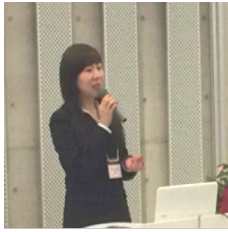


中国人観光客の団体ツアーにおける添乗員の特性と運営上の問題点に関する考察



王 莹雪 WANG, Yingxue

中部大学国際人間研究科国際関係学専攻博士後期課程3年

中国天津市出身。修士（国際関係学）。専門はインバウンド観光学。研究テーマは中国人訪日客の観光行動の特性に関する研究。主な論文「中国人訪日客に対する観光案内に見る添乗員の「仲介者」としての役割—高山市を例として」（第35回日本観光学会全国大会学術論文集、2020）などがある。

ABSTRACT

In Japan, the majority of foreign tourists had come from China until 2019. Due to the new corona virus, as we have hardly seen Chinese tourists recently, it is expected that the number of Chinese tourists will increase again after the pandemic ends. Meanwhile, their travel styles have changed drastically and become more diverse. Therefore, "tour guides" could play an important role in connecting tourists with tourist destinations. In this study, we deal with group tours of Chinese tourists visiting Japan, in which tour guides play their part, and examine their characteristics and management problems in these group tours, mainly through interview surveys.

本研究では、添乗員などの観光の仲立ちをする人が果たす役割に関する研究の一環として、中国人観光客の団体ツアーの添乗員に注目し、インタビュー調査を中心としてこれらの添乗員の特性について明らかにすることを試みる。また、このような中国人観光客の団体ツアーに関しては、様々な運営上の問題点が指摘されることがあるが、上記の添乗員の特性と関連づけて考察したい。近年の日本においては、中国からの観光客は依然として多いと思われる。2019年 JNTO（日本政府観光局）の統計では、中国大陆の訪日客は最も多く、959万人である。

2020年の新型コロナウイルス感染拡大によって一時期観光客が減っているが、状況がもし改善するならば、中国からの訪日客は、さらに増加することも考えられる。

これまで中国人観光客の巨額な消費は日本経済や各産業の発展を大いに促進した。しかし、時間が経つにつれて、中国人観光客の消費傾向も変わり、商品消費からサービス消費に変化している。その観光スタイルも大きく変化しつつある。そのため、旅行の手配やアレンジをし、同行する添乗員などという人に重要な役割が求められつつある。しかしながら、そのような人々について注目した研究はまだ少ないように思われる。例えば、2020年に、大阪の40代の女性添乗員が個人観光客との接触で新型コロナウイルスに感染したとの報道があったが、そのような添乗員の存在はどれくらい日本国内で認識されているだろうか。

本稿では団体ツアーについて様々な業務を行う者を添乗員と呼ぶことにする。日本では、添乗員とガイドは厳密に区分されることが多いが、少なくとも中国人観光客の団体ツアーでは添乗員とガイドの境界は極めて曖昧である。そのため本研究では、観光ガイドを行う行為も添乗員の行う業務に含めることとする。

既往の研究を見るならば、このような海外から訪問する団体ツアーに、本稿で扱うような添乗員が同行することは、以前から指摘されていた。

次に、訪日中国人観光客団体ツアーの状況について整理し、確認しておきたい。1997年の中国における観光目的の海外団体旅行解禁以来、海外旅行客が急激に増加した。現在、日本にも多くの訪日中国人観光客が訪れている。

日本を訪れる中国人観光客の中には、一般的な日本人よりもはるかに金銭的な余裕を持つ富裕層が多い。他方で、日本独自の文化、サービスに関心を持っている人々もいる。さらには、一

言に団体旅行といってもその内容は研修旅行や団体手配旅行など、さまざまである。しかし、団体ツアーは個人手配旅行と違い、人数が多く、管理しにくいところがあり、旅程管理に関する問題が発生しやすい。

では、そもそも中国人観光客に同行する添乗員たちはどのような人々であるのだろうか。筆者による2018年8月に行った10名の添乗員へのインタビュー調査を用いて述べてゆきたい。既往の研究を見るならば、このような海外から訪問する団体ツアーに、本稿で扱うような添乗員が同行することは、以前から指摘されていた。

本研究のインフォーマントである添乗員の特性を見ると、日本国籍と中国国籍の者がいる。中国国籍の中では専業とアルバイトに分けられるが、日本国籍のアルバイトはいなかった。中国からの団体ツアーの添乗員はこのような雇用形態であるともいえるかもしれない。全体を見ると、多くの業務はほぼ同じと言える。しかしながら、いくつかの点で日本人添乗員、中国人専業添乗員、中国人アルバイト添乗員の間で相違点が見られる。

旅行会社勤務や経営者である添乗員は、チケットの手配、管理を行っている。反面、中国人アルバイト添乗員は、チケットにあまり関わらず、送迎時間とフライトを旅行会社に事前に教えてもらうという。突然な変更やキャンセルが生じる場合には、旅行会社に連絡し、判断してもらうことになっている。このように決定権がないため、トラブルに発展することもあるという。その他、日本のマナーのアドバイスやトラブル対応について、アルバイト添乗員ではできないケースもある。本研究では、中国人観光客の団体ツアーにおける添乗員の特性と運営上の問題点に対し、添乗員は中国人観光客の旅行どのような役割を担っているのかという筆者の関心にもとづき、インタビューなどを通じて考察し、中国人観光客の団体ツアーにおける添乗員の特性と運営上の問題点の一端を明らかにすることを試みた。

これらのツアーに添乗し、旅程管理等の業務を行う人々は、本研究の調査を見るかぎり、日本国籍で旅行会社に勤務する「日本人添乗員」、中国籍で旅行会社に在籍する「中国人専業添乗員」、中国籍で旅行会社に臨時に雇われた「中国人アルバイト添乗員」に三分される。三者は同様の業務をこなしながらも、「アルバイト」はチケット手配を行わない、「日本人」は通訳を必要とするなどの違いが見て取れた。中国人観光客の団体ツアーにおける添乗員の運営上の問題点について、食事の管理、客との連絡の問題、代金のトラブルが多いように思われる。

本研究の分析を通じて、これらの問題点が添乗員の属性（国籍、職等）が影響をする一面も把握された。他方、特に中国籍アルバイト添乗員の場合は、経験不足であるにも関わらず、専業添乗員と同様に添乗することで、各種のトラブルが多発しているように思われる。上述のようなトラブルが発生する理由の一端は、アルバイトを使ってツアーを組むことが普通であるという。ツアーそのものの設定の問題があるようにも感じられる。ジャパン・インバウンド・メディアコンソーシアム(JIMC)の調査による「新型コロナウイルスの収束後に行きたい国」では、中国人の中で、日本と回答した人は44%ほどいる、また、JIMCによる中国人の最新の訪日意識では新型コロナウイルスが収束後、国内外への旅行に対する意識について約79%の人が積極的であることが分かった、新型コロナウイルスの収束後、再び中国人観光客は増えることが予想される。しかし、本稿で扱ったような中国からのツアーの運営上の問題は、あまり日本の観光地側には知られていないことも多く、この点を追究していくことで、今後の中国人客のツアーにさらなる対応が可能になるのではないかと考える。