

桂林の観光ガイドのイメージ変遷*

広西師範大学外国語学院副教授 陳 徳栄

1. はじめに

2011年7月21日の『桂林晩報』の報道によると、「今年1～6月までに、わが桂林市が受け入れた観光客は1,259.93万人で、昨年と比べて30.17%上昇した。観光収入は88.02億円で、同じく31.17%の増加であった。特に、国内旅行の市況が引き続き活発で、国内からの観光客を1,187.05万人受け入れた。これは昨年比31.24%の増加で、観光収入も34.52%増加した（庄，2011）。実は、桂林市の観光業が「九五計画」（中華人民共和国国民経済和社会発展“九五”計画綱要，第9次五ヵ年計画，1996～2000年）の間で市の主要産業の1つとなり、桂林市の経済に巨大な貢献をした。このような成績を上げた一方で、否定できないのは桂林市の観光業において、「管理の混乱，旅行社が違法経営すること，ガイド（導遊）が観光客を騙すこと」などの問題が存在していることである。その中で最も人々の注意を惹き、嫌がられてきたことは、ガイドが観光客を騙してきたことであろう。一方で、観光客として旅行に行った場合は、逆にこちらが騙される可能性がある。よって、お互いがお互いを「騙す」というのは、桂林に限らず全国の観光ガイドのイメージとなっている。このようなステレオタイプになった要因は何か、観光ガイドの生活環境とかかわりはないのか、本研究は桂林の観光ガイドを事例に、彼らに対するイメージを形成した要因とその生活環境との関係を分析する。

2. 先行研究と本研究の位置づけ

宋の時代から桂林は「桂林の山水は天下に甲たり」と称賛され、数多くの観光客が憧れた観光地であった。そして、桂林市は中国で観光業を最初に開発した4大都市（北京，西安，桂林，上海）の1つでもある。桂林市の観光業は中国観光業の発展と現状を知ることのできるモデルである。そのような理由から、桂林市の観光業は多くの国内外の学者らによって注目・研究され、数多くの研究成果が報告されている。本稿では紙面の関係上、観光ガイドに関連したもののみについて紹介する。桂林市の事例についていえば、いままで観光業管理や観光産品の開発，観光環境保護および観光地開発の企画などで多くの研究が行われている（筆者の知る限り約90例）。しかし、観光ガイドについての研究は少なく、筆者の知る限りで2例しかみられなかった。ここでは、これらの研究を紹介していくことにする。

陳（2006）は観光ガイドの生活状態について研究し、「全ての問題の責任を観光ガイドになすりつけるのは、観光ガイドが社会的に影響をもつ集団ではなく、あるルートを通じて自分

★本研究は広西人文社会科学発展研究中心の研究プロジェクト「桂林国際観光業再発展若干重要問題研究」（項目番号：YB2011022）の段階的な研究成果の1つである。

の主張を出しても、主要なマスコミにかき消されてしまうからである」と指摘した。

李（2011）は観光ガイドの主張権が欠落している原因について研究し、「法律の欠陥で観光ガイドの主張権が保障されていない；管理組織の職能が不完全で、観光ガイドの主張権がうまく生かされていない」と指摘した。

以上の研究は社会ガイドの生活状態や主張権が欠落している原因について分析したものだが、観光ガイドの全体的なイメージおよびイメージの変遷と観光ガイドの生活環境との関係については全く触れていない。そこで本研究は桂林市の観光ガイドのイメージおよびそのイメージの変遷を調べ、イメージと生活環境との関係について分析していくことにする。

3. 桂林の観光ガイドのイメージの変遷とその生活環境

周知の通り、全ての人には各自のイメージがあり、全てのグループにはそのグループのイメージがある。いわゆるイメージは、社会のある人あるいはある団体に対する総合的な印象と評価である。つまり、観光ガイドのイメージは、社会が観光ガイドに対して行う総合的な印象と評価である。

3.1 研究対象

本研究の研究対象は桂林市における各時代の観光ガイドである。観光ガイドといってもいろいろ種類が違うため、桂林市の観光ガイドのイメージを述べる前に、ガイドの分類について説明する。ガイドの所属から分類すれば旅行（会）社に所属する専門ガイドと一般・フリーの社会ガイドにわけられる。また言語から分類すれば外国語のガイドと中国語（普通語やほかの方言を含む）のガイドに大別される。本研究では言語による分類ではなく、所属による分類で分析する。

旅行社の専門ガイドとは、旅行社の正社員であり、これらの社員は固定的な月給と年金保険のような社会福祉が受けられ、旅行社で管理とガイド案内の仕事に携わっている人である。運営コストを下げるために、現在では旅行社は一般的にガイド専門の社員を雇うことにしていない。したがって、ほんの一部の社員、例えば、英語と日本語を除いた外国語のガイド、あるいは年を取って法律で辞めさせることができない旅行社の古株のような人は、ガイドの仕事のみに携わることができるが、ほかの社員はガイドの仕事のほかに、管理の仕事にも従事しなければならない。そして後者は主に旅行社の事務的な仕事に従事しており、ガイドが足りない時のみガイドの仕事をする。

社会ガイドとは、いかなる旅行社にも属さず、「導遊公司（日本の派遣会社にあたる営利組織）」或いは「導遊協会（非営利組織）」などの名を借りて、導遊公司や導遊協会からいかなる報酬や年金のような福利厚生などをも受けられず、逆に導遊公司や導遊協会に管理費を払っているガイドのことである。現在では導遊協会が何の役割も果たしていないため、導遊公司の名を借りたガイドが圧倒的に多い。社会ガイドは月給をもらうことはできないが、各旅行社でガイドの仕事ができる。桂林の社会ガイドは1990年代に誕生してから、今日までに桂林ガイドの最も大きな集団になってきた。そして彼らは桂林市観光業の発展に巨大な貢献をしてきた。

以上の説明から、旅行社の専門ガイドと社会ガイドとはかなり異なるものであることが明らかになった。本研究の研究対象は桂林市における観光ガイドであり3つの世代に分かれる。第3世代においては、旅行社の専属ガイドの人数が非常に少なく、減多に観光客の案内をせず、普通の会社員と変わらないため、本研究では主に社会ガイドを研究対象としている。

3.2 ガイドの時代区分とその生活環境

環境は自然環境と社会環境があるが、本研究で取り上げる生活環境はいうまでもなく社会環境である。つまり、人間を取り巻き、それと相互作用を及ぼしあうものとしてみた社会であり、その中には仕事の環境と政治の環境が含まれている。

桂林市における本当の意味での観光ガイドは1980年代に生まれた。観光業の発展の歩みから見れば、ガイドの生活環境は3つの時代に分けられる。第1世代のガイドは1970年代に就職した「通訳ガイド」であり、第2世代のガイドは1980年代に就職した「通訳ガイド」である。第3世代のガイドは1990年代半ばから今日までガイドの仕事に携わったガイドである。後に説明するが、厳密に言えば、第2世代と第3世代のガイドこそ本当の桂林のガイドだといえる。

3.3 尊敬された第1世代の通訳ガイド

桂林市は1973年から観光客を受け入れ始めた。1970年代の中国には国内旅行がなく、国際旅行（外国人観光客の受け入れ）しかなかったのである。中国の観光業はほかの国と異なり、国際観光業をベースに発展してきたのである。国際観光業を発展させてきてから、国内観光業を発展させてきたのはもちろん中国の経済発展状況に制約されていたからである。最初の観光案内は現在の観光案内とははるかに異なり、外国の首脳や大臣などの政府要人が桂林を訪ねて来た時に、桂林市政府がついでにこれらの要人に漓江下り、芦笛岩の見学などの接待をしたことを指す。これらの政府要人の主な目的は観光ではなく、訪問であったため、案内・世話役を担当したのは本当の専門ガイドではなく、政府官吏、或いはその通訳であった。通訳とはいえ国の幹部であり、国の公務員である。したがってこれらの通訳は要人をもてなしている間、ずっと主人の身分でお客様（外国人）を受け入れており、客との関係は対等な主客の関係である。これらの案内人は人数が少ない（具体的なデータはないが、当時外国語ができる人は数えるほどで、約10人くらいだと思われる）ので、通訳の仕事をすると同時にガイドの仕事もすることから、通訳ガイドと名づけられている。また、第1世代の通訳ガイドは、所在部門のトップリーダーも担当していた。

では、通訳ガイドの生活環境をみることにする。計画経済時代の1970年代は、国の幹部になれば、月給のほかに、いろいろな優遇を受けることができた。例えば、国営の食料店にて市場より低い価格で食糧や食用油などが買えた。通訳ガイドは外国人をもてなす仕事に従事しているから、毎年の季節ごとに制服が国から支給され、仕事をする際にはそれを着用していた。当時の中国は生活レベルが非常に低く、布でさえも定量供給で、布を買うには「布票（お金と一緒に提出する定量供給券）」というものが必要だったので、一般の庶民が買うことのできない（高級な）服装の支給だけでも相当な手当となる。この点からみると第1世代の通訳ガイドの生活環境は普通の人よりよいといえることができる。



桂林の観光風景

当然、通訳ガイドの生活環境がよいとはいえ、仕事の環境もよいものであるとはいえない。なぜなら、仕事の環境は政治の環境に左右されやすいからである。当時の桂林は、中国の他の地方と同じく、左傾思想に影響され、人々は自己の思想を表すことが許されなかった。通訳ガイドは、「国の代表として外国の政府要人をもてなすので、常に自己のイメージに注意し、紹介する内容や紹介の仕方などは厳しく政府の方針と一致しなければならない」と政府に要求されていた。つまり、第1世代の通訳ガイドは普通の市民と同じく、自己主張を禁止される世代であり、桂林のガイドの中で思想が一番保守的な世代である。従ってこの点からいえば、第1世代ガイドの政治環境は非常に厳しいといえる。

しかし、よりよい生活を追求するのは人間の天性であるため、生活レベルがまだ低水準の中国では、当時の通訳ガイドの仕事は普通の人にとっては憧れの的だといっても過言ではない。1970年代に通訳ガイドになるのは簡単ではなく、いろいろな条件に制限されていた。第1に、外国語専攻の大卒者であり、桂林市の戸籍を有した人でなければならなかった。第2に、当時の中国では仕事は個人がみつけるものでなく、統一的に国から配分されるものであるため、厳しい政治の審査を受けなければならなかった。例えば、地主や資本家など、出身が（国家的に）よくない人であれば、絶対に通訳ガイドにはなれなかった。最後に、仕事をする前に厳しい訓練を受け、試験に合格した者のみが通訳ガイドになれたのである。これらの厳しい審査を経て通訳ガイドになっているので、通訳ガイドの社会的地位は高く、市民からの評価はおろか、接客を受ける外国人からも評価を受けている。つまり、第1世代の通訳ガイドは時代のエリートであり、人々から尊敬されていた世代であるといえる。

以上をまとめると以下ようになる。桂林市の第1世代の通訳ガイドは「学歴が高く、文化素質が高く、忠誠・正直で、忍耐力をもっているが、自己の主張をもてず個性がない」という特徴を有し、社会からのイメージはいいといえる。これらの人々が時代のエリートになり、人々から尊敬され、社会的地位が得られたのは2つの要因がある。1つは、政府が彼らにより仕事と生活の条件および発展の機会を提供しており、時代が英雄を造ってきた証でもある。もう1つは、この世代の人々が自己の努力を通じて自己の仕事能力とレベルを高め、良好な社会イメージを作り出すことでさらによい社会的地位が得られ、社会からも尊重されている。しかし、第1世代の通訳ガイドはその年代の政治環境に制約されて、思想が保守的であり、個性的ではない。

3.4 羨まれた第2世代の通訳ガイド

桂林市の第2世代のガイドは第1世代と同様に通訳ガイドと呼ばれている。しかし1980年代から観光案内は徐々に変わっていく。特に1980年代の半ば以降、桂林に来た観光客のうち、自費で来た民間の観光団体の観光客のほうが、外国政府の訪中団より圧倒的に多くなってきたため、観光案内は政府要員の受け入れとは明らかに異なり、外国旅行社の日程に応じて行われるようになってきた。しかも観光案内を担当した政府部門の通訳ガイドが不足し、観光業の発展に追いつかなくなったため、旅行社専属の外国語のガイドが生まれるようになった。これらの旅行社の専業通訳ガイドが第2世代の通訳ガイドであり、それからすぐに通訳ガイドの大部分を占めるようになった。

当然、専業通訳ガイドになるのは簡単なことではない。ただし、その条件は第1世代とは多少異なり、外国語ができる旅行社の社員であれば問題がなかったのだが、1989年から全国通訳ガイド資格試験を受けなければならなくなり、それに合格することが第1のハードルである。そして通訳ガイド資格を取った後に、外国人と接するための礼儀作法の訓練を厳しく受け、外国に関する知識を勉強し、試験に合格して、ようやく通訳ガイドの仕事に就くことができる。この点からみると、通訳ガイドになるには敷居が高いということがわかる。

また、当時の中国で外国語ができる人は、基本的に外国語専攻の大卒者である。桂林中国国際旅行社日本部を例としてあげる。桂林中国国際旅行社人事部が提供したデータによると、1987年において、日本部には日本語の通訳ガイドが83人在籍し、その中大卒者は60人、日本部の総人数の72%を占めており、ほか中専（日本の短期大学に相当）の卒業者は23人、総人数の28%を占めている。日本語以外の通訳ガイドは約120人在籍し、全員大卒者である^(註1)。以上のデータからみると、通訳ガイドの学歴は高いといえる。

周知の通り、1980年代の中国では、大卒者が少なく「天の寵児」と呼ばれていた。特に外国語ができる大卒者が非常に少ないため、「希少な人材」といわれていた。第2世代の通訳ガイドは、全国高等学校統一試験制度が復活した1977年から、正規の全日制の中等教育と高等教育を受けたという点で本当の大学生であり、学歴と知識からいえば、工（労働者）・農（農民）・兵（兵隊）出身である第1世代の通訳ガイドと比べると外国語の知識と一般的な知識がより高いのである。この点からみると第2世代の通訳ガイドは知的素養が高いといえる。

なお、「天の寵児」と呼ばれていた第2世代の通訳ガイドは、1980年代の中国では、大卒者の仕事は全て国から配分されていたため、個人の希望で旅行社の社員になることはできないものの、国の幹部としての政治待遇を享受することができる。したがって、外国語専攻の大卒者は、一旦旅行社に入ると、通訳ガイドになり、国家幹部の待遇を享受でき、毎月旅行社から固定給が貰え、観光団体をもてなした時は出勤手当が貰える。一旦病気になったら、旅行社が医療費を全額負担し、普通の労働者や農民より、政治の待遇や生活の条件などが優れている。以上の分析から、第2世代の通訳ガイドの生活環境も良好だといえる。

1978年、中国共産党第三回全国代表大会において経済改革の目標が提出されてから、中国は対外開放の政策を実施し、外国の先進的管理経験を学び、外国の資金を導入し始めた。改革の当初、経済建設には外貨が必要であったが、国際貿易が立ち遅れて外貨不足のため、国際観光業は外貨を稼ぐ産業として中央と地方の政府に重視され、推奨されてきた。このように政府

は桂林を宣伝するのに力を入れていた。昔から「桂林の山水は天下に甲たり」の美称をもった桂林は外国人観光客にとって憧れの観光地であり、特に一衣帯水の隣国の日本人観光客に歓迎されている。桂林中国国際旅行社から提供を受けたデータによると、1980年代半ばには、日本部だけで毎年日本人の観光客を8万人程度接待していた^(注2)。このように国際観光業は桂林の第2世代の通訳ガイドに仕事の機会を多く提供してきた。数多くの観光客の到来につれて桂林の市民、特に第2世代の通訳ガイド自身が強い影響を受けている。当然この影響はプラス面もあるし、マイナス面もある。

まず、重要な影響としてあげられることは、市民の思想に積極的な変容をもたらしたことである。人々は自分の思想が時代に遅れていることを認識し、計画経済時代に染みついた「待つ・頼む・貰う」という怠惰な考え方を改めさせられ、積極的に仕事をするようになってきた。

次に、外国人の生活様式やファッションセンスと比較して自己の遅れに気づき、外国人の拝金主義にも影響されたことである。

もちろん、通訳ガイド自身が一番多くの影響を受けている。通訳ガイドは外国語ができて、外国人と接するチャンスがあり、それを通して、自己の視野を広げ、積極的に外国の先進的な部分を受け入れるようになってきた。自己主張については、第1世代の通訳ガイドより、第2世代のガイドは個人の意見を積極的に述べるようになってきた。他方、外国人の生活様式や経済力などを羨み、外国人の仕種や身なりなどを真似するのと同時に、拝金主義思想にも影響され、贅沢な生活を追求するようになってきた。しかし、固定的な収入と手当だけでは贅沢な生活を支えることができないため、職権を乱用し、ひそかに外国人観光客からチップ、店からリベートを貰い始めた。このように普通の人だと得ることのできない財産を蓄え、中国改革開放の中で最初に貧困状態を抜け出し、金持ちになったものもある。もっともこういった人も最初はチップやリベートなどを受け取らなかったのだが、周りの人の中でひそかに受け取って貧困状態を抜け出し、金持ちになったものが出て、しかもそれに対して会社の上司も何もいわないことを目のあたりにすると、皆が他人事のようにひそかにチップとリベートを受け取るようになってきた。そのため一般市民の第2世代通訳ガイドに対するイメージが悪化したが、他方で、豊かな生活に憧れている人たちからは羨望の目でみられている。つまり、通訳ガイドは羨まれる対象であり、その職業も理想的な職業として若者たちに追求されている。従って仕事の環境からみれば、通訳ガイドの仕事環境は非常によく、もちろん、よい仕事環境に恵まれ、お金儲けができ、羨まれる対象となるのは経済の開放改革のおかげであるといえる。以上から、次のようにまとめられる。

第2世代の通訳ガイドは依然として時代のエリートであり、学歴と文化素質が高く、思想が開放的であり、外来の先進的な考え方を受けやすいなどの特徴をもつ。また、第1世代の通訳ガイドと異なり、政治の束縛から抜け出し、個人の意見を表明するようになってきた。改革開放の初期に裕福となり、羨望の対象となると同時に、拝金主義的行為から悪いイメージも持たれている。

〈アンケートの調査項目〉

1. 桂林市の観光業の全体的な発展状況についてどう思いますか。
2. 桂林市の観光業の管理レベルは中国でどのくらいのランクにありますか。
3. 桂林市の観光業の全体的なサービスのレベルについてどう思いますか。
4. 他の分野の従業員と比べて桂林市のガイドの素質はどう思いますか。
5. 桂林市のガイドのサービスはどうですか。
6. 桂林市の観光業における問題について、以下の指摘に賛成ですか。
 - (1) 管理部門の管理が行き届かない、他部門との共同管理もしくは誰も管理しない状況が存在している。
 - (2) 旅行社の違法経営がある。
 - (3) 旅行社間の競争が激しすぎる。
 - (4) 観光地の入場料が高すぎる。
 - (5) 観光業従業員の素質が低く、サービス水準が低い。
 - (6) 一部の観光土産店の経営者は観光客を騙して粗悪品を売りつけている。
 - (7) 一部のタクシーと人力車の運転手が観光客を騙している。
 - (8) 一部のガイドが客を騙している（この選択肢を選んだ方は、次の設問7にご回答ください）。
 - (9) その他。
7. 桂林市の観光ガイドが観光客を騙す原因について、以下の指摘に賛成ですか。
 - (1) 旅行社の違法経営により、ガイドは無給か、あるいは月給や手当が少なすぎる。
 - (2) ガイドは旅行社から損失を転嫁され、人头税（客の人数によって旅行社に払うお金を払わされ、買い物案内を何回も強要されている）。
 - (3) ガイド自身の拝金主義が強い。
 - (4) その他。
8. ガイドについての評価はどう思いますか。

3.5 「社会の果て」^(注3)となった第3世代ガイド

3.5.1 調査項目と調査結果

本研究の冒頭で述べたように、桂林の観光ガイドは「客を騙す」といわれている。このような桂林観光業の現状について、桂林市民や観光客がどう考えているかを解明するために、筆者は2012年5月1～7日に桂林市の民主路と象鼻山公園などの人通りの多い場所において、アンケート調査を行った。アンケート調査項目は上記の通りである。

アンケート用紙は桂林市民と観光客にそれぞれ100部ずつ配布され、回収率は100%で、ほぼ全ての回答が有効であった。もともとの調査の回答には、選択肢がいくつもあるが、作表を簡単にするため、調査項目の回答選択肢における「賛成」や「高い」、「プラス」や「よい」などの積極的な答えを全て「賛成」とし、「普通」や「一定ではない」などの中立的な答えを全て「未定」とし、「悪い」や「低い」、「反対」や「マイナス」などのマイナスの答えを全て「反対」としている。これらの結果をまとめたものが表1である。

3.5.2 結果の分析

アンケート調査の項目1から項目3までは本研究との関連性が低いいため、ここでは簡単に分析し、関連性が高い項目4から項目8について詳しく分析する。

表1 桂林市観光業の現状調査の結果

(単位：人)

結果 項目	市民への調査結果			観光客への調査結果			合 計					
	賛成	未定	反対	賛成	未定	反対	賛成	%	未定	%	反対	%
1	94	6	0	92	5	3	186	93.0	11	5.5	3	1.5
2	82	14	4	91	6	3	173	86.5	20	10.0	7	3.5
3	86	9	5	92	6	2	178	89.0	15	7.5	7	3.5
4	71	21	8	74	18	8	145	72.5	39	19.5	16	8.0
5	96	4	0	95	4	1	191	95.5	8	4.0	1	0.5
6 (1)	97	3	0	95	5	0	192	96.0	8	4.0	0	0.0
6 (2)	99	1	0	96	4	0	195	97.5	5	2.5	0	0.0
6 (3)	100	0	0	100	0	0	200	100.0	0	0.0	0	0.0
6 (4)	78	22	0	100	0	0	178	89.0	22	11	0	0.0
6 (5)	6	8	86	2	5	93	8	4.0	13	6.5	179	89.5
6 (6)	86	12	2	95	5	0	181	90.5	17	8.5	2	1.0
6 (7)	72	26	2	63	37	0	135	67.5	63	31.5	2	1.0
6 (8)	96	4	0	100	0	0	196	98.0	4	2.0	0	0.0
7 (1)	100	0	0	98	0	2	198	99.0	0	0.0	2	1.0
7 (2)	100	0	0	98	0	2	198	99.0	0	0.0	2	1.0
7 (3)	100	0	0	100	0	0	200	100.0	0	0.0	0	0.0
8	35	14	51	26	15	59	61	30.5	29	14.5	110	55.0

(出所)筆者整理

項目1の「桂林市の観光業の全体的な発展状況」について、「よい」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ94%，92%であり，今回のアンケート調査を受けた200人のうちの93%を占めている。「普通」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ6%，5%であり，200人のうちの5.5%を占めている。わずかに3人の観光客が「悪い」を選び，観光客の3%占め，200人のうちの1.5%を占めている。これについて，桂林市民と観光客は見方がほぼ同じで，おおむねプラス評価であった。

項目2の「桂林市の観光業の管理レベル」について，「上級レベル」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ82%，91%で，200人のうちの86.5%を占めている。「中級レベル」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ14%，6%で，200人のうちの10%を占めている。「初級レベル」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ4%，3%で，200人のうちの3.5%を占めている。桂林観光業の管理レベルについて，「よい」を選んだ観光客が桂林市民より9%多く，観光客からの評価は桂林市民の評価より積極的である。

項目3の「桂林市の観光業の全体的なサービスレベル」について，「高い」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ86%，92%で，200人のうちの89%を占めている。「普通」を選んだ桂

林市民と観光客はそれぞれ9%、6%で、200人のうちの7.5%を占めている。「低い」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ5%、2%で、200人のうちの3.5%を占めている。「桂林市の観光業のサービスレベル」について、「高い」を選んだ観光客が92%に達し、市民より6%多く、観光客からの評価は桂林市民より積極的である。

項目4の「桂林市のガイドの素質」について、「高い」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ71%、74%で、200人のうちの72.5%を占めている。「普通」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ21%、18%で、200人のうちの19.5%を占めている。「低い」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ8%、8%で、200人のうちの8%を占めている。これについて、市民と観光客はおおむね見方が同じである。ガイドの素質は他の分野の従業員より高いといえる。

項目5の「桂林市のガイドのサービス」について、「よい」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ96%、95%で、200人のうちの95.5%を占めている。「普通」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ4%、4%で、200人のうちの4%を占めている。「悪い」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ0%、1%で、200人のうちの0.5%を占めている。「ガイドのサービス」について市民と観光客の評価は大体一致しており、ガイドのサービスは市民と観光客に認められている。

項目6の「桂林市の観光業における問題」の指摘はあわせて9つあるが、その中で、(1)の「管理部門の管理が行き届かない、他部門との共同管理もしくは誰も管理しない現象が存在している」において、「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ97%と95%で、200人のうちの96%を占めており、反対者がいない。(2)の「旅行社の違法経営」について「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ99%と96%で、200人のうちの97.5%を占めており、反対者がいない。(3)の「旅行社間の競争が激しすぎる」において「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ100%と100%で、200人のうちの100%を占めている。(4)の「観光地の入場料が高すぎる」について「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ78%と100%で、200人のうちの89%を占めており、反対者がいない。これは観光客が直接の消費者なので、観光地の入場料の高低が観光客に与える影響が大きいことを示している。(5)の「観光業の従業員の素質が低く、サービス水準が低い」において「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ6%と2%で、200人のうちの4%だけであり、「未定」を選んだ市民と観光客もそれぞれ8%と5%で、200人のうちの6.5%だけで、「反対」を選んだ市民と観光客がそれぞれ86%と93%で、200人のうちの89.5%を占めている。市民と観光客は、桂林市の観光業の従業員の素質とそのサービスを一応認めていることが分かる。(6)の「一部の観光土産店の経営者は観光客を騙して粗悪品を売りつけている」において「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ86%と95%で、200人のうちの90.5%を占めている。(7)の「一部のタクシーと人力車の運転手が観光客を騙している」において「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ72%と63%で、200人のうちの67.5%を占めている。市民と観光客はいずれも不良商店および観光業にかかわる従業員の詐欺行為を嫌がっているということが分かる。(8)の「一部のガイドが観光客を騙している」について「賛成」を選んだ市民と観光客はそれぞれ96%、100%で、200人のうちの98%を占めており、「未定」を選んだのはわずか4人の市民で、200人のうちの2%を占めており、「反対」を選んだのは1人もいない。この点について、桂林市民と観光客は見方がほとんど一致している。「ガイドが観光客を騙す」のは周知のことであり、ガイドのステレオタイプとなってきたことが分かる。

項目7の「ガイドが観光客を騙す原因について」の指摘は4つあるが、(1)の「旅行社の違法経営により、ガイドは無給か、あるいは月給と手当が少なすぎる」について「賛成」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ100%、98%で、200人のうちの99%を占めている。(2)の「ガイドは旅行社から損失を転嫁され、人头税を払わされ、買い物案内を何回も強要されている」について「賛成」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ100%、98%で、200人のうちの99%を占めている。(3)の「ガイド自身の拝金主義が強い」について「賛成」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ100%、100%で、200人のうちの100%を占めている。以上のデータからみると、旅行社による人头税の徴収、買い物のリベートを取るなどといった観光業界に存在している悪弊がもうすでに知れ渡っているということが分かる。「ガイドが観光客を騙す原因について」市民と観光客は認知度が同じであるといえる。

項目8の「桂林市のガイドへの評価」について「マイナス」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ51%、59%で、200人のうちの55%を占め、「プラス」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ35%、26%で、200人のうちの30.5%を占めており、「未定」を選んだ桂林市民と観光客はそれぞれ14%、15%で、200人のうちの14.5%を占めている。ガイドに対する評価において、市民は観光客よりやや緩やかであるが、いずれも5～6割の人はマイナス評価を与えていた。以上のデータからみると、ガイドのイメージがよくないのは事実であることが明らかになった。

以上の分析から次の結論がいえる。桂林市民と観光客は現在の桂林市の観光業の発展レベルや管理レベルやサービス水準に対していずれも高い評価を与え、桂林市の観光業における問題を詳しく理解している。桂林市のガイドに対しては、素質が高く、サービスがよいという評価を与えているが、ガイドが「観光客を騙す」マイナス評価もあった。「観光客を騙す」というステレオタイプがガイドのイメージになってきたといえる。

3.5.3 イメージの成因とその生活環境

なぜ桂林のガイドは客を騙すのか。これらのガイドはどのような人なのだろうか。本節では桂林のガイドのイメージとその成因および生活環境との関係について分析する。

第1に、社会ガイドになる要因について分析する。周知の通り、中国の観光業は国際観光の下に発展してきた。1991年、国务院の「国民経済和社会発展“八五”計画綱要」において、初めて観光業を産業として発展させることを明確にした。国内旅行はこの背景の下で発展し、大きく成長した。国内旅行の発展に伴い、中国語ガイドの人数も増え、通訳ガイドの人数を超えるようになった。そのため、元来の通訳ガイドという呼称はもう時代に合わなくなってしまった。一方で、ガイドの人数が増えるのに伴って、社会ガイドが生まれるようになった。桂林市旅遊局のデータによると、2012年2月29日現在、登録しているガイドの数は約15,000人^(注3)、その中で桂林市導遊公司に登録したガイドは約8,000人あまりで^(注4)、ガイド総人数の53%を占めている。そのほか、旅行社の専業ガイドや兼職ガイドなどの人数が約7,000人で、ガイド総人数の47%を占めている。本研究では前者を社会ガイドと称している。以上のデータからみると、社会ガイドの人数は専業ガイドよりも多く、ガイド人数の半分以上占めているといえる。桂林に社会ガイドが増えた原因は2つある。

1つは、ガイド資格試験の申し込み条件が緩和されたことである。観光業の発足期と異なり、

旅行社の社員でなくても、条件が合えば、桂林市の戸籍がなくても、誰もが試験の申し込みをすることができるようになった。資格試験に合格すれば、ガイドの資格を取ることができる。しかし、「導遊人員管理条例」によると、ガイドは個人名で仕事ができず、必ず旅行社の派遣という名義で行わなければならない。そこで、ガイドの仕事をするためには、桂林市導遊公司あるいは旅行社の名を借りて登録しなければならない。

もう1つは、観光業は数居が非常に低い産業であるため、民間の資本が過度に導入されて、競争が激化した点である。桂林市旅遊局のデータによると、旅行社の数が1980年代初期の3社（国際旅行社桂林支社・中国旅行社桂林支社・広西青年旅行社）から、2012年6月現在で101社にまで増加した。その中で国際旅行社は24社、国内旅行社は77社ある（桂林旅遊政務網、<http://www.gltour.com.cn/government/index.jsp>, 2012年6月閲覧）。そのほか、他の都市の旅遊局に登録して桂林で観光の業務に従事している旅行社もある。当然、旅遊局に登録していない旅行社の存在も否定できない。このように非登録の旅行社は「黒旅行社」といわれている。旅行社の数が過剰で、競争が非常に激しいのはいうまでもない。表1で示しているように、「旅行社間の競争が激しすぎる」という項目に100%の市民・観光客が「賛成」を選んだ。数多くの通訳ガイドを有することが競争力となっていた1980年代の経営方針と異なり、旅行社は運営コストを下げるため、余分な正社員を雇わず、ガイドが必要な時に報酬を払わずに桂林市導遊公司からガイドを派遣してもらうようになった。そのほか、兼職ガイドを雇うようにもなってきた。

第2に、社会ガイドのイメージについて分析する。中国国家旅遊局の「導遊資格考試報名細則」によると、申し込み条件は高卒以上の学歴を有す者となっている。この点からいえば、現在国民教育がまだ低水準の桂林地方では第3世代のガイドの学歴が一般の会社員より高いのである。これらのガイドは中国の経済改革以降に生まれ、彼らの成長の過程で、経済改革の輝かしい成果に恵まれ、生活環境が改善し、大部分の人は高等教育を受け、受けた教育の内容も高い。また、インターネット活用によって、第3世代のガイドはいろいろな情報を吸収し、知的水準も高く、より物質的・文化的に豊かな生活を追求している。加えて競争意識が強く、目標を達成するためには手段を選ばない。そこで、第3世代のガイドは、利益追求のために案内中に観光客を騙すのであろう。以上の分析からみると、第3世代のガイドは個性があり、競争意識が強く、知識があり、思惟が活発であるなどの特徴がある。しかし、目的のために、不適切な手段をも取るため、「観光客を騙す」傾向があるというイメージがあるといえる。

第3に第3世代ガイドのイメージとその生活環境との関係について分析する。本章の3.2節で述べてきたように、改革初期の第2世代の通訳ガイドの中に他に先じて裕福になった人たちが生まれ、社会の不満、特に旅行社の内部からの強烈的な不満を引き起こしている。例えば、通訳ガイドは、受け取ったチップやリベートの一部を会社の職員手当や会社の発展基金として拠出するよう要求されている。1990年代中期から、個人でリベートを取ることが禁止され、その後、観光客の国籍と接待した客の人数によって1人当たり20～150元の人頭税を会社に支払うように要求されてきた。旅行社間の競争が激しくなるにつれ、旅行社によっては、観光代金を必要経費より低く設定し、代わりに土産物の販売に注力するようになった。このような旅行社は、損失を転嫁するために、ガイドに報酬や社会福祉手当を払わないばかりでなく、ガ

イドから人頭税を徴収するようになってきた。これは現在、桂林の観光業界における暗黙のルールである。一部の専門ガイドを除くと、旅行社や桂林市導遊公司の名を借りて登録したガイドは固定給がもらえず、社会福祉手当も払ってもらえず、ガイド免許の更新や社会保険の支払いなどを代理してもらえただけである。これは新聞報道からも見て取れる。桂林ガイドの収入について2011年2月14日の『桂林晩報』は「桂林市のガイドの大部分は固定給や手当などの収入（基本給）がなく、報酬はショッピングおよび追加オプションのリベートとともてなしの際の手当てなどである。今日まで桂林市でガイド免許を取得した人は1.4万人を超えているが、基本給をもらっている専門ガイドはガイド総数の4分の1にも満たない」と報道している（庄、秦、秦、2011）。この点からみると、第3世代のガイドは国の労働法の保護を完全に享受することができないということがわかる。

基本的に、社会ガイドは下記の圧力にさらされている。

- a. 旅行社に人頭税を納める。そうしないと仕事を失う恐れがある。
- b. ガイド本人とその家族を養う生活費と子供の教育費を稼がなければならない。
- c. 年金や医療保険などの税金を納めるお金を稼がなければならない。

人間の権利として生存権が第1であるから、ガイドは生存していくために、最低の生活を維持するお金が必要である。そこで、ガイドは生活費や旅行社の人頭税や社会保険費などを稼ぐため、観光ツアーを案内した時に、オプションを観光客に勧め追加料金を受けとる。これがガイドの主な収入源である。運がよい時は、旅行社から買い物のリベートがもらえる。しかし、観光客の買い物の量が少ない時は一銭ももらえないこともある。また、より多い収入を得るため、一部のガイドは、売春を斡旋し、半ば強制的に観光客にオプションに参加させている。要するにガイドの収入は全て公開できない灰色の収入である。しかも、市民には「観光客を騙す」という不良な印象を与えている。したがって、ガイドは生活のための大きな圧力と同時に、市民から批判される圧力にもさらされている。残念ながら、テレビのニュースはいつもガイドの詐欺などの不良な行為を伝えているが、その深い原因について詳しく伝えていない。ガイドは桂林市の観光業に大きな貢献をしてきたが、マスコミはこれに対してプラス面からの報道をほとんど行わないため、市民によるガイドへの見方は断片的であり、ガイドのイメージがますます悪くなっている。もっともガイド自身も自覚しているようで、「起きるのは鶏より早く、寝るのは売春婦より遅い、走るのは兎より速く、食べるのは豚より汚い」と揶揄している。ガイドの仕事はすでに第2世代ガイドの時代とはるかに異なり、若者に歓迎されるどころか、嫌がられる職業になってきた。これは広西師範大学日本語科の卒業生の進路からも説明できる。2004年第1期から、2012年6月現在まで計9期で、238人の卒業生がいるが、その中でわずか3人しか旅行社に勤めていない。しかも専門ガイドではなく、旅行社の事務的な仕事に従事している。

以上の分析からみると、次の結論がまとまる。桂林の第3世代のガイドは社会ガイドが大部分を占めている。これらのガイドは学歴が高く、文化素質が高い。同時に、自己主張が強く、個性を追求し、豊かでスマートな生活を求め、目的のためには手段を選ばない。しかし、ガイドはもはや人々に尊敬されて羨まれる対象ではなく、社会からのイメージが日ごとに悪くなる一方である。ガイドの生活環境や仕事環境などが何より厳しく、固定的な収入はなく、いかな

る社会福祉手当もなく、灰色収入で生計を支えている。ガイドは工作中、国の労働法に保護されず、「社会の果て」となっている。悪い社会イメージを成す要因として関連法規の欠陥、ガイド自身の拝金主義などのほか、生活環境が厳しく、ガイドの主張権の欠陥と法律意識が弱いことおよびマスコミの宣伝も関係している。これは、第2世代の通訳ガイドにも責任がある。

4. 終わりに

本研究は各時代の桂林ガイドのイメージと生活環境の関係について分析してきた。次が結論である。

桂林ガイドのイメージは時代の変化によって変わり、その変化の過程は仕事に熱心で、大人しくて人々に尊敬される第1世代の通訳ガイドから、人々に羨まれる第2世代の通訳ガイドとなり、そして「観光客を騙す」傾向があり、社会からのイメージが悪く、「社会の果て」となった第3世代のガイドになってきたのである。時代が変わるにつれて、ガイドのイメージはますます悪くなり、各段階におけるガイドのイメージはガイド自身の思想と行為のほか、その生活環境とかかわっている。ガイドとしては自身の悪いイメージを変えるために法律意識や職業倫理を向上させるとともに、社会全体からの関心も必要である。

注

- (注1) データは筆者が桂林国際旅行社にインタビューして集めたものである。
 (注2) データは筆者が桂林国際旅行社にインタビューして集めたものである。
 (注3) 中国語で「社会辺縁」と書く。社会から無視、軽蔑されているという意味である。
 (注4) データは筆者が桂林市旅遊局にインタビューして集めたものである。
 (注5) データは筆者が桂林導遊公司にインタビューして集めたものである。

参考文献

- 陳乾康 (2006) 「導遊人員生存狀態研究」『桂林旅游高等專科學校學報』 pp. 588 ~ 591
 李強 (2011) 「論社会導遊話語權的缺失及其对策」『桂林旅游高等專科學校學報』 p. 70
 庄盈 (2011) 「通訊報道」『桂林晚報』 2011 年 7 月 21 日
 庄盈, 秦宇華, 秦紫霞 (2011) 「桂林應該大胆實驗在導遊收入體系改革上闖出一條路子」『桂林晚報』 2011 年 2 月 14 日