといえば嫌い」と「どちらともいえない」と答えた回答者は15%であった。

また、ガイドとしての適性を聴取したところ、8割以上(84.3%)の観光ガイドは自分がガイドとしての適性があると思っていることが分かった。

このことから、大半の観光ガイドは自分がガイドとしての適性があると自己評価しているものの、前述したように、自己のガイドとしての知識や技能レベルを高く評価していない自分のガイドとしての能力には自信がさほど高くない。

このことから、観光ガイドの能力を高め、彼・彼女らに職業に対して自信をつけさせるのが、観光業の健やか且つ持続的な発展に絶対必要になると察知できる。

### (3) 乏しいサービス志向と職業倫理

本研究の第3章では、中国メディアに報道されている観光ガイドの問題の中で、サービス精神の欠如と職業倫理違反の事例が多発していることが分かった。

また、第6章は、旅行会社を対象にした質問紙調査では、旅行会社が抱える観光ガイドの問題点について尋ねたところ、観光ガイドの「サービスの意識が足りないこと」と答えた旅行会社は最も多く、65%を占めており、次いでは、「職業倫理違反の現象が多いこと」と答えた旅行会社で、全体の45%を占めていることがわかった。

さらに、第8章の観光客を対象にした質問紙調査では、観光ガイドが直面している問題点に対する回答者の意見を尋ねたところ、「職業意識の欠如」に賛意を示す回答者は半分以上を占め、多数派であることが分かった。

観光ガイドのサービス精神の欠如と職業倫理違反多発の原因は、中国観光業市場秩序の原因もあり、また、教育機関の人材育成の方法などにもかかわっているため、この問題を解決するには、多方面の協力が求められる。

## 4. 定着率に関連する育成課題

### (1) 低い経験年数と勤続意欲

第7章は、観光ガイドを対象にした質問紙調査で、回答者の転職経験、つまり、「ガイドとして以前勤務していた旅行社数」について尋ねたところ、「2社以上」が全体の8割近くに達した。

また、観光ガイドを続けたい年数について尋ねたところ、「生涯継続する」と回答した者は僅か12.5%であり、「3年未満で観光ガイドを辞めたい」と答えた観光ガイドは僅か2割程度であった。全体の6割以上は、「5年未満でガイドを辞めたい」と答えた。

このことから、観光ガイドの経験年数と勤続意欲は、さほど高くないことが理解できる。



## (2) 高い離職率

第6章は、旅行会社を対象にした質問紙調査で、旅行会社の正規雇用観光ガイドの年間離職率について、「20%以上」と答えた旅行会社は6割を占めており、極めて多いことが分かった。加えて、旅行会社が抱える観光ガイドの問題点について尋ねたところ、「離職率が高いこと」と答えた旅行会社は40%も占めている。

このことから、観光ガイドの定着率はさほど高くないこと、そして、その高い離職率は最早旅行会社の発展を制約する大きな人的資源問題になったことが推察できる。

一方、観光ガイドの離職が頻発する原因について、旅行会社の回答から、①「社会保障が整っていないから」、②「仕事と家庭との両立が困難だったから」、③「収入に不満があるから」と質問紙調査で分かった。

また、観光ガイドに尋ねたところ、①「社会保障が整っていないから」、②「仕事と家庭との両立が困難だったから」、③「ガイドの社会的な評価が低いから」、④「体力不足のため」、⑤「収入に不満があるから」の順になる。

ここから見れば、「社会保障の欠如問題」、「仕事と家庭の両立難の問題」と「給与の問題」が観光ガイドの離職に深くかかわっていること、また、「観光ガイドの体力問題」と「観光ガイドの社会評価の低さ問題」も観光ガイドの離職にかかわっていることが分かった。

そこで、観光ガイドの低定着率を解決するために、以上の本研究で明らかになった方面から改革改新の方策を探り出し、力を入れていくことが必要であると考えられる。

以上の議論を踏まえて、政府観光機関、観光教育機関、旅行会社、観光客および観光ガイド本人からみた中国観光ガイドの育成課題を、以下のように取りまとめられる。

- ⑦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
- ⑧雇用環境に関連する育成課題：非正規雇用の解消、収入アップ、社会保障制度の整備
- ⑨ガイドとしての知識・技能と職業意識に関連する育成課題：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、
- ⑩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

## 第2節 多角的な視点に基づく育成課題の解決策

以上に述べたように、中国観光ガイドの育成課題が多く存在している。それらの課題を解決するには、観光ガイド単独では難しく、政府観光機関、観光ガイドを育成する観光教育機関、観光ガイドを雇用する旅行会社や観光客の多角的な視点から考察すべきであると考え

ている。

具体的な解決策として、以下を提案する。

## 1. 政府観光機関が取り組むべき解決策

政府観光機関は観光関係法規制度の制定、観光市場への監督と管理などにおいて、重要な役割を果たしている。観光業の発展に従い、政府観光機関は以下のような方面での改革などを行い、取り組む必要がある。

### (1) 観光ガイド資格試験制度の改革

観光ガイド資格試験が実施されて以来、観光業に、多くの人材を送り出してきた。観光業の発展に伴い、これまでの観光ガイド資格試験制度は、第2章で先行研究に指摘われたように多くの問題に直面し、その変革が日増しに重要になりつつある。そこで、本研究は、以下の2つの改善を提言したい。

#### ①観光ガイド試験受験資格を高めること

そのため、観光ガイドの質を高めるには、その前段階である受験資格要件をまず高める必要がある。観光ガイドに対する質問紙調査で、学歴が3年制大学卒以上の回答者は7割を超えていることが分かった。観光ガイド応募の学歴条件を3年制大学卒に高めることが可能であると考えられる。

#### ②観光ガイド資格試験以外の観光ガイド資格認定の方法を開発すること

従来の観光ガイド資格の認定方法が観光ガイド資格試験だけであり、単一であることが先行研究から分かった。それで、観光ガイドになるための資格認定方法を補充し、より多くの観光地域のことを熟知する住民を活用し、彼らが簡単に地域の観光業に参加できるような制度を制定することが必要である。

それから、政府の観光管理機関の資格試験出題への介入を弱め、資格試験の決定的な役割から指導的な役割に変え、現在の出題者単一の状態を変えることである。観光ガイド資格試験の出題は政府の観光管理機関のみならず、観光ガイドの前線で働いているベテランの観光ガイド、観光学の専門家、観光関係教育機関などの作用を十分に発揮させるべきである。

最後に、観光ガイド資格試験の内容を改革し、主観的な題目を増やし、ガイドの職業素質と職業倫理など、ガイドの総合的な質に対する考察題目を増やす必要がある。

### (2) 観光ガイドという職業の社会的認知向上策の立案と実施

現在の中国職業分類システムでは、「観光ガイド」という職種は入っていないのが現状である。観光ガイドの等級は中国の職稱評定上の等級とは統合されていないに加え、観光ガイ

ドの等級は旅行社から支払われる観光ガイドの収入に直接につながらないため、中国の観光ガイドは高い等級への進級希望が高くないのが現状である。

それは、本研究での観光ガイドへの質問紙調査からでも分かる。本研究の観光ガイドへの調査では、観光ガイドの等級について尋ねたところ、「初級」と答えたのは全体の約 88% を占め、中級以上は僅か 1 割のみの結果であった。中国観光ガイドの進級への積極性が低いということが推察できる。

観光ガイドの進級の積極性を高め、観光ガイドの質を向上させるには、政府は、従来の中国職業分類システムを改革し、「観光ガイド」という職種を「中国職種分類大典」に定め、「観光ガイド」を「専門技術人員」と明確に認め、観光ガイドの初級、中級、高級、特級といった等級と中国の職称評定の等級との統合を促進し、観光ガイドという職業の社会的認知向上策の立案と実施が必要である。

### (3) 非正規雇用観光ガイドへの着目

本研究は、先行研究や質問紙調査などを通して、中国には非正規雇用観光ガイドが大量に存在するという現状を見出した。そして、観光ガイドフリーランス制度の施行、個人旅行やオンライン観光の発展などに伴い、非正規雇用観光ガイドの数は今後も増加傾向にあり、非正規雇用観光ガイドの観光業の発展に果たす役割もより一層重要になることは必至である。

非正規雇用観光ガイドの人数の増加に伴い、非正規雇用観光ガイドへの管理は重要な課題になっている。政府の観光関係機関としては、以下の方面で取り組むべきであると考えられる。①新しい技術や統計方法を利用し、オンラインサイト、旅行社などの協力を受け、非正規雇用観光ガイド人材の状況を総体的に把握する。②非正規雇用観光ガイドの現状や需要などを把握し、観光業関係各方面の意見を求めたうえで、非正規雇用観光ガイド向けの法規制度を制定する。③特別に非正規雇用観光ガイドの人材管理機関を設置し、管理や監督の機能を行い、非正規雇用観光ガイド間のコミュニケーションや能力向上のための定期的な研修などを開催し、活用する。④非正規雇用観光ガイドの社会保障の加入などを促進する。

### (4) 全国規模での観光ガイド協会の設立と権限の委譲

中国では、地域的な観光ガイド協会はあるが、全国的な観光ガイド協会はまだ設立されていないのが現状である。観光ガイドの帰属感を増やし、政府の観光ガイドへの管理機能を分担する全国観光ガイド協会の設立は急務である。中国旅游研究院の戴斌院長が 2018 年 3 月 17 日に著した「観光ガイドの高品質なサービスは中国観光業における最も重要な力量」という文章の中でも、全国的な観光ガイド会議を開催し、全国観光ガイド協会の設立を主張している。

また、2018年の两会<sup>145</sup>の時に、広東省恵州市政府副秘書長の黄細花氏は国家旅游局に観光ガイドの社会的な地位、待遇と素養を高めるための措置を収めることを提議した。その中でも、全国的な観光ガイド大会の開催と全国観光ガイド協会の設立が主張されていた。

以上のように、全国観光ガイド協会の設立は切望されており、政府の観光関係機関は迅速に全国観光ガイドの組織としての全国観光ガイド協会設立に取り組む必要がある。例えば、全国的な観光ガイド技能大会、観光ガイドに関する研究会、学会の設立、観光ガイドの研修政策の制定と実行、観光ガイドの表彰など、政府の一部の観光ガイドへの管理機能を全国観光ガイド協会に譲る必要がある。

#### (5) 観光ガイドの雇用と労働環境を保護するための法制度づくり

本研究の調査結果から見れば、中国では、観光ガイドに関する法規制度は極めて少ないことが分かった。観光ガイドに関する法律制度の制定は急務である。観光ガイドの義務に関する法律だけでなく、観光ガイドの権利保護に関する法律、特に、観光ガイドの労働時間、待遇、最低給与、社会保障などを含む条文を明確に規定する法律の制定、チップ制の導入などが必然である。

本研究が明らかにした観光ガイドの離職理由、「社会保障が欠けている」、「仕事と家庭の両立が困難である」、「収入が低い」といったものが最も大きな理由を鑑みても、観光ガイドの定着率向上、人材確保には、雇用と労働環境を保護するための法制度づくりが必要になる。

#### (6) 観光ガイド用ビッグデータベースの整備と公開

本研究が、中国における観光ガイド人材状況を調査する時に、政府の観光機関のウェブサイトなどを調べたところ、観光ガイドに関する重要な統計資料、例えば、全国観光ガイドの具体的な数、さらに、その量的な変化、全国観光ガイドの構成、年度ごとの全国観光ガイド資格試験受験者の数及び学歴等の構成などは、一切見いだせなかった。

このことから、中国では、観光ガイドに関するビッグデータベースが十分に構築されておらず、現在のビッグデータ時代に遅れを取っていることが察知できる。

そこで、政府は各方面、例えば、オンライン観光企業などの協力を得て、先進的なビッグデータ技術を利用し、観光ガイドに関する統計システムを構築し、観光ガイドの全体的な状況を把握したうえで、観光ガイドへの着目を深めていく必要があると考えられる。

---

<sup>145</sup> 「两会」とは、中国で毎年の三月ごろに開催される「全国人民代表大会」と「中国人民政治協商会議」のことである。中国中央政府に開催される一番重要な会議であり、世界中のメディアに広く知られている。

## (7) 観光ガイド向け適性検査の開発

本研究が行った旅行社に対する質問紙調査を通して、観光ガイドの性格の特徴が観光ガイドの仕事に重要な役割を果たしていることが分かった。例えば、本研究で観光ガイドを雇用する旅行会社を対象にした質問紙調査で、正規雇用ガイドを採用するときに重視するものを旅行会社に尋ねたところ、「接客技能」と「観光ガイドとしての経験」の順に、三番目に重視されていたのが「性格」である。また、旅行会社にガイドの離職理由を尋ねた際も、「性格的に向かない仕事だから」と答えた旅行会社は全体の30%である。さらに、「ガイドの性格が仕事にどれほど重要か」をすべての旅行会社が「非常に重要」、あるいは「重要」と回答し、性格の重要度を認識している。

このように、観光ガイドの性格の仕事に対する重要性は各旅行会社に認識されているが、観光ガイド採用時、性格適性検査の実施率はさほど高くない。中国で、観光ガイド向けの性格適性検査が早急に開発されることが期待される。

適性検査は日本では新人採用の時に、広く利用されているが、中国では、適性検査への重視度は極めて浅い。西暦587年中国の隋の時代に始まり、1904年まで1417年も続いていた官吏登用制度の「科挙」制度は現代の雇用や人生の進路を決定する時の「適性検査」の原型的な存在と言われている。にもかかわらず、本研究の調査によると、中国では、「適性検査」の種類が少なく、「適性検査」を行う学校や企業はほとんどない。

本研究は最初五因子性格尺度を利用し、中国観光ガイド向けの性格適性検査を試みた。しかし、有意な調査結果は得られなかった。政府観光機関が自身の資源を利用し、中国観光ガイド向けの性格適性検査を開発できれば、観光ガイド人材の選抜に大きく貢献に違いない。

## (8) 政府広報を用いた観光ガイドのイメージ向上

本研究では、観光客を対象にした質問紙調査では、ガイド付き観光を体験した観光客のガイド利用後の満足度について尋ねたところ、過半数の回答者は観光ガイドに対して、高い満足度を示さず、あいまいな評価を抱えていることが分かった。

先行研究でも述べられるように、観光客は観光ガイド一般に対して、あまり良好なイメージを有していないことも調査により裏付けられた。また、観光客の観光ガイド利用有無別の回答結果から観光ガイドを利用することでイメージも向上する可能性が示唆される。

さらに、観光ガイドのイメージに影響を与えた要因について、観光ガイドの利用経験がない人はSNSやテレビなどの外部からの情報からイメージを形づくっているとの結果が出た。

加えて、観光ガイドが直面する問題点に対する回答者の意見について尋ねたところ、半分以上の観光客が「観光ガイドに関するマイナス報道の多さ」に賛意を示した。

このことから、メディアが観光客の観光ガイドに対するあまりよくないイメージの形成に大きな影響要因であることが推察できる。

それで、観光ガイドのイメージを向上させ、観光ガイドという職業への敬意を育むには、メディアの作用を重視しなければならない。政府はメディアの報道を本来のあり方へと導き、観光ガイドに関するマイナス報道だけではなく、観光ガイドのプラスの報道を増やす必要がある。

## (9) 観光ガイドの再教育システムの構築

第3章のメディアに報道された「闇ガイド」や「職業倫理違反」のケースでは、政府の事後処理はほとんど該当したガイドに罰金、あるいはガイド資格証明書没収の処罰にとどまり、違法行為背後の原因追究も事後の再教育もなかったことが分かった。

そこで、交通規則違反の処罰規定などを参考に、観光ガイドの職業倫理違反などの行為に対して、再教育や違法行為背後の原因追究が必要になると考えられる。罰金や資格証明書没収だけではなく、根本から、その原因及び再発防止策の議論及び政策の制定も必要になる。

観光ガイドの違法行為への処罰、再教育や再発防止の政策を政府側が観光業の専門家など各方面の意見を聞き、政策を講じなければならない。

## (10) 地域間格差のない観光ガイドの育成

本研究では、観光ガイドの地域間の発展が極めて不均衡であることが分かった。中国全国各地の観光業の発展を図るには、観光ガイドの地域間の均衡的な発展も必要である。

中国は東部地方と西部地方は経済発展レベルの差異により、観光ガイドの発展も不均衡な状態にある。政府としては、東西地方の観光ガイドの交流を増やし、観光ガイドの研修などを通して、観光ガイドのサービスの品質などを高める必要がある。

## (11) 観光ガイド研究の支援と産学連携の強化

本研究の調査によると、既往の観光ガイドに関する研究は、その数は多い反面、実証的な研究は極めて少ない。それに、観光ガイドの研究に関する著書などはほとんどない現状が分かった。

政府は、観光ガイド関係のウェブサイトの整備をはじめ、観光ガイドを研究する学会など、観光ガイドに関する学術的組織の立ち上げに取り組む必要がある。

政府の観光関係機関が観光産業や観光関係教育機関との連携を重視し、産学共同で、観光ガイドの発展に向け、観光ガイドの育成課題への解決策を探り出すべきであると考えられる。

## 2. 観光教育機関が取り組むべき解決策

本研究では、観光ガイドを対象にした質問紙調査で、観光ガイドの学生時代の専攻について尋ねたところ、「ガイド専攻」が過半数（56.5%）であり、ガイド以外の観光関係専攻は約15%存在することが分かった。

そのため、回答者の約7割は、学生時代、観光関連専攻で学んだことが理解できる。それにより、観光ガイドの人材育成において、各種の観光関係教育機関が大きな役割を担っていることが分かった。

そのことから、観光業の市場ニーズに適合し、且つ観光客の多様なニーズに対応できる観光ガイドを育成するには、教育機関、特に、観光関係教育機関の役割が非常に重要であるといえる。

一方、観光学や観光ガイド学を専攻した観光ガイドに、「学校で学んだガイド関連授業が現在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。回答者の観光ガイドは自分が学んだ観光ガイド関連の勉強の実社会での有効性を積極的に評価していないことが推察できる。

そのため、観光ガイドの育成課題を解決するには、観光ガイド人材を育成する各種の教育機関、特に、近年、教育機関数や在校生数が増加傾向にある観光系大学や高等職業教育機関の役割を今以上に発揮させる必要がある。そして、観光ガイドを育成する観光教育機関としては、以下のような方面で取り組む必要があると考えられる。

### (1) 観光ガイド適性ある学生の選抜

まず、入口のところで、観光ガイドに適性があると見込まれる学生を選ぶのが大切である。例えば、上述した将来政府機関によって、開発される観光ガイドの性格適性検査の活用を提案する。従来の専攻学生の選抜方法に加え、観光ガイドという仕事の性質などを事前に志望学生に説明し、性格適性検査を活用することで、観光ガイドの仕事に適性のある学生を選ぶことが重要である。

### (2) 観光ガイドの仕事への自信や誇りを育む教育の実施

本研究が行った観光ガイドに対する質問紙調査の結果から、観光ガイドが普遍的に自分の知識や技能などの能力に自信を持たないばかりでなく、観光ガイドという職業に誇りを持っていないことが分かった。観光ガイド自身は観光ガイドという職業が社会地位の低い存在であると思いつている現状がある。その考え方は観光ガイドの観光ガイドという職業への情熱を失わせ、観光ガイドの接客態度、昇進や勤続意欲などに影響を与えている。

そこで、観光ガイド人材育成の担い手としての観光関係教育機関は観光ガイド専攻の新入生、在校生や卒業生に観光ガイドという職業が国の観光業に対する役割や重要性を強調し、観光ガイドになりたい学生に観光ガイドという職業への自信を確立させ、観光ガイドという職業に誇りを持たせることが重要である。

知識・技能の教授のみの従来の教育モデルを改革し、観光関係教育機関は仕事への自信やほこりを育む教育を行うのも重要であると考えられる。

### (3) ハード・ソフト両面の教育資源の確保

観光教育機関にとって、ハード・ソフト両面での教育資源の構築と活用が極めて重要であると言える。

#### ①ハード面：古い施設の廃棄と最新の教育施設の設置と旅行会社の併設

ハード面では、例えば、最先進の科学技術を使い、教育機関内に観光ガイドの職業現場を再現できる教室を設置するなどが必要である。また、学生の即戦力を養成するには、各教育機関が別途旅行会社を併設し、修学旅行のような商品を企画・販売して、教師の指導の下で、学生に観光ガイドとして働く機会を提供することも有益であると思う。

これにより、学生は、教師や本から得た知識を直ちに応用することができると同時に、教育機関も学生の知識応用力を知ることができ、その結果を直ちに授業にフィードバックすることで、教育方法などの改善を行うことができる。

#### ②ソフト面：ガイド実務通曉した教師採用と専任教員を中核にした教員組織の構築

中国の観光教育の始まりは遅く、観光専攻の教師チームも十分に機能せず、観光業の発展に貢献するに至っていない。多くの観光ガイド専攻は歴史専攻、あるいは、地理専攻に属し、そして、観光ガイド専攻の教師は多くの場合、観光関係専攻出身の教師ではなく、歴史あるいは地理学の教師であるから、観光学の専門的な知識が不足しているうえに、観光ガイドとしての実践経験もないのが現状である。

また、中国では、各教育機関、特に公立・国立の教育機関の教師になるには、新卒でないと、非常に難しいという現状があるため、多くの教師は大学などを卒業したら直ちに教師になる。そのため、社会経験がなく、大学などで勉強した理論的な知識をそのまま学生に教授するのが普通である。

しかし、優秀な観光ガイドを育成するには、ガイドの実践経験に富み、かつ理論的な知識を有した教員が必要になる。そのため、教育機関の教師雇用の慣例を見直し、このような教員が採用できる仕組みを構築すべきである。

そして、観光産業で長年働いていた優秀な元観光ガイド、政府の観光関係管理機関を定年した観光産業を熟知している管理係などの雇用を可能にすべきである。また、教育



レベルを維持するために、非常勤講師よりも、専任教員の方が多き教員構成を図るべきである。

#### **(4) 産官学連携した教育の実施**

##### **① 政府の観光関連機関や観光研究機関との連携**

具体的には、例えば、㉞政府の観光関係管理機関や観光関係研究機関などと最新の観光関係研究成果、各種の観光関係データ及び研究交流大会を開き、定期的に意見の交換を行うこと、㉟政府の観光関係管理機関の管理者と観光関係研究機関の研究者たちを学校に招き、教師や学生たちを対象とした講座や座談会などを開き、教師や学生に最新の観光情報や観光関係研究の進展を伝えること、㊱従来のように、一方的に政府の観光関係管理機関の政策や意見を聞くにとどまらず、希望や改善点が反映されるように、教育現場の実際の状況を積極的に政府の観光関係管理機関に報告し、政府の観光関係政策や観光関係人材の育成政策に対して意見を伝えることなどが考えられる。

##### **② 旅行企業との連携**

具体的には、例えば、㉠観光企業の人材需要状況に対して調査を行い、企業の人材育成への意見を聞き、実際の観光市場の需要に応じて、カリキュラムを設置し、観光市場の需要に応じられる観光ガイド人材を育成すること、㉡観光企業、特に、影響力のある観光企業の管理者、優秀な観光ガイドを教育機関に招待し、教育の第一線で働いている教師や学生にシリーズ講座を定期的に行き、教師や学生に現在の観光市場最新の状況や観光市場の観光ガイド人材へのニーズを把握させること、㉢優秀で評判の良い観光ガイドを非常勤講師として雇用し、学生に実地経験から得た知恵を直接に教えること、㉣観光ガイド専攻の教師を観光企業、海外、観光研究機関などに派遣し、教師の実践や研究能力を向上させること、㉤学生の実践拠点を築き、各種の観光企業に学生をインターンとして送り、学生の実践能力や問題解決能力を高めること、㉥教育機関で観光企業を設立し、学生に実践の場を作り、産学を統合し、観光ガイドの素質を高めることなどが考えられる。

##### **③ 他の観光教育機関との連携**

複数の教育機関と共同で、例えば、教師の交換講座を開催し、教師の定期的な交流などの形を通して、教師の知恵、教育資源や教育方法の共有と向上を実現すること、また、観光ガイド関係の学会を立ち上げ、学会誌を創刊することも観光ガイド人材育成を促進できることと考えられる。

##### **④ 観光地域との連携**

地域の観光資源を利用し、地域にある各種の博物館、美術館や観光スポットなどに定期的

に学生をボランティアガイドとして派遣し、観光ガイド専攻の学生の実践力を磨き、観光産業界に即戦力となる人材の育成が極めて重要であると考えられる。

### **(5) 教育の目標、内容、方法及び評価手段の改革**

観光関係教育機関は教育機関の人材育成の目標を立て、そして、その目標の達成に教育内容と教育方法の改革を行い、適正な教育評価を実施するのが重要である。

㊦教育の目標：明確的な観光ガイド人材育成の目標を立てるべきである。

㊧教育の内容：

- ・観光ガイドとしての基本的な知識・技能のみでなく、教養知識，職業倫理，美学（マナー，立ち振る舞いなど），身だしなみ作法，法律知識など学生の総合的な知識・能力・素質を高めるコースの設置が重要である。
- ・理論的な授業だけでなく，学生の即戦力を育成する実践授業を増やすべきである。
- ・観光業の変化に応じ，新しい授業とコースを設置すべきである。

㊨教育の方法：例えば，対面式集中講義のみでなく，啓発式や討論式など多様な方法を利用すべきである。

㊩教育の評価：教育の評価は教師への評価と学生への評価に分けるべきである。

### **(6) 卒業生データベースの構築と活用**

観光関係教育機関が質の高い観光ガイドを育成するには、観光ガイド専攻の在校生に留まらず、卒業生に対しても、進路の追跡を行い、他の教育機関と連携し、卒業生に対する調査を行い、観光ガイド専攻卒業生の進路や観光ガイドとして勤続データを収集し、データベースに納め、分析する。そして、観光ガイドの第一線で活躍している観光ガイド専攻卒業生からの教育機関の教育カリキュラム全般に対する評価や意見を聞き取り、観光産業に適合する観光ガイド人材の育成方法を現場の需要に応じて適時に改善することが重要である。

## **3. 旅行会社に取り組むべき解決策**

旅行会社は自身や観光ガイドの持続的な成長を図るには、観光ガイドの労働条件の向上、職場環境の改善、風通しの良い職場風土の醸成に力を入れるだけでなく、観光ガイドの育成課題の解決に取り組む必要がある。具体的には、以下がある。

### **(1) 適性試験などの実施により、観光ガイド適性ある人材の採用**

本研究では、旅行会社を対象にした質問紙調査から、旅行会社の正規雇用観光ガイドの入

社試験は主に面接試験であり、筆記試験を実施する旅行会社はさほど多くないことがわかった。

また、観光ガイドの入社試験で体力試験を実施する旅行会社は極めて少ないことから、体力がさほど重視されていないことが察知できる。

さらに、程度の差異があるものの、ガイドの性格の重要性は旅行会社に認識されているが、すべての旅行会社がガイド採用時に、性格適性検査を実施しているわけではないことがわかった。

一方、観光ガイドに対する質問紙調査から見れば、観光ガイドの離職の理由として、「性格的に向かない仕事だから」、「体力不足のため」、「知識・技能不足のため」といった三つの理由が最大の理由として挙げられている。

そのため、旅行会社にとって、質が高く、観光ガイドに適性ある人材を採用し、観光ガイド人材を確保するには、観光ガイドを採用する時に、面接試験だけでなく、筆記試験や体力試験を実施すること、性格適性検査を積極的に活用することが重要であると考えられる。

## (2) 社内教育の充実

観光ガイドの持続的な成長を図るには、旅行会社は観光ガイドの各成長段階に社内教育を充実すべきであると考えられる。

本研究では、観光ガイドの再教育を取り扱う先行研究から、旅行会社における観光ガイドの教育問題として、①観光ガイドに対するトレーニングは正規雇用観光ガイドの参加だけを重視し、非正規雇用観光ガイドの参加を重視していないこと、②観光ガイドに対するトレーニングは少数の実力のある大手旅行社に行われているが、中小旅行社に行われるトレーニングは少ないこと、③トレーニングは計画性がなく、時間も定まっていなく、教育の連続性が欠けていること、④トレーニングの内容が観光商品のセールス技巧と観光地の説明に終始していることなどが指摘されている。

また、本研究は、旅行会社に対する質問紙調査から、「ガイドに対する定期的なトレーニングの有無」について尋ねたところ、「ない」と答えた旅行会社は確かにあり、旅行会社が観光ガイドに対する社内教育を十分実施しているとはいえないと察知できる。

このことから、ガイドの知識と技能の獲得に対して、旅行会社が果たす役割が必ずしも高いとはいえないことが理解できる。

そこで、観光ガイドの育成課題に対して、旅行会社は、観光ガイドに対する社内教育を充実する必要があると考えられる。具体的には、以下になる。

①正規雇用観光ガイドだけでなく、非正規雇用観光ガイドの社内教育の参加を奨励すること、②旅行会社に観光ガイド教育担当部門を設置し、社内教育の計画を立て、観光オフシーズンの時に、計画的にトレーニングを行うこと、③社内教育の内容は観光商品のセールス技巧だけでなく、職業倫理教育を重視すべきであること、④観光ガイドの社内教育への参加

を奨励し、参加回数をガイドの実績と結び付け、昇進などの要件に納めること、⑤教育機関や政府観光機関との連携を強化し、観光ガイドの育成に力を入れ、現有する人材への再教育に力を入れることなどがある。

### (3) 観光ガイドの人的資源管理の徹底

本研究の第3章では、中国メディアの報道から、観光ガイドの観光客との喧嘩・トラブルが多発しているという課題からが導き出された。喧嘩・トラブルの原因が多くあるが、その中で、観光ガイドの職業倫理への違反は大きな原因であることが報道からわかった。

また、本研究の第8章の観光客に対する質問紙調査を通して、一般の中国人は、観光ガイドに対して、あまり良好なイメージを有していないこと、また、観光ガイドを実際に利用することでイメージが高まる可能性があることが分かった。

観光ガイドは旅行会社の顔であり、また代表的な存在であるから、観光客の観光ガイドに対するイメージは、観光客の旅行会社に対するイメージに直接に影響する。観光客の旅行会社に対するイメージを高めるには、旅行会社は観光客の観光ガイドに対するイメージを向上させる必要がある。

そのため、観光ガイドを対象に定期的に職業倫理教育を行うとともに、観光ガイドの職業倫理違反の予防策や職業倫理違反の懲罰策を制定するなど、観光ガイドに対する管理・監督を強化する必要がある。

具体的には、例えば、①観光客の観光ガイドに対する評価を積極的に聴取すること、②サービスレベルの高い観光ガイドに奨励を行うこと、③職業倫理違反の観光ガイドを旅行会社全体共同利用の「観光ガイド職業倫理違反ブラックリスト」に登録すること、④観光ガイドの職業倫理違反への罰則を決めることなどがある。

### (4) 観光ガイドの帰属意識の獲得と向上

本研究では、観光ガイドに対する質問紙調査を通して、「家庭と仕事との両立が困難だったら」という離職理由は、観光ガイドの三大離職理由の一つとして答えられた。

そのため、雇用者としての旅行会社は観光ガイドの定着率を高めるには、観光ガイドの仕事を通じた達成感・充足感及び労働条件の向上などを通じ、観光ガイドとその家族の幸福を実現させ、観光ガイドの帰属意識を高める必要がある。

具体的には、例えば、①定期的に観光ガイドの家庭・精神や物質上の困難や悩みを聴取し、解決を助けること、②観光ガイドの年齢、経験や体力、家庭などの現状により、団体ツアーの配属を行うこと、③観光ガイドとその家族が無料で参加できる団体旅行を組織し、旅行会社の優勢を活用し、観光ガイドとその家族との交流場を作ることなどがある。

#### **(5) 給与制度にインセンティブメカニズムの導入**

具体的には、例えば、①観光ガイドの収入構成を変え、合理的な給料システムを構築すること、②観光ガイドの評価手段や昇進昇給制度を完全にし、高級資格への進級を奨励すること、③観光ガイドの福利厚生を高め、彼・彼女らの社会保険への加入を徹底的に実施することなどがある。

#### **(6) 人材育成とマネジメント結果のデータベース化**

観光ガイドの持続的な発展を図るには、旅行会社は、観光ガイド人的資源管理部門を設置し、詳細的な人材育成と管理の計画を設定するとともに、計画通りに観光ガイドの育成と管理を実施する必要がある。

具体的には、例えば、①旅行会社の観光ガイド全体の状況や構成に対する分析を通して、観光ガイドごとに人材育成の計画を制定すべきであること、②観光ガイドのキャリアパスの立案を助力し、観光ガイドの各発展段階の課題を解決することなどがある。

#### **(7) 政府観光機関や観光教育機関との連携の強化**

具体的には、まず、ほかの旅行会社との連携を強化すること。例えば、旅行会社間は、①特に、小規模の観光会社の間では、共同で観光ガイドに対する再教育を行うこと、②観光ガイド人材管理の経験を定期的に交流し、より良い独特の観光ガイド管理方法を模索することなどがある。

次に、各観光教育機関、観光研究機関や政府観光機関などとの連携を強化すること。例えば、①教育機関や観光研究機関の教師資源や施設などを利用し、観光ガイドのトレーニングを行うこと、②政府観光機関と協力し、観光ガイドへの管理監督レベルを高め、観光ガイドに対する奨励策や観光ガイドの観光法律違反防止策を策定し、観光ガイド全体の質の向上を図ることなどがある。

### **4. 観光ガイド本人が取り組むべき解決策**

本研究は、第 6 章の観光ガイドの雇用者としての旅行会社を対象に行った質問紙調査から、旅行会社は観光ガイドに対する満足度はあいまいで、さほど高くないこと、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が分かった。

また、第 8 章の観光客を対象に行った質問紙調査から、一般の中国人観光客は中国の観光ガイドに対する満足度があいまいで、さほど高くないこと、観光ガイドに対して、あまり良好なイメージを有していないことなどが分かった。

一方、本研究は、既存研究、メディア報道や質問紙調査などの研究を通して、中国の観光ガイドは上述した数多くの育成課題に直面していることが分かった。

観光ガイドは利用者としての観光客、雇用者としての旅行会社の満足度やイメージを高め、上記の課題を解決するには、観光ガイド本人は以下のような方面で改善する必要がある。

### (1) 観光ガイドという仕事に対するプライドの醸成

本研究は、観光ガイドを対象に行った質問紙調査から、観光ガイドという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数存在することが分かった。

また観光ガイドを辞める理由として、「ガイドの社会地位が低いから」という理由が観光ガイド離職の三大理由の一つとして存在している。

つまり、現在、多くの観光ガイドは観光ガイドという仕事に誇りをもってやるというわけではなく、観光ガイドという職業は「社会地位が低い職業」と広く認識しているといえる。

しかし、観光ガイドの利用者としての観光客に対する質問紙調査から見れば、観光ガイドの社会的な地位はさほど低くないと認識されている。

観光ガイド本人はガイドという職業を正しく認識し、観光ガイドという仕事に対するほこりやプライドを持つことが、観光ガイドが直面する課題を解決する原動力であると考えている。

### (2) 観光ガイドとしての知識や技能の向上に向けた研鑽

本研究は、雇用者としての旅行会社を対象に行った質問紙調査から、旅行会社は現在の観光ガイドの知識や技能を必ずしも高く評価していないことが分かった。

また、同調査で、「ガイドに要求されている知識を満たしてないこと」という問題が、旅行会社が抱えるガイド人材の問題の一つであることが分かった。

一方、観光ガイド本人を対象に行った調査から、観光ガイド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分かった。

それで、観光ガイド本人は自己の知識や技能を高める必要があるといえる。その手段として、以下があると考えられる。

具体的には、まず、各観光企業や政府観光機関などに提供されている再教育の機会を十分に活用し、観光ガイドとしての知識や技能などを高めるようにする。それから、自分自身が観光ガイドとしての知識や技能を勉強する意識を積極的に持ち、具体的な計画を立てるのが重要である。また、インターネットなどを利用し、他の優秀な観光ガイドと知識と技能を高める情報を交流、交換を行い、業界の最新の発展トレンドに配慮すべきである。さらに、生涯学習の理念を持ち、自分自身の発展を積極的に図るべきである。

### (3) 顧客志向の追求と職業倫理の順守

本研究では、観光ガイドのサービスレベルの低さ、サービス精神の欠如、職業倫理違反の問題がメディア報道にしばしば指摘されていることが分かった。

また、「サービスの意識が足りないこと」、「職業倫理違反の現象が多いこと」といった問題が、旅行会社が抱えるガイド人材の問題であることが旅行会社を対象にした調査から分かった。

観光ガイドが直面するこれらの課題を解決するには、観光ガイド本人はサービスの意識を持ち、各方法を利用し、サービスレベルを高め、職業倫理への順守が必要であると考えられる。

具体的には、例えば、業界の優れたガイドなどのサービスの心得を交流し、よりよいサービスを提供するように顧客志向への追求を強めることが重要である。

### (4) 目標とするキャリアパスの立案とその実現

本研究は、観光ガイド本人を対象に行った調査から、観光ガイドの等級をみると、初級者がおおよそ9割を占めており、下位の資格をもつガイドが大半であること、また、観光ガイドの等級が高まるほど、ガイドの経験年数が高くなる傾向があり、ガイドの経験年数が高まるほど、年収が高くなる傾向があることが質問紙調査の結果に対する分析で分かった。そして、「年収に不満があるから」という理由は、観光ガイドの主な離職理由として挙げられたことが調査からわかった。

それで、観光ガイドの育成課題を解決するには、観光ガイド本人がキャリア計画を立て、段階的に昇格昇進を図る必要がある。

### (5) その他の観光ガイド本人が取り組むべき解決策

そのほか、観光ガイドという仕事は体力を費やす仕事、また危険な仕事であるから、観光ガイドは普段の健康への営みや危険をうまく処理できる臨機応変能力を高めることも必要である。また、法律に決められる観光ガイドの権利を守る意識を持ち、自分自身の権利を法律の手段を利用し、積極的に守るべきである。さらに、自分なりのストレス解消の方法や家庭との両立の方法を見つけたり、活用することも重要である。加えて、万が一の時の保障とリスクの転嫁手段として、社会保険に積極的に加入し、適当な商業保険を買う必要があると考えられる。

## 5. 観光客が取り組むべき解決策

### (1) 観光ガイドに抱く差別と偏見意識の解消

従来の封建的な観念を捨て、観光ガイドが代表するサービス業の従業員に基本的な尊敬をあげ、人間は生来平等であることを常に頭に入れているべきである。今の時代、人々は毎日他人から各方式でのサービスを受け、また、他人のために各方式でのサービスを提供する。

つまり、人々はサービスの享受者である一方、サービスの提供者でもある。サービスの提供者としての観光ガイドの社会地位が低い存在ではなく、平等に取り扱われるべき存在である。

本研究では、第8章の観光客に対する調査から見れば、観光ガイドの「社会地位の低さ」に対して、賛意を示した観光客はさほど多くないものの、第3章の中国の各メディアが観光ガイドに対する報道から見れば、観光ガイドを侮辱する行為が数多く存在している。

観光客にとって、理想的な観光経験は、観光ガイドとの相互理解や相互協力を抜きでは獲得できないため、観光サービスの提供者としての観光ガイドに抱く差別と偏見意識を解消し、平等に取り扱う必要がある。

### (2) 違法、不適切なツアーの表明

最近、中国の観光市場には不合理な競争が存在しているため、旅行社間では悪質な競争が続いている。その結果、観光市場では、前述の「ゼロ元団体ツアー」と「マスナス元団体ツアー」など激安観光団体ツアーが存在している。つまり、実際には「買い物団体ツアー」のことである。

しかし、これらの団体ツアーは観光客の「とにかく安いからいい」という消費心理に応じて生まれたものである。より良いサービスを受け、観光の目的を達成でき、よりよい旅行経験を獲得するためには、観光客は正しい観光消費観念を持ち、これらの団体ツアーに「ノー」とはっきり断り、場合により、政府の観光関係機関などに表明する必要がある。



## 終章

### 本研究の要約，結論，発見および貢献と今後の研究課題

#### 第1節 本研究の要約

本研究は、これまでほとんど実証的な研究が行われてこなかった中国人の国内観光向けガイドの育成課題に焦点を当て、その課題の詳細を把握することを第一義的な目的とした。その結果、観光ガイドの資質の低さ、定着率の低さや観光客からの評価の低さなどが、中国観光ガイドの育成課題であることがわかった。

しかし、その課題は、プロ意識や自己の仕事に対するプライドの欠如などガイド本人の責めに帰するだけでなく、ガイドを管理する中央・地方政府、またはガイドを養成した教育機関、雇用する旅行会社やガイドを利用する観光客側にも問題があり、それらの問題が複合して生じていると考えられる。

そこで、本研究は、この育成課題の解決には、観光ガイド本人だけでは不十分であり、本人を含めた政府観光関連機関、教育機関、旅行会社や観光客の多角的な視点から育成課題を克服できる手法を提言した。

具体的には、まず第1章では、中国観光ガイドの定義と分類について概説し、加えて観光ガイドの発展過程及びその役割の変遷を述べた。

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。

次に、第2章では、観光ガイドを研究テーマとする中国国内の先行研究をレビューした。その際、本研究は、「cnki.net」に収録される「定期刊行物文献」と、「修士・博士学位論文文献」のデータベースを活用し、それぞれに「観光ガイド」というキーワードを入力し、ヒットした関連研究すべてを対象にして、このレビューを行った。

その結果、「定期刊行物文献」には該当する研究が135件、「修士・博士学位論文文献」には63件、合わせて198件の文献を見い出した。そして、これらの先行文献を精査したところ、中国観光ガイドに関する学術的な研究は、2010年以後に発表されたものに集中し、2000年以前の研究は1件のみであることが分かった<sup>146</sup>。

加えて、本研究は、このレビューを通じて、上記198件の文献のなかには政府観光機関、

---

<sup>146</sup> 1997年1件、2010年以前は、53件である。

観光教育機関、雇用者としての旅行会社、観光ガイド本人や観光客などの多角的な視点に基づきながら観光ガイドの育成課題を取り扱う研究は皆無であった。

一方、既存研究レビューから、本研究の参考となるいくつかの知見を得ることができた。その知見とは、⑦教育機関における観光ガイドの人材育成は業界のニーズに合致していないこと、⑦職業倫理が軽視されていること、⑦観光ガイドの職業満足度が低く、高い離職率が日常的であることなどである。

そして、第3章では、中国ネット報道が現在の観光ガイドの問題点として何を重視しているのかを知るために、2016年7月から2017年7月までの期間に絞り込み調べたところ、61件の関連報道を発見することができた。

そして、その内容を詳しく分析した結果、以下の3つに集約することができ、それらはすべて観光ガイドの育成課題があることがわかった。

#### ①観光ガイドとしての資質やプロ意識の欠如

観光ガイド自身の問題を取り上げる報道が24件あり、その主な内容は、⑦観光客のニーズに適合した優秀な観光ガイドの欠如、④ガイドとしての知識・技能の不足とサービス志向の欠如、⑦職業倫理への違反（例えば、観光契約違反や観光行程を勝手に変更するなど）などである。

#### ②観光客接遇の拙さ

観光ガイドと観光客のトラブルを扱う報道が10件あった。そして、その主な内容は、観光客から暴言・暴力を受ける観光ガイド、逆に、観光客に暴力・暴言をふるう観光ガイドの存在などであり、それらトラブルの根底には、観光ガイドの接遇の拙さがある。

#### ③法令や規範への違反

その主な内容は、ガイドの資格証明書がないガイドする「闇ガイド」と、旅行社からの依頼がないガイドする「野良ガイド」の存在、観光客を強制して土産品などを購入させる「買い物ガイド」の頻発、旅行会社と正式な雇用契約がなく、無基本給与、無社会保険で働いている中国観光ガイドの存在などである。

これに対して、第4章では、中国にオンライン観光が到来しているに触れ、これが観光ガイドへの需要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。

そして、第5章では、既存のデータを利用し、観光ガイド人材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課題を明らかにした。そして、その現状と課題は以下である。

まず、以下の観光ガイド教育の現状が明らかになった。

- ①観光系教育機関の総数は年々増加する傾向にあるが、在校生の数は近年減少を続けている。
- ②教育機関数、在校生数を問わず、観光関係課程を設置する中等職業学校の数は減少する傾向にある反面、大学や高等職業学校の数の方は増加する傾向にある。
- ③中国の高等教育機関で、観光関係専攻を設置する3年制大学と4年制大学の数は概ね同じであるが、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（主に、各種の職業学院や職業技術学院）のほうが極めて多い。

また、中国の高学歴社会の到来を考慮すれば、今後は、観光関係コースを設置する観光系大学及び高等職業学校は、中等職業学校よりも主流になると推測した。

さらに、本章は、現状の観光ガイドの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、中国観光教育機関における観光ガイド教員の性別構成が不均衡であること、また、その教員の学歴みると、「3年制大学卒」以下が全体の3分の1以上を占めているため、全般的に教員の学歴が低いことを指摘した。

さらに、第6章では、観光ガイドを雇用する20社の旅行会社を対象にして行った質問紙調査の概要とその分析結果を論述した。なお、この調査では、雇用する観光ガイドの仕事ぶりに対する満足度と観光ガイドが有する知識・技能へ評価、旅行会社が考える観光ガイドの離職理由、旅行会社からみた観光ガイドの育成課題などを聴取した。その結果、以下が明らかになった。

- ⑦専門の知識・技能を習得して就職したはずの観光ガイド専攻卒のガイドに対する旅行会社の満足度は賛否両論あり、必ずしも高くない。
- ⑧旅行会社は、雇用する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。

- ㊦旅行会社が考える観光ガイドの主な離職理由は、「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」、「社会保障制度が整っていないから」であった。
- ㊧旅行会社は、観光ガイドのサービス意識の欠如、職業倫理違反行為の多さ、観光ガイドに求められる知識・技能不足、定着率の低さの改善を観光ガイドの主な育成課題と考えている。

さらに、第7章では、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、観光ガイド本人からみた育成課題を聴取した。その結果、以下がわかった。

- ㊦相対的に若年であり、学歴、ガイド資格、ガイド経験、勤続意欲と年収が低いというのが現在の典型的な中国観光ガイド像である。
- ㊧中国の観光ガイドの中には短時間で、離職転職を繰り返しながら、キャリアを継続する人びとが相当数存在することと経験年数が10年を超えることは今後も難しいことと推察できる。
- ㊦「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項目は観光ガイドが仕事を辞める主な理由である。
- ㊦「ガイドという仕事の好き嫌い」、「ガイドとしての適性」、「ガイドに求められる知識・技能の充足度」を自己評価させたところ、離職率の低さや勤続意欲の低さに反する事実を見出した。
- ㊧観光ガイドが必ずしも自分が学んだガイド関連授業の有効性を積極的に評価していない。

そして、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、以下を指摘した。

- ㊦年齢の若さ、低い学歴、ガイド資格の低さの改善
- ㊧ガイド経験年数の延伸と勤続意欲の向上、離職の回避
- ㊦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

他方、第8章では、中国人観光客からみた中国観光ガイドのイメージ・評価と育成課題を掌握するために、中国で最も信頼性が高いSNS「ウェイチャット」を利用し、745人の中国人観光客を対象に質問紙調査を実施し、その結果を分析した。これにより、以下がわかった。

- ㊦一般の中国人観光客の観光ガイドに対する満足度には賛否両論あるため、満足しているわけでもなく、不満であるわけでもない状態である。
- ㊧中国観光客は、その属性と関係なく、観光ガイド一般に対してあまり良好なイメージを

抱いていない。

- ㊸観光ガイドのイメージを形成する仕組みには 2 通りあり，観光ガイドを利用したことがある人はその実体験に基づきイメージを形成する傾向があるのに対して，それを利用したことがない人は，SNS やテレビ，または，口コミなどの外部情報を通じて，イメージを得ることが多い。
- ㊹一般の中国人観光客は，陳艷紅（2008）など既存研究の主張と異なり，観光ガイドの給与と社会評価がさほど低いと思っていない。
- ㊺観光ガイドの仕事の「肉体的な厳しさ」，「ガイドに関するマイナス報道の多さ」，「価格競争の犠牲者」，「職業意識に欠けるガイドの存在」，「ガイドに対する利用者の理解不足」，「社会保障制度の未整備」，「仕事の危険さ」，「労働者の権利が守られていないこと」といった項目に対して，賛否を問ったところ，賛意を示した中国人観光客の割合が反対意見を表明した中国人観光客の割合をかなり超えていた。尚，この結果は，従前の研究成果と一致していた。

そして，観光客が考える中国観光ガイドの育成課題として，以下を指摘した。

- ㊻観光客満足を生み出すための知識・技能の充実
- ㊼観光ガイドに対するイメージの向上
- ㊽プライベートな情報をマネジメントする能力の獲得
- ㊾観光ガイドとしての職業意識の涵養

以上の議論を踏まえて，第 9 章では，政府観光機関，観光教育機関，旅行会社，観光客および観光ガイド本人が考える中国観光ガイドの育成課題を，以下のように取りまとめた。

- ㊿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
- ①雇用環境に関連する育成課題：非正規雇用の解消，収入アップ，社会保障制度の整備
- ②ガイドとしての知識・技能と職業意識に関連する育成課題：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，
- ③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

そのうえで，政府観光機関，観光ガイドを育成する大学などの観光教育機関，観光ガイドを雇用する旅行会社，観光ガイド本人，および観光客の視点から，それらの解決策を提案した。

## 第2節 本研究の結論

### 1. 中国観光ガイドの育成課題

本研究は、前述した先行研究、中国ネット報道、既存データに対する分析や質問紙調査などの研究手法を利用し、結論として以下の中国観光ガイドの育成課題を明らかにした。

#### ① 年齢、学歴とガイド資格に関連する育成課題

本研究では、先行研究に指摘されているように、中国観光ガイドの年齢が普遍的に低く、年齢構成は不均衡であることを調査で明らかにした。中国における観光ガイドのほとんどはガイドの経験が希薄な若年層であり、40才以上の経験豊かな観光ガイドは極めて少ないから、観光ガイドの年齢構成を向上する必要がある。

また、本研究では、観光ガイドに対する質問紙調査を通して、観光ガイドの低学歴問題を実証的に明らかにした。中国観光ガイドの学歴層は3年制大学卒以下に集中しており、大半の観光ガイドはどちらかといえば、高学歴者でないことが分かった。中国経済や教育レベルの発展に伴う高学歴社会の到来とともに、観光ガイドの学歴は総体的に高まるのが必然として見込まれる。

さらに、本研究では、質問紙調査を通して、観光ガイドの等級はほとんど初級に集中しており、高い等級の観光ガイドは極めて少ないことが分かった。観光ガイドの高い等級への進級を奨励するには、旅行会社が観光ガイドの給与制度及び観光ガイドへのインセンティブメカニズムを変革する必要があると主張した。

#### ② 雇用環境に関連する育成課題

本研究では、観光ガイドや旅行会社を対象に行った調査から、中国では、非正規雇用観光ガイドが大量的に存在していることが分かった。観光ガイドのフリーランス制度の実施に伴い、非正規雇用観光ガイドの数がさらに増えることが見込まれる。非正規雇用観光ガイドへの管理やトレーニングなどは旅行会社、また政府の観光管理機関が直面している大きな問題であるといえる。

また、本研究では、観光ガイドの低収入と社会保障欠如の問題が明らかにした。本研究は、観光客や観光ガイドを対象に行った調査結果から、一般の観光客から見れば、観光ガイドという職業は給与が安いとは必ずしも思われないが、実際は、観光ガイドの給与は安いのが現状である。観光ガイドの低収入問題を解決するには、観光ガイドの給与制度を改革する必要がある。観光ガイドの給与制度の改革が実施されない限り、観光ガイドの定着率を高められず、観光ガイドと観光客とのトラブル、観光ガイドが買い物ガイドになった現象などを徹底的に解決するのが困難であることが推察できる。

さらに、本研究では、質問紙調査を通して、先行研究に指摘されているように、中国観光

ガイドの社会保障が整っていないことが分かった。観光ガイドの社会保障欠如の問題は既に観光ガイドの定着に影響する最も大きな原因になり、その課題は早めに解決されない限り、優秀な観光ガイド人材の確保が困難であることも予想できる。

### ③ ガイドとしての知識・技能、プロ意識と仕事への自信に関連する育成課題

#### ㊦知識・技能の不足

本研究では、調査を通して、観光ガイド本人だけでなく、旅行会社も現在の観光ガイドの知識と技能レベルを必ずしも高く評価していないこと、また、旅行会社の、観光ガイド専攻と観光ガイド関係専攻のガイドに対する満足度はあいまいで、さほど高くないことが分かった。さらに、観光ガイドを対象に行った調査を通して、観光ガイドは学校で学んだ観光ガイド関連の勉強が実社会に有効に生かされるとは積極的に評価していないことが分かった。

それで、旅行会社、観光教育機関、および政府の観光関係機関が現状を果たしている役割が必ずしも高いとは言えないことが理解できる。観光ガイドが直面しているこれら育成問題を解決するには、これらの三者の役割を十分発揮させるのが絶対必要であると考えられる。

#### ㊧希薄なプロ意識と仕事への自信の欠如

本研究では、大半の観光ガイドは自分がガイドとしての適性があると自己評価しているものの、自分のガイドとしての能力には自信がさほど高くないことが推察できる。

観光ガイドの能力を高め、観光ガイドにガイドという職業に対する自信をつけさせるのが、観光ガイドのキャリア開発、大きく言えば、観光業の健やか且つ持続的な発展に絶対必要になると察知できる。

#### ㊨乏しいサービス志向と職業倫理

本研究では、観光ガイドのサービス精神の欠如と職業倫理違反の事例が多発しており、観光客は観光ガイドに対してあいまいな評価をしていること、観光ガイド一般に対して、あまり良好なイメージを有していないことが確かめられた。

この問題の多発原因は、中国観光業市場秩序の原因もあり、教育機関などの人材育成方法などにもかかわっていると考えられ、多方面の協力が求められる。

### ④ 定着率に関連する育成課題

本研究では、観光ガイドの低定着率問題を明らかにした。本研究で行った質問紙調査を通して、観光ガイドの経験年数が極めて少ないこと、また、観光ガイドの勤続意欲はさほど高くないことが分かった。

さらに、多くの観光ガイドが旅行会社間を転々と転職していることや離職率が高いことが分かった。そして、観光ガイドの高離職率は最早旅行会社の発展を制約する大きな人的資源問題になったことが察知できる。

それに加えて、「社会保障の欠如」、「仕事と家庭との両立難の問題」、「給与の問題」が観光ガイドの離職に深くかかわっていることも調査から分かった。

以上の議論を踏まえて、中国観光ガイドの育成課題を、以下のように取りまとめた。

- ㉗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
- ㉘雇用環境に関連する育成課題：非正規雇用の解消、収入アップ、社会保障制度の整備
- ㉙ガイドとしての知識・技能と職業意識に関連する育成課題：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
- ㉚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

## 2. 中国観光ガイドの育成課題解決に向けて政府観光機関などが果たすべき役割

前述したように、中国観光ガイドの育成課題が必ずしもガイド自身に起因するだけでなく、政府観光機関、観光ガイドを育成する大学などの観光教育機関、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が複合的にもたらしたものであると考えており、それら課題を解決するには、各方面の協力が必要になる。中国観光ガイドの育成課題解決に向けて各側が以下のような方面で取り組むべきであると主張する。

### ① 政府観光機関が取り組むべき解決策

政府観光機関が取り組むべき解決策として、㉗観光ガイド資格試験制度の改革、㉘観光ガイドという職業の社会的認知向上策の立案と実施、㉙非正規雇用観光ガイドへの着目、㉚全国規模での観光ガイド協会の設立と権限の移譲、㉛観光ガイドの雇用と労働環境を保護するための法制度づくり、㉜観光ガイド用ビッグデータベースの整備と公開、㉝観光ガイド向け適性検査の開発、㉞政府広報を用いた観光ガイドのイメージ向上、㉟観光ガイドの再教育システムの構築、㊱地域間格差のない観光ガイドの育成、㊲観光ガイド研究の支援と産学連携の強化などがある。

### ② 観光教育機関が取り組むべき解決策

観光教育機関が取り組むべき解決策として、㉗観光ガイド適性ある学生の選抜、㉘観光ガイドの仕事への自信や誇りを育む教育の実施、㉙ハード・ソフト両面の教育資源の確保、㉚産官学連携した教育の実施、㉛教育の目標、内容、方法及び評価手段の改革、㉜卒業生データベースの構築と活用などがある。



### ③ 旅行会社が取り組むべき解決策

旅行会社が取り組むべき解決策として、⑦適性試験の実施などにより、観光ガイド適性ある人材の採用、⑧社内教育の充実、⑨観光ガイドの人的資源管理の徹底、⑩観光ガイドの帰属意識の獲得と向上、⑪給与制度にインセンティブメカニズムの導入、⑫人材育成とマネジメントのデータベース化、⑬政府観光機関や観光教育機関との連携の強化などがある。

### ④ 観光ガイド本人が取り組むべき解決策

観光ガイド本人が取り組むべき解決策として、⑭観光ガイドという仕事に対するプライドの醸成、⑮観光ガイドとしての知識や技能の向上に向けた研鑽、⑯顧客志向の追求と職業倫理の順守、⑰目標とするキャリアパスの立案とその実現などがある。

### ⑤ 観光客が取り組むべき解決策

観光客が取り組むべき解決策として、⑱観光ガイドに抱く差別と偏見意識の解消、⑲違法、不適切なツアーの表明などがある。

## 第3節 本研究の発見

本研究は、既存研究文献、既存データに対する分析や質問紙調査などを通じて、以下を発見した。

### 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、⑳観光客のニーズに適合した優秀な観光ガイドの欠如、㉑観光ガイドとしての知識・技能の不足、㉒

観光ガイドのサービス志向の欠如，㊦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），㊧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の方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，㊨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ないこと，㊩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，㊪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，㊫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，㊬年齢の若さ，低い学歴，ガイド資格の改善，㊭ガイド経験年

数の延伸と勤続意欲の向上、離職の回避、㊸ガイドに求められる知識・技能の向上、㊹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、㊸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、㊹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、㊸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。

## 第 4 節 本研究の貢献

### 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、㊸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、㊹育成課題を取り扱う先行研究が少ないこと、㊸実証的な研究が欠けていること、㊹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手法であり、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られる。

### 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、㊸観光ガイド資

格試験制度の改革, ①全国規模観光ガイド協会の設立と権限の委譲, ②観光ガイド用ビッグデータベースの整備と公開, ③観光ガイド向け適性検査の開発, ④観光ガイドの再教育システムの構築, ⑤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, ⑥観光ガイドの仕事への自信や誇りを育む教育の実施, ⑦ハード・ソフト両面の教育資源の確保, ⑧産官学連携した教育の実施, ⑨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, 学生の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, ⑩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, ⑪社内教育を充実すること, ⑫観光ガイドの人的資源管理の徹底, ⑬観光ガイドの帰属意識の獲得とその向上を図ること, ⑭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, ⑮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。

## 第5節 今後の研究課題

### 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。

## 资料 1-1 (中国語版)

### 对中国国内旅行社的调查

1. 贵社的成立时间是？  
①80年代以前 ②1980-1989年 ③1990-1999年 ④2000—2009年 ⑤2010年及以后
2. 贵社的正式员工数量目前为？  
①10人以下 ②10-29人 ③30-49人 ④50人以上
3. 贵社有无专职导游？  
①有 ②无
4. 贵社专职导游的数量为？  
①5人以下 ②5-9人 ③10-19人 ④20人及以上
5. 贵社目前有无兼职导游？  
①有 ②无
6. 贵社兼职导游的数量在旺季最多的时候有？  
①5人以下 ②5-9人 ③10-19人 ④20人及以上
7. 贵社专职导游的年龄主要集中在？  
①22岁及以下 ②23-29岁 ③30-39岁 ④40-49岁 ⑤50-59岁 ⑥60岁及以上
8. 贵社专职导游的学历主要集中在？  
①高中（中专、技校、职高）及以下 ②大学专科 ③大学本科 ④硕士及以上
9. 贵社在录用专职导游的时候，最重视下列哪几项？（多选）  
①相貌 ②体格 ③性格 ④知识结构 ⑤导游工作经验 ⑥导游服务技能
10. 贵社在录用专职导游的时候，有下列哪几种考试？（可多选）  
①笔试 ②面试 ③体能测试 ④其他
11. 贵社认为导游的性格因素在导游工作中的重要性为？  
①非常不重要 ②不重要 ③说不好 ④重要 ⑤非常重要

12. 贵社在录用专职导游的时候, 有无专门的导游职业的性格适应性测试?  
①有 ②无
13. 总体而言, 贵社对刚毕业的导游专业及其他旅游类专业的导游人员的满意度为?  
①非常不满意 ②不满意 ③说不好 ④满意 ⑤非常满意
14. 总体而言, 您认为目前中国导游人才的知识和服务技能等能满足旅行社的现实需要吗?  
①非常不能满足 ②不能满足 ③说不好 ④能满足 ⑤非常能满足
15. 贵社有旨在提高导游的知识和服务技能等方面的定期集中培训吗?  
①有 ②无
16. (众所周知, 导游群体是一个流动性非常大的群体) 贵旅行社专职导游的年离职率大约是?  
①10% ②20% ③30% ④40% ⑤50%及以上
17. 在贵社, 导游离职的原因您认为主要有下列哪几项? (可多选)  
①性格不适合  
②知识结构不能满足工作需要  
③体力跟不上  
④对收入不满意  
⑤工作时间不确定, 无法陪伴家人  
⑥职场人际关系恶化  
⑦无升职发展的前景  
⑧社会地位低, 不被尊重  
⑨导游工作缺乏社会保障  
⑩其他 (请注明) \_\_\_\_\_
18. 您认为整体而言, 目前围绕旅行社的导游人才方面的问题有? (可多选)  
①学历偏低 ②知识面窄 ③缺乏服务意识 ④违反职业道德的现象严重  
⑤离职率高 ⑥其他 (请注明) \_\_\_\_\_



資料 1-2 (日本語版)

中国の旅行会社に対する調査

- Q1. 貴社の設立年代を教えてください。当てはまる項目に○をつけてください。  
①1980年代以前 ②1980-1989年 ③1990-1999年 ④2000-2009年 ⑤2010年以後
- Q2. 貴社の正規職員の総数は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①10人未満 ②10人以上 30人未満 ③30人以上 50人未満 ④50人 ⑤50人以上
- Q3. 貴社には正規雇用の観光ガイドがありますか。  
①ある ②ない
- Q4. 貴社には正規雇用観光ガイドの数は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①5人未満 ②5人以上 10人未満 ③10人以上 20人未満 ④20人以上
- Q5. 貴社には非正規雇用の観光ガイドがありますか。  
①ある ②ない
- Q6. 貴社は観光シーズンの時に非正規雇用観光ガイドの数は次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①5人未満 ②5人以上 10人未満 ③10人以上 20人未満 ④20人以上
- Q7. 貴社の正規雇用観光ガイドの年齢は次のどれに集中しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①22歳以下 ②23-29歳 ③30-39歳 ④40-49歳 ⑤50-59歳 ⑥60歳以上
- Q8. 貴社の正規雇用観光ガイドの学歴は次のどれに集中しますか。  
①高校卒以下 ②3年制大卒 ③4年制大学卒 ④修士卒以上
- Q9. 貴社では正規雇用ガイドを採用するとき、次のどれを重視しますか。当てはまる項目すべてに○をつけてください。  
①容姿 ②体格 ③性格  
④職務知識 ⑤経験 ⑥接客技能

Q10. 貴社では正規雇用観光ガイドを採用するとき、どんな試験がありますか。当てはまる項目すべてに○をつけてください。

- ①筆記試験 ②面接試験 ③体力試験 ④その他

Q11. 貴社は観光ガイドの性格はガイドの仕事にとってどれほど重要だと思いますか？当てはまる項目に○をつけてください。

- ①重要ではない  
②どちらかといえば重要ではない  
③どちらともいえない  
④どちらかといえば重要  
⑤重要

Q12. 貴社では観光ガイドを採用するときに、職業性格適性検査がありますか。当てはまる項目に○をつけてください。

- ①ある ②ない

Q13. 総じていえば、貴社は観光ガイド専攻と観光関係専攻からの新卒の観光ガイドに対する満足度は以下のどれですか。

- ①不満足 ②どちらかといえば不満足 ③どちらともいえない  
④どちらかといえば満足 ⑤満足

Q14. 総じていえば、目前の中国観光ガイドの知識と技能は旅行社の需要に達していると思いますか。

- ①達していない ②どちらかといえば達していない ③どちらともいえない  
④どちらかといえば達している ⑤達している

Q15. 貴社では観光ガイドの知識とサービス技能を高めるための定期的なトレーニングがありますか。当てはまる項目に○をつけてください。

- ①ある ②ない

Q16. 貴社では正規雇用観光ガイドの年間離職率はどのくらいありますか。当てはまる項目に○をつけてください。

- ①10% ②20% ③30% ④40% ⑤50%以上

Q17. 貴社では観光ガイドの離職の原因は何だと思えますか。以下の項目から選んでください。当てはまる項目すべてに○をつけてください。

- ①性格的に向かない仕事だから
- ②知識・技能不足のため
- ③体力不足のため
- ④収入に不満があるから
- ⑤仕事と家庭との両立が困難だったから
- ⑥職場の人間関係が悪いため
- ⑦昇進の可能性がないため
- ⑧ガイドの社会的な評価が低いから
- ⑨社会保障が整っていないから
- ⑩その他

Q18. 一般にあって、旅行会社が考える観光ガイドの問題は何だと思えますか。当てはまる項目すべてに○をつけてください。

- ①学歴が低いこと
- ②ガイドに要求されている知識を満たしていないこと
- ③サービスの意識が足りないこと
- ④職業倫理に違反する事例が多いこと
- ⑤離職率が高いこと
- ⑥その他

资料 2-1 (中国語版)

对中国导游人员的调查

1. 您的性别  
①男 ②女
2. 您的年龄  
①22 岁及以下 ②23-29 岁 ③30-39 岁 ④40-49 岁 ⑤50-59 岁 ⑥60 岁及以上
3. 您的学历  
①高中 (中专、技校、职高) 及以下 ②大学专科 ③大学本科 ④硕士及以上
4. 您学生时代的专业  
①导游专业 ②其他旅游类专业 ③非旅游类其他文科专业 ④理工科专业 ⑤其他
5. 您属于下列哪种导游  
①中文导游 ②外语导游
6. 您从事导游工作的时间  
①1 年以内 ②1 年及以上不足 3 年 ③3 年及以上不足 5 年  
④5 年及以上不足 10 年 ⑤10 年及以上
7. 您的导游证级别  
①无导游证 ②初级 ③中级 ④高级 ⑤特级
8. 您从事导游工作的年收入  
①5 万元以下 ②5 万元及以上不足 8 万元  
③8 万元及以上不足 10 万元 ④10 万元及以上
9. 您做导游工作前有无参加过职业性格测试?  
①有 ②无
10. 您曾就职过几家旅行社  
①0 家 ②1 家 ③2 家 ④3 家及以上

11. 您认为自己有可能再继续从事多长时间的导游工作?  
①1年以内 ②1年及以上不足3年 ③3年及以上不足5年  
④5年及以上 ⑤作为终身职业
12. 假如将来不再做导游工作, 您认为最主要的原因可能是什么? (可多选)  
①性格不适合 ⑥职场人际关系恶化  
②知识结构不能满足工作需要 ⑦无升职发展的前景  
③体力跟不上 ⑧社会地位低, 不被尊重  
④对收入不满意 ⑨导游工作缺乏社会保障  
⑤工作时间不确定, 无法陪伴家人 ⑩其他
13. 您喜欢导游工作吗?  
①非常不喜欢 ②不喜欢 ③说不好 ④喜欢 ⑤非常喜欢
14. 您认为自己的性格适合干导游工作吗?  
①非常不适合 ②不适合 ③说不好 ④适合 ⑤非常适合
15. 您认为您现在的知识和技能可以满足导游工作的需要吗?  
①非常不能满足 ②不能满足 ③说不好 ④能满足 ⑤非常能满足
16. 您在学校学习到的旅游相关知识对现在的导游工作有用吗?(导游或其他旅游类专业毕业的导游请回答)  
①非常没有用 ②没有用 ③说不好 ④有用 ⑤非常有用

資料 2-2 (日本語版)

中国観光ガイドに対する調査

- Q1. あなたは男性ですか、それとも女性ですか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①男性 ②女性
- Q2. あなたの年齢は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①22歳以下 ②23-29歳 ③30-39歳 ④40-49歳 ⑤50-59歳 ⑥60歳以上
- Q3. あなたの学歴は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①高卒以下 ②3年制大学卒 ③4年制大学卒 ④修士卒以上
- Q4. あなたの学生時代の専攻は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①ガイド専攻 ②ガイド以外の観光専攻 ③観光以外の文系 ④理工系 ⑤その他
- Q5. あなたのガイド時の使用言語は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①中国語 ②外国語
- Q6. あなたのガイドとしての経験年数は、次のどれに該当しますか。(あなたは何年間ガイドをやりましたか) 当てはまる項目に○をつけてください。  
①1年未満 ②1年以上3年未満 ③3年以上5年未満  
④5年以上10年未満 ⑤10年以上
- Q7. あなたが持っているガイド証明書の等級は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①ガイド証明書なし ②初級 ③中級 ④高級 ⑤特級
- Q8. あなたのガイドとしての年収は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①5万円未満 ②5万元以上8万円未満 ③8万元以上10万円未満 ④10万元以上

- Q9. あなたの性格適性検査参加の有無についてお答えください。(ガイドのお仕事をする前に、職業の性格適性テストに参加したことがありますか) 当てはまる項目に○をつけてください。
- ①ある ②ない
- Q10. あなたの転職した旅行社数は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。
- ①転職なし ②1社 ③2社 ④3社以上
- Q11. あなたのガイドとして勤続年数の予測は、次のどれに該当しますか。(あなたはこれから何年ガイドのお仕事を続けるつもりですか。) 当てはまる項目に○をつけてください。
- ①1年以内 ②1年以上3年以内  
③3年以上5年以内 ④5年以上⑤生涯継続する
- Q12. もし将来ガイドのお仕事を辞めるとしたら、どんな理由があると思いますか。当てはまる項目すべてに○をつけてください。
- ①性格的に向かない仕事だから ⑥職場の人間関係が悪いため  
②知識・技能不足のため ⑦昇進の可能性がないため  
③体力不足のため ⑧ガイドの社会的な評価が低いから  
④年収に不満があるから ⑨社会保障が整っていないから  
⑤仕事と家庭との両立が困難だったから ⑩その他
- Q13. あなたのガイドというお仕事への好き嫌いは、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。
- ①嫌い ②どちらかといえば嫌い ③どちらともいえない  
④どちらかといえば好き ⑤好き
- Q14. あなたのガイドとしての適性に対する自己評価は次のどれに該当しますか。(あなたは自分がガイドのお仕事にどれほど向いていると思いますか) 当てはまる項目に○をつけてください。
- ①適性がない  
②どちらかといえば適性がない  
③どちらともいえない  
④どちらかといえば適性がある  
⑤適性がある

Q15. あなたのガイドとしての知識・技能の充足度は、次のどれに該当しますか。(あなたの今の知識と技能はガイドのお仕事に十分だと思いますか) 当てはまる項目に○をつけてください。

- ①不足している
- ②どちらといえば不足している
- ③どちらともいえない
- ④どちらかといえば足りている
- ⑤足りている

Q16. あなたの学校で学んだガイド関連授業の有効性(学校で学習したガイド関係の知識と技能はどれほどお仕事に役に立ったか) 当てはまる項目に○をつけてください。

- ①役立たなかった
- ②どちらかといえば役立たなかった
- ③どちらともいえない
- ④どちらかといえば役立った
- ⑤役立った



## 资料 3-1 (中国語版)

### 对中国游客的调查

1. 您的现居地？
  - ①东北地区（黑龙江，吉林，辽宁）
  - ②东部地区（北京，天津，河北，山东，上海，江苏，浙江，福建，广东，广西，海南）
  - ③中部地区（内蒙古，山西，河南，安徽，江西，湖北，湖南，重庆）
  - ④西部地区（四川，贵州，云南，陕西，甘肃，宁夏，新疆，青海，西藏）
  - ⑤港澳台
  - ⑥海外
  
2. 您的性别？
  - ①男 ②女
  
3. 您的年龄？
  - ①22岁及以下 ②23-29岁 ③30-39岁 ④40-49岁 ⑤50-59岁 ⑥60岁及以上
  
4. 您的学历？
  - ①高中及以下 ②大学专科 ③大学本科 ④硕士及以上
  
5. 您目前的职业？
  - ①国家机关及事业单位工作人员 ②企业职员 ③自营业主 ④学生
  - ⑤退休人员 ⑥其他
  
6. 您的月收入？
  - ①3000元以下 ②3000元及以上不足5000元 ③5000元及以上不足8000元
  - ④8000元及以上不足1万元 ⑤1万元及以上
  
7. 您有无参加中国导游员跟团的团体（中国国内或海外）旅游的经历？
  - ①有 ②无
  
8. 您参加以上所述导游跟团的团体旅游的次数？
  - ①1次 ②2次 ③3次 ④4次 ⑤5次及以上

9. 您对曾经为您提供服务的中国导游人员的总体满意度如何？

- ①非常不满意 ②不满意 ③说不好 ④满意 ⑤非常满意

10. 您对当前中国导游群体的整体印象如何？

- ①非常不好 ②不好 ③说不好 ④好 ⑤非常好

11. 您对中国导游人员以上印象的形成主要是受了下列哪些因素的影响？

- ①亲身经历 ②周围大众的评论 ③电视媒体 ④网络媒体 ⑤其他

12. 您是否赞同以下观点？（提示：1-5 分别对应 1 非常不赞同~5 非常赞同，请点击相应的圆圈）

赞同与否 观点	1.非常 不赞同	2.不赞同	3.说不好	4.赞同	5.非常 赞同
①中国导游人员的工资普遍较低。					
②导游人员的工作强度大，工作辛苦。					
③导游职业是个随时会遇到危险的职业。					
④中国导游人员社会地位低，不受尊重。					
⑤中国导游人员目前普遍缺乏社会保障。					
⑥中国媒体对导游人员的负面报道多，正面报道少。					
⑦目前中国导游群体的权利普遍得不到维护和保障。					
⑧游客经常对导游的工作产生误解，客导关系紧张。					
⑨不遵守职业道德的是极个别导游，导游群体整体良好。					
⑩导游也是中国目前旅游行业低价恶性竞争的受害者。					

資料 3-2 (日本語版)

中国人観光客に対する調査

- Q1. あなたの居住地を教えてください。当てはまる項目に○をつけてください。  
①東北地方 ②東部地方 ③中部地方 ④西部地方 ⑤香港マカオ台湾 ⑥海外
- Q2. あなたは男性ですか、それとも女性ですか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①男性 ②女性
- Q3. あなたの年齢は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①22歳以下 ②23-29歳 ③30-39歳 ④40-49歳 ⑤50-59歳 ⑥60歳以上
- Q4. あなたの学歴は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①高卒以下 ②3年制大学卒 ③4年制大学卒 ④修士卒以上
- Q5. あなたの職業は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①公務員・公企業職員 ②会社員 ③自営業者 ④学生 ⑤定年者 ⑥その他
- Q6. あなたの月収は、次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①3000元未満 ②3000元以上 5000元未満 ③5000元以上 8000元未満  
④8000元以上 1万元未満 ⑤1万元以上
- Q7. あなたは、ガイド付き旅行に参加した経験がありますか。当てはまる項目に○をつけ、その後の指示に従ってください。  
①ある → Q8 へお進みください  
②ない → Q10 へお進みください
- Q8. あなたは、ガイド付き旅行に参加した回数は何回ですか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①1回 ②2回 ③3回 ④4回 ⑤5回以上
- Q9. あなたは、ガイド付き旅行に参加した時、サービスしてくれたガイドに対する満足度は次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。  
①不満足 ②やや不満 ③どちらともいえない ④やや満足 ⑤満足

Q10. あなたは、中国の観光ガイドに抱くイメージは次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。

- ①悪い
- ②どちらかといえば悪い
- ③どちらともいえない
- ④どちらかといえば良い
- ⑤よい

Q11. あなたの前問でのガイドに抱くイメージの形成に最も大きな影響要因は以下のどれに該当しますか。当てはまるに○をつけてください。

- ①個人の実体験
- ②口コミ
- ③テレビ放映
- ④SNS からの情報
- ⑤その他

Q12. 以下の中国の観光ガイドが直面する問題点に対するあなたのご意見が次のどれに該当しますか。当てはまる項目に○をつけてください。

意見 ガイドが直面する問題点	1.反対	2. どちらと いえば反対	3. どちらと もいえない	4. どちらと いえば賛成	5.賛成
①給料の安さ					
②仕事の肉体的な厳しさ					
③仕事の危険さ					
④社会的評価の低さ					
⑤社会保障制度の未整備					
⑥ガイドに関するマイナス報道の多さ					
⑦労働者の権利が守られていないこと					
⑧ガイドに対する利用者の理解不足					
⑨職業意識に欠けるガイドの存在					
⑩価格競争の犠牲者					

## 引用文献・参考文献一覧

### 序章

李金早 (2018) 「2018 年全国観光産業報告『以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导 奋力迈向我过  
优质旅游发展新时代 (習近平国家主席の新時代中国特色社会主義思想に基づき、中国の高品質観光開  
発の新時代に向けて)』中国ネット旅游中国

HP ([http://travel.china.com.cn/txt/2018-01/09/content\\_50205965.htm](http://travel.china.com.cn/txt/2018-01/09/content_50205965.htm)), 2008 年 3 月閲覧.

中国国家統計局 HP 「中国国内観光客数」(<http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01>), 2019 年 4 月  
閲覧.

中国国家統計局 HP 「中国の総人口」(<http://data.stats.gov.cn/search.htm?s=总人口>), 2019 年 4 月閲覧.

中国国家観光局 (2009) 「2008 年度全国旅行社業務年検状況通報」中国人民共和国人民政府ネット

HP ([http://www.gov.cn/gzdt/2009-08/19/content\\_1396766.htm](http://www.gov.cn/gzdt/2009-08/19/content_1396766.htm)), 2016 年 4 月閲覧.

前瞻産業研究院「中国旅游业市场前瞻与投资战略规划分析报告 (中国観光産業市場の未来と投資戦略企画  
分析報告)」前瞻ネット HP (<https://bg.qianzhan.com/report/detail/e146252fc09549dd.html>), 2018  
年 4 月閲覧.

sina 財經 HP (<http://finance.sina.com.cn/consume/20151004/083723403122.shtml>)

中国国家観光局人事司「2002 年全国観光ガイド人的資源状況調査結果」

道客巴巴 HP (<http://www.doc88.com/p-94957100995.html>), 2019 年 3 月閲覧.

### 第 1 章

戴斌 (2018) 「优质导游服务是国家旅游业满满的正能量 (質の高い観光ガイドサービスは国の観光産業の  
正の力である)」, 『サービスの力 (服务的力量)』, 華遠国際旅游 (集団) 有限会社編.

趙愛華ら (2009), 『导游概论 (観光ガイド概論)』, 中国旅游出版社.

吉林省文化と旅游庁 HP 「中華人民共和国旅游法」

([http://wht.jl.gov.cn/ztl/aqscjd/201902/t20190225\\_5628786.html](http://wht.jl.gov.cn/ztl/aqscjd/201902/t20190225_5628786.html)), 2019 年 3 月閲覧.

中国国家観光局「国家観光局観光ガイド自由執業試行に関する通知」sohu 中国旅游情報ネット HP  
([http://www.sohu.com/a/74390585\\_260585](http://www.sohu.com/a/74390585_260585)), 2016 年 7 月閲覧.

本地宝 HP 「2016 年観光ガイド資格証明書は生涯有効? ガイド証明書は全国通用?」

(<http://gz.bendibao.com/tour/201695/ly221798.shtml>), 2018 年 1 月閲覧.

中国旅游新聞ネット HP 「観光ガイド自由執業試行管理方法 (試行)」

(<http://www.cntour2.com/viewnews/2016/05/09/XvEIPb8zG3yRPze5ZstR1.shtml>), 2018 年 7 月  
閲覧.

### 第 2 章 「第 2 章の参考文献の出所: HP (<http://www.cnki.net/>)

安剛強 (2007) 「导游购物回扣问题研究 (観光ガイドの買い物リベート問題に関する研究)」, 西北師範大学.

白洋ら (2015) 「新疆少数民族导游人才培养模式探讨 (新疆少数民族のガイド人材育成モデルについて)」  
『新西部』, 18.

- 柏靈 (2012)「高职导游专业课程设置和教学方法改革探索(高等職業教育機関におけるカリキュラムの設置と教学の方法改革について)」『遼寧高職学報』, 60-61.
- 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(観光ガイド業界における職業と家庭との衝突に基づいての昇進昇級の魔族度が離職意思との関係に関する研究)」, 中国科学技術大学.
- 褚琴 (2014)「“英语导游资格考试”目标引领下的“导游英语”教学模式探索(『英語ガイド資格試験』目標の下での『ガイド英語』教学モデルについて)」『太原城市職業技術学院学報』, 138-140.
- 蔡佳 (2013)「西咸新区涉外导游人才培养策略浅析(西咸新区涉外ガイド人材育成の策略について)」『才智』, 123.
- 崔建周 (2014)「建构主义视角下涉外导游人才培养模式构建初探(構築主義の角度からの涉外ガイド人材育成モデルの構築について)」『無錫商業技術学院学報』62-64.
- 曹銀玲 (2011)「以市场为导向进行导游人才培养的探索-以山东旅游职业学院导游教学改革为例(市場を方向にする観光ガイド人材育成に対する探索-山東旅游職業学院ガイド教学改革を例として)」『中国成人教育』, 133-134.
- 陳霞 (2012)「旅游中导游人才的培养方向与方式浅析(観光業におけるガイド人材育成の方向と方式について)」『旅游管理研究』, 65.
- 陳微微 (2010)「高职院校导游人才培养模式探究(高等職業教育機関におけるガイド人材育成モデル探索)」『太原城市職業技術学院学報』, 20-21.
- 程林華 (2012)「基于服务区域经济的高职涉外旅游人才培养模式研究(地域経済にサービスする高等職業教育機関における涉外観光人材育成モデル研究)」『佳木斯教育学院学報』, 206-208.
- 曹華 (2009)「浅谈高等职业教育对导游人才的培养(高等職業教育機関のガイド人材育成について)」『牡丹江大学学报』, 159-163.
- 成志湘 (2008)「浅析高校导游专业实践教学体系的构建(高等教育機関におけるガイド専攻实践教学システムの構築について)」『貴州教育学院学報(自然科学)』, 33-36.
- 崔志英 (2012)「高校导游人才培养中实践教学体系的建立(四年制大学における人材育成の時の实践教学システムの構築について)」『中国成人教育』, 157-158.
- 程徳年ら (2014)「导游服务质量的影响因素探究-基于优秀导游小结文本分析(観光ガイドのサービスレベルの影響要因に対する研究-優秀なガイドの小結テキスト分析に基づいて)」『旅游論壇』, 64-69.
- 陳芬潔 (2013)「导游人员的胜任力模型的构建及应用研究(観光ガイドの適任モデルの構築及びその応用に関する研究)」, 合肥工業大学.
- 陳艷紅 (2008)「导游人员职业倦怠问题研究(観光ガイドの職業倦怠問題に関する研究)」, 山東師範大学.
- 陳航 (2010)「导游员工作倦怠研究(観光ガイドの職業倦怠研究)」, 湘潭大学.
- 崔進 (2009)「合肥市导游需要与激励因素的分析及激励机制研究(合肥市観光ガイドのニーズとインセンティブ要素の分析とインセンティブメカニズムの研究)」, 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(中国観光ガイドの職業倫理の現状とその改善に関する研究)」, 吉林農業大学.

- 崔瑩 (2009)「中外导游职业资格培训模式比较研究(中外観光ガイドの職業資格訓練モデルの比較研究)」, 遼寧師範大学.
- 蔡靈潔 (2008)「旅行社与导游人员心理契约关系研究(旅行代理店と観光ガイドとの心理的な契約関係に関する研究)」, 中南林業科技大学.
- 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, ガイド人材の健康發展を確保する—シーサパナを例として)」『旅游教育管理』, 67-72.
- 戴麗芳 (2012)「《导游业务》课程体验式教学模式研究(『ガイド業務』課程体験式教学モデル研究)」『赤峰学院学报(自然科学版)』, 238-239.
- 段穎, 李晋娜 (2010)「高职院校导游专业学生实习保障体系的确立(高等職業教育機関におけるガイド専攻学生の実習保障システムの確立)」『山西財政稅務專科學校学报』, 74-76.
- 杜長淳 (2013)「浅议旅行社专职导游的管理(旅行社における專業ガイドの管理について)」『現代商業』, 67.
- 杜娟 (2009)「导游自身视角下的职业认同研究(観光ガイドの観点から見る職業アイデンティティの研究)」, 陝西師範大学.
- 代征蘭 (2010)「导游职业社会化与导游服务管理公司职能的提升(観光ガイドの職業社会化と観光ガイドサービス管理会社の職能向上に関する研究)」, 四川師範大学.
- 費斯威 (2011)「高职本土型双语导游人才培养研究(高等職業教育機関におけるバイリンガルガイド人材育成研究)」『湖州職業技術学院学报』, 81-83.
- 傅琴琴 (2012)「义乌市导游人才培养路径探究(義烏市ガイド人材育成の道に関する探究)」高等職業教育機関『機關職業教育』, 28-29.
- 馮耕耘 (2014)「导游服务中的人际信任(観光ガイドサービス中の対人信賴)」『三峡大学学报(人文社会科学版)』, 76-79.
- 樊飛 (2009)「导游回扣与薪酬机制设计研究-基于新制度经济学视角(観光ガイドのリベートと給与制度の設計に関する研究—新制度経済学に基づいて)」, 揚州大学.
- 古屹 (2010)「导游培训工作的問題与对策(ガイドのトレーニングに存在している問題及びその対策について)」『吉林工商学院学报』, 34-35.
- 高潔静, 馬小驊 (2010)「对多语言地区导游人才培养的思考-以广西贺州市为例(多言語地域におけるガイド人材育成に対する思考—広西賀州市を例として)」『教改教法』, 92-94.
- 耿娜娜, 張艷玲 (2011)「山西省涉外导游人才培养策略浅析(山西省涉外ガイド人材育成策略について)」『經濟師』, 219-220.
- 郭智慧 (2010)「浅谈如何提高中职学生的导游讲解能力(如何に中等職業教育機関における学生のガイドの解説能力を高めるかについて)」『商場現代化』, 196.
- 高源 (2012)「导游工作压力, 组织支持感与工作投入的关系(観光ガイドの仕事ストレス, 組織的支援と仕事の取り組みとの関係研究)」, 長江大学.
- 龚穎梅 (2012)「长沙市导游的主观幸福感, 自我概念与社会支持的调查及其关系研究(長沙市観光ガイドの主観的な幸福, 自己概念と社会的支援及びその関係研究)」, 湖南師範大学.

- 郭智慧 (2010) 「论中职学校导游专业学生职业素质的培养-以大连中职旅游教育为例 (中等職業学校の観光ガイド専攻学生の職業素質の育成 - 大連の中等職業教育の観光教育を例として)」, 遼寧師範大学.
- 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調査の分析と対策-江西省を例として)」, 江西財經大学.
- 黄慶紅 (2006) 「我国现行导游管理体制对导游约束失灵的研究 (中国現在の観光ガイド管理システムが観光ガイドに対する拘束失敗に関する研究)」, 華東師範大学.
- 黄艶 (2014) 「基于服务质量的导游动态激励机制研究 (サービス品質に基づく観光ガイドの動的インセンティブメカニズムに関する研究)」, 湖南工業大学.
- 胡慧蓮 (2012) 「试论高等应用型导游人才的培养 (高等应用型ガイド人材の育成について)」『邢台職業技術学院学報』, 26-28.
- 黄慧 (2005) 「导游人才培养必须重视人文教育 (ガイド人材育成は人文教育を重視すべき)」『ハルビン学院学報』, 117-120.
- 記俊超 (2002) 「旅行社新时期导游培训工作分析 (旅行社の新時期におけるガイドトレーニングについての分析)」『桂林旅游高等専科学校学報』, 66-69.
- 孔亮 (2010) 「吉林省国际旅行社导游薪酬方案设计 (吉林省国際旅行社における観光ガイドの給与方案の策定)」, 吉林大学.
- 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.
- 林妙玲, 蘇欣慰 (2010) 「导游培训现状及对策分析 (ガイドトレーニングの現状及びその対策に対する分析)」『南昌教育学院学報』, 187-188.
- 陸霞, 李晋娜 (2008) 「工学结合的导游专业建设和导游人才培养模式研究 (工学連携のガイド専攻の建設とガイド人材育成モデル研究)」『中国教育技術裝備』, 3-4.
- 李海雲, 李正轅 (2008) 「河北省涉外导游及翻译人才培养策略研究 (河北省涉外ガイド及び通訳人材育成の策略研究)」『河北師範大学学報』, 128-131.
- 李麗華 (2008) 「谈校企合作对外语导游人才培养的促进作用 (校企連携が外国語ガイド人材育成に対する促進作用)」『商場現代化』, 327.
- 劉娟, 張俊傑 (2011) 「涉外导游人才培养策略 (涉外ガイド人材育成の策略)」『合作經濟と科技』, 56-57.
- 李勇, 陶暹光 (2014) 「江西涉外导游人才培养模式的突破与创新-以江西科技师范大学旅游学院为例 (江西省涉外ガイド人材育成モデルの突破と革新-江西科技師範大学旅游学院を例として)」『職教論壇』63-65.
- 陸佳 (2012) 「导游职业教育之《模拟导游》教学改革初探 (ガイド職業教育の『模擬ガイド』の教学革新について)」『中国市場』, 75-176.
- 李平 (2004) 「新时期导游人才培养策略研究 (新時期におけるガイド人材育成の策略研究)」『青島職業技術学院学報』, 41-45.
- 李美霖 (2012) 「现实需求背景下导游人才培养探析 (現実需要の背景のガイド人材育成についての検討)」『桂林航天工業高等専科学校学報』, 76-78.



- 劉栩辰（2013）「从导游人才的职业素养谈导游人才的培养（ガイド人材の職業素質の角度からガイド人材育成を論じて）」『読むと書く雑誌』, 39.
- 劉虹, 趙林平（2013）「如何强化导游人才在旅游服务中的职业心理素质培养（観光サービスにおけるガイド人材の職業心理素質の育成を強化する方法）」『大学教育』, 113-114.
- 羅長欣（2013）「高校, 旅行社, 政府三位一体打造山西省高素质导游队伍（高等教育機関, 旅行社, 政府三位一体で山西省高レベルのガイドチームを構築する）」『山西經濟管理幹部学院学報』, 12-14.
- 魯奇（2010）「中职导游专业实习存在的问题及对策（中等職業教育機関におけるガイド専攻の実習に存在している問題及びその対策—大連市を例として）」『商品と質量』, 79-80.
- 陸佳（2012）「导游职业教育之《模拟导游》教学改革初探（ガイド職業教育の『模擬ガイド』の教学改革について）」『中国市場』, 175-176.
- 劉燕婷（2012）「浅析技工学校导游人才培养现状（技術学校におけるガイド人材育成の現状）」『河北旅游職業学院学報』, 44-46.
- 廖林萍（2013）「高职特色英语导游人才培养本土化职场化策略探析（高等職業教育機関における特色英語ガイド人材育成の本土化職場化の策略について）」『科教導刊』, 57.
- 劉娟（2011）「基于工作知识的高职院校导游人才培养项目课程体系研究（仕事知識に基づく高等職業教育機関におけるガイド人材育成プロジェクトカリキュラムシステムについての研究）」『中国教育技術裝備』, 21-22.
- 劉秀麗（2011）「高职院校导游人才职业素养的培养（高等職業教育機関におけるガイド人材職業素質の育成について）」『内江科技』, 170-171.
- 李雯麗（2013）「浅谈如何培养基于职业素养的导游专业人才（職業素質に基づくガイド専攻人材の育成方法について）」高等職業教育機関『読み書き雑誌』, 246-247.
- 劉麗霞, 張坤（2014）「高校俄语导游人才培养存在的问题及对策（高等教育機関におけるロシア語ガイド人材育成における問題点と対策）」『教育探索』, 94-95.
- 劉虹, 趙林平（2013）「浅析高校导游专业人才职业道德的培养（高等教育機関におけるガイド専攻人材の職業倫理の育成について）」『赤峰学院学報』, 216-217.
- 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）」『衡陽師範学院学報』, 91-94.
- 李好（2012）「导游人员胜任力模型研究（観光ガイドの適任モデルに関する研究）」, 湖南師範大学.
- 蘭佳蓓（2011）「导游胜任素质与工作绩效的关系研究（観光ガイドの適任力素質と職務成果との関係に関する研究）」, 南昌大学.
- 李小佳（2009）「我国旅游业导游薪酬研究与设计（中国観光業の観光ガイド給与研究と設計）」, 北京交通大学.
- 李鵬学（2011）「基于导游视角下的导游薪酬制度改革模式研究（観光ガイドから見る観光ガイドの給与制度改革モデルに関する研究）」, 北京交通大学.
- 盧毓蓉（2010）「导游队伍稳定机制浅探-我国导游人员保险的缺失与保障机制的构建（観光ガイドの定着メ

- カニズムの探究—中国観光ガイドの保険欠如と保障メカニズムの構築)」、南昌大学。
- 李森 (2013)「新时期导游人员的离职倾向调查 (新時代の観光ガイドの離職意向調査)」, 魯東大学。
- 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現状に対する調査とその対策研究)」, 西南大学。
- 陸静 (2012)「导游对自身职业的认知与从业心理需求研究—以南宁导游为例 (観光ガイドが自身の職業に対する心理的認知及びそのニーズに関する研究—南寧観光ガイドを例として)」, 広西大学。
- 凌雲 (2011)「上海国际导游市场管理研究 (上海の国際観光ガイド市場管理に関する研究)」, 華東師範大学。
- 林寧 (2014)「我国社会导游的行业治理体系研究 (中国の社会ガイドの業界ガバナンス・システムに関する研究)」, 上海師範大学。
- 劉佑華 (2013)「湖南省导游职业培训体系的优化与运行保障研究 (湖南省の観光ガイドの職業訓練システムの最適化と運用保証に関する研究)」, 湖南師範大学。
- 盧麗寧 (2005)「旅游者对旅行社服务质量满意度研究 (旅行代理店のサービス品質に対する観光客の満足度に関する研究)」, 広西大学。
- 劉偉 (2008)「中职导游专业毕业生就业质量的学校因素探析 (中等職業学校の観光ガイド専攻卒業生の就業品質の学校要因)」, 南京師範大学。
- 劉倩 (2012)「国内导游媒介负面形象的形成与影响分析 (国内観光ガイドに対するメディアのネガティブイメージの形成と影響分析)」, 中国海洋大学。
- 劉強 (2012)「社会工作对导游人员权利维护问题的介入 (観光ガイドの権利維持におけるソーシャルワークの関与)」, 華中農業大学。
- 羅娟 (2013)「导游的生存困境与抗争行为研究—以大理导游 H 为例 (観光ガイドの生存ジレンマと抵抗行動の研究—大理のガイド H さんを例として)」, 広西師範大学。
- 李民 (2014)「舟山市导游队伍建设研究 (舟山市の観光ガイドチームの建設に関する研究)」, 大連海事大学。
- 司艷宇 (2010)「基于情绪劳动的导游员工作满意度研究 (情緒労働に基づく観光ガイドの職業満足度調査)」, 河南大学。
- 劉韻琴 (2006)「从导游的职业素养谈高职导游人才培养 (ガイドの職業素質の角度から高等職業教育機関におけるガイド人材育成を論じる)」『教育と職業』, 41-43。
- 馬曉路 (2013)「体验旅游时代下导游业务教学改革初探 (体験観光時代におけるガイド業務教学改革について)」『經濟研究導刊』, 272-273。
- 牛寧 (2012)「论基于实际工作项目的涉外旅游人才培养 (實際仕事のプロジェクトに基づく涉外観光人材育成)」『広東放送テレビ大学』, 94-97。
- 倪迦南, 何勇 (2014)「浅谈中职导游人才培养存在的问题及对策 (中等職業教育機関におけるガイド人材育成に存在している問題及び対策)」『中国職業技術教育』, 41-43。
- 牛抗 (2010)「高职院校旅游英语专业“双证书”培养模式探析 (高等職業教育機関における観光英語専攻の『二つの証明書』育成モデルについて)」『長沙鉄道学院学報 (社会科学版)』, 173-174。
- 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 (不完全契約理論に基づく旅行社観光ガイドの離職に関する研究)」, 暨南大学。

- 潘娟ら (2012)「淮安外语导游人才需求分析与培养路径选择 (淮安外国語ガイド人材の需要分析及びその育成方法の選択)」『淮陰工学院学報』, 61-64.
- 潘娟 (2013)「旅游英语跨文化教学的模式构建 (観光英語交差文化教学のモデル構築—英語涉外ガイド人材育成カリキュラムに基づいて)」『河北工程大学 (社会科学版)』, 114-117.
- 彭雯娟 (2014)「导游情绪智力, 工作满意度与离职倾向的关系研究 (観光カイドの情緒知力, 職務満足と離職意思との関係に関する研究)」, 湖南師範大学.
- 彭姣飛 (2009)「湖南省导游职业倦怠因素分析及疏解对策研究 (湖南省における観光ガイドの職業倦怠の要因分析及びその解消対策)」, 湖南師範大学.
- 秦楠 (2009)「高职旅游专业导游人才培养模式初探 (高等職業教育機関における観光専攻ガイド人材育成モデルについて)」『商場現代化』, 80-81.
- 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.
- 錢菁 (2009)「基于工作过程的导游核心课程整合研究 (ワークプロセスに基づく観光ガイドのコアコースの統合に関する研究)」, 蘇州大学.
- 蘇長兵 (2012)「安徽省导游资格考试现场面试分析与应试策略 (安徽省ガイド資格試験現場面接分析及び受験戦略)」『中等職業教育教師論壇』, 27-29.
- 孫争争 (2013)「导游资格考试面试分析与应试策略研究—以宁波导游资格考试现场导游为例 (ガイド資格試験における面接分析及びその策略研究—寧波市ガイド資格試験の現場解説を例として)」『中国校外教育中旬刊』, 143.165.
- 余晶晶 (2015)「导游考证课程《政策与法规》有效教学探讨 (ガイド資格試験受験科目『政策と法規』の有効教学について)」『經濟研究導刊』, 186-187.
- 盛頤 (2009)「三亚导游培训存在的问题及对策 (三亜のガイドのトレーニングに存在している問題及びその対策)」『琼州学院学報』, 95-99.
- 宋素鳳 (2009)「关于对导游培训的几点思考 (ガイドのトレーニングに対する思考)」『現代商業』, 280.
- 孫晨洋 (2014)「试探旅游法规在导游人才培养模式中的作用 (観光法規がガイド人材育成モデルにおける作用について)」『旅游管理研究』, 34.
- 石朝霞 (2015)「产学结合视角下的秦皇岛高端涉外导游人才培养策略研究 (産学連携の角度からの秦皇島高水平涉外ガイド人材育成の策略研究)」『時代文学』, 191-192.
- 曙初 (2011)「基于能力本位的高职导游专业课程体系改革与实践 (能力本位に基づく高等職業教育機関のガイド専攻カリキュラムシステムの革新と実践)」『成人教育』, 40-41.
- 沈雪 (2012)「高职类导游实训教学与导游职业能力培养 (高等職業教育機関におけるガイドの実訓教学及びガイド職業能力の育成)」『科教縱横』, 256.
- 孫帷韜 (2013)「我国导游收入构成的法律认定和分析 (中国観光ガイドの収入構成の法的認定と分析)」, 暨南大学.
- 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 (新時期の中国観光ガイドの職業倫理構築に存在する課題と対策に関する研究)」, 吉林農業大学.

- 史颺 (2013) 「导游职业道德建设研究 (観光ガイドの職業倫理構築に関する研究)」, 山西財經大學.
- 孫佳薇 (2012) 「我国旅游业市场规制法律问题研究 (中国観光業の市場規制の法的問題に関する研究)」, 山西財經大學.
- 司艷宇 (2010) 「基于情绪劳动的导游员工作满意度研究 (情緒労働に基づく観光ガイドの職業満足度調査)」, 河南大學.
- 唐美華 (2013) 「坚持“产学研结合”培养服务于湖南高端旅游业发展的双语型涉外导游人才 (産学連携を堅持し, 湖南省高レベル観光業発展にサービスするバイリンガル型涉外ガイド人材の育成について)」『湖南科技学院学报』, 148-150.
- 譚春霞 (2010) 「导游专业课程体系的构建及教学内容优化 (ガイド専攻におけるカリキュラムシステムの構築及び教学内容の最適化)」『産業と科技論壇』, 163-166.
- 唐曉鷗 (2011) 「浅析吉林省导游人才发展方略 (吉林省ガイド人材の発展方策について)」『人力资源開発』, 351-352.
- 王琮 (2014) 「高职旅游专业导游词创作指导策略-以重庆市导游资格考试为例 (高等職業教育機関における観光専攻ガイド解説文の創作指導策略-重慶市ガイド資格試験を例として)」『重慶工貿職業技術學院学报』, 62-64.
- 王鏡 (2010) 「旅游体验视角的导游培训改革 (観光体験の角度からガイドのトレーニングの改革を見る)」『管理・制度』, 43-45.
- 王小娟 (2007) 「导游培训工作的問題与对策 (ガイドのトレーニングに存在している問題及びその対策について)」『高教研究』, 158-159.
- 伍新蕾 (2013) 「基于校内生产性实训基地的应用型导游人才培养模式研究 (校内生産性実訓基地に基づく応用型ガイド人材育成モデル研究-河源を例にして)」『河北軟件職業技術學院学报』, 42-45.
- 王瑀 (2014) 「以工作价值观为取向的新型导游人才培养模式研究 (仕事の価値観に基づく新型ガイド人材育成モデルについての研究)」『四川職業技術學院学报』
- 王昀 (2007) 「涉外导游人才培养模式探析 (涉外ガイド人材育成モデルに対して)」『人材培育』, 37.
- 王中利 (2013) 「旅游管理专业之导游人才培养研究 (観光管理専攻におけるガイド人材育成研究)」『観光管理研究』, 24.
- 吳莉 (2012) 「云南高职教育培养东南亚语种导游问题探讨 (雲南省高等職業教育機関における東南アジア言語ガイド育成に存在している問題について)」『昆明冶金高等專科學校学报』, 71-74.
- 王徳林 (2008) 「高职导游人才培养与“讲, 练, 模, 导”实践教学 (高等職業教育機関におけるガイド人材育成と「講義, 練習, 模倣, ガイド実践」の実践教学)」『中国成人教育』, 114-115.
- 王玉 (2009) 「高职院校导游专业课程设置研究 (高等職業教育機関におけるガイド専攻カリキュラム設置に対する研究)」『經濟師』, 127-129.
- 魏凱 (2007) 「高等职业教育导游人才培养模式研究 (高等職業教育機関におけるガイド人材育成モデル研究)」『中国成人教育』, 94-95.
- 王媛媛 (2011) 「高等院校外语导游人才培养探索 (高等教育機関における外国語ガイド人材育成について)」『商業經濟』, 126-127.

- 王培英 (2006) 「试论我国高校导游人才培养存在的问题及其对策 (高等教育機関におけるガイド人材育成に存在している問題及び対策)」『北京城市学院学报』, 94-99.
- 吳艾嘉 (2011) 「云南民族村景区景点导游员管理研究 (雲南省民俗村観光スポットガイドの管理研究)」『昆明冶金高等専科学校学报』, 88-91.
- 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)」『瀋陽師範大学学报 (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 旅行社の観光ガイドの適任モデルに関する研究)」, 華中科技大学.
- 王文傑 (2010) 「导游工作满意度与离职倾向的关系研究 (観光ガイドの職務満足度と離職傾向との関係に関する研究)」, 山東大学.
- 吳漢秋 (2007) 「导游职业社会化背景下的导游人员管理策略研究 (観光ガイド職業社会化の背景にある観光ガイドの経営戦略に関する研究)」, 暨南大学.
- 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容に関する研究)」, 湘潭大学.
- 魏巍 (2009) 「导游员职业能力培养研究 (観光ガイドの職業能力の養成に関する研究)」, 遼寧師範大学.
- 韦金陵 (2012) 「中国-东盟背景下广西高校小语种导游人才培养模式研究 (中国・ASEAN を背景とした広西省における高等教育機関中小言語の人材育成モデルに関する研究)」, 広西大学.
- 邢劍飛, 李曉 (2015) 「导游资格考试中存在的问题研究 (ガイド資格試験に存在している問題についての研究)」『科教文匯』, 190-192.
- 許迪樓ら (2007) 「简论导游人才培养的改革与实践 (ガイド人材育成の改革と実践に対して簡単に論じる)」『職業教育研究』, 88-90.
- 徐春燕 (2014) 「浅谈《旅游法》实施背景下的中职导游人才培养 (『旅游法』の実施背景の中の中等職業教育機関におけるガイド人材育成)」『中国職業技術教育』, 77-79.
- 徐芳 (2008) 「导游人员社会支持与工作倦怠的相关性研究-以浙江省为例 (観光ガイドの社会的支援と職業倦怠との相関に関する研究-浙江省を例として)」, 浙江工商大学.
- 袁尧清ら (2009) 「从导游资格考试谈导游人员史地知识能力的培养 (ガイド資格試験の角度からガイドの歴史・地理知識能力の育成について論じる)」『商業經濟』, 103-104.
- 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.
- 阮瑶 (2002) 「导游培训新思路 (ガイドのトレーニングの新思路)」『山西財經大学学报 (高等教育版)』, 16.
- 袁俊, 劉艷紅 (2012) 「高层次导游人才培养模式的探索和实践-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の探索と実践-深圳大学観光文化専攻を例として)」『当代經濟』, 101-103.
- 楊艷ら (2015) 「基于“政企学”合作的导游培训工作对策研究 (『政企学』連携に基づくガイドのトレーニングの対策についての研究)」『南京工業職業技術学院学报』, 90-93.
- 岳福曹 (2013) 「新疆涉外导游人才培养初探 (新疆涉外ガイド人材育成について)」『湖北放送テレビ大学学报』, 116-117.
- 楊麗霞 (2013) 「旅游业中导游人才的培养与训练 (観光業におけるガイド人材の育成と訓練-ガイド効率よ

- くサービスする原則と方法)』『現代教育管理』, 200.
- 楊小冬, 王潔佳 (2012)「浅谈高职导游人才培养(高等職業教育機関におけるガイド人材育成について)」『重慶科技学院学報(社会科学版)』, 197-198.
- 于本鳳, 汪運生 (2013)「高校英语导游人才培养模式中存在问题的策略研究-以辽宁高校为个案(高等教育機関における英語ガイド人材育成モデルに存在している問題の策略に対する研究-遼寧省の高等教育機関を例として)」『遼寧行政学院学報』, 93-95.
- 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.
- 葉小平 (2014)「基于导游成长规律探讨高职导游人才培养思路(ガイドの成長法則に基づく高等職業教育機関のガイド人材育成の構想)」『太原城市職業技術学院学報』, 120-122.
- 苑曉赫 (2010)「我国导游收入的区域差异分析-长春与深圳导游案例研究(中国観光ガイド所得の地域差の分析-長春と深圳の観光ガイドを例として)」, 東北師範大学.
- 楊光明 (2011)「公共管理視閥中我国导游管理体制体制改革研究(公共経営の観点から見た中国の観光ガイド制度改革に関する研究)」, 雲南大学.
- 袁媛 (2013)「中国旅游人才培养模式研究(中国の観光人材の育成モデルに関する研究)」, 中国社会科学院大学院.
- 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.
- 曾招喜ら (2012)「“体验旅游”背景下基于导游素质的导游资格考试改革探析-以山东省为例(『体験観光』背景の下でのガイド素質の角度からガイド資格試験改革についての研究-山東省を例として)」『濟南職業学院学報』, 60-62.
- 張進偉 (2015)「导游资格考试中景点讲解导游词创作要素分析(ガイド資格試験におけるガイドの観光スポット解説文の創作要素分析)」『芸術文化交流』, 295-296.
- 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.
- 趙麗 (2006)「英语导游人才培养模式的探索与实践(英語ガイド人材育成モデルの探索と実践)」『教学与管理』, 45-46.
- 張建英 (2013)「融入“厂中校”模式的涉外导游人才培养(『工場の中の学校』のモデルに溶け込む涉外ガイド人材育成)」『教育と職業』, 160-162.
- 邹凱 (2011)「基于工学结合的导游专业课程开发与运行(工学連携に基づくガイド専攻カリキュラムの開発と運行)」高校『教材建設』, 147-148.
- 張穎 (2011)「基于应用型导游人才培养的课程开发探讨-以《广东导游基础知识》为例(应用型ガイド人材育成に基づくカリキュラムの開発について-『広東ガイド基礎知識』を例として)」『当代職業教育』, 40-41.
- 張進偉 (2012)「“世界汶川 水磨桃源”背景下阿坝州导游教学模式的思考(『世界の汶川 水磨桃源』の背景の中のアバ州のガイド教学モデルについての思考)」『科教文匯』, 49-50.

- 張笑薇(2014)「试论语文课在导游人才培养中的作用(国語の授業がガイド人材育成における作用について)」『国語建設』, 74-75.
- 張智(2011)「森林旅游导游人才培养问题与对策(森林観光ガイド人材育成の問題と対策)」『中国科技情報』, 194-197.
- 朱芬芳(2012)「基于职业素养的导游专业人才培养探索(職業素質に基づくガイド人材育成に関する探索)」問題と対策『職業時空』, 134-136.
- 周其厚, 康忠慧(2012)「论校办旅行社与导游专业学生职业能力的培养-以桂林青葱岁月旅行社为例(学校が開設した旅行社とガイド専攻学生の職業能力の育成-桂林青葱歲月旅行社を例として)」『当代經濟』, 101-103.
- 張駿ら(2012)「基于青奥会旅游需求的导游职业教育改革研究(青年オリンピック大会の観光需要に基づくガイドの職業教育改革研究)」『群文天地』, 144-146.
- 張鳳珍(2008)「高职俄语导游人才培养的思考(高等職業教育機関におけるロシア語ガイド人材育成についての思考)」『中国成人教育』, 181-182.
- 張江濤(2010)「高职院校工学结合导游人才培养模式探究(高等職業教育機関における工学連携ガイド人材育成モデルの研究)」『太原大学学报』, 94-96.
- 張穎(2011)「高职旅游管理专业“应用型”导游人才培养模式(高等職業教育機関における観光管理専攻『応用型』ガイド人材育成モデル研究)」『武漢船舶職業技術学院学报』, 83-85.
- 鄭燕華, 龍京紅(2013)「“以赛促学 以赛促教”导游人才培养模式创新研究与实践(『試合を通して勉強を促し, 試合を通して教学を促す』ガイド人材育成モデルの革新研究及び実践)」『職業技術教育』, 72-74.
- 張建融(2005)「浙江省高职院校导游人才培养的现状与对策(浙江省高等職業教育機関におけるガイド人材育成の現状及びその対策)」『浙江樹人大学学报』, 70-73.
- 張嫻(2011)「体验旅游时代高职导游人才培养改革的思考(体験観光時代における高等職業教育機関のガイド人材育成革新の思考)」『滁州職業技術学院学报』, 16-18.
- 朱定秀(2008)「(高等教育機関のカリキュラムの設置から文化型ガイドの育成を見る)」178『科教文匯』, 46. 55.
- 張穎(2005)「论旅行社的导游管理(旅行社のガイドに対する管理について)」『商業經濟』, 124-128.
- 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』
- 朱瑾(2011)「LC 旅行社导游人员胜任力模型的研究及应用(LC 旅行社観光ガイドの適任モデルの研究及びその応用)」, 首都經濟貿易大学.
- 張紅娟(2008)「导游职业倦怠成因及其对策探讨(観光ガイドの職業倦怠の原因及びその対策についての考察)」, 華中師範大学.
- 趙丹(2007)「导游人员激励机制设计与研究(観光ガイドのインセンティブメカニズムの設計と研究)」, 北京交通大学.
- 張航(2011)「导游人员忠诚度研究(観光ガイドのロイヤリティに関する研究)」, 山東大学.
- 張愛萍(2012)「导游自身视角下的职业认同影响因素研究(観光ガイドの観点から見る職業アイデンティティ

イに影響を及ぼす要因に関する研究)」、山東大学。

張立勇 (2006) 「导游员在旅游活动中的地位和作用 (観光活動における観光ガイドの地位と役割)」, 河北大学。

張賀娟 (2010) 「我国导游人员社会保険問題研究 (中国観光ガイドの社会保険に関する研究)」, 河南大学。

趙霞 (2007) 「我国旅行社の人力资源开发与管理 (中国旅行代理店における人材資源開発と経営)」, 天津大学。

### 第3章

人民ネット HP 「国家旅游局が杭州西溪湿地に『黄色いカード』警告」

(<http://zj.people.com.cn/n/2015/1010/c186806-26723861.html>), 2016年7月閲覧。

北晩新視覚 HP 「19歳の女性観光ガイドが観光地で3人の観光客に殴られ、入院した」

(<http://www.takefoto.cn/viewnews-937036.html>), 2016年7月閲覧。

sohu ニュース HP 「三亜のガイドが観光客に激しく侮辱された事件、観光客がすでにガイドに詫びた」

(<http://news.sohu.com/20160303/n439287581.shtml>), 2016年7月閲覧。

中国青年ネット HP 「ハルビン魚料理店事件、地元ガイドは観光客を店に紹介したら、店から60%の手数をもらうことができるという」([http://news.youth.cn/jy/201602/t20160217\\_7644240\\_3.htm](http://news.youth.cn/jy/201602/t20160217_7644240_3.htm)), 2016年7月閲覧。

中国青年ネット HP 「『非正規雇用ガイド』へのクレームはまだなし、法律執行チームは調査難問に遭遇した」([http://news.youth.cn/jsxw/201602/t20160217\\_7640977.htm](http://news.youth.cn/jsxw/201602/t20160217_7640977.htm)), 2016年7月閲覧。

華商ネット HP 「一人の観光客が買い物の問題で、ガイドから脅かされ、心臓病が再発」

(<http://news.hsw.cn/system/2016/0115/347672.shtml>), 2016年7月閲覧。

中国新聞ネット HP 「三亜市は体験式調査問題の手掛かり：強制的な取引の疑いでガイドが逮捕され、留置された」(<http://www.chinanews.com/sh/2015/11-04/7606365.shtml>), 2016年7月閲覧。

新華ネット HP 「中国消費者協会30個の問題観光コースへの再調査：強制消費問題は目立つ」

([http://news.xinhuanet.com/city/2016-10/10/c\\_129314865.htm](http://news.xinhuanet.com/city/2016-10/10/c_129314865.htm)), 2016年7月閲覧。

中国青年ネット HP 「中国消費者協会『秘密訪問』96個の観光線路の内、7割以上の問題が深刻」

([http://news.youth.cn/sh/201510/t20151029\\_7253065.htm](http://news.youth.cn/sh/201510/t20151029_7253065.htm)), 2016年7月閲覧。

広州日報大洋ネット HP 「麗江では、16軒の旅行社の百人のガイドが調査され、次は玉石市場の問題への徹底的な取り締まり」([http://news.dayoo.com/society/201707/16/140000\\_51510404.htm](http://news.dayoo.com/society/201707/16/140000_51510404.htm)), 2016年7月閲覧。

新華ネット HP 「雲南大理の「変容した日帰り旅行」では、ガイドが観光客を強制的に買い物させたなどの現象がある」([http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-03/11/c\\_128791758.htm](http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-03/11/c_128791758.htm)), 2016年7月閲覧。

武進長安ネット HP 「雲南省の女性ガイドが観光客に強制的に翡翠を購入させた原因で、ガイド資格証明書が没収された」(<http://www.wj001.com/news/china/2016-10-16/1552042.html>), 2016年7月閲覧。

雲南ネット HP 「雲南省での観光はなぜ常にクレームされたのか？ガイドの誘導ショッピングは主な問題である」([http://society.yunnan.cn/html/2015-12/09/content\\_4057146.htm](http://society.yunnan.cn/html/2015-12/09/content_4057146.htm)), 2016年7月閲覧。



中国江蘇ネット HP「全国 80 万人のガイドがどうして「弱い群れ」になってしまったのか、やむをえないこと？」(<http://tour2.jschina.com.cn/system/2016/02/29/027976570.shtml>), 2016 年 7 月閲覧.

華龍ネット HP「兵馬俑観光地域で、ガイドは故意に観光客を誘導消費させ、2 万元罰金を課させた」([http://news.cqnews.net/html/2016-04/30/content\\_36805353.htm](http://news.cqnews.net/html/2016-04/30/content_36805353.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

中国経済ネット HP「制度でガイド業界を規範し、「三無問題の解決」に向けて」([http://views.ce.cn/view/ent/201603/01/t20160301\\_9185030.shtml](http://views.ce.cn/view/ent/201603/01/t20160301_9185030.shtml)), 2016 年 7 月閲覧.

中国ネット HP「北京では、日帰り旅行市場の二次料金の取り締まりが始まり、観光客に 1 万元近くの損失を追跡した」(<http://henan.china.com.cn/travel/2017/04/04/4495643.shtml>), 2016 年 7 月閲覧.

新華ネット HP「北京では、多機関が連携し、長安街付近の「闇ガイド」に打撃を」([http://news.xinhuanet.com/legal/2015-11/09/c\\_128410134\\_2.htm](http://news.xinhuanet.com/legal/2015-11/09/c_128410134_2.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

新華ネット HP「北京市は観光体験調査の結果、75%の観光行程には強制消費の問題が存在」([http://news.xinhuanet.com/city/2017-07/11/c\\_129651940.htm](http://news.xinhuanet.com/city/2017-07/11/c_129651940.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

大衆ネット HP「北京市の規定により、観光ガイドが野史、噂を解説してはいけない。各国の観光地域解説一覧」([http://www.dzwww.com/xinwen/guoneixinwen/201609/t20160918\\_14919493.htm](http://www.dzwww.com/xinwen/guoneixinwen/201609/t20160918_14919493.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

央広ネット HP「北京の闇ガイドが観光客を漫罵する事件：観光客からのクレームはまだない」([http://news.cnr.cn/native/gd/20160217/t20160217\\_521393377.shtml](http://news.cnr.cn/native/gd/20160217/t20160217_521393377.shtml)), 2016 年 7 月閲覧.

中国青年ネット HP「国慶節連休休暇観光「紅黒簿」が公布され、5 人のガイドと 6 人の観光客は黒簿に載せられた」([http://news.youth.cn/gn/201610/t20161009\\_8728488.htm](http://news.youth.cn/gn/201610/t20161009_8728488.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

中国新聞ネット HP「アモイ、福州では、観光ガイドオンライン予約プラットフォームが開設され、観光客はネットでガイドを予約することが可能」(<http://www.chinanews.com/cj/2016/10-28/8046237.shtml>), 2016 年 7 月閲覧.

鳳凰安徽ネット HP「また雲南省！観光ガイドが「1 万元のものを買わないと、ぶっ殺す」と観光客を脅かす」([http://ah.ifeng.com/travel/detail\\_2015\\_11/13/4554910\\_0.shtml](http://ah.ifeng.com/travel/detail_2015_11/13/4554910_0.shtml)), 2016 年 7 月閲覧.

中国新聞ネット HP「買い物問題で争いが起こり、シーサンパンナのガイドが観光客を「けち臭い」と叱る」(<http://www.chinanews.com/life/2016/02-01/7742289.shtml>), 2016 年 7 月閲覧.

人民ネット HP「国家観光局 2 件の強制買い物事件処理」(<http://legal.people.com.cn/n/2015/11/17/c188502-27826298.html>), 2016 年 7 月閲覧.

新華ネット HP「観光ガイドの行動を規制する法律の立法が、めでたいこと」([http://news.xinhuanet.com/local/2016-06/28/c\\_129096981.htm](http://news.xinhuanet.com/local/2016-06/28/c_129096981.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

新華ネット HP「シーサンパンナの観光ガイドは観光客をけち臭いと叱る動画がネットに載せられ、観光機関は調査に関与」([http://news.xinhuanet.com/politics/2016-01/31/c\\_1117947952.htm](http://news.xinhuanet.com/politics/2016-01/31/c_1117947952.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

新華ネット HP「オンラインガイド予約は観光業を一新にされるのか」([http://news.xinhuanet.com/2016-10/24/c\\_1119775606.htm](http://news.xinhuanet.com/2016-10/24/c_1119775606.htm)), 2016 年 7 月閲覧.

Sina 財經 HP「コメント：施行されていない観光法は改正されるべきか」

(<http://finance.sina.com.cn/review/jcgc/2015-12-23/doc-ixmxftp5806861.shtml>), 2016年7月閲覧.  
東北ネット HP 「コメント：観光ガイドを「美しい風景」にならせ」

(<https://heilongjiang.dbw.cn/system/2016/01/19/057046932.shtml>), 2016年7月閲覧.  
中国新聞ネット HP 「福建省武夷山は厳重警告され、「野良ガイド」などの問題については速やかな整備が要請された」(<http://www.chinanews.com/cj/2016/08-03/7961001.shtml>), 2016年7月閲覧.  
中国ネット・東海資訊 HP 「7月、青島市の旅行社へのクレームの60%以上が日帰り旅行に集中している」([http://jiangsu.china.com.cn/html/2016/sdnews\\_0812/6917663.html](http://jiangsu.china.com.cn/html/2016/sdnews_0812/6917663.html)), 2016年7月閲覧.  
旅新ネット HP 「青海省の観光シーズンの観光ガイド不足の問題はいか緩和できるのか—青海省観光シーズンに観光市場に存在する問題に対する調査, その一つとして—」(<http://www.cntour2.com/viewnews/2016/05/09/qwpBN2lWgfRK8WDDG8gD0.shtml>), 2016年7月閲覧.

華夏経緯ネット HP 「観光ガイドが見つかりにくい, 高品質の観光ガイドがさら見つかりにくい」(<http://www.huaxia.com/qh-tw/qhyw/2016/07/4923810.html>), 2016年7月閲覧.  
中国財經 HP 「観光の途中で団体ツアーを見捨てる事件で, CITS の観光ガイドは政府の観光関係機関に話し合いをされた」(<http://finance.china.com.cn/roll/20160709/3804057.shtml>), 2016年7月閲覧.  
新華ネット HP 「80万人の観光ガイドの汗, 知っている人がいる?」([http://news.xinhuanet.com/ttgg/2016-02/28/c\\_1118179914.htm](http://news.xinhuanet.com/ttgg/2016-02/28/c_1118179914.htm)), 2016年7月閲覧.  
網易ネット HP 「注意された後, 山西省五台山に, 闇ガイドが再び現れた. 政府機関: 厳しく制裁する」(<http://news.163.com/16/1003/21/C2FUMKPR00014SEH.html>), 2016年7月閲覧.  
中国財經 HP 「労働者組合は交渉し, ガイドの報酬を確保し, 観光ガイドの保障ができ, 観光ガイドは「買い物ガイド」になった」(<http://finance.china.com.cn/roll/20160909/3899818.shtml>), 2016年7月閲覧.

中国新聞ネット HP 「故宮は専門家的な「宮廷ガイド」の育成に取り組み, 高級の専門家が育成授業をする」(<http://www.chinanews.com/cul/2016/01-14/7717326.shtml>), 2016年7月閲覧.  
新華ネット HP 「観光業で, 強制的な買い物が台頭し, 新改訂の旅行社条例はこの観光業の持病を治せる?」([http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-08/15/c\\_1119393027.html](http://news.xinhuanet.com/fortune/2016-08/15/c_1119393027.html)), 2016年7月閲覧.  
中国新聞ネット HP 「観光法実施以来3年: 市場が規範されつつあり, 『闇ガイド』の問題は依然として存在」(<http://www.chinanews.com/cj/2016/10-12/8028319.shtml>), 2016年7月閲覧.  
人民ネット HP 「観光監督管理における三つの見どころ: 1+3+X, ガイドの専用席, ブラックリスト」(<http://travel.people.com.cn/n1/2017/0223/c41570-29101435.html>), 2016年7月閲覧.  
sohu ネット HP 「観光客は激安団体ツアーがないと, 観光に行かないという背景の中で, ガイドのことにもっと多くの理解を与え!」([http://www.sohu.com/a/111199545\\_162676](http://www.sohu.com/a/111199545_162676)), 2016年7月閲覧.  
南方ネット HP 「昆明観光市場の問題が目立っていて, 2015年のクレームが大幅に増加した」([http://travel.southcn.com/jujiao/content/2016-01/28/content\\_141646024.htm](http://travel.southcn.com/jujiao/content/2016-01/28/content_141646024.htm)), 2016年7月閲覧.  
今日泉州ネット HP 「武夷山の竹のラフティング漂流項目は偽装料金徴収の疑いで, 3ヶ月以内の整備が問われた」(<http://www.qznews.com/qznews/2016/0813/454182.html>), 2016年7月閲覧.

鳳凰ネット江蘇 HP「江蘇省オンラインガイド予約システム試行、不満の場合は不満の評価を下せる」

([http://js.ifeng.com/a/20160825/4904501\\_0.shtml](http://js.ifeng.com/a/20160825/4904501_0.shtml)), 2016年7月閲覧.

鳳凰ネット海南 HP「海南省ガイド管理体制改革、業界は観光意外保険の購入を期待」

([http://hainan.ifeng.com/a/20160908/4956360\\_0.shtml](http://hainan.ifeng.com/a/20160908/4956360_0.shtml)), 2016年7月閲覧.

界面 HP「消費者協会北京・天津・河北で消費調査の結果、「闇ガイド」が頻出」

(<http://www.jiemian.com/article/868770.html>), 2016年7月閲覧.

sina 新聞中心総合 HP「湖南省の男性観光客はガイドの頭を殴りつけられ、全国通報の処分になされ、ブラック名簿に2年間載せられた」(<http://news.sina.com.cn/o/2015-12-17/doc-ixfmxmttcn4954175.shtml>), 2016年7月閲覧.

网易新聞 HP「新しい手段で、古い問題を解決、観光ガイドをもとの観光サービスの提供者に戻せよ！」

(<http://news.163.com/16/0722/17/BSJK4DPF00014JB5.html>), 2016年7月閲覧.

雲南ネット HP「雲南省観光発展委員は「観光客が共同で雲南省の観光へのクレーム」

([http://society.yunnan.cn/html/2016-08/03/content\\_4468625.htm](http://society.yunnan.cn/html/2016-08/03/content_4468625.htm)), 2016年7月閲覧.

中国山東ネット旅行 HP「山東省濰坊市、観光ガイド人材の流失が激しい。低収入は主な原因」

(<http://tour.sdchina.com/show/3714118.html>), 2016年7月閲覧.

中国旅行新聞ネット HP「山東省消費者協会観光体験調査報告は、現存の問題と隠されている問題を発表」

(<http://www.cntour2.com/viewnews/2016/02/02/quz5ItfUY5ER4Xg0zW2p0.shtml>), 2016年7月閲覧.

新華ネット HP「広西観光公報によると、観光ガイドの勝手なスケジュール変更とスケジュール増加が観光客のクレームの焦点になった」([http://news.xinhuanet.com/local/2016-02/22/c\\_1118121146.htm](http://news.xinhuanet.com/local/2016-02/22/c_1118121146.htm)), 2016年7月閲覧.

央広ネット HP「観光地の変更、観光行程の縮減で、「闇ガイド」は問責され、その場で観光客にお金を返却した」([http://news.cnr.cn/native/gd/20160512/t20160512\\_522121860.shtml](http://news.cnr.cn/native/gd/20160512/t20160512_522121860.shtml)), 2016年7月閲覧.

華商ネット HP「中国消費者協会(CASA)は96個の観光線路を密かに調査し、7割以上の線路は深刻な問題を直面している」(<http://ehsb.hsw.cn/shtml/hsb/20151029/551456.shtml>), 2016年7月閲覧.

鳳凰ネット遼寧 HP「国家観光局：2人の観光客は観光ガイドを殴った事件で、「ブラックリスト」に登録された」([http://ln.ifeng.com/a/20160919/4983896\\_0.shtml](http://ln.ifeng.com/a/20160919/4983896_0.shtml)), 2016年7月閲覧.

Sohu 新聞 HP「強制消費、観光客罵倒、雲南省の「闇ガイド」は根絶できない理由は？」

(<http://news.sohu.com/20161023/n471036482.shtml>), 2016年7月閲覧.

中国新聞ネット HP「白紙黒字の旅行契約は見かけだけになり、インターネット+ガイド・添乗員改革の試行」(<http://www.chinanews.com/cj/2016/03-11/7792614.shtml>), 2016年7月閲覧.

騰訊大蘇ネット HP「江蘇省のガイドは業界のルールを暴露し、月収万元以上のガイドは依然として社会の弱い階層にある」(<http://js.qq.com/a/20151203/049831.htm>), 2016年7月閲覧.

## 第4章

199it HP「iresearch:2017年中国オンライン観光レジャー業界研究報告」

(<http://www.199it.com/archives/592623.html>), 2018年1月閲覧.

参考ネット HP「我が国オンライン観光現状及び発展趨勢分析」

(<http://www.fx361.com/page/2017/0308/999603.shtml>), 2018年1月閲覧.  
中商情報ネット HP 「2015 インターネット+オンライン観光サービスプラットフォーム top100」  
(<http://www.askci.com/news/data/2016/01/05/1480uxmn.shtml>), 2018年1月閲覧.  
Baidu ネット HP 「Priceline」 (<https://baike.baidu.com/item/Priceline/7927470?fr=aladdin>)  
2018年1月閲覧.  
网易 163 HP 「オンラインガイド予約できた! 1日最高千元」  
(<http://news.163.com/16/0928/07/C21KJT9H00014Q4P.html>), 2018年1月閲覧.  
Sina 財經 HP 「オンラインガイド予約時代本当に来た: 携程会社のガイド予約プラットフォームはそのはじめの予約を受けた」 (<http://finance.sina.com.cn/roll/2016-09-27/doc-ixxwerm4031367.shtml>),  
2018年1月閲覧.  
中国国家観光局「観光ガイド人員管理条例」 Baidu ネット HP (<https://baike.baidu.com/item/导游人员管理条例/7982187?fr=aladdin>), 2017年4月閲覧.  
中国国家観光局弁公室「2017年全国観光ガイド資格試験の組織実施に関する通知」 51test ネット HP  
(<https://www.51test.net/show/8426367.html>), 2017年7月閲覧.  
中国国家観光局「全国観光ガイド人員等級審査評定管理方法(試用版)」高頓网校 HP  
(<https://www.gaodun.com/guoshui/660001.html>), 2017年7月閲覧.

## 第5章

中国教育部發展企画司「全国教育事業發展統計公報(2015年)」中華人民共和國教育部 HP  
([http://www.moe.gov.cn/jyb\\_xwfb/s7600/201607/t20160708\\_271141.html](http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s7600/201607/t20160708_271141.html)), 2017年4月閲覧.  
中国国家観光局『中国旅游年鑑(2015)』, 中国旅游出版社.

## 終章

飯嶋好彦(2001)『サービス・マネジメント研究: わが国のホテル業をめぐって』, 文真堂.  
飯嶋好彦(2011)『フル・サービス型ホテル企業における女性の人的資源管理』, 学文社.

## 謝辞

本研究は、筆者が東洋大学大学院国際地域学研究科国際観光学専攻博士課程に在籍中の研究成果をまとめたものです。

本研究の遂行にあたっては、常に多くの方々の格別なご指導とご協力を賜りました。ここに記して感謝の意を表します。この度の研究にあたり、多くの方々にお力添えを頂きました。

まず、本研究の遂行並びに本論文の作成にあたり、学業にとどまらず様々な方面から終始適切なご指導を賜りました主指導教授の飯嶋好彦教授、副指導教授の東海林克彦教授、副査の梁春香教授、副査の佐々木一彰教授に対して、深甚たる感謝の意を申し上げます。また、これまで、授業はもとより、本研究に関する大切なご指摘をいただきました国際観光学科の先生方にも感謝を申し上げます。

この研究をする大きなきっかけを与えてくださり、論文の完成まで常に叱咤激励し続けてくださった飯嶋教授に心から感謝を表したいと思います。研究課題の決定から、先行研究の探し方、読み方、まとめ方、及び統計分析の仕方、論文の書き方などにおいて、半年間の休学中も含め、本論文提出までの計5年半間に渡り、終始懇切なるご指導とご鞭撻を賜りました。先生には長期にわたり、時に休日も返上して、厳しくも温かい熱心なご指導をいただいたおかげで、本研究を論文という形にできました。先生の親身なご助言助力と力強いお励ましなしには、博士号取得は成しえないと痛感しました。先生のゼミ生になれて光栄に感じ、また幸運だと思っております。先生の弟子になれて本当によかったです。

副指導教授の東海林先生から、論文の書き方、進め方など、親切で大変丁寧なご指導と適切なご意見を賜りました。先生はいつも微笑んでおられ、会うたびに励ましてくださいました。先生の笑顔と励ましのお言葉は深く心の中に残っております。先生に心より感謝し、御礼申し上げます。

梁先生には副査として学業にとどまらず、生活などの方面にも助けていただきました。私が日本に留学できたのも梁先生のおかげです。この5年間、先生は何度も家族から離れてきている寂しい私を家に招き、おいしい料理を振舞ってくださいました。先生の家でいただいた餃子は世界で一番おいしい餃子だと思います。その味は一生忘れません。

また、この論文の根幹の一つとなっている質問紙調査を実施した際には、ご協力をいただきました北京市で活動する観光ガイドの方々、全国にある旅行会社ご担当者の方々、及び私の友人には、本研究の趣旨を理解し、ご多忙のさなか快く質問紙調査にご協力いただきましたことを心より感謝申し上げます。質問紙調査にご協力いただきました皆様には、回答だけにとどまらず、様々なご意見、励ましのお言葉を添えていただき、感動さえ覚えた次第です。皆様のご意見を慎重に検証し、参考にさせていただきました。本研究の成果は皆様のご協力があつてこそこのことであり、深く感謝を申しあげます。

本研究のデータ収集にあたり、北京市観光発展委員会の喬劍平様には資料を提供して頂くとともに、有益なご助言を頂きました。ここに喬劍平様に対して感謝の意を表します。ま

た、本研究の完成にあたり、日本語のご添削をくださいました伊藤先生、山田先生にも感謝の意を表したいと思います。

さらに、同研究室に所属し、苦楽を共にした諸先輩方や、同期の皆様や後輩の皆様にも、深く感謝しております。校内で皆様に声をかけていただき、そのことが、研究を進めるにあたって励みとなりました。本専攻飯嶋研究室の各位には研究にあたり日ごろより活発な議論の中で有益なご意見とご助言を頂きました。ここに感謝の意を表します。

最後に、私の日本留学を支えてくださった家族の皆さんに、特にお母さん、お父さん、夫の彭暉さん、息子の彭思成さんに感謝の意を表します。

その他、お力をお貸しいただいたすべての皆様に対して、感謝の意を表したいと思います。

時間の経つのは本当に速いものです。2014年2月の末頃、留学の夢を胸に、中学校教師の仕事を辞め、飛行機に乗って日本へ向かった日のことを今でもはっきり覚えています。日本への留学は私の人生で大きな決断の一つでした。このかけがえのない経験を糧に、皆様への感謝を刻み、これからの人生に生かしてまいります。

2019年8月5日

曹海燕