

日本における観光ガイド／ガイドツアー研究の 現状と課題

Trends and Issues in Study on Tourist Guides and Guided Tours in Japan

山本 理佳*

要 旨

近年の観光現象においてガイドツアーは極めて重要な局面を担っている。本稿ではそのようにとらえ、観光研究におけるガイド／ガイドツアー研究のレビューと、そこでの課題を示すことを目的とする。日本のガイドツアー研究では、数多くの事例研究が2000年代以降蓄積されてきたものの、主体および分野ごと、また事例ごとにも分断しているのが現状であり、それらを現在の観光現象の中に体系的に位置づける視点が欠落している。そうしたガイドの体系的な見取り図を最初に提示したといえるのがE・コーエン（Cohen 1985）であり、本稿ではそこに立ち返りつつ、その後の展開も踏まえて、ガイドツアー研究の方向性に関する示唆的な結論を導出する。とくに「観光システム」との関連性から、多様なガイドツアーをどう位置づけ、分析していくべきかについて提示する。

Abstract

Guided tours have been playing a very important role in the recent tourism phenomenon. The purpose of this paper is to review the study of guided tours

* 立命館大学文学部准教授

in the field of tourism research and to present the issues involved. Although many case studies of guided tours in Japan have been accumulated since the 2000s, they are still divided by subject, field and case, and lack the perspective of systematically situating them in the current tourism phenomenon. E. Cohen (1985) can be said to be the first to have presented such a systematic map. In this article, we will return to that point and, based on subsequent developments, draw some suggestive conclusions about the direction of the study of guided tours. In particular, in relation to the “tourism system”, I will present how various guided tours should be positioned and analyzed.

キーワード：ガイドツアー、ガイドの役割、ボランティアガイド、観光システム

Key words : Guided Tour, Role of guide, Volunteer guide, Tourist system

1. はじめに

近年の観光現象において、ガイドツアーは極めて重要な局面を担っている。たとえば、ある資源が注目され、観光対象として消費される場合、その価値や意味はどの段階で決定されるだろうか。文化遺産として指定されているもの場合はその価値が公的に設定される指定段階か、それともマスメディアによって注目され、紹介された段階か、旅行会社はその対象をパッケージツアーの看板商品として位置づけた段階か、あるいはSNSでアップされ、それが多くの人によって共有され始めた段階か。これらはいずれも極めて重要な影響をもたらすものとして、これまでの観光研究で重視されてきた。ところが近年、体験型観光や双方向的に実施されるガイドツアー観光が人気となる中、むしろ観光の最前線の現場の重要度が増大している。そのことは、J・アーリが『観光のまなざし』第3版(Urry and Larsen2011)で、観

光客のまなごしのみならずその身体を媒介とする次元を重視し、ガイドを伴った現場に言及していることにも表れている（アーリ・ラースン 2014：312-316）。そして、近年の日本では、ガイドツアーが多くの地域・場面で多様な主体の参入を伴って普及しており、その局面を無視することはできない状況にある。とくに、後述するが、観光ボランティアガイドという住民を主な主体とするガイドが90年代以降急増しており、長年「観光経験」を核として真正性概念の実証的提示に取り組んできた橋本（2013）も、このボランティアのツアーガイドを観光現場での重要な存在として位置づけ、とくに日本では近年その存在感が増していることを指摘している。

こうした状況の中、観光におけるガイドツアー研究も個別事例では進められ、とくに急拡大している観光ボランティアガイドに着目するものも多い。ただし、それぞれに分断されてなされている状況にあり、その全体像は不明瞭なままである。そのため、本稿では、可能な限り幅広くガイドツアー研究の状況をとらえ、その全体像を見据えた上での課題と研究枠組みへの提言を目指すこととする。

2. ガイドツアーの全体概要と先行研究

2-1 ガイドツアーの全体概要

まず、観光で何かしらの案内人が随行するガイドツアーには、ツアー対象、およびガイドの職業、専門性、条件などの違いから様々な種類が存在する。たとえば日本では、添乗員やツアーコンダクターといった職業的ガイド¹⁾のほか、外国語通訳という専門性を伴うツアーガイド、同様に山岳ガイドやエコツアーガイドなど自然に関わる専門性を伴うガイド、そして近年各地で多く組織されている住民を主体とする観光ボランティアガイドである。

歴史的にみると、近代以前にその起源を遡りうるのが添乗員や山岳ガイドであり、近代観光が成立する明治期に起源をもつのは外国語通訳を伴うガイ

ドがある。エコツアーは世界的な思想・運動として1970年代以降に出現するが、その実践が日本で浸透していくのは1990年代以降である。また観光ボランティアガイドは、戦後高度成長期以降の多様な文脈から生じてきた。まずシルバー人材センターの活動との関連が強く²⁾、これは1970年代以降高齢者の雇用創出と生涯学習理念双方を含みつつ展開したものである(長勢1987:122-151)。1980年代半ば以降には、うち後者に関連する理念が地域・市民活動にも拡大し、1990年代後半には阪神・淡路大震災後に活発化するボランティア活動の普及(久保田2020:114)、そして1998年には特定非営利活動推進法の制定とその後の改正などもあり³⁾、急拡大したものと考えられる。また、先の外国語通訳ガイドのカテゴリーに関連し、現在ではこのボランティアガイドに多く含まれているものに、後述する通訳ボランティア(善意通訳あるいはグッドウィル・ガイド)があり、これは1964年の東京オリンピック開催時に創設されたものである。ほか、「語り部」と称されるグループも、このカテゴリーに含まれる一つである。これは戦争の記憶の継承が提唱され、また公害の問題性が問われていく1970年代に出現し、1980年代以降各地でその活動が活発化するものである(川谷2018、西坂・古谷2018)。1990年代以降には1995年の阪神・淡路大震災、2011年の東日本大震災による震災経験・記憶が、戦争、公害とともに語り継がれるべき重要な対象となっている。

2-2 それぞれの先行研究

ではそれぞれのガイドツアー分野における研究について概観する。まず添乗員・ツアーコンダクターに関連する研究は歴史的变化を概説的に示すものが多く(橋本2003;2011)、ほか実務的な側面から経営政策の中で論じているもの(内藤2005)もあるが、ガイドツアーそのものを対象とする研究は管見の限り見当たらない。ただその中で、これまで効率化を優先した旅行業者がアウトソーシングによるガイド業務の切り離しを進めてきたものの、近年

ではやはり現場での顧客対応サービスの質を重視する動きがあることが示されている（内藤 2005）。たとえば、より高いホスピタリティを生み出せる専門のベテラン添乗員に価値を置いた商品を提供する企業も出てきており、こうした業界の変化は注目すべき点と考える。

外国語通訳を伴うガイドは、先述した通り、日本では明治初期から活動しており、その数少ない研究として、まず職業的ガイドと同様、歴史的側面をとらえているものがある（有泉 2003；真子 2016）。歴史的に法外の報酬を請求する悪徳業者の取締りを目的として、有償での通訳ガイドには国家の認定資格を有する必要があることを定めた法律での管理がなされてきた。その側面を中心に概説されているものである。そこで示された戦後の動きの中で、以下の点は現代の特徴として留意すべき点ととらえる。まず、先にも触れたが、1964年の東京オリンピック開催を契機とした日本政府観光局（JNTO）による個人ボランティア活動の推進があり、グッドウィル・ガイド（略称 GG）として自ら登録した個人が各地で組織を結成し、外国人への観光ガイドを担っていることである。そして2000年代以降のインバウンド政策促進を受け、一連の法律（通訳案内業法）改正があり、認定資格なしでも有償での通訳ガイド業が可能となったこと、そして多様な有償資格が出現していること、である。また無償の GG 組織についての研究は、小松・中山（2007）でなされており、その組織の抱える課題などを全国的なアンケート調査から明らかにした。また当該論文では、全国で85の組織と5万を超える登録者数があること、市民による（ボランティアの）通訳ガイドは日本に特徴的であることが指摘されている。

山岳ガイドに関しては、近代以前の山岳信仰・宗教登山に関わってその布教・案内に関わった人々・集落の研究が歴史的分野でなされてきた。ただし近代以降のその移行や変化、またその後の新たなガイド組織のあり方についてとらえたものは多くはなく、たとえば三霊山の一つである立山の芦峠寺集落の近代以降の山案内人としての有様をとらえた五十嶋（2009）や中央アル

プスにおける戦後の登山ガイドの実態についてとらえた松本ほか(2019)がある。五十嶋(2009)は山案内人個人を特定した上でどのように近代登山の案内に関わっていったのかという契機や案内の様子などを、登山道具の近代化の様相も含めて、詳細に明らかにしている。松村ほか(2019)では、1950年代のガイド組織結成時から現在までの山岳(登山)ガイドの属性や組織、旅行会社等も含めた関連組織間の関係性、さらにその活動内容の変化などについて詳細にとらえた。当該論文では、こうした山岳ガイドそのものに関する研究はほとんどなされてこなかったことが指摘され、またガイドの専門性を確保することが困難であること、そして近年登山ガイドの活動が地域社会との関係ももち地域振興的な活動に広がりつつあることなどが明らかにされた。

エコツーリズムについては、ガイド組織やガイドツアーに関する研究に蓄積がある。とくにその自然資源や地域環境の持続可能性とガイド事業との両立に関する問題が提示されている。そこでは組織や組織間連携といった点から考察したもの(牧田2001;瀬戸口ほか2004など)やツアーガイドの意識調査からとらえたもの(松本ほか2004;宋2017など)、ツアー実態を現地調査や詳細な参与観察にもとづいてとらえたもの(奥田2007;平井2012など)、そしてツアー参加者側の学習効果や心理的作用などについてとらえたもの(浅野ほか2010;服部ほか2018;橋本2015;2016など)などがある。英語圏研究ではこのエコツアーを中心として、ガイド/ガイドツアー研究の一般理論の導出もなされることが多いが、日本においてはやはりエコツーリズムの枠内で議論されている状況である⁴⁾。

そして観光ボランティアガイドについては、近年の急拡大する状況とともに注目され、これらに関する研究が進められている。とくに、これらの研究からガイド/ガイドツアーに関する理論的枠組み・視点も検討されつつあることから、次節ではその観光ボランティアガイドについて、その現状およびレビューの詳細の検討を行うこととする。

3. 観光ボランティアガイド／ガイドツアー研究の概要

3-1 観光ボランティアガイドの現状

日本観光協会（現在の日本観光振興協会）の1995年調査では、全国のガイド組織総数は401であり、これら組織の設立年代の内訳をみると1980年代後半以降が82%を占め、その中の半数以上が1990年代以降であった（図1）。さらに、その後の組織数とその組織に登録しているガイド数の総数の変化をとらえたのが図2である。2000年に組織数は600、ガイド数は16,000人を数え、それ以降はさらに激増していった。2008年までに組織数1,500、ガイド数は4万に達し、その後の漸増を受け、2019年現在、組織数は1,728、ガイド数は4万6,147人となっている。

観光ボランティアガイドの急増を背景に、その歴史的概要や事例紹介的な研究が進められてきた。雑誌上では1990年代後半以降、観光ボランティア

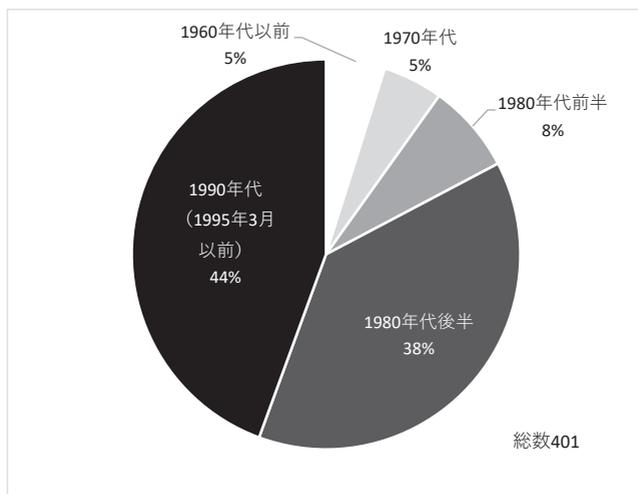


図1 1995年時点のガイド組織の設立年代
交付金部（1996 a）より筆者作成

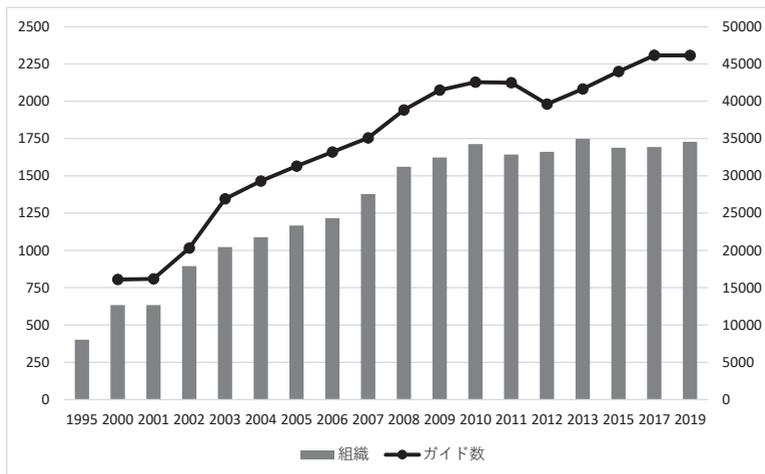


図2 観光ボランティアガイド（組織・ガイド数）の変遷
日本観光振興協会資料より筆者作成

ガイドに関する特集が幾つか組まれている。具体的に、月刊『観光』（日本観光協会）では1996年と2003年、月刊『地理』（古今書院）では2009年に特集が生まれ、いずれもガイド数の増大が顕著となった時期に、それぞれの時点の全国的な実態や多くの地域事例が示されている。この組織・登録ガイド数の増大の背景には、生涯学習という視点からの高齢者・地元住民の「生きがい」、すなわちガイドになる側の需要と、国内旅行者の体験・学習・交流への嗜好変化、すなわち観光客側の需要との双方が関連しているとされるが、とくに1996年は前者、2009年はほぼ後者にその重きが置かれ、それぞれその増大の要因に、時代による違いがとらえられている。

3-2 観光ボランティアガイドに関する研究

ではその観光ボランティアガイドに関する研究では、具体的にどのようなことが明らかにされているか。これはガイド組織の運営に関する研究、ガイドの研修・育成のあり方に関する研究、そしてガイドツアーの実際の状況や

その効果に関する研究に分けられる。

組織の運営に関する研究としては、まずその組織化の契機にもとづく多様なあり方に言及するものがあり、たとえば自主的な組織化や再編のほか、イベントを契機とするもの、そして行政主導によるものなどがある（加藤ほか 2003；久保田 2020 など）。中でもその背景にある社会的需要に多様な側面を持っており、たとえば高齢者の雇用・社会参加（シルバー人材政策）促進、高齢者・地域住民の生涯学習促進、そして体験・交流型観光の流行、地域側の観光振興・まちづくりといった側面があることが示されている（矢島 2009；鷺尾 2011 など）。その中で、無償を基本とする点や高齢者の割合が高いことを要因とする組織の運営上の様々な問題も論じられている（卯田 2018 など）。

さらに、ガイドの研修・育成面に着目した研究では、とくにその違いにもとづく観光ボランティアの転換が指摘されている点が重要である。たとえば林ほか（2012）では、生涯学習的側面からの自主的組織化を契機に 1992 年に設立された横浜シティガイド協会の育成方法についてとらえた。2 年間の長期にわたる育成を実施していることが特徴であり、当協会のやり方を同市内の他組織も踏襲し、市内全域で行われている方法であることが明らかにされた。観光ボランティアガイド組織で当該協会は先駆的事例として知られ、各組織の情報交換を目的とする「地域紹介・観光ボランティアガイド全国大会」の初回（1996 年）開催地が横浜で、当該協会が実施に強く関与していること、そしてこの大会自体が先述した月刊『観光』の特集のテーマで当該協会会長の記事も掲載されていること（嶋田 1996）などから、数あるガイド組織の中でも重要な位置を占めることがわかる。

これとは対照的に、むしろ研修は短期間とし、地元住民らの個性をガイドツアーに活かすことを重視したのが、2006 年の「長崎さるく博」に向けて結成されたガイド組織であった。具体的にこの「長崎さるく博」においては、当時 3 日間の研修のみとされ、長崎の歴史に関する研修やマニュアルはあるものの、むしろ地元住民としての知識経験や個性を生かしてガイド案内をす

ることが求められた(久保田 2020)。この7か月のイベント期間で、ガイドツアー参加者は723万人(延べ人数1,023万人)にのぼり、予想をはるかに上回る成功をおさめたとして、その後の観光ボランティアガイドのあり方のモデルとなっていたことが複数の研究で指摘されている(深見 2009; 辻 2015; 久保田 2020 など)。

このように、観光ボランティアガイド内でも、研修・育成面でその方針が大きく異なる2事例が研究上明確に位置づけられており、とくに「長崎さるく」をモデルとするガイドツアー群は、ボランティアガイドツアーに新たなカテゴリーを構築していったものとして、そのガイドツアーの実際の内容にも踏み込んだ分析がなされている。次に、そのガイドツアーの実際のあり方をとらえる研究について、それらも合わせてとらえておきたい。

ガイドツアーの実際の状況に着目したものについては、基本的に個別事例の分析となっているものが多いが、それぞれに興味深い結果が示されている。たとえば、今井(2004)は、先に挙げた横浜シティガイド協会のガイドツアーを対象として、ツアー参加者やガイドの経験値によってどのようにツアーのルート設定が異なってくるのかを明らかにした。結果、とくにツアー参加者の観光地経験(初心者/経験者)の違いで、ガイド者が柔軟にルートを設定・変更していること、一方ガイド自身の経験値の度合いはほとんど影響していないこと明らかになった。ただし、この結果は先述した研修状況にも大きく左右されることであり、対象となった横浜シティガイド協会の熟成・充実型の研修システム特有のものともみられるべきとも言えるだろう。

また、林ほか(2017)では、地域での遺産観光において、文化遺産(ここでの対象は「近代化産業遺産」)として認定されていない「認定外要素」が住民ガイドによるツアー時にいかに出現するか、あるいは重視されるかをとらえた。産業遺産という点に特徴ある事例ではあるが、そこにはガイド者の住民としての側面が強く現れる生活関連施設の重視があることを明らかにしている。すなわち文化遺産として認定されているものに対し、住民による

ガイドツアーの現場では、それとは異なる形で文化遺産が構築されていることがとらえられた。

卯田（2019）では、世界遺産「琉球王国のグスクおよび関連遺産群」の構成要素の一つである斎場御嶽を対象として、「パワースポット」という観光客の認識と地元住民であるガイド者の認識のずれに着目し、さらにガイド者の対応も一様でなく、幾つかのタイプに分かれるものであることを明らかにした。ガイドの属性や考え方によってツアー現場での実践にも違いがあることを明らかにするものである。

いずれも、ガイド者は、自身の価値観・見方に応じて、あるいは対峙する観光客の状況・認識に応じて、現場の実践を様々な構築していることがとらえられている。ただし、いずれも事例の個別性が各々際立った結果となっている。

このように、日本のガイドツアー研究は、主に2000年代以降、多くの事例研究が蓄積されてきたものの、前節の自然に関わる（山岳／エコ）ガイドツアーでも、観光ボランティアガイドによる多様なツアーでも、それぞれに事例分析がなされ、分野ごと、また事例ごとにも分断している傾向が強い。あるいは職業としての添乗業務や通訳ガイドなど、ガイドツアーそのものの分析・研究蓄積が少ない分野もある。

その中で、たとえば、田口ほか（2010）では、ガイドツアー内容の方向性に注目し、それらをまち総合、自然散策、歴史案内として分け、観光客の満足度の項目にどのように共通点や相違点が出現するのかをとらえている。とくに相違点として、自然散策に突出して高いのが時間・安全管理をしとれる点への満足度であり、また提供情報に関しては自然が専門性、歴史が希少な情報、まち総合では地域の生活情報や名産・産業に関する情報に高い満足度が出るなど、満足度の項目にはツアー内容ごとに一定の方向性・傾向を示し、それぞれ異なることがとらえられている。ガイドツアーが多様化している中、実証研究において横断的に比較分析し、それらを現在の観光現象の中

に体系的に位置づける視点が必要といえる。

3-3 Cohen (1985) の分類モデルの援用

こうした中、観光ボランティアガイドに着目した研究で、とくに先の「長崎さるく」以降に多く出現する「まち歩き観光」「まちあるきガイド」を他の様々なガイドツアーの中で特徴あるものとして位置づけ、それらを分析する基準・視点を設定しようとする研究がなされている。とくに越智 (2016) と久保田 (2020) は Cohen (1985) によるツアーガイドの古典的分類モデルを起点とし、その後の議論もふまえた検討から、まちあるきガイドツアーの位置づけや分析基準を提示している。

ここでその Cohen (1985) によるガイドの分類を示す (表 1)。2つの領域 (リーダー／仲介者) と方向性 (外面的／内面的) を軸とし、とくに下段 () 内の優先する機能にもとづく4つの分類 (①～④) を示した。リーダーか仲介者かの領域は、先導・責任者としての側面、ホストとゲストとの間を仲介する者としての側面を指し示し、また外面的か内面的かの方向性は、ガイドとしての指示が物理的・身体的な面に働きかけるものか、あるいは精神的・認識的な面に働きかけるかである。4分類はとくにどの役割・機能を優先 (越智 (2016) では「先行」) させるかで概念的に分けている。①の道具性はツアー遂行 (道程・安全管理)、②の社会性はツアーグループ内の協調性や (精神的) 快適性等の促進、③の相互作用は観光地側 (人々・場所) とゲストとの (ガイド自身の仲介による) 接触・関係性の構築、④のコミュニケーションは詳細な情報や解釈の伝達である。実際の個別のガイドの役割は複合的であるが、①は主にネイティブが担うオリジナル (原初的) なガイド、④は主に観光システムを中心にいる地域外者が担うプロフェッショナルなガイドとし、さらに①から④へとガイド形態は発展してきたとするダイナミズムも示している。

表1 Cohen (1985) によるツアーガイド分類

	外面的	内面的
リーダー的 領域	①オリジナル (道具性優位)	②アニメーター (社会性優位)
仲介者的 領域	③ツアーリーダー (相互作用優位)	④プロフェッショナル (コミュニケーション優位)

Cohen (1985) より筆者作成

越智 (2016) は、住民によるまちあるきガイドについて検討し、主体が住民であることを考えると③が最も該当しうるとしつつも、素人性 (オリジナル) とプロのコミュニケーション能力も求められるダイナミクスの中に位置し、とどまり続ける不安定な存在であると指摘した。またこのモデルでは、現代的なまちあるきガイドツアーがスタンダードなツアーと弁別できないとして、その後の議論で示された機能や役割も検討し、独自のまちあるきツアー分析の6基準を設定した⁵⁾。

久保田 (2020) もまちあるきガイドツアーを、越智 (2016) の指摘したCohen モデルの中間性に位置するとする点を引き継ぎつつ、独自の枠組みに位置づけた。日常生活圏から観光施設・観光地、マニュアル・テキスト解説型からライブ・交流型という2軸をとった4象限の中で、まちあるきガイドツアーは日常生活圏かつライブ交流型の象限に多く該当するとしている。

いずれもCohen (1985) で示されたモデルでは、多様化した現代のツアーの一つとして拡大してきたまちあるきツアーを有効に示しえないことがとらえられている。ここには、「正しい」知識・情報を適切に提示する専門性が必ずしも上位にくるわけではないこと、すなわち、Cohen (1985) の①から④への移行を是とする (発展ととらえる) 前提がそもそも成立しておらず、日常性や素人性、個人的語りが希求され、重視される現代的状況があるといえる。

寺田 (2019) はまちあるきのガイドツアーを対象とするものではないが、

世界遺産である熊野古道の語り部ガイドを対象として、同様に Cohen モデルを参照した。基本的にコミュニケーションを優先する仲介者（媒介者）として語り部ガイドを位置づけたが、とくに古来から人々の巡礼の「先達」として歴史的に機能してきた側面も加わり、ガイドのメディア表象がここに大きく影響している点をとらえた。すなわち、Cohen モデルでは、こうしたメディアでの表象的次元を加味する枠組みとなっていないこと、合わせてガイドがイデオロギー装置として機能する点（Dahles 2002⁶⁾ などその背景の文脈を含みえないことを指摘した。

このように、現代的なガイドツアーに着目する研究の幾つかは、ガイドの分類モデルの嚆矢となった Cohen（1985）を起点に、それが現代においては適合しないことなどが指摘されている。この点について、いま一度その原点に立ち返りつつ、それ以後のガイドツアー研究の動向もとらえつつ、現代のガイドツアー研究のモデルの検討を行いたい。

4. ガイド／ガイドツアーモデルの検討

4-1 Cohen（1985）以後の修正モデル

Cohen（1985）以後に続くガイドツアー研究で、とくにガイドの分類モデルに対しては、表2のように各論者が実証事例との関連でそのカテゴリーを微修正してきた。Weiler and Davis（1993）では、Cohen の2つの領域の枠組みは引き継ぎつつ、とくにリーダーシップを集団に注目したツアーマネジメント（Tour management）、仲介者を個人に注目した経験マネジメント（Experience management）として置き換え、ことに1990年代以降は持続可能な観光やエコツーリズムが具体化する中でガイドツアーが増加することに伴い、新たにホスト環境に注目した資源マネジメント（Resource management）を加え、この方向性がその後維持されることとなった。Pereira and Mykletun（2012）ではさらに経済（Economy）領域を加え、ほか Poudel

et al. (2013) では、各領域名称を変更しているものの、やはり Cohen (1985) のモデルとその後の領域カテゴリーを引き継いだものとなっている。さらに、これまでのガイドツアー研究を数百本収集し、その全体概要を論じた Weiler and Black (2014) では、表3のようにまとめている。領域設定は Weiler and Davis (1993) とほぼ変わらないものの、各々の役割が明確でないとして外的 (outer-directed) / 内的 (inner-directed) という2つの方向性をなくした Poudel et al. (2013) にならい、各領域とも1つの機能にまとめられた。

表2 各論者のツアーガイドの役割・機能に関する領域カテゴリー (Sphere)

	Cohen(1985)	Weiler and Davis(1993)	Pereira and Mykletun (2012)	Poudel et al.(2013)
Spehre	Leadership	Tour management (focus on group)	Leadership	Instrumental
	Mediatory	Experience management (focus on individual)	Mediatory	Educational
		Resource management (focus on host environment)	Resource Management	Social
			Economy	

Cohen (1985)、Weiler and Davis (1993)、Pereira and Mykletun (2012)、Poudel et al (2013)、Weiler and Black (2014) より筆者作成

表3 Weiler and Black (2014) におけるガイドの役割・機能

領域	役割・機能
ツアーマネジメント	グループの組織化と運営に関する道具的機能
経験マネジメント	個人の関与と学習の促進に関する媒介的機能
観光地／資源マネジメント	観光地の環境やコミュニティ、資源の持続可能性に関する解釈と役割モデルの機能

Weiler and Black (2014) より筆者作成

このように、Cohen (1985) が示したモデルは、新たな現代的状況において修正を伴いつつも、幾つかの研究ではいまだ有効なものとして引用・活用されている。とくにこれらを用いた実証研究では、ガイドの役割の中でそれぞれ、どのフレームが重視されるのか、効果があるのか、あるいは評価が高いのか、といったことが量的・質的調査のもとでなされている。

ただし、Poudel et al. (2013) が指摘するように、Cohen のモデルはマストゥリズム観光を対象としたものであり、またそこに至るまでのダイナミズムを表現することが前提であった。第3の領域の追加はあるものの、エコトゥリズムやヘリテージトゥリズムといった体験・学習型の新たなトゥリズムにこそ、とくに多くのガイドツアーが含まれており、それらをこのモデルに当てはめていくことにはやはり注意が必要であろう。

4-2 Cohen (1985) が示したガイドモデルと観光のダイナミズム

本稿ではむしろ、Cohen (1985) による、モデルにもとづくダイナミズムの読み取りが重要と考える。そしてそこから、現在の多様なガイド／ガイドツアーの位置づけとそれに合わせた分析／視点が必要と考える。それは、ガイド／ガイドツアーを「観光システム」との関連性からとらえるものである。Cohen (1985) は先の4分類のうち、とくに現代においては①オリジナルと④プロフェッショナルのタイプが際立っていくとして、それらを「観光システム」との関わりから説明している。以下、その内容を示す。

オリジナルガイドはまだ観光システムが浸透していない地域(空間)で萌芽する形態、すなわち観光開発の初期段階で活躍する。それを担うのは主に地元の人で、当該地域に精通しているが、ガイドとしての正式な教育や訓練を受けておらず、ライセンス・資格も得ていない。ただし観光はプロセスでもあり、その成長とともにそれを支えた様々な初期条件は変わる。観光客が増加し、要求の高い観光客が初期の旅行者に取って替わると、特別な体験を求める意欲も減退し、非公式で印象的なオリジナルガイドのスキルは必要と

されなくなる。サービスの向上や観光スポットの充実を求めて不満を表明し、観光当局を介入させ、その過程でガイドの標準化・専門化を図る。これは観光システムへの組み込みのプロセスの一つである。そして、プロフェッショナルのガイドは、組織化されたマストゥーリストで構成され、制度化されたツアーで活躍する。通常は訪問先の出身者ではなくアウトサイダーが担い、官僚化された旅行会社で働き、正式な教育を受け、専門知識を身につけている。

また、観光システムは観光的によく発達した中央と発達していない周辺をつくりだしている。中央には整備された道路や観光施設が発達し、かなりの範囲が「観光空間」化している。オリジナルガイドは観光システムの周辺、プロガイドはその中心部で活動する。オリジナルガイドは厳密な意味では観光システムの「外」にいるかもしれないが、その後のプロセスによりシステムの拡大の起点を最前線で作り出していくものでもある。

このように、Cohen はかなり極端な形で、2つのガイド・モデル—オリジナルガイドとプロフェッショナルガイド—を、マストゥーリズム的な観光システムへの取り込みのプロセスとその空間化の中に位置づけていた。1990年代以降の観光の多様化や現代（とくに日本）のガイドツアーの多くがボランティアやそれに近い形で実践されていることを考えると、まずはそうした観光システムとの関連性から、その多様化したガイド／ガイドツアーの位置づけを行い、その方向性の中で分析や評価がなされるべきではないだろうか。

4-3 ガイド／ガイドツアーを位置づける枠組み

ここで本稿では、この観光システムとの関連から、多様化したガイド／ガイドツアーを位置づける枠組みを提示しておきたい。観光システムとは、政治経済の大きな流れによって構築されている観光の有様・仕組みとしてとらえ、各地での観光の具体的で多様なあり方は、この大勢的な流れから出現したり、あるいは組み込まれ（巻き込まれ）たり、取りこぼされたりしながら

生成される。このシステムと関連して、ここではそこに組み込まれていく流れを、標準化、規格化としてとらえ、位置づける。一方、オリジナルな方向へはそうした標準化・規格化とは逆に、誰でもガイドとなれること、ツアー時のガイドの裁量度が高く、自由であること、あるいはツアーごとの個別性が許容・期待されていることなどで位置づける。

また、どのような領域（あるいは需要・社会的要請）によるものか、という観点から、Cohen モデルの発展形（表3）の領域を参照しつつ設定したのが道具／教育／経験／地域・資源の運営である。道具はツアーマネジメントの領域で旅程・安全管理が優先されるもの、ここで教育／経験と分けて設定した領域が、経験マネジメントにかかるもので、教育は最も一般的な知識獲得や体験を含むもの、そして経験は「経験経済」との関連を意識したもので、感情・感性に影響する側面を想定した。たとえば、先述したまち歩きツアーは、ガイド者の話術や個性、地元の人達との接触・会話などがツアーの重要な構成要素かつ魅力となっており、たとえば地域の歴史を体験・学習しようとするツアーとは、提供しようとするものも消費しようとするものもいずれも異なると考える。たとえばこの場合、システムに近い極で博物館・美術館とテーマパークとが区別される、と考えるものとするれば、わかりやすいであろう。そして、地域や資源の持続可能性と関わるものである。自然のみならず歴史建造物なども含むと考える。

表4には、以上の枠組みを示した上で、本稿のレビューで言及した現状の日本におけるガイドを具体例として当てはめた。本来、具体的なツアー事例で検討すべきものとするが、本稿で検討するのは現状のガイドの状況からとらえうる側面のみである。表の行項目がそれぞれ先に示した領域であり、横軸においてはオリジナル（個別・個性化）の方向性を持つものを左側、システム（標準・規格化）の方向性を持つものを右側の極に位置づけるとした。ここでは主にガイドになり得る資格や認定面の事情と内容設定の自由度を想定して位置づけた。

現状日本において観光に関わるガイドの資格・認定について国内的に統一した基準で運用されているものは多くなく、国家資格に関わるものが添乗員の旅程管理主任者、そして通訳案内士（全国・地域限定）である。これらは法律で規定されている。ほか全国組織による認定制度でその活動の質の保証を行うものもあり、山岳ガイドは日本山岳ガイド協会の資格取得制度を想定した。ほかエコツアーガイドは全国的に統一されたものはなく、地域によって認定・更新制度で運用されている。以上から、これらの位置づけを示した。ただし、いずれも全員がその資格や認定を受けているわけではない。内容的に通訳ガイドは幅広く多岐にわたること、添乗員や博物館、テーマパークは施設・企業内でガイド内容が確立されること、山岳・エコツアーもその性質上ガイド内容や方向性が固定化される部分があることなどを考慮した。観光ボランティアガイドは極めて多岐にわたるため、いったん語り部とまち歩きガイドを表内に示した。ボランティアの通訳ガイド（GG）とともに、いずれも内容の幅や裁量の自由度、個性・話術などを求められる点など、本稿で示した内容を加味し、位置づけた。なお、語り部やまち歩きガイドは組織化されているものが多いが、通訳ガイド（GG）は個人登録が基本であるため、最もオリジナルな極に位置づけている。

表4 ガイド／ガイドツアーを位置づける枠組み

	オリジナル 個別（個性）化 ←←		→→	システム 標準（規格）化
道具的 運営/需要			山岳ガイド	添乗員
教育的 運営/需要	通訳ガイド（GG）	語り部ガイド	通訳ガイド （全国・地域限定 通訳案内士）	博物館ガイド
経験的 運営/需要		まち歩きガイド		テーマパークガイド
地域・資源 運営/需要				エコツアーガイド

いずれも具体的状況に即しているわけではないため、ガイドについてはあくまで参考程度であるものの、現状のガイドやガイドツアーが多様なレベルの需要に応えるべく運営されていること、またシステムに関わるガイドそのものの条件や内容の幅も大きいことがわかる。またそのシステムへの組み込みについて、ツアー内容の質や価値観を充実させ、高めるために重要とする側面もあれば、均質化と平板化を招く側面もあり、さらにはイデオロギー装置としての側面としてとらえるべき、といったこともあるだろう。この枠組みにおいて、システム化の是非は各テーマ、分析視点、事例で設定するものとして想定している。

5. おわりに

本稿では、現状の観光現象において極めて重要な役割を担っているとらえられる観光ガイド／ガイドツアーに着目し、その今後の課題や方向性を検討することを目的とした。まず日本において観光ガイド／ガイドツアーを対象とする研究について、可能な限り幅広くとらえて、そのレビューを行った。その結果、多様な分野にわたる研究において、分野ごとに研究蓄積の多寡が大きく、しかも分断していること、さらに分野内でも各事例ごとで興味深い成果が出されているものの、それらを縦横に積み上げて全体的なガイドツアー研究の枠組み構築につなげる素地や視点が乏しいことをとらえた。

その中で、近年急増する観光ボランティアガイドに着目する研究において、Cohen (1985) の研究を起点としつつ、現状への援用が検討される状況がみられる。また、英語圏研究でも Cohen (1985) の後、断続的に蓄積されてきたガイドツアーに関する研究をまとめた書籍 (Weiler and Black 2014) も近年出版されていることを受け、本稿では再度検討して、ガイドツアー研究の全体的枠組みの可能性を探ることとした。

とくに、Cohen (1985) のガイドの役割・機能に関する分類モデルが、観

光システムにいかに組み込まれ、また段階的に変化していくのか、についてもとらえていた点を鑑み、オリジナルとシステムという軸でそのガイド／ガイドツアーの分析視点を設定することとした。また、ガイドツアーの内容については、Cohen（1985）以来、多くの論者が引き継いできた3領域に、近年の日本で注目されている「まち歩きガイド」で求められる個人の話術や娯楽性、個性といった、経験経済での商品価値に近い領域を加え、4領域とした。これにより、その具体的なガイド／ガイドツアーが現代の観光現象をどのような立ち位置で構成するものなのか、をとらえる目安となる。

ただし、これは単なる概念モデルから抽出したものである。今回、研究レビューにおいてもよりその実証事例をもとにした枠組み構築を目指したが、その理念的モデルへの着目と検討で終始してしまった。今後、実証事例の蓄積の読み取りと自身の実証研究を重ねる中で修正と再編・再構築を加えていきたいと考える。

附記

本稿は、JSPS 科研費 20K12417「現代観光におけるガイドツアーの重要性に関する研究：産業遺産を事例として」、JSPS 科研費 20K12442「グローバルなアジア世界の共生を志向するポリフォニック・ツーリズム（多声的観光）」による研究成果の一部である。

注

- 1) たとえばアーリ・ラスン（2014：312）では添乗員をガイドと別のものとして扱っているが、本稿が依拠する Cohen（1985）では旅程や安全を管理するのみの添乗員の役割もカテゴライズされている。
- 2) 交付金部（1996b）では、1995年に観光ボランティアガイドに関する重要な全国大会が開催された年としており、「まず1つが、7月に京都で開催された『シルバー観光ガイド全国代表者交流会』でした。この大会は、高齢者の生きがいと健康づくりを目指し事業を展開している京都SKYセンターと京都府が、全国のシルバー観光ガイドに呼びかけて実施したもので、約200名が参加しました。」としている。この翌年に、そ

の後15年続く「地域紹介・観光ボランティアガイド全国大会」が初めて横浜で開催された。

- 3) 鷺尾(2011)では、観光ボランティアガイド組織でNPO法人化するものが増えてきたことを指摘し、2009年時点で、全国で51の組織がNPO法人となっていたことを示している。なお、特定非営利活動促進法は2002年の改正後、2011年にも改正されており、そこで活動項目に新たに「観光の振興を図る活動」が加えられた(内閣府NPOホームページ <https://www.npo-homepage.go.jp/about> 2020年9月20日確認)。
- 4) なお、同様にジオツーリズムも1990年代に日本で提唱されたジオパーク概念とともに創出され、その後2000年代以降に浸透していく(深見2013)。ツアー研究については防災や地域振興面からとらえたもの(本塚ほか2015など)、ほかガイド組織に注目したもの(磯野2015)、参加者の意識・学習効果に関するもの(小池・菊地2016など)がある。ある程度共通している点としてはガイドの「インタープリター」としての役割・機能と照らし合わせた検証がなされていることがあげられるが、現段階でエコツーリズムのガイドツアーとの明確な相違点が研究上確立されていないため、ここでは別のカテゴリーとして提示していないが、今後検討していく必要があると考える。
- 5) ここでは①市民参画、②ツアーリーダー性の先行、③中間性感覚、④語りの特有成性、⑤風景/まなごしの革新と改修、⑥歩くことの意識を分析基準としている。
- 6) ここでは国家によるインドネシア観光の政策の促進を図る存在としてツアーガイドをとらえている。

参考文献

- アーリ, J・ラースン, J (加太宏邦訳) (2014) 『観光のまなごし (増補改訂版)』法政大学出版局 (原著 Urry, J. and Larsen, J. (2011) *The Tourist Gaze 3.0*. London: Sage publication.)
- 浅野敏久・飯田知彦・光武 昌作 (2010) 「保護活動支援を目的とした野鳥観察ツアーの評価と課題: 広島県内でのプッポウソウとカンムリウミスズメ観察ツアーを事例として」『広島大学総合博物館研究報告』2、1-8。
- 有泉晶子 (2003) 「通訳案内業」(前田 勇編『21世紀の観光学』学文社)、179-196。
- 五十嶋一晃 (2009) 「芦峠ガイドの系譜」『立山カルデラ砂防博物館研究紀要』11、19-55。
- 磯野 巧 (2015) 「東京都大島町における自然ガイド活動の地域的展開」『地学雑誌』124、43-63。
- 今井亮輔・中井検裕・中西正彦 (2004) 「観光ボランティアガイドによる観光ルートの設定に関する研究: 横浜シティガイド協会を対象として」『都市計画論文集』39 (3)、223-228。
- 卯田卓矢 (2018) 「高齢者における観光ボランティアガイド活動の特徴と継続要因: 今帰仁グスクを学ぶ会を事例に」『沖縄地理』18、1-16

- 卯田卓矢 (2019) 「斎場御嶽における場所イメージの変容と観光ガイド:『パワースポット』をめぐる観光ガイドの多様な実践に着目して」『名城大学総合研究』28、37-51。
- 奥田夏樹 (2007) 「日本におけるエコツーリズムの現状と問題点:西表島におけるフィールド調査から」『地域研究』(沖縄大学地域研究所) 3、83-116。
- 越智正樹 (2016) 「まち歩き観光の弁別性と分析基準」『日本観光研究会全国大会学術論文集』31、265-268。
- 加藤 麻理子・下村 彰男・小野 良平・熊谷 洋一 (2003) 「地域住民による観光ボランティアガイド活動の実態と動向に関する研究」『ランドスケープ研究』(日本造園学会) 66(5)、799-802。
- 川松あかり (2018) 「『語り部』生成の民俗誌にむけて」『超域文化科学紀要』(東京大学大学院総合文化研究科超域文化科学専攻) 23、5-25。
- 久保田美穂子 (2020) 「住民まち歩きガイドの特徴と養成に関する考察:従来の観光ボランティアガイドと比較して」『ホスピタリティ・マネジメント』(亜細亜大学経営学部) 10(1)、113-123。
- 交付金部 (1996a) 「観光ボランティアガイドの現状(データ編)」『月刊観光』363、13-14。
- 交付金部 (1996b) 「プロデュース・オブ・「地域紹介・観光ボランティアガイド全国大会(横浜)」」『月刊観光』363、32-35。
- 小松牧・中山徹 (2007) 「外国語観光ボランティアガイド組織の課題に関する研究」『日本建築学会近畿支部研究報告集 計画系』47、477-480。
- 嶋田昌子 (1996) 「都市型『地域紹介・観光ボランティアガイド』としての横浜シティガイド協会」『観光』363、22-23。
- 瀬戸口真朗・下村彰男・伊藤 弘・小野良平・熊谷洋一 (2004) 「屋久島におけるエコツアーガイドの動態とその背景に関する研究」『ランドスケープ研究』67(5)、601-604。
- 宋 多情 (2017) 「奄美大島におけるエコツーリズムの受容プロセス」『島嶼研究』18(1)、35-54。
- 田口秀男・木村一裕・日野 智 (2010) 「観光ボランティアガイドによる対話型嬢王提供の意義とその評価」『土木計画学研究論文集』27(2)、249-256。
- 辻のぞみ (2015) 「地域観光ガイドの組織と活動について」『名古屋短期大学研究紀要』53、113-125。
- 辻のぞみ (2020) 「日本における街歩きツアーの現状」『名古屋短期大学研究紀要』58、83-95。
- 寺田憲弘 (2019) 「ガイドとしての語り部/表象としての語り部:熊野古道の語り部を事例として」『観光研究』31(1)、33-44。
- 内藤錦樹 (2005) 「旅行業の業態変革とホスピタリティ戦略の一考察」『桜美林大学経営政策論集』4(1)、51-77。
- 長勢甚遠 (1987) 『シルバー人材センター』 労務行政研究所

- 西坂 涼・古谷勝則 (2018)「東日本大震災の震災遺構で活動する語り部ガイドの成立及び活動の経緯:宮城県石巻市の語り部ガイドを対象に SCAT による分析を通して」『観光研究』29 (2)、17-28。
- 橋本和也 (2013)「観光学の新たな展開:なぜいま「観光経験」なのか」『観光学評論』1 (1)、19-34。
- 橋本佳恵 (2003)「外国旅行添乗員」(前田勇編『21世紀の観光学』学文社)、197-212。
- 橋本佳恵 (2011)「ツアー・ガイド」(安村克己・堀野正人・遠藤英樹・寺岡伸悟編『よくわかる観光社会学』ミネルヴァ書房)、140-141。
- 橋本 義郎 (2015)「森林環境におけるガイドエコツアー研修活動が参加者にあたえる効果:質的一考察(1)」『国際研究論叢』(大阪国際大学・大阪国際大学短期大学部)29 (1)、97-117。
- 橋本 義郎 (2016)「森林環境におけるガイドエコツアー研修活動が参加者にあたえる効果:質的一考察(2)」『国際研究論叢』(大阪国際大学・大阪国際大学短期大学部)29 (2)、15-24
- 服部陽太・杉本興運・菊地俊夫 (2018)「小笠原諸島のエコツアーにおける心理的リアクタンス」『小笠原研究年報』41、65-81。
- 平井純子 (2012)「エコツアーガイドの現状とその課題:北海道・知床を事例に」『駿河台大学論叢』44、121-141。
- 深見 聡 (2009)「観光ボランティアガイドの台頭とその意義—『篤姫』ブームを事例として—」『地域総合研究』37 (1)、45-56。
- 深見 聡 (2013)「ジオパークとジオツーリズムの展望:日本と中国の事例から」『人文地理』65 (5)、435-446。
- 真子和也 (2016)「通訳案内士制度をめぐる動向」『調査と情報』890、1-14。
- 枚田邦宏 (2001)「新たな経済的森林利用とその担い手:屋久島におけるエコツアー・ガイド活動を事例に」『林業経済研究』47 (1)、35-40。
- 松村 健太郎・山本 純・佐藤大輔・呉羽正昭 (2019)「中央アルプスにおける登山ガイドと地域とのかかわり:伊那市・駒ヶ根市における関係組織の分析」『地域研究年報』(筑波大学人文地理学・地誌学研究会)41、1-19。
- 松本 富美子・田代正一・大西 緝 (2004)「屋久島におけるエコツアーガイドの実態と課題」『鹿児島大学農学部学術報告』54、15-29。
- 本塚智貴・江種伸之・後 誠介 (2015)「防災ジオツアーによる地域振興支援の取り組み」『和歌山大学防災研究教育センター紀要』1、29-34。
- 矢島正枝 (2009)「『まち歩き観光』における『観光ボランティアガイド』と『ホスピタリティ』」『Hospitality』16、139-143。
- 安福恵美子 (2014)「地域資源と『観光ボランティアガイド』の関係性に関する一考察」『愛知大学総合郷土研究所紀要』59、101-114。

- 湯川宗紀 (2002) 「『伝統的』という表象の持つ問題性：美山町芦生地区を一つの事例として」『佛大社会学』26、182-209。
- 横山秀司 (2009) 「観光ボランティアガイドとは—全国で活躍するボランティアガイドさん」『地理』(古今書院) 54 (9)、23-33。
- 林 懿嫻・東 秀紀・岡村 祐 (2012) 「横浜市の観光ボランティアガイド組織に関する研究：その育成方式を中心にして」『観光科学研究』(首都大学東京大学院都市環境科学研究科観光科学域) 5、95-106。
- 林 延玖・後藤春彦・山村 崇 (2017) 「近代化産業遺産の集会的保存における「認定外遺産要素」の位置付けと価値：足尾銅山関連遺産を代表事例として」『都市計画論文集』52 (3)、762-768。
- 鷺尾裕子 (2011) 「観光ボランティアガイド活動の可能性：「山形の達人」の取り組みから」『松蔭大学紀要』14、123-130。
- Cohen, E. (1985) The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research* 12 (1), 5-29.
- Dahles, H. (2002) The politics of tour guiding: Image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research* 29 (3), 738-800.
- Pereira, E.M. and Mykletun, R.J. (2012) Guides as contributors to sustainable tourism? A case study from the Amazon. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* 12 (1), 74-94.
- Poudel, S., Nyaupane, G.P. and Timothy, D.J. (2013) Assessing visitors preference of various roles of tour guides in the Himalaya. *Tourism Analysis* 18, 45-49.
- Weiler, B. and Davis, D. (1993) An exploratory investigation into the roles of the nature-based tour leader. *Tourism Management* 14 (2), 91-98.
- Weiler, B. and Black, R. (2014) *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Channel View Publications. Kindle 版。

