

〈研究ノート〉

某大手旅行会社バス添乗員へのインタビュー実録

——インバウンドの対応現場を中心に——

林 涛

実施対象：日本国内大手旅行会社K社社員、インバウンド向けバスツアーの日本人添乗員S氏

実施時間：2019年12月31日

実施目的：インバウンドの対応の現場の声を聞く

実施方法：質問事項に沿って、インタビューを実施し、その際に録音を行った。

説明事項：K社は日帰又は宿泊のバス旅行サービスを提供し、日本全国に約600箇所のバス集合場所を展開している。近年インバウンドが激増するに従い、インバウンド向けのバスツアーに力を入れてきた。質問者林（筆者）は、2019年12月から2月の新型コロナウイルス感染の影響により観光業が停滞するまでの約三か月間、K社が主催するインバウンド向けのバスツアーの添乗員として岐阜県白川郷、高山市で体験調査を行った。世界遺産白川郷と飛騨の小京都高山はアジアからの観光客、特に台湾や東南アジア諸国からの観光客の間では絶大な人気を博し、通年にわたり大勢の観光客が訪れている。筆者がバス添乗員として向かった時期は、冬季の積雪時期と旧正月が重なる時期で、ちょ

うど外国人観光客が一番多い時期でもあった。インタビューはバスの移動中に働く仲間である日本人添乗員に対して実施したものである。K社の運営に影響を及ぼさないよう、社名と人物名を伏せさせていただく。

以下はインタビューの実録である。林＝質問者林涛、愛知大学大学院博士課程在籍。添＝バス添乗員。

林：まず、簡単な自己紹介をお願いします。仕事の内容、前職の内容を教えてください。

添：私はバス添乗員の仕事をやって大体10年ぐらいです。その前は中国で日本語を教えていました。中国人研修生を送り出す会社で日本語を教えていて、日本からのお客様が来た時の通訳と、中国人研修生が日本に来る前の日本語指導を、3年ぐらいやりました。今は日本のお客様を海外に連れていく仕事を、月に2回ですね。中国語が話せることもあるので、おとしまで、中国での仕事が多かった。毎月2回程度。おとしまでは、自分が中国語を話せることで、中国へのツアーが多かったが、今年に入って、南米、東南アジアとか、いろいろな所も行くようになりました。ときどき、中国人のインバウンドの案内の仕事もしていました。大阪から東京まで連れて観光案内をしていました。去年の4月まで、外国語の資格がないと、案内ができなかったが、今は法律が変わりました。資格がなくても案内できるようになったので、私の中国人インバウンドをガイドする仕事がなくなりました。

林：報道通り、近年インバウンドがたくさん増えました。業界人の目から見れば具体的にどのような変化がありますか？ お仕事にどのような影響を与えましたか。

添：インバウンドが増えましたね。一番いい影響は日本の観光地が金銭的に潤うということです。特に中国人の方は物凄く買い物が好きで、たく



写真1 名古屋と高山を結ぶバスツアー（筆者撮影）

さんお土産を持ち帰ります。しかし、中国から来るツアーの中国人添乗員が、僕は問題だと感じます。日本でのマナーを、日本国内でほとんど伝えません。例えば、「朝のバイキングは、持ち帰りは駄目だよ」、「ここではたばこを吸ってはいけませんよ」とか。そういう話はしません。だから、非常に残念なことです。日本人から見れば一部の中国人客のマナーが悪いと思われる。僕の場合はきちんと説明する、「朝のバイキングには持ち帰りは駄目」、「お風呂の湯船で体を洗ってはいけません」とか。こういったことをきちんと説明すれば、中国の方もそのようなことはしません。きちんと説明しなければ、中国人のお客様の評判が悪くなります。

林：経験上では、どのような面でマナーが悪いですか。

添：バスを降りて、すぐその辺でたばこを吸うとか、お風呂の中にタオルを付けるとかですね。

林：一つ確認させてください。例えば、朝のバイキングで、自分の水筒にお湯やお茶を入れたりするのは、よくないのですか。

添：日本の感覚だと、あまり良くないですね。お湯はまだいいのですが、オレンジジュースも持っていきますからね。ホテルの朝食はその場で済ませるものなので。後はね、これは日本の問題ですが、そもそもヨー

ロッパに行くと、ガイドさんは、大体その国の国家資格を持っていますね。その国の文化とかルールをちゃんと勉強してから、国が認めて与えてくれた資格で案内していますね。そのようなガイドさんがいないと、僕たち日本人は観光できません。だけど、日本はもともと国家資格があるにもかかわらず、主に中国か韓国の旅行団体はそういうルールを無視して、資格なしでやっていました。やはり相手の国に行く以上、相手の文化をちゃんと尊重して、きちんと正しいお話を聞いて、学ばないといけませんね。ずるずると、結局お金がかかるという理由で、資格を持つ人間を雇わない。最終的に資格がなくてもできるようになってしまいました。これは日本と隣のアジアの国々の問題ですね。今、法律的にやっていたいいことになったが、正しい日本の歴史文化、日本人の考え方が正しく伝わらない可能性があります。そういう意味では非常に残念なことです。日本ではミスマッチが起こって、僕はこのような仕事がなくなったから、今日本人の方を海外に連れていく仕事をしています。本来はもっとしっかり取り締まりをやれば、僕はインバウンド向けの仕事が増えますし。僕は正直言うと、そのような仕事のほうが楽しい。京都、奈良とか、中国の添乗員は歴史に対して、正しく伝えていません。残念ですね。あつてはいけないことです。

林：日本人ツアーとインバウンドツアーはどう違うのですか。さきほどのマナーの問題以外はどう違いますか。

添：外国人のお客様は、全般的に寛容ですね。というのは大人で、自立しています。だから、問題が起こった時に、その問題はバスの運転手や添乗員の問題ではなく、どうしようもない避けられない理由で、例えば、事故とかの理由の時、外国人のお客様は論理的に物事を考えて、「ああ、それは別に添乗員さんのせいではない」とちゃんと自分で整理して納得することができるが、日本人のお客様はそれができません。必ずクレームが来ます。簡単に言えば、幼い。インバウンドのほうが仕事の的に楽ですね。例えば、今日のインバウンドツアーでは遅刻のお客様がいました

が、周りのお客様が仕方ないと思っています。しかし日本人はとにかく相手を許すことができない。そういうところは非常に扱いにくいです。正直に言うとな。

消費の面では、自分の持っているお金が多い少ないはあると思いますが、インバウンドの場合はせっかく海外に来ているから、お金を使って楽しもうと、いろいろな食べ物を食べてチャレンジしたりします。日本人の方はいつもとにかくどうやってお金を節約するかを考えています。できるだけ、物を買わないようにしようとか。できるだけ、値切って買うとか、そのようなことをします。日本人の年齢層が高い、結局年金を頼って来ている。収入は決まって、増やせないから。でもこれから病気になったらどうしよう、事故になったらどうしようとか、そういう心配ばかりしているので、お金を使ってくれません。楽しもうという志向には向いていません。典型的な例がありましたが、今年の5月に、お客様を連れてスイスに行ったとき、マッターホルンという町ですね。泉があって、降った雪が、2万年がかかって泉になった。その泉から湧いたお水、もちろん飲める水です。僕はずっと「この町の泉は飲めますよ」と説明してきましたが、ある時、その泉の前で、フリータイム中にお婆さん四人に「これは僕が説明した例の泉です、そのまま飲めますよ」と言ったら、「え、飲めるの？ それ早く言ってくれなかったから、私たちはさっきスーパーで水を買っちゃった」。僕はすでに何回も説明していますし、一番悲しいのが、一本でたった100円の水ですよ。それより、2万年前の雪でできた泉ですよ。その感動と100円を損したか損していないかの話を、比べるなんて、全然旅行楽しんでいませんよね。そういう思考回路ですよ。とにかく、お金を、お金をという。残念ながら、今の日本の高齢者の方は、ほとんどそういう傾向がありますね。

林：マナーの問題ですが、お客様が来る地域に関係ありますか。

添：正直に言うと、香港・シンガポールの華僑はマナーがいいですね、台湾の人たちは時間を守ります、でもバスの中で楽しそうに話しますね、

じゃっかん声が大きいね。周りの人たちが休みたい人もいるから、もうちょっと声の大きさを調整してから人と話したらどうかと思います。中国大陸も同じです。バスの中で賑やかですね。悪いことではありませんよ。いいなあと思うのは、中国人の夫婦二人はいつも喋っていますね。日本もたまにご夫婦限定のツアーがあるが、バスの中はとても静かで、日本の夫婦の間は何も話しません。毎日楽しいこととかあると思うが、話をしないので、座っているだけ。家族とか夫婦とかの一般的な愛情は薄れていく感じですね。

日本人の関心は食べ物で、写真を撮ることですね、あとはバスの中で寝ることですね（笑）。京都、奈良とかの観光地に行っても、別に歴史関連の説明には興味が無い、驚くような景色を写真にして満足します。そういうことにしか興味がありません。外国人は特に中国人、観光地で必ず自分を入れて、ポーズして写真を撮ります。日本人は景色を撮るだけ。観光地で民族衣装を提供するサービスがありますね。中国人は必ずその民族衣装を着て写真を撮るね。お金を払っても試しますね。インスタ映えもあるかもしれないが、スマートフォンが流行る前から、中国人の高齢者も楽しんで衣装を試していますね。日本人はやりません。若者でもやりません。とにかく、その場で外国の文化に触れようとか、そういうことには興味がありません。

林：日本人のお客様が買い物しない、衣装を試さないことは成熟している観光客だと思いますが、私の勝手なイメージかな。

添：昔はどうだっただろう。昔も民族衣装を着ようとしなかったと思いますが、日本人はそういう文化がありませんね。一生懸命ガイドの話を聞いて、旅先の文化を理解しようとするところがありました。熱心だった。今はとにかく話は聞きません。歴史への興味はなくなっています。昔は確かガイドさんの説明に対して質問もたくさんしてくれました。

林：私の理解ですが、現代の日本社会のなかでは、人と人の付き合いが少なくなっていることが原因ではないかと思います。お客様とガイドさん



写真2 白川郷で竹笠を試着する外国人観光客（筆者撮影）

の間でも壁のようなものが出ています、喋ろうとしませんね。

添：それはあると思います。

林：今対応に当たっている外国人のお客様で、どこの国の人が多いですか？ 各地域の特徴は何ですか？

添：7、8年前までは、中国文化圏のお客様が多かったが、一台のバスで中国語だけで済みます。今、中国のお客様も自分で旅行するようになっているかな。なにしろ、日本に住んでいる人も増えています。そういう人の家に遊びにあって、向こうの車で旅行しにいくようなパターンが増えています。なぜかという、やはり自分で熱心に、たっぷり時間をかけて計画をしているのであれば、ツアーに参加することは窮屈で、拘束のようなものです。白川郷だけでも半日ぐらい遊びたいので、たったの2時間はちょっと。代わりに、ツアーの中に、東南アジアのお客様が本当に増えましたね。この時期の白川郷はやはり雪で、雪が降らないところからのお客様がすごく期待していますし。

林：日本政府の観光政策についての考えを伺います。先ほどお話の中に出たガイド資格の問題以外、お気づきの点があれば、教えてください。

添：あります。例えば、日本の観光地は本当に渋滞が多いです。道が狭いのと、一般の人が観光地に来るまで自由に乗り入れのできる点、国が制

限をかけていません。そこが問題だと思います。僕はしょっちゅう中国に行っているから、中国の場合は、政府がうまくやっています。観光地まで一般の車は乗り入れ禁止にして、中でシャトルバスをたくさん走らせています。シャトルバスはいろいろな場所まで走ります。日本の上高地は内と外だけシャトルバスがありますが、中国の場合は、もっと広い地域から制限がかかってきます。例えば、武陵源。広い地域に観光地が点在しているため、いろんな方向のシャトルバスがあります。お客様が自分で選んでいきます。全部自分の車だと、すぐに渋滞が生じるでしょう。中国では人の渋滞はあるが、車の渋滞が少ないので、ある意味スムーズに観光できます。日本の観光地の多くは、ひとまず話題になってから、すぐに何時間の渋滞とかになってしまいます。

林：私も紅葉が有名な香嵐溪の渋滞を経験していますが、車は全然動きませんね。でも日本のいいところもついでに発見しました。車の列の横に簡易トイレが設置されていますね。中国ではありえないことです。

添：でもそもそも渋滞がなければ何の問題もないわけです。例えば、香嵐溪の周りのもっと広い範囲を乗り入れの制限をして、中にはとにかくたくさんシャトルバスを走らせます。頻繁にお客様を中に送ります。この形式を取れば、現地の中の滞在時間も増えますし。

林：他にありますか。先日もう一人の添乗員さんにも聞きましたが、観光業の給料が安い事や、退職率が高いとおっしゃっています。国の政策には不満のようです。

添：それに関しては、観光業というより、日本人全体の給料が安くなっています。もう日本という国は経済発展していないので、東南アジアの発展途上国へ旅行しに行くと、「東南アジアなのに、物価がこんなに高いの」ってビックリします。それはなぜかというと、東南アジア全体の経済が発展し続けていて、経済的に豊かになっているから、日本はどんどん安くなっています。海外で買い物するのと比べると、日本で買い物するほうがずっと安い。

林：確かに、日本で服、靴を買うほうが、中国より安く済みますね。中国製なのに、とても不思議に思います。物流のコストを入れて安くなります。分かりませんね。

添：それは多分人の給料を安くしているからではないかと思います。給料を上げないで、商品の値段を下げます。日本は非効率的な労働の国だと言われています。観光産業だけの話ではありません。

林：そうですか。ところで、日本の中では、大体どのような観光地へ案内していますか。そこでご自分の目から見る、日本の観光地のインバウンド対応についてのお考えを伺います。もう一人のインタビューでは、インバウンドはとにかくWi-Fiが必須で、改善する余地があるとのこと意見がありました。

添：行程、時間の配分そのもの自体を変えたほうがいいと思います。例えば、今日は白川郷しか行かないとかのツアー、高山なら高山しか行かないとか。しかもインバウンド限定、日本人客を混ぜないツアーを作り出したほうがいい。多分、今日は特に寒かったから、インバウンドの方々早く帰っていきますが、条件さえよければ、ずっと遊んでいると思います。先ほども言いましたが、日本人のお客さんは写真だけ撮れば、さっさと帰っていきます。インバウンドの人は楽しみを見つけて、ずっと遊んでいるから、たくさん楽しんでいますね。白川郷だけのツアーが欲しいです。

林：今のご意見は旅行会社に対してですか、それとも観光地地域の方に対してですか。地域の方は一度にたくさんのスポットを回してほしいという意見もあるかもしれません。

添：それはありますが、サービスの提供側と需要側のニーズが一致しませんね。日本の国内の日帰りバスツアーはいまだに、あっちいたり、こっちいたりします。回遊型ですね、こっち20分、あっち20分、そういうツアーが多いです。特に日帰りの場合は、多分日本人のお客様も満足していないと思います。あまりものを考えないタイプだが、満足も

していないよね。結局利益ばかり考えているから。例えば、今日の白川郷での集合写真、知らない者同士の写真を撮る必要ってあるかな。観光ありきだから、そんなところで余分に時間を使ってね。お金のために、お客様の村の中での遊ぶ時間が減っちゃったら意味ないのでは。それよりも、難しいかもしれないが、旅行の内容だけで勝負します。お客様に満足してもらって、お客様の口コミで、「日本に行ったら、そのツアーがいいよ」と。それで利益を上げます。例えば、オプションだけを置くようなエージェントがあるのではないか。ヘリコプターを飛ばしてどっかの店へ行くとか。そういうところでは、それだけでやっていく。対応が良ければ、リピーターも来るし、「そこいいよ、楽しかったよ」って、口コミでどんどん広がります。そのような旅行の内容だけで勝負できるようなツアーを考えたらいいと思います。

林：今、テレビニュースとかでもやっていますが、京都とかでインバウンドがいっぱい、地域の住民たちが困っています。観光公害、オーバーツーリズムについてのご実感がありますか。それについてのお考えは？解決方法とかありますか。

添：先ほどの自家用車の乗り入れ制限はいいと思います。京都というところは、ひどいところで、実は今どんどん駐車場を減らしています。前と比べると、観光バスの駐車場が減っています。もともと少ないのに、減らしています。なぜかという、「電車で来い」という狙いですが、「車を使わなくて、電車を使う、それで渋滞がなくなる」と言いますが、完全に的外れですね。そういう問題ではありません。電車で来るなら、駅からいろいろな観光地まで、それこそシャトルバスをたくさん走らせる必要があります。そこまでやってくれば、「電車で来い」には納得できるけど、それはやらないから。結局バス運転手さんは道端でお客様を下ろすしかない、渋滞になるし、危ないし。そういう状況になっています。

林：新聞で読んだが、日本のオーバーツーリズムは今、限られている地域

だけで起こっています。京都と沖縄の那覇とか。那覇では、観光バスの会社がたくさんできてしまって、地元のバス会社とは、運転手さんの取り合いする状況になっています。バス会社の運転手さんがたくさんとられちゃって、結果として、地元住民が日常生活の足であるバスの便数が減ったという報道を見ました。これはインバウンド拡大の悪影響だと報道されています。

添：それに関しては、地元住民はインバウンドの悪い面ばかりを見ていま

すね、外国人観光客がたくさん来ることで、地元の経済が活性化されて、地元が儲かっているのではないのでしょうか。文句ばかり言わないで、自分たちで対策を考えましょうよ。実は、その話とは真逆の話で、今年は日韓関係が悪いから、観光客が来なくなって、九州地方の人々が困っています。それこそ、日本人の勝手な考え方。いい時はこう文句を言う、来ない時は「来ないじゃないか」みたいな。地域全体で対策を考えなければならぬ。自分の都合がいいことだけ言うのがどうかと思います。

林：観光業は本当に脆弱な産業で、ダメージを受けやすいね。外交とか、政治とか、すぐ影響を受けてしまいます。台湾ではもうすぐ「総統選」が実施されます。その前に、中国本土から個人客を行かせないように制限をかけました。それについての考え方、あと、ちょっと関連があるが、観光による文化の交流についてはどう思いますか。

添：仲良くできるような観光をしなければなりません。ただ来るだけで地元の住民とは、何の交流もなく、物だけ買って、見て終わりのようなス



写真3 早朝の8時に名古屋駅の地下街で見る各バス会社の集合場所案内（筆者撮影）

スケジュールではない行程を作る必要がありますね。旅行会社の中ではありませんね。このような行程。募集型ではなく企画型のプランが増えればいいね。そのなかで、地元の住民たちは出し物を見せ合うとか、座談会を設けるとかね。そこは外国人が積極的で、日本人はやりたがらない。そういうところは日本の駄目なところですよ。

林：今まで、お客様が滞在して、考えていた日本と違い、ビックリしたような感想とかありますか。

添：みんな日本が綺麗ねとか言います。静かですねと言います。逆にこちらがびっくりしたような出来事があります。5年ぐらい前、白川郷で台湾人の女性の観光客のパスポートがなくなった事件が起きました。7時出発だったが、7時半になったら、彼女が泣きながら戻ってきたが、「もうなくしちゃった、明日台湾に帰る予定だが、これで帰れなくなりました」と。その状況になって、本人はずっと泣いて、何もできなくなりました。前後のインバウンドのお客様がいろいろ考えてくれた。台湾に帰るためには必要な手続きをみんなで考えていました。白川郷の中で、警察の所に行くことになって、「届け出を出しますが、時間かかります」と、皆さんに説明しました。彼女が台湾に帰るためにバスをあちこち動かし、手続きをしに行きました。名古屋に帰る時間が夜9時の予定でしたが、結局バスが夜の12時に名古屋に戻りました。でも、その時は誰も怒る人がいませんでした。私は正直、カルチャーショックでしたね、日本人の場合は10分遅れても文句言いますね。「パスポートをなくしちゃった、なんとかしてあげなくちゃ」、そういうことをちゃんと理解してくれるところはやはり大陸の人は大人だなあと思いました。インバウンドの人の寛容力がすごい。悪い点は、わびさびの所は理解できない点、京都の竜安寺の庭に連れて行くと、大体欧米客はしみじみ考えて、いいと言っているが、アジアの人は皆「つまらない」と言って、30分の時間をとったが、5分で出ちゃいます。

林：それはよくわかります。名古屋城も同じです。中国人たちが来て、

「たったの昼じゃないか、つまらない」という人が多いです。

添：理解できなくても、もうちょっと自分なりに考えてみるとか、もっと我慢が欲しかった。そういうところに関しては、もう少し人間の深みとか、考えていくような成熟性がいいと思います。逆に、日本人のお客様を北京・西安に連れていくと、みんな口をそろえて言うのは、「綺麗ですね」、街中にゴミが落ちていないと驚く。日本の大都市より、中国の大都市のほうがずっと環境が綺麗。日本人のお客様がいつも言います。日本の都会はあちこちゴミが落ちて、本当に汚い。

林：白川郷と高山に限って、今まで変わりましたか。

添：インバウンドに関しては、成功例です。インバウンド向けの地図が、本当にしっかりしています。街中の道路標識の外国語をもっと増やしてほしい。そう思う反面、あまり増えすぎると、景観を破壊するのではないかというもあります。東南アジアのお客様が、本当に増えました。

林：ちなみに、白川郷、高山ツアーは東南アジアにおいていくらぐらいで販売されていますか。中国人向けのいわゆる「ゴールデンルート」は最初4泊5日ツアーを10万円ぐらいで販売していたが、今は6万円まで下落しています。

添：値段に関しては、詳しくありません。一回、観光産業の商談会に行ったことがあります。当時中国最大手のシートリップ、「携程」という会社の通訳を担当したことがあります。シートリップは1週間に2千人を日本に送っています。その人数になると、安定的な商売ができるので、ツアーはもちろん安くなります。それがいいか悪いか分かりませんが、立場によってオーバーツーリズムと考えてしまうこともありえます。

林：質問は以上になります。どうもありがとうございます。

編集後記

本インタビューでは観光現場の第一線で働く業界人の生の声を聞くことができた。筆者にとって印象に残るのが観光産業に携わる日本人と一般の

日本人の考え方とのずれがあることであった。中国人「野導」(ガイド資格を持たないまま、ガイドとして働く)への不満、また日本政府の妥協策への不満も印象的であった。再度、ご協力して頂いたS氏に感謝の意を申し上げたい。



写真4 筆者がバス添乗員として勤務中の名札