

生成 AI の通訳ガイドへの活用

西口 美津子[†]

[†] 千葉工業大学教育センター 〒275-0023 千葉県習志野市芝園 2-1-1

E-mail: [†] nishiguchi.mitsuko@p.chibakoudai.jp, nmitsuko2020@gmail.com

あらまし ChatGPT 等の生成 AI の活用が多方面で高まる中で、インバウンド観光、とりわけ外国人観光客へ外国語を使ってガイドを行う通訳案内士において、どのような活用の可能性があるのだろうか？本研究では、通訳ガイドの制度的、実務的な内容に触れると共に、ChatGPT の活用の可能性と具体例について報告する。

キーワード 生成 AI ・インバウンド観光 ・通訳案内士

Application of Generative AI for Interpretation & Guiding

Mitsuko NISHIGUCHI[†]

[†] Education Center, Chiba Institute of Technology 2-1-1 Shibazono, Narashino, Chiba 273-0023 Japan

E-mail: [†] nishiguchi.mitsuko@p.chibakoudai.jp, nmitsuko2020@gmail.com

Abstract Generative AI such as ChatGPT is booming. What kind of application will be expected in the Inbound Tourism industry, particularly for Guide Interpreters in Japan? In this research, current guiding and interpretation structure in Japan's inbound tourism should be explained, followed by the impact of Generative AI such as ChatGPT.

Keyword Generative AI ・ Inbound Tourism ・ Guide Interpreter

1. はじめに

2022年のChatGPTの登場以来、生成AIへの利用が、様々な分野で話題になる中で、インバウンド観光、わけても通訳ガイドの分野ではどのように使われる可能性があるのだろうか。一部で危惧されているように、通訳ガイドそのものが、生成AIに置き換わり、人によるガイディングへのニーズが減少するのだろうか。本稿では、過去のガイド研究と生成AIの1つであるChatGPTの観光業界への応用を振り返りながら、通訳ガイド業務における生成AIが果たすべき役割と、今後の通訳案内業務について考察する。

2. 通訳ガイドの仕事と制度

2.1. 通訳ガイドについての先行研究

通訳ガイドは、2018年の通訳案内業法の改正以前は、国家試験に合格した通訳案内士と同義で用いられて来た。すなわち、有償の通訳案内業務は、国家試験に合格した通訳案内士免許を持つ通訳案内士のみが業務を独占していた。しかしながら、通訳ガイドの量的な拡大を目指す同法の改正により、通訳案内士が、①全国通訳案内士(国家試験に合格した者)、②地方通訳案内

士(地方で認定された者)、③無免許通訳案内士(を意味するようになり、無免許であっても、通訳ガイドを行えるようになった。

通訳案内士についての数量的な調査は、観光庁(JNTO)により、2014年に行われ、稼働状況等が明らかになると共に、2018年の通訳案内業法の改正の根拠ともなった。しかしながら、通訳案内士に求められるサービスやその質に関する研究は、日本ではほとんど行われていない[1]。

また、通訳ガイドを観光地研究の被験者とした研究等はあるものの[2]、通訳ガイド自体についての研究は限られている。そうした中で、山本[3]は、日本における通訳ガイドを、山岳ガイドや街歩きガイド等、幅広いガイドを対象とする中で、通訳ガイド(全国・地域限定通訳案内士)は、最も広範な分野をカバーするガイドと位置付けている。

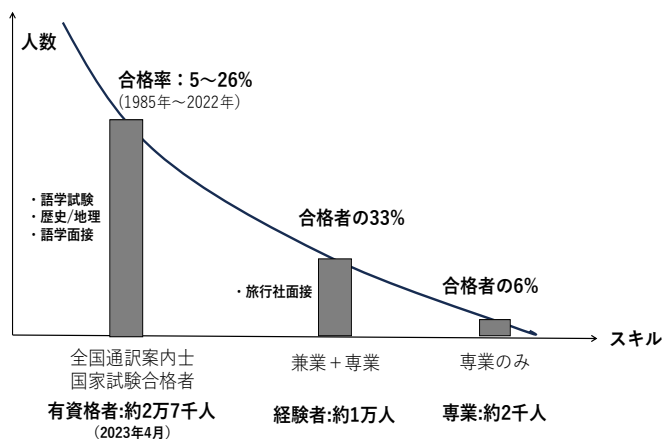
2.2 全国通訳案内士

現在は、無免許でも通訳案内業を行うことができるものの[1]、実際には、エージェントと呼ばれる旅行会社の主催する、団体、クルーズ船、FIT(Free Individual

Tour)に対するガイドは、全国通訳案内士のような国家資格を優先して行われることが多い。

全国通訳案内士の国家試験には、英語、フランス語、スペイン語、ドイツ語、中国語、イタリア語、ポルトガル語、ロシア語、タイ語の10か国語が用意されており、2023年現在、約2万7千人が通訳案内士として登録している。全国通訳案内士の稼働状況、すなわち、合格者、兼業者、専業者の割合と人数を図示したものを図1に示す。通訳案内士の有資格者の内、稼働しているのは約1/3で、さらに専業として働くのは有資格者の6%(約2千人)に過ぎない。

原因として、通訳案内士へのアンケート調査の結果では、通訳案内士の有資格者の9割を40歳以上が占め、67%が50代以上と、高齢であること、また、最盛期の季節性(春と秋)、旅行社の契約又は派遣であるため、安定的な収入が期待できない等、様々な理由が考えられる。



出所) 観光庁の調査[4]をもとに西口作成

図1 通訳案内士の合格からベテランへの推移

3. 専業通訳案内士のプロフィール

3.1 通訳案内士のマトリックス履歴書

生成 AI の通訳ガイドへの適用を考察するために、通訳ガイド業界を代表する2名について、マトリックス履歴書を作成し、考察することにした[5]。一人は、通訳案内士の草分けとして活躍し、95歳の現在も現役として京都で通訳ガイドを続けるO氏。二人目は、通訳ガイド団体の理事長でありながら、VIPの個人ツアーを初め現役ガイドとしても活躍するMさんである。

中学卒業後、伊丹の進駐軍で勤務し、アメリカで運転手をする等、現場の生きた英語を吸収していったO氏と、大学の英文科を卒業後、アメリカの大学院を修了したMさんには、年代、性別、学歴は異なるものの、4つの共通点が見られる。それらは、①海外滞在経験、②20~30代と言った早期にガイド業務を開始し経験を積んだこと、③通訳ガイド指南書の出版、④後進の

通訳ガイドへの啓蒙活動、である。

①については、長短はあるものの、多くの通訳ガイドに共通している。②について、O氏は、独立したガイドになる前に、旅行会社の専属ガイドとして5日間の東海道ツアーを200回近くこなしたという[6]。また、Mさんも、一人息子が高校へ入学するまで、都内観光バスの英語ガイドとして経験を積んでいる[7]。③について、ガイドとしてのキャリアの初期に、二人共、通訳ガイド向けの指南書を出版している[6][8]。これは、ガイド関連のマニュアルが整備されていない中で、自らの手で作ってしまう二人の先進性と通訳ガイドとしての能力の高さを示すものと言える。④について、年齢を重ねた後で、二人共、同業者や地域の後進への指導を積極的に行っている。

3.2 全国通訳案内士の類型化

通訳案内士へのAIの適用を具体的に考えるために、上記のマトリックス履歴書を参考に、通訳案内士の類型化を行った。まず、マトリックス履歴書の分析から、「外国語でのガイド力」が必須であることがわかる。次に、特に長期に亘るツアーについて、昔も今も若くて語学力の高いガイドの需要が高いこと、実際、上記二人についても、20代~30代から通訳ガイドとして活躍し、現在ではエンターテインメント性や熟練度を高めながら活躍していることから、このような特性を総合的な「魅力度」とした。魅力度には、若さ、清新さ、熱意、特技、品位、エンターテインメント性、コミュニケーション力等、人間的な魅力が含まれる。例えば、O氏の場合、若い頃は、熱意のレベルが高く、年齢を重ねてからは、エンターテインメント性を高める等で魅力を維持している。また、Mさんも、新人ガイドと積極的に交流することでその意気込みや一生懸命さから学んでいると言う[7]。

その結果、外国語でのガイド力が高く、魅力度も高いガイドをスーパーガイド、ガイド力が高いが魅力度が低いベテランガイド、ガイド力に欠けるが魅力度が高い人気ガイド、ガイド力も魅力も低い、補欠ガイドの4つのタイプに分類した。

なお、これらの分類は固定的ではなく、たとえば、教員を定年退職後、クルーズ船を中心に通訳ガイド業務を行ったが、70代後半になり旅行社からの仕事がほとんどないという話を、筆者は直接通訳ガイドのXさんから聞く機会があった。95歳のO氏が未だ活躍していることを考慮すると、必ずしも年齢でガイド力が落ちるとは限らないが、旅行社による依頼で仕事をする場合、年齢による体力低下が補欠ガイドへの転換を招くことは考えられる。いずれにしても、2.3で述べたように、通訳案内士の合格者の67%を50歳以上が占め

る現状を考えると、補欠ガイドからベテランガイドになっても、補欠ガイドに戻る例も多いと考えられる。一方、O氏やMさんのようなスーパーガイドになるには、若い頃から体力と熱意を買われる人気ガイドが経験を積んで、スーパーガイドになる例が多いように思われる。

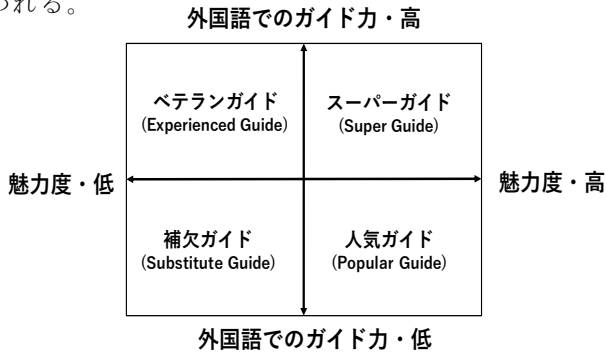


図2 通訳案内士の4つのタイプ

4. 生成 AI を取り巻く環境

4.1 生成 AI のインパクトとは？

2022年11月のChatGPTのGPT3の発表と、それを発展させた2023年3月のGPT4の発表に伴い、今まで、一部の研究者によって注目されて来たAIが、様々な分野で注目されるようになった。

例えば、米国のハリウッドでは人工知能(AI)の進歩で仕事が減らないよう保護する体制が不十分だと訴え、脚本家労組「アメリカ脚本家組合(WGA)」によるストが5月から俳優労組によるストが、7月に始まり俳優と脚本家のストが同時に行われるのは、1960年以来63年ぶりと言われ[9]、11月に集結するまで、118日間続いた。米国のジョー・バイデン大統領は10月、人工知能(AI)の安全性に関する大統領令に署名し[10]、国連事務総長グテレス氏は、「AIは国連の人道支援などで既に活用され、保健や教育分野などで課題解決につながる可能性がある一方、偏見や差別、国家権力による監視を助長しかねない。」と懸念を表明した[11]。

一方、日本では、岸田文雄首相や西村経済産業大臣も、日本のAI開発力強化の方向性を強調[12]。企業に続き、東京都が8月からネット環境を整備した上で、全ての部局で導入し利用を始める方針を示す[13]といった具合で、官民挙げての生成AI導入に積極的な導入意欲を示している。

4.2 ChatGPTの通訳ガイドへの活用

ChatGPTの観光産業への利用の共通の目的は、変化する消費者傾向に適用し、マーケットシェアを広げ経済的な利益を増やすこととされている[14]。しかしながら、通訳ガイドへの適用は、例えば、通訳案内士試験の予備校である「ハロー通訳アカデミー」を経営す

る植山源一郎氏が、全国通訳案内士試験の受験者や現役ガイド向けにChatGPTのプロンプトの作成法について、詳細に説明しているにとどまり[15]、利用が始まったばかりと言える。そこで、通訳案内士の4つのタイプ毎のChatGPTの利用について次章に示す。

5. 通訳ガイドの生成 AI 利用法

5.1 通訳ガイドの類型ごとの ChatGPT の利用

ここで、図2で示した通訳ガイドの①スーパーガイド、②人気ガイド、③ベテランガイド、④補欠ガイドの4つのタイプについて、ChatGPTは、どのように活用できるのか考える。

①のスーパーガイドは、すでに通訳ガイドとしての地位も確立し、観光事業者や外国人旅行者、時に外国人富裕層からの信頼も厚く、ChatGPTへの利用については、限定的と考えられる。ただし、外国人観光客が、すでにChatGPTで学習していることを想定した対応も必要となることから、予めChatGPT等、生成AIを学習し、最低限のリテラシーを持つことは求められる。

②の人気ガイドについては、ガイド力は高まったものの魅力は後退しベテランガイドになるか、魅力を保ったままスーパーガイドになるか、本人の意識によるところが大きい。特に女性の場合、子育て中は、仕事の内容を定型化して意識的にベテランガイドを続け、最終的にスーパーガイドになったMさんのような例もある。いずれにしても、旅行会社からも期待され仕事が途切れることがないため、ChatGPTの活用は限定的となり、他の検索ソフトと同様ガイド業務のツールとしての利用に留まるだろう。

③のベテランガイドの場合、ある程度の通訳ガイド経験を積んでいると考えられる。中には、本来ならスーパーガイドとして活躍できるのに、意識的に仕事を減らしたベテランガイドもいるが、3.2で示した70代後半のベテランガイドXさんのように、補欠ガイドへの転換や引退時期を遅らせるために、ChatGPTを活用することは可能だろう。年齢を重ね、落ちてきて記憶力を補うために、ChatGPTの活用が期待できる。

④の補欠ガイドは、経験も乏しく、特別な能力(若さ、特技等)に乏しいため、定常的な仕事は得られていない。しかし、繁忙期(春の桜の時期等)に通訳案内士が不足する時期に声が掛かるため、日常的、あるいは、現場に出かける前の予習は必須である。ChatGPTでの予習が最も期待の出来るセグメントである。

5.2 通訳ガイドの類型ごとの ChatGPT の利用

上記、①～③のガイドは少なくとも、旅行業者との関係が築くことができるか、自ら直接、外国人観光客と接触することで通訳ガイドスキル(ガイド力)を磨

くことが可能である。一方、④補欠ガイドについては、旅行業者が通訳ガイドとして使うことが減多にないために、実務を通してスキルを磨くことが困難である。そこで、ChatGPTの回答を外国人旅行者と見立てて、会話を練習する可能性がある。

そこで、たとえば、浅草を案内する場合の注意点をChatGPTに尋ねた場合の回答を図3に、それをChatGPTが英文に翻訳したもの図4示す。

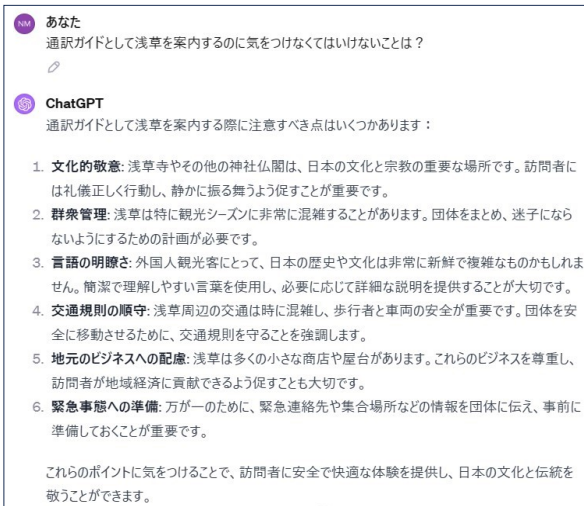


図3 ChatGPTへの質問「浅草の案内」例(日本語)

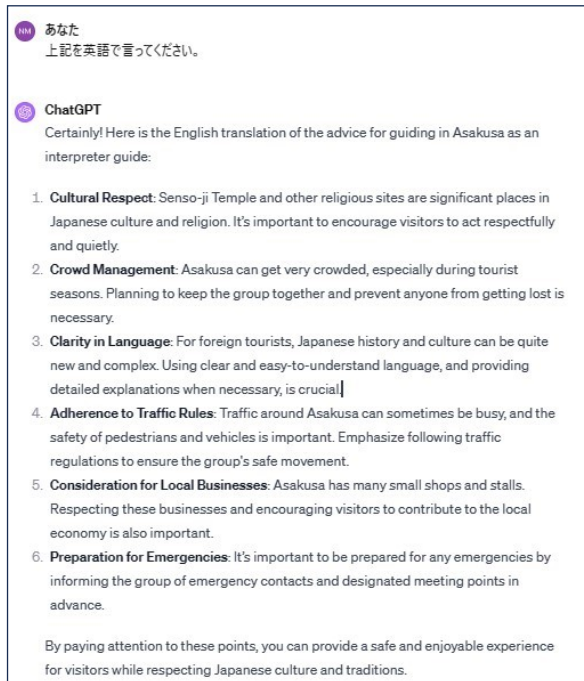


図4 ChatGPTへの質問「浅草の案内」例(英語)

通訳案内士が記憶すべき心得について、一般論ではなく具体的な場所を指定して尋ねることで、注意事項(例: 群集心理や交通規制等)を得ることができる。

また、内容を英語に翻訳し、それを英語で読み上げることもChatGPTによって行うことが出来る。Google等の検索ソフトが、一般的な情報を提供するのに対し、双方向に対話を重ねることで、外国人旅行者を想定した会話が練習することも可能となる。

6.おわりに

通訳ガイドについての研究が限られている中で、業界を代表する二人のマトリックス履歴書を記述し、さらに、「外国語でのガイド力」と「魅力度」で通訳案内士を4つのセグメントに分類し、それぞれについて生成AIを通訳案内士のツールとして用いる可能性について考察した。

しかしながら、本稿では、生成AIが通訳案内士に置き換わる可能性や斬新な利用法については触れていない。前者は、通訳ガイドの仕事が人や文化との触れ合いに関わることで全くなくなることはないと言明できるが、後者については今後の動向に注目したい。様々な分野で生成AIの活用が叫ばれる中で、インバウンド観光を担う通訳ガイドの活用法について、今後も、考察、検討して行く必要があると考える。

26

文 献

- [1] 村上彩実, “日本における通訳ガイドの現状と課題”, 森下財団紀要第6号, pp.4-15, 2021年3月
- [2] 西口美津子, “マーケティングの視点で考える震災後のインバウンド観光”, 日本観光学会論文集, 19巻, pp.91-96, 2012年
- [3] 山本理佳, “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”, 立命館大学紀要 125号, pp.225-249, 2021年3月
- [4] 国土交通省観光庁, “通訳案内士の就業実態等について”, 2014年12月 (<https://www.mlit.go.jp/common/001066340.pdf>)
- [5] 大野邦夫・西口美津子, マトリックス履歴書による職歴情報の評価とキャリア設計の検討, 情報処理学会研究報告, DD89-7, 2013年2月
- [6] ジョー岡田, 世界も笑う日本人のヒューモアとジョーク全集, 2021年
- [7] https://jfg.jp/green/news/taikendan_matsumoto.html
- [8] 松本美江, 聞かれて困る外国人の“WHY?” 一来自来外国人をガイドする60のポイント, 三修社, 1991年4月
- [9] BBC News Japan, 2023年7月15日
- [10] BBC News Japan, 2023年10月31日
- [11] 毎日新聞, 2023年7月20日
- [12] 産経新聞, 2023年7月4日
- [13] NHK News Web, 2023年7月15日
- [14] Sirvan Sen Demir and Mahmut Demir, “Professionals’ perspectives on ChatGPT in the tourism industry: Does it inspire awe or concern?”, Journal of Tourism Theory and Research, Vol.9(2), pp.61-77, 2023
- [15] 植山源一郎, “全国通訳案内士試験受験者、現役ガイドは、ChatGPT(人口知能)を使い倒せ!”, ハロー通訳アカデミー(<https://www.hello.ac/chat.pdf>)

27