

観光ガイドの視点から考える 外国語教育と観光教育における可能性

The possibilities in foreign language education and tourism education through the perspective of tourist guides²

澁谷 恵美

追手門学院大学

SHIBUYA Emi

Otemon Gakuin University

要旨

本稿は、観光ガイドという職業に焦点をあて、外国語教育や観光教育の観点から文献をふりかえる。またその職業を遂行することを通して教育的視点から高等教育および生涯教育や学習への応用として取り入れていくための方策を考えることを目的とする。今回、自主的なガイドの勉強会に参加し、予備的なアンケート調査の回答に同意した人々のコメントから、様々な立場や役割でのガイド活動に関わる人の知見としてとりあげる。観光ガイドとしての活動やその準備として学びをつづける人々との自主的な勉強会を通じて、昨今の観光ガイドにはどのようなニーズや課題があり、「観光」という目的を達成するためには、観光地、旅行者にとって何が重要であり、どのような議論が進められるべきかを観光ガイドの視点を通して考察する。さらに、今後の大学での観光に関わる授業やフィールドワークなどの企画において人材の育成という観点からどのような視点においてプログラムとして発展していくべき議論であるのかを検討する

キーワード：観光ガイド、生涯教育、自主的な勉強会、特定目的のための外国語、観光に関する授業とフィールドワーク

² 本稿は、JALT2025 (Tokyo, 2025年11月1日参加) の Graduate Student Showcase において *Foreign language learning and tour guiding in human resources context* の題目で口頭発表した内容を発展し、議論している。

Abstract

This article focuses on the roles of tourist guides, reviewing the literature on professional perspectives of dual commitment to foreign language and tourism education. The study aims to pursue and apply the strategy for the best execution of the tourist guides into higher and lifelong education. Also, it tries to identify the need and challenges of tourist guides as facilitators among the destination and visitors in the context of recent trends in tourism. Therefore, feedback from participants of a Guide Study Circle who consented to the preliminary survey is introduced. Finally, the discussion considers how future university-level tourism courses and fieldwork initiatives should be evolved in terms of human resources development in a program.

Keywords: Tourist guides, Lifelong education, Guide Study Circle, Languages for Specific Purposes, Tourism courses and fieldwork

はじめに

本稿は、観光ガイドという職業に焦点をあて、外国語教育や観光教育の観点からふりかえることにより、その職業を遂行することを通して教育的視点から高等教育および生涯教育や学習への応用として取り入れていくための方策を考えることを目的とする。観光ガイドとしての活動やその準備として学びをつづける人々との自主的な勉強会から見えてきた観光ガイドに求められる役割や課題をガイド活動に携わる人の視点を通して議論を深める。本議論は、今後の大学での観光に関わる授業やフィールドワークなどの企画において人材の育成という観点からプログラムとして開発を検討していくための一端を担うものとする。

1. 観光をとりまく状況と観光教育の必要性

昨今、オーバーツーリズムなど観光に関する課題については、様々な議論があり、日本各地でも観光に関与するすべての人を対象に観光課題に対する対策が施されている（例：京都市，2025）。さらに多様な文化や言語などの背景をもつ訪日旅行者が各地域を訪れ、これまでの伝統的なスタイルの観光のイメージとは異なる多岐にわたる日本体験の実現が可能となっている。このような背景において、観光現場でガイド活動に携わる人々には目的にあった適切なコミュニケーションスキルが必須となり、同時に観光地と旅行者間、さらにすべてのステークホルダーとの関わりにおいて、円滑に業務が遂行できる観光ガイドのより深い異文化理解力や思考力、および行動力をはじめとする教育的な視点を備えた活動が求められる。

一方、地方部における観光に関わるガイドの人材不足への対策としては「地方部における観光コンテンツの充実のためのローカルガイド人材の持続的な確保・育成」（観光庁，2025）などの取り組みがあり、ガイドの人材確保や育成をはじめ、ガイドのスキルや安定した就労環境に関する課題が議論されており、顧客および関わ

る複数の主体の介入などによる負担も報告されている。また、「ローカルガイドの育成は、実際にローカルガイドが活躍する体験商品を念頭に置いた実践的な研修を行うべきである」（資料 2, p. 13）とある。このような議論や取り組みからも、近年の観光ガイドには高度なレベルでの人材育成の期待があるといえる。さらに、対策としては、次世代の活躍を期待する観光庁（2024a）による「観光教育の普及」があげられる。地域や企業、大学を包括した学内外や小中高等学校の取り組みの例示や、動画や活用できるコンテンツの紹介は、観光における人材育成の有益な参考情報として、今後、発展が期待できる取り組みへの参照となる。

2. 言語およびコミュニケーション面での課題とサービス

訪日旅行者の現状に関する報告に焦点をあてると観光庁の訪日外国人旅行者への令和 5 年度の調査結果（観光庁, 2024b）では、コロナ禍前の令和元年度との結果の比較において、「旅行中に困ったこと」については、「施設等のスタッフとのコミュニケーション（英語が通じない等）」や「多言語表示の少なさ・わかりにくさ（観光案内板、地図等）」などの増加が報告されている。このことから観光の際における言語活動やコミュニケーションへの課題が残ることがわかる。一方、インターネットやアプリ、SNS を含むさまざまな ICT やテクノロジーの活用は、旅行者にとり、旅における言語面での大きなサポートとなる。さらに、旅行者の視点からの情報収集やアクセスだけではなく、旅において関わる観光地の人々との相互の文化理解をふまえた観光活動は、よりよい観光や地域の活性化につながり、同時に課題解決と大きく関連すると考察する。このような視点からの期待される相乗効果として、新たな地域や文化の魅力が再確認できる可能性や、機会創出の場の構築が想定されるため、ここでの観光ガイドの介入の意義や方法を考えていくことは重要である。

観光案内に必要なサービス向上のための支援やツールについては、顧客サービスと意思決定の要因の実証からコミュニケーション・ツールを考察する事例（藤村, 2004）や、おもてなしの要因をインタビューから評価ツールとして体系化する研究（長尾・梅室, 2012）の報告など、サービスやホスピタリティの教育的な観点からのサポートツールを活用する考えの取り組みがあり、より系統的にガイド活動ができるような方法を検討する必要がある。一方、日本のサービスやホスピタリティにおいて焦点が向けられる「おもてなし」という概念に注目すると、日本の魅力的な「おもてなし」は、様々な背景と異なる価値観をもつ訪日外国人のニーズに合わせる必要性も指摘されている（アトキンソン, 2015）。さらに、外国人の方を集めた観光案内所の改善に関するワークショップを通じた「おもてなし」についての問いでは、「日本人は知識が豊富でたくさんのことを教えてくれるので助かるが、ウェルカム感が感じられない」といった報告（井庭・中川, 2019, p. 4）もあり、これまでの日本の「おもてなし」の価値や魅力を観光活動や観光ガイドの業務においてもどのように取り入れるべきかを再定義することが重要であると考えられる。

3. 外国語教育とコミュニケーション活動

これまでの議論から、豊かな観光資源を活用し、体験型などを含めたあらゆるスタイルの観光案内を通して日本独自のサービスやホスピタリティが、本来の意味合いと昨今に求められるスタイルでの言語コミュニケーション活動において適切に使用されることが焦点となっていると考える。ガイドにおいては、観光という場面での関与するすべての人にとって共通する価値観が、望まれる形で共有される場の構築や、そこでの言語の使用及び、言語を超え適切に伝わる方法や表現について熟考する必要がある。

ここで現在、自身が置かれた教員という立場での教育面における外国語教育との関連からの視点と、ガイドという訪日旅行者にサービスや案内を外国語で提供する活動からの外国語教育について考える。それぞれの実務における共通点には、対象となる外国語を扱い、言語や内容そのものまたは目的を明示し、手段としても使用しながら、学習者やゲストを導き、解説により明らかにすることがある。解決策の提示または案内業務の実践を行うといった創造や工夫が必要な場面もある。さらに、プロフェッショナルな立場としてより多くの知識についてわかりやすく概要を説明し、相手または相互の理解を促すためのファシリテーターの役割という視点がどちらの立場にもある。このことから、観光ガイドにおいては外国語教育や通訳および翻訳、ファシリテーションのスキルについての知識を深めるような教員同様の教育的な視点や訓練も重要である。このような教育的な視点のほか、ガイドの取り組み時に、旅行者を対象にサービスを行う場合に実感するのは「一期一会³」という概念である。ガイドには、初めて出会う顧客に対して、相手の思惑や、文化および社会的背景を的確に理解するスキルが求められる。訪日旅行者に対して、ガイド時におけるすべての瞬間に最大限のサービスやホスピタリティのエッセンスを凝縮し、外国語を用いて実践することで、ゲストを「もてなす」という役割をもつ。ガイドには、日本での観光におけるサービスやホスピタリティを最大限に活かす心遣いや方法として前述の「おもてなし」が意図するような外国語を介した日本の文化や伝統とその精神がゲストに伝わることを目的とし、対象にあわせた目的のための外国語を用いた場面での効果的かつ即戦力的なコミュニケーションスキルのための訓練も重要視されるべきである。

観光ガイドの外国語教育について考えるうえで、Widdowson (1983)が、特定目的のための英語 (English for Specific Purposes、以下 ESP) による教育がトレーニ

³ 「一期一会」と「茶の湯」との関連において、千 (2003) は、「茶の湯が、『一期一会』の境地であるべきものと言われる」ことについて、以下のように言及する。

茶を点てるという行為、茶会をひらくという事は、いくらでも繰返すことができる。しかし、究極的な茶の理想の実現は、難中至難な事であるだけに、一期一会という覚悟が必要となってくる。席中であって、ともに一座が建立できる機会というのは、これが最初であって、しかも最後であるという態度が必要なのである。(p. 57)

このことから、初めて会うゲストに観光ガイドが案内をする行為も同様の境地であると考えられる。

ングの意味合いをもち、実践で活かす方略として、一般目的の英語 (general purpose English teaching、以下 GPE) の将来的な課題解決力の育成に焦点が当てられた外国語教育とは異なる役割、と言及する点を考察する。これは、前述の観光ガイドにとっての ESP のような訓練を活用する外国語教育の意味合いと、教員が教室での指導において用いる GPE の将来的な課題解決の場での外国語使用面からの外国語教育の必要性の言及と捉える。さらに、Swales (2000) は、特定目的のための外国語 (Languages for Specific Purposes、以下 LSP) に関して、応用言語学における応用談話分析の実現とし、北米のビジネスやテクニカルコミュニケーション、欧州の翻訳者養成における発展の例をあげる。これは、第二言語習得 (SLA) が文法や、その習得が若年層で、しばしば初学者という焦点との相違がある (p. 61) と言及する。このことから外国語教育においては、対象となる学習者の背景や必要とされるコミュニケーションの内容や目的が明示的であることが重要である。

観光ガイドという文脈には、顧客の希望に対応しながらも相互に満足できる旅や経験を実現するための外国語活動において、実践力や運用力の側面からのアプローチが不可欠である。これは、Widdowson (1978) が言及するように、多くの文型や単語の知識があっても実際のコミュニケーションの場での運用方法を知らない場合があることから、「使用 (use)」と「用法 (usage)」についての区別 (pp. 18-19) をしたうえでガイドのトレーニングが必要であると考ええる。

これらの言及をふまえ、本研究は教育の場における観光ガイドの経験から教育機関における外国語教育に活かすコンテンツやトレーニングがいかにあるべきかを検討していく。

4. ガイドとコミュニケーション活動

これまで見てきたように外国語でのコミュニケーションにおいては、観光ガイドには通訳及び翻訳といった側面は不可欠であるが、さらに機転がもとめられ、旅行者にも寄り添った円滑なコミュニケーションが求められる状況が多々ある。Cohen (1985, p. 21) は、ガイドがプロフェッショナルなガイドへと移行するにあたりリーダーシップから仲介としての役割、外交的から内向的な領域へと向かうコミュニケーションが核となることを言及する。また、ガイドのプロフェッショナリズムとしての側面において、Ap and Wong (2001) は観光ガイドが観光地の提供するサービスへの全体的な印象や満足度につながる最前線の人材であることを言及し、Tsaur and Teng (2017) は、定性的および定量的な分析をもとにツアーリーダーのガイドスタイルを 12 種類に分類して議論しており、これらの報告から、ツアーリーダーがいかに円滑にそれぞれの役割を果たすべきであるかの指標として参考になる。

このような文献に示された観光ガイドに必要とされる性質をふまえ、その資質を引き出すといった高等教育や生涯教育への応用について考えていく上で、Widdowson

(1978) の言及するような口頭練習がどのようなコンテキストにおいて機能するのかを見極めたうえでの言語教育が取り入れられる必要がある。さらに、場面や文脈の理解の重要性として、外国語教育の指導や学習を考えるうえで Brown (2014) による教室内活動への示唆として、「言語」、「文化」、「アイデンティティ」といった社会や文化との関連への焦点から、観光ガイドの活動においても相手の持つ文脈や背景を鑑みたうえでの対応策を常に求めることは最も肝要な視点の一つである。観光案内という文脈でのゲストへのファシリテーションにおいては、要として考慮する点である。

特に、ガイドのようなコミュニケーション活動を目的とする場合、外国語教育においても「話す」といった発信力が必須となる。Bygate (1987) に示された「知識」や「スキル」に関する指導方法および、やり取りの例は、まず教室内においてスピーキングやコミュニケーションのトレーニングを行うために「知識」の活用と、「知識」をふまえたインタラクションの実践において参考になる。ガイド活動の場面を想定しながらも、学習者はその文脈に関する議論を深めることにより、ガイド活動時における効果的な運用のための意識を高め、実践のための準備や応用の意義が確認できる作業として活用できる。

5. ガイド勉強会での予備的アンケート調査

本章では、外国語を介し、ガイド活動を行う人々との勉強会での予備的なアンケート調査のコメントに触れ、それぞれの項目の内容を上述の議論との関わりにおいてまとめる。

今回のアンケートは、ボランティアガイド活動でのネットワークを通じて交流を持ち、2025 年から自主的に勉強会を企画および参加する人を対象に行った。様々な立場や役割でのガイド活動に関わる人の知見としての参照を目的とし、予備的に実施した。本研究プロジェクトへの参加に同意した、アンケート実施時のガイド経験がおおよそ 1 年～10 年の 6 人による記述のうち、本稿の内容に係る外国語教育と観光教育に関連する質問への自由記述のコメントから抜粋してとりあげ、概要を以下のとおりまとめた⁴。

① 観光ガイドなどの実務経験を通じて、どのような勉強会やコミュニティがあればよいとお考えでしょうか？

- ガイド方法、説明の仕方を共有できるような勉強会

⁴ 得られた自由記述データはそのまま使用、または一部、文意を損なわない軽微な修正は記号をつかわずに整理をしている。

- ガイドは個人営業的な業態であり、他のガイドの方との同行は基本的にありません。よって、より良いガイドを行うにはガイド同士の交流が不可欠。
- お互いにざっくばらんに教えあう機会が重要と思います。
- 観光情報やおすすめの飲食店、お土産店等、ガイドブックには載っていないような、地元ならではの情報が共有できたり、ツアー運営のコツや緊急時の対応を学んだり、コミュニケーションスキルや語学力の向上も図りつつ、歴史や文化、地理、食などの幅広い知識を深めることができるような勉強会や実地研修があると嬉しいと思う。
- ガイドは個人事業主ゆえ、他のすべてのガイドがライバル。したがってお互いの手の内をできれば見せたくない。
- ガイド団体が行う歴史勉強会等に参加し、知識吸収することが重要。
- 外国の方と直接会話のできる場所。
- 皆さんのガイドスタイルを知りたい。皆さんのポイントとしていることを知りたい。
- おすすめの場所。歴史好きならココ、建築ならココ、日本庭園ならココなど。

上記のコメントから、訪日旅行におけるゲストの様々な行動パターンや視点を知る、といったガイドに求められる知識共有の重要性を各自が考えていることが推測される。また限られた時間の中での効率性と具体的なコンテンツについての学びやネットワークの構築の意義が共通の概念である。ファシリテーションのスキルについては、実務から学ぶほかに、共有することの重要性が示されている。これらより、特定の目的における語学力やコミュニケーションスキルの向上とあわせて、ガイド実践の場での適切な文脈の理解やその準備が意義のある焦点となっていることが考察できる。

② 観光ガイドの実務において、どのような場面・状況・内容の活動に難しさを感じますか？

- 交通機関でのマナー（大声、優先座席に平気で座るなど）については、あまりひどい場合は注意するが、お客様相手では難しいケースもある。
- 食習慣（ベジタリアン、ビーガン、ハラルなど）への対応
- ガイド行為の外枠を決める必要がありますが、ガイド時間帯、料金、活動範囲（遠隔地はどうするか？）、予約が必要な場所の対応（自分の名前やカードで客のために予約するのか）など。現在、試行錯誤しつつ決めています。

- 知識や語学力不足により急な質問に答えられない時や、お昼の飲食店探し（予め予約するのが難しいため、混雑していたり、周囲になかったりする）、また、ご依頼に沿うような旅程が組めない場合など。
- 海外の方の急な質問や要望。こちらも日本のこと全てを把握しているわけではないので
- 私は今、英語スキルアップ中ですが、やはり言葉で気持ちが通じるようなガイドや会話をしたいので、自分のスキルアップそのものが大変です。歴史や交通事情、お店（おみやげ、食事、カフェ etc.）など知識のスキルアップも同様です。

上述より、ガイド活動においては、カスタマーサービス対応の側面と、エンターテインメントの要素を取り入れた役割についてのコメントが確認できる。また観光地を案内するだけでなくよりよい観光という目的達成のために、マナーや食事、サービスへの対応についての対策を常に心がけるといった責務や教育的な意味合いが含まれる。さらにガイドと旅行者間のコミュニケーションだけではなく、1章「観光をとりまく状況と観光教育の必要性」に言及した「さまざまなステークホルダーとのかかわり」における適切なコミュニケーションスキルの向上を目指す必要がある。また観光活動において目指すべき姿勢についてのコメントからも、オーバーツーリズムが言及される現代における、時代に即した形での「おもてなし」の実現への意識が重要であると解釈できる。

③ 観光ガイドを行った際に、自身の経験を活かすことができたと感じる経験があれば教えてください。

- 日本史や地理の知識はそれなりに有しているので、例えば二条城において大政奉還のことについての説明を理解していただけた際には、自身の知識を活かすことができたと感じられた。
- 会社員時代 39 年間は、海外顧客を担当する営業で、毎日が外国人との折衝、交渉に従事。お金や相手の感情も絡む業務に対応してきた事で、ガイドにおいても柔軟な対応が出来ていると感じます。結果として、ガイド[によって]客から感謝の言葉を貰った時は、大きな達成感があります。
- 子供の頃、父の海外赴任でアメリカに住んでいたことがあり、その話題をきっかけに会話が弾むことがよくある（その当時のアメリカと現在のアメリカの相違点等）。主婦故に料理の話（作り方等）。
- アメリカ、カナダ、Malaysia [マレーシア] 等での生活経験により獲得した文化や国民性への理解が大いに役立っている。
- 道を歩くときも常にどこに何のお店があるのか把握しようとしています。

- 喜ばせたい、役に立ちたいなど。・・・あまり英語が通じなかったので翻訳アプリを使っておしゃべり。笑顔になっていただけたので、気持ちが通じたようでうれしかったです。

これらの記述から、学習者やガイド実施者は、自身の様々な知識や経験とガイド時の状況やコンテンツを関連付けるといふ工夫や応用によって、円滑なガイド活動を行うことにつながっていると推測できる。これは、井庭・中川（2019）にとりあげられた TALK SESSION 内、村山（p. 29）の言及する、自身の海外体験などから訪日旅行者への対応を行うことが、相手の需要を把握し、異文化理解を深める、ことに関連する。また、ガイド活動そのものが異文化交流活動であり、自分が日本のことを教え、案内し、相手の要望に応えながらも、同時に相手の文化や、日本について学ぶ機会となっていると解釈できる。

④ 観光ガイドを行うにあたり、外国語教育面において、どのようなトレーニングをとりいれるとよいとお考えでしょうか？

- 日本の外国語教育は文法偏重だと言われるケースが多いが、私は逆で、文法の基礎ができていないと、会話もできないと感じている。引き続き文法をしっかりと身に付けさせた上で、会話のプログラムも取り入れていくべき
- ガイドはあくまでも対人業務なので、日常会話、家族/友人/目上の人/店の人/子供など様々な状況に応じた会話が出来ることが重要と思います。聞き取りは重要ですが、先に自分からの発信力がまず必要と思います。
- お寺や神社といった観光名所や、歴史・文化に関する専門用語だけでなく、伝統行事、食文化など、日本の魅力を正確に伝えられるよう、専門分野に特化した語学の学習が必要だと思う。実践的なコミュニケーションスキルの習得も必須。
- アメリカ英語に慣れた日本人が、英国英語、インド英語、中国英語、東南アジア英語、豪州英語に慣れる訓練が必要。
- 英語の聞き取りは、専門用語等、難しい言葉以外は理解できていると思いますが、話す方は、普段から使っていないとなかなか言葉が出て来ないので、なるべく英語が話せる環境に身を置こうとすること。
- 私の場合は、英語で気持ちが通じ合えるレベルになるつもりです。英語圏外の方とはその方のお国の言葉であいさつやちょっとした用語を覚え、練習していくのもよいと思います。

ここでは、具体的な特定の目的に対する外国語のトレーニングを考えたコメントであることが見受けられる。外国語学習、観光や案内に関する知識、コミュニケーションスキルの向上についてのそれぞれの取り組みや考え方の背景には、ガイド実践およびガイド時の対応をイメージしたものである。Brown (2014)による教室内活動と対人関係と言語を通した文化的、社会的側面への配慮との関連への示唆もふまえ、これらのコメントからは、外国語学習をガイドの現場での活動へと発展させることで、学習を通じて、総合的な視点をもち旅行者の背景に寄り添う「実用的な手段」や「足場かけ」の検討や準備をしているものであると考察する。実践への予測および十分な準備と対策を熟考することは、ガイド活動における自信やプロフェッショナリズムにつながる重要な土台になると考察する。

⑤ 観光ガイドを行うにあたり、観光教育面において、どのようなトレーニングをとりいれるとよいとお考えでしょうか？

- 日本固有の習慣に関する基本的な知識は付与すべき。
日本人でも知らないことが多いので、きちんと整理しておくことが必要
(神社仏閣でのマナー、食事の際のマナーなど)
- 上記[④での回答]の専門分野に対する深い理解と幅広い知識を身につけることが重要だと思う。
- 各生徒の英語力の向上を図り、街で困っているインバウンドゲストに適切に対応できるようにすること。街でインバウンドゲストが、すべきではないことを行ったときに即注意できるように生徒を訓練する。
- やはり普段から実際に会話できるよう、英語の会話の訓練
- ベテラン(先輩)のガイドに同行する。
(下見時点でもよいトレーニングだと思います)
ベテラン(先輩)のガイドを体感する。(ガイドしてもらう)

これらのコメントから、ガイドという活動に携わる人々にとり、またより良いガイドを目指す人々の思考には、昨今のオーバーツーリズムに関する報道や、観光に関する活動時に関わるすべてのステークホルダーへの適切な対応への認識があり、持続可能な意味合いでの観光への取り組みの意識がみられる。同時に、実際のガイド活動においては、実践とトレーニングの継続が有効であり、現実のガイド活動は単独で行う一方、ガイドという職業は、ネットワークや事前練習など協働の内容を包括した活動であるといえる。

アンケートの最後の自由コメントにおいて、これまでの議論に関する内容以外にも以下のような回答もあった。

- 最近、旅行者自身が AI や SNS を活用し、そこから情報を得て訪日される方が非常に多いと感じる。そこで、ガイド自身、これらに勝るとも劣らない知識と情報の習得と同時に、わざわざガイドを依頼される理由は何なのか、何を求められているのか、今後は熟考する必要があると思われる。
- 私が知らないだけかもしれませんが、海外の方々と気軽に交流できるような場がもっと増えて欲しいと思いました。

ここでのコメントからは、ガイドには専門知識を用いながらも人と人とのコミュニケーションを円滑に進める人材の育成が求められていると考察できる。これまで、観光ガイドの個性やリーダーシップ、与えられた場面での議論を深めることに対応する外国語スキルを中心に議論してきた。それに加え、実践に携わり、経験をもつ観光ガイドの競争力の観点から調査を企て、さらにガイドを行う対象が訪日旅行者という視点からも、言語や態度とスキルの向上の必要性について議論をした。一方、科学技術などの発展により、観光分野においても活用できる情報により旅行者のニーズは、十分満たされているように見受けられる。このような事象と並走しながらも、教育の現場で観光に関わる人材を育成する上で、現実的に人としてのガイドが必要とするネットワークの構築、そこでの情報共有や勉強会のありかた、また観光そのものの内容とゲストとのかかわりといった文脈について改めて議論を継続していくことが重要であると考えます。

6. まとめと今後の展望

ガイド活動は多くの場合、その場で相手を理解し、円滑なコミュニケーションの場を創造するスキルが求められる。阿部（p. 25）は TALK SESSION 内で、観光はよく知らない相手に楽しんでもらい、またその人たちがいないと成り立たないビジネス（井庭・中川，2019）であると表現する。また今回のアンケート結果から、自身の海外とのかかわりや異文化の経験を活かすことが外国語のみならず文化的理解や相手の背景の解釈において大きな足がかりとなることが推測でき、今後の取り組みとして以下を検討していく。

ガイド自身が訪日旅行者の視点から日本の文化理解を深め、適切な表現や方法で伝えようとする必要がある。そのため、訪日する旅行者の文化や習慣を理解したうえでのサポートを考えるとといった文脈を意識したトレーニングによりインタラクティブな観光ガイドの実現を目指すことが重要である。

観光ガイドの活動においては前述 4 章「ガイドとコミュニケーション活動」の通り、ガイドの資質の議論からも、プロフェッショナルな人材であるための意識を持つことの意義を考えることが必須である。相手の話を聞き取り対話するだけでなく、観光のさまざまな場面において、創造性を持ち、ガイド自身の個性やセンスが発信できるオリジナルのスキルを常に取り入れるといったガイドという枠を超える

価値を生み出す活動の形を目指すことを考える場を持つことである。このことにより、ガイド活動を通して、互いの満足できる場面や関係性が構築され、一つ一つのガイド活動の中でも「おもてなし」が形を変えながらも人の心遣いや日本の文化や伝統の背景やその美の理解を促すと期待できる。

今回のアンケートの内容とガイドの実践面の経験をもとに人材育成面での支援の必要性、教育的観点からのガイド活動とのかかわりに焦点を向けながら、今後の大学での観光に関わる授業運営において若い世代から生涯にわたる学びにおいて、ESPやLSPに沿った内容のプログラムを考え、異文化交流の延長としても深めることを検討する。

今回のアンケート項目には、「訪日外国人旅行者におもてなしを意識したガイドの実践」に関する質問も取り入れており、そのまとめや内容のさらなる調査については、今後深め、明らかにしていく予定である。日本国内外における実践面での事例や、ガイド自身の経験の活用により効果的かつふさわしい意味合いを含むおもてなしや、相手や社会全体を慮るコンセプトを取り入れるといった、持続可能な視点を包括する。このことから、ガイド活動の内容や場面により、ガイド側とゲスト側の相互が満足のできる関係性の構築や、これからも維持していきたい「おもてなし」について調査をすることにより、「おもてなし」が異なる背景をもつゲストに効果的に伝わる方法を今後、検討する。

その一方、今回、人材育成についての言及から、今後、ガイドにとって、ガイド活動が安定的な職業として持続し、よりよくなることを検討する視点も必要であることを強調し、観光ガイドのニーズという側面を改めて整理し、観光業界全体として取り巻く環境や関わるビジネスが円滑に進んで行くようなガイドのモデルを創出する方略も探る。

参考文献

- Ap, J., & Wong, K. F. (2001). Case study on tour guiding: professionalism, issues and problems. *Tourism Management*, 22(5), 551–563. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00013-9](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00013-9)
- アトキンソン デービッド (2015). 新・観光立国論 東洋経済新報社
- Brown, H. D. (2014). *Principles of language learning and teaching* (6th ed.). Pearson.
- Bygate, M. (1987). *Speaking*. Oxford University Press.
- Cohen, E. (1985). The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5–29, [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)

- 藤村 和宏 (2004). サービス組織のコミュニケーション戦略—コミュニケーション・ツールとしてのプロモーションおよび追加的戦略要素— 香川大学経済論叢, 77(1), 1–70.
- 井庭 崇・中川 敬文 (2019). おもてなしデザイン・パターン インバウンド時代を生き抜くための「創造的おもてなし」の心得 28 株式会社翔泳社
- 国土交通省観光庁 (2024a, 4 月 17 日). 観光教育の普及 観光庁 Retrieved November 9, 2025, from https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku/jizoku_kankochi/kankeijinzai/chishikifukyu/kyoiku.html
- 国土交通省観光庁 (2024b, 6 月 28 日). 訪日外国人旅行者の受入環境に関する調査を実施しました 別紙：令和 5 年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果 観光庁 Retrieved November 9, 2025, from https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_00004.html
- 国土交通省観光庁 (2025 年 3 月 21 日). 地方部における観光コンテンツの充実のためのローカルガイド人材の持続的な確保・育成 第 10 回 (2025 年 2 月 19 日 (水) 開催) 資料 2 令和 6 年度とりまとめ案 観光庁 Retrieved November 9, 2025, from https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/local_guide.html
- 京都市 (2025 年 9 月 26 日). 令和 7 年秋の観光シーズンにおける観光課題対策 京都市情報館 Retrieved November 9, 2025, from <https://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000346116.html>
- 長尾 有記・梅室 博行 (2012). おもてなしを構成する要因の体系化と評価ツールの開発 日本経営工学会論文誌, 63(3), 126–137.
- 千 玄室 (2003). 茶の精神 講談社学術文庫
- Swales, J. M. (2000). Languages for Specific Purposes. *Annual Review of Applied Linguistics*, 20, 59–76.
- Tsaur, S. H., & Teng, H. Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles, *Tourism Management*, 59, 438–448. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.005>
- Widdowson, H. G. (1978). *Teaching language as communication*. Oxford University Press.
- Widdowson, H. G. (1983). *Learning purpose and language use*. Oxford University Press.