

# 地域インバウンド観光における中国人訪日客に対応する社員添乗員の役割に関する研究

## — 「白川郷ライトアップ」 イベントを事例として —

おう けいせつ  
王 蛭雪 中部大学 非常勤講師

Until 2019, tourists from China accounted for most visitors to Japan from overseas. Due to the new coronavirus, there are currently almost no Chinese visitors to Japan, but the number is expected to increase again in 2023 as the Japanese government eases border measures. For this reason, “tourists” who connect tourists with tourist destinations are considered to play an important role. In this study, we focused on the role of professional tour conductor at the “Shirakawa-go Light Up” local event in Shirakawa Village, Gifu Prefecture, and conducted interviews to clarify the role of professional tour operators in relation to Chinese visitors to Japan. We considered how professional tour conductor can respond to various constraints and successfully realize trips for inbound tourists. As a result, professional tour operators are crucial when Chinese tourists tour Japan, and it becomes clear that local event tourism is influenced by the efforts of tour conductor. On the other hand, the work of tour conductor has made it possible for foreign tourists to participate in Japan’s regional tourism events.

キーワード：社員添乗員、中国人訪日客、地域観光、インバウンド観光、白川郷ライトアップ

Keyword : professional tour conductor, Chinese visitors to Japan, local tourism, inbound tourism, Shirakawa-go light up

### 1. はじめに

#### 1-1 問題の所在

近年、日本の観光産業は経済を支える成長分野として大きな注目を集めている。特に、アジア諸国の経済発展に伴い海外旅行需要が急速に拡大するなかで、日本を訪れる中国人訪日客は年々増加してきた。しかし、その受け入れに際しては、地域観光資源の効果的な活用や観光体験の質的向上に加え、言語や文化の違いに起因するコミュニケーション上の課題にも直面している。このような状況において、訪日客と地域社会を橋渡しし、異文化理解を促進しながら観光体験を円滑に支える社員添乗員の役割は極めて重要である。すなわち、中国人訪日客をいかに地域観光に取り込み、持続可能な観光へと結びつけていくかを考えるうえで、社員添乗員の果たす役割を明らかにすることが喫緊の課題となっている。

実際、JNTO（2019）の統計によれば、外国人訪日客のなかで中国大陸からの訪日客は最も多く、959万人に達していた。

しかし、2020年以降は新型コロナウイルス感染拡大により、インバウンド観光消費は一時的にほぼ消失した。その後、2023年10月に訪日外国人旅行者数に回復の兆しが見られ、観光需要は徐々に復活しつつある。こうした流れを受けて観光庁は2023年に新たな「観光立国推進基本計画」を策定し、2025年を目標として観光の持続可能な再生を掲げた。今後は都市部に集中しがちな観光需要を地域へ分散させ、地域資源の活用を通じて観光立国を実現することが大きな課題となっている。その際、中国人訪日客と地域社会の間を取り持つ社員添乗員の役割は、特に重要性を増しているといえる。

本研究では、この課題を具体的に検討するため、岐阜県白川村で開催される白川郷ライトアップイベントに注目する。白川郷は1995年に世界文化遺産に登録されて以降、観光客数が大幅に増加した。世界遺産登録の背景には、白川郷特有の「文化的景観」と、それを長年維持してきた「結」の存在が評価されたことがある

（内海美佳・黒田乃生、2009）。さらに、2008年の東海北陸自動車道全通によって観光アクセスが改善され、観光客の増加に拍車がかかった。白川村観光振興課の統計によれば、2019年には中国人訪日客が135,304人に達し、外国人観光客のなかで3番目に多かった（白川村ホームページ、2024）。しかし、2020年から2023年にかけては新型コロナウイルス感染拡大による入国制限の影響で、訪問客数は一時的に大きく減少した。とはいえ、2023年の水際対策緩和以降は再び増加傾向が見られた。

白川郷が中国人訪日客に人気を集める要因の一つは、その地理的条件である。中部地方の広域観光ルートに組み込みやすく、名古屋市での観光に続き、高山市や白川郷を經由して奥飛騨温泉郷に宿泊するコースが定着している。また、世界遺産としての知名度に加え、2008年にはミシュランが荻町の合掌造り民宿に二つ星を付与したことも国際的評価を高めた。とりわけ冬季のライトアップは、中

国人訪日客にとって幻想的かつ希少性の高い観光資源として受け入れられている。雪に覆われた合掌造り家屋とライトアップが織りなす景観は童話の世界を想起させ、「中国の桃源郷のような楽園」と称されることもある。しかし、ライトアップは積雪期の夜間に年間わずか4回のみ開催されるため、寒冷な気候や夜間移動といった制約条件が大きく、安全かつ快適な観光を成立させるうえで社員添乗員の果たす役割は極めて大きい。

本研究は、日本のインバウンド観光全体における添乗員業務を一般化することを目的とするものではない。小規模旅行会社において、旅行商品の手配業務と添乗業務を兼務する社員添乗員が、白川郷ライトアップという高い制約性を有する観光イベントにどのように対応しているのかを明らかにする点に主眼を置いている。このような業務形態は、地域密着型のインバウンド観光を担う小規模事業者において一定程度みられるものであり、本研究はそうした実務の一類型を具体的に描写し、その特徴を検討するものとして位置づけられる。

## 1-2 先行研究

### (1) 中国人訪日客の動向と白川郷における特性

前述したように、日本における中国人訪日客は2019年まで増加し続けていた。しかし、2020年以降は新型コロナウイルス感染拡大の影響により訪日客数は急減した。2023年には水際対策が緩和され、訪日外国人客数は回復基調に転じた。さらに、JNTO (2024) によれば2024年には国際往来が本格的に再開され、中国大陸からの訪日客は698万人まで増加した。近年の中国人訪日客に関する研究は、実態把握、消費行動・観光行動、空間的移動の三つの方向に分類できる。

第一に、日本における中国人訪日客の実態をおおまかに把握しようとする研究である。例えば、藤沢宗輝 (2011) は中国人訪日客の現状を分析し、課題としては、中国人訪日客にコミュニケーション

をめぐる問題、特に通訳や中国語による情報提供の不足を挙げている。

第二に、日本における中国人訪日客の消費行動など観光行動をテーマとする研究である。例をあげると藤鑑 (2010) は中国の海外観光需要の拡大要因について、人民元高、休暇制度の改革、休日と可処分所得の増加などについて議論した。

第三に、日本における中国人訪日客の空間的移動など訪問先を検討する研究である。例えば、郭英之 (2011) は、中国人訪日客の旅行目的地に着目し、上海市の旅行関係者へのインタビューと国際観光客のアンケート調査を行い、海外旅行先を日本にした理由についての分析を行った。

また、観光地側に着目した研究として、金玉実 (2009) は日本のインバウンド観光における中国人団体旅行者の訪問先を、東京・大阪を中心とするゴールデンルートに基づき考察した。特に、2009年7月の中国人向け個人観光ビザ解禁以降、韓国・台湾からの観光客の訪問先と同様に、中国人旅行者の行動範囲が空間的に拡大していることが示唆される。

白川村観光振興課が公表した統計によると、2019年の中国人訪日客の日帰り客数は135,304人であった。その後、2020年から2023年にかけては新型コロナウイルス感染拡大の影響により、白川郷を訪れる中国人訪日客は一時的に減少した。しかし、2024年には以前の盛況に戻り、中国人訪日客数は109,106人となった(白川村ホームページ, 2024)。

また、白川郷における中国人訪日客の特性としては、インタビュー調査によると観光目的での来訪が多く、再訪者も少なくないことが示されている。多くは添乗員付きのツアーであり、友人旅行、親族訪問、社員旅行など、さまざまな形態の旅行が含まれる。白川郷は6日間程度の日本国内旅程の一部として周遊ルートに組み込まれることが多く、名古屋市から馬籠宿・妻籠宿・高山市を経由してライトアップを観光した後、名古屋市内や

ジャズドリーム長島を経て中部国際空港から帰国するルートが一般的である。また、やや高級志向の添乗員付きツアーでは、白川郷のライトアップが旅程上のメインイベントとなり、前後の行程が柔軟に調整されることもある。

このように、白川郷を訪れる中国人訪日客は、地域イベントであるライトアップを旅程の中心に据え、添乗員とともに移動・観光を行うという特徴があり、現場での添乗員の対応や判断が観光体験の質に直接影響することが示唆される。

### (2) 白川郷の観光に関する先行研究

白川郷に関する研究はこれまで多数存在する。主なテーマとしては、合掌集落の保全過程、高速道路の開通による観光地の発展、地域社会との連携などが挙げられる。例えば、黒田乃生 (2013) は白川郷の合掌造り家屋と集落の再生について研究している。また、麻生美希・西山徳明 (2014) は世界遺産登録を背景に、合掌造り集落における景観保全の新たな手法を検討しており、民家建築に焦点を当てた研究も行われている。

近年、日本政府はインバウンド観光の振興に注力しており、それに伴い関連研究も増加している。黒田乃生 (2009) は白川郷におけるインバウンド観光の現状と課題を考察し、伊藤薫 (2014) は飛騨地域の観光産業を分析することにより、地域活性化のためには多様な条件を克服する必要があることを示唆している。さらに、市川康夫・羽田司・松井圭介 (2016) は、日本人および外国人観光客の観光特性とイメージの分析を通じて、白川郷における世界遺産観光の実態を検討した。林涛 (2021) は台湾からの観光客を事例として、白川郷の観光体験における視点の二次加工や経路依存性を提示し、人類的視点から世界遺産をめぐるホストとゲストの関係性を論じている。

### (3) 添乗員に関する先行研究

添乗員は、団体旅行やパッケージツアーに同行し、旅程管理やトラブル対応を行う専門職である。その役割は多岐にわたる。まず、現地の歴史や文化、景観

についての情報を提供することで、旅行者の理解と興味を深め、文化や観光資源の伝達者としての機能を果たしている。加えて、旅行日程の管理や安全確保を通じて、旅行を円滑かつ安心して進行させる安全・運営管理者としての役割も重要である。さらに、食事や宿泊、団体行動に伴うトラブルに対応し、旅行者の満足度を維持する顧客対応者としての側面も見逃せない(日本添乗サービス協会、2024)。

このように、添乗員は文化の媒介者であり、安全の保証人であり、顧客体験の調整者でもあるといえる。とりわけ中国人訪日客を対象とする場合には、言語や文化、食習慣の違いに柔軟に対応する能力が不可欠であり、そのためには高度な異文化理解と対応力が求められる(張明軍、2022)。

また、国土交通省の報告によれば、地方を訪れる外国人観光客の増加に伴い、地域の魅力を外国語で伝え、異文化交流を担える人材の不足が指摘されている。地域密着型の通訳ガイドには、訪日外国人旅行者の嗜好やニーズに関する情報を地方公共団体や観光関係者に提供し、地域観光の質向上に貢献することが求められている(国土交通省、2018)。

さらに、ガイドや添乗員に関する先行研究も存在する。例えば大澤健(2007)は、世界遺産地域におけるガイドの現状や白川郷のボランティアガイドの役割をインタビュー手法により明らかにしており、仲介者としての業務追究という点で本研究の手法と類似している。しかし、大澤の研究対象は旅程管理を行う社員添乗員ではない。また、吉住和子(2004)は通訳ガイドを分析し、旅行会社内でのインバウンド専門家の少なさやプロのガイドが日本のインバウンド観光を支えている現状を明らかにしている。こちらも添乗員を直接対象としてはいないが、インタビューによる業務の追究という点で本研究の手法と類似している。

(4) 先行研究の整理と本研究の位置づけ

これまでの白川郷に関する研究やガイ

ド・添乗員研究は、主として合掌造り集落の保全や地域観光の発展、ならびにボランティアガイドの役割に焦点を当てて展開されてきた。しかし、社員添乗員が中国人訪日客を対象に旅程管理を担い、地域イベントにおける現場対応を通じて観光体験の質を維持・調整する役割については、十分な検討が蓄積されているとは言えない。

この点において、本研究は、白川郷ライトアップという限定的かつ季節的な地域イベントを事例とし、社員添乗員の役割と対応を具体的かつ詳細に分析することで、先行研究とは異なる視座を提示する。とりわけ、降雪や夜間開催といった高い制約条件の下で、中国人訪日客を案内する際に生じる実務上の課題と、それに対する対応の実態を明らかにする点に特徴がある。さらに、インタビュー調査を通じて、添乗員の経験に基づく判断過程を追究することにより、地域インバウンド観光における人的資源の重要性を実証的に示すことを試みる。

以上のように、本研究は、既存研究では十分に扱われてこなかった「社員添乗員の現場対応」に焦点を当て、地域インバウンド観光の運営実態を具体的に描写するとともに、今後の受け入れ体制の整備やサービス改善に資する知見を提供する点において、独自の意義を有している。

## 2. 調査概要

### 2-1 調査対象と方法

本研究は、白川郷ライトアップイベントにおける中国人訪日客対応の実態を明らかにすることを目的とし、その分析対象として、旅行商品の企画・手配業務と添乗業務の双方に携わる社員添乗員を設定した。白川郷ライトアップは、交通規制、入場制限、厳密な時間管理、気象条件など、多様な制約条件の下で実施される観光イベントであり、事前の手配段階における判断と当日の現地対応とが密接に連動している。このような特徴を踏まえると、手配と添乗の両方を経験している社員添乗員は、企画段階での判断が現

地対応にどのような影響を及ぼすのかを包括的に把握しており、本研究の目的に即した知見を有していると考えられる。

本稿において分析対象とする「社員添乗員」とは、旅行会社に正規雇用され、ツアーの企画・手配段階から添乗業務、さらに現地における判断や関係機関との調整までを一体的に担う者を指す。実務上、添乗員は社員添乗員と派遣添乗員(非正規雇用・外部委託)に区分されており、派遣添乗員は添乗業務そのものを主たる職務とする一方で、行程変更や現地対応における裁量や意思決定権限が限定される場合が多い。白川郷ライトアップ観光のように、複数の制約条件が重層的に存在し、現場において即時的かつ組織的な判断が求められる観光事象においては、一定の裁量と組織的責任を付与された社員添乗員が対応の中心を担うことが多い。以上の理由から、本研究では、制約条件下における判断様式および対応行動を分析するため、社員添乗員を対象を限定した。なお、通訳案内士資格の有無は分析基準とせず、添乗業務を主たる職務とし、現場調整を担う実務上の立場に基づいて分析対象を設定している。

調査対象は、名古屋市内に所在し、インバウンド業務を取り扱う比較的小規模な旅行会社に所属する社員添乗員である。調査協力者はいずれも国内旅程管理主任者の資格を有し、中国人訪日客の添乗経験、とりわけ白川郷ライトアップ観光への同行経験を有している。これらの旅行会社では、添乗業務に加え、旅行商品の手配や各種調整業務にも添乗員自身が関与している点に特徴があり、本研究は、手配と添乗が密接に連動するこうした実務環境を分析対象としている。

調査協力者の選定にあたっては、白川郷ライトアップへの添乗経験が10回以上であることを条件とした。ライトアップイベントは、通常の観光地添乗とは異なり、交通規制や観覧場所の制限、時間的制約、混雑対応など、特殊かつ反復的な対応が求められる。一定回数以上の添乗経験を有することで、これらの対応が個

表1 インフォーマントの属性と制約条件への対応

回答者	性別・国籍	会社タイプ	年齢	添乗員 履歴	白川郷ライ トアップの 添乗回数	第1制約条件 年4回のみ開 催	第2制約条件 駐車場利用は 予約必須	第3制約条件 観覧後の宿泊 手配課題	第4制約条件 雪による高速 道路通行止め の可能性	第5制約条件 大雪によるイ ベント支障の 可能性
A	男性・中国	中国系旅行 会社勤務	30代	5年	20回以上	○	△	○	△	△
B	男性・中国	中国系旅行 会社勤務	30代	6年	20回以上	○	○	○	△	△
C	男性・中国	中国系旅行 会社勤務	30代	7年	10回以上	○	△	○	△	△
D	男性・中国	日本系旅行 会社勤務	30代	6年	30回以上	○	○	△	△	△
E	男性・中国	日本系旅行 会社勤務	30代	10年	10回以上	○	○	○	△	△
F	男性・中国	日本系旅行 会社勤務	30代	9年	15回以上	△	○	○	△	△
G	男性・中国	日本系旅行 会社勤務	40代	10年	10回以上	○	○	△	△	△
H	男性・中国	日本系旅行 会社勤務	40代	9年	20回以上	○	○	○	△	△
I	男性・日本	日本系旅行 会社勤務	30代	10年	15回以上	△	○	○	△	△
J	男性・日本	日本系旅行 会社勤務	40代	33年	50回以上	○	○	△	△	△
K	男性・日本	日本系旅行 会社勤務	40代	8年	10回以上	○	△	△	△	-
L	女性・日本	日本系旅行 会社勤務	30代	8年	10回以上	○	△	△	-	-

○：対応できた △：あまり対応できてない -：対応したことがない

(出所) (聞き取り調査のデータを基に筆者作成)

別的な経験にとどまらず、ルーティン化された実践知として蓄積されていると考えられる。そのため、本研究では、一定水準以上の実務経験を有する社員添乗員を対象とすることで、より安定的な知見の抽出を図った。

調査協力者の選定方法としては、筆者の知人を通じてインバウンド業務を行う旅行会社経営者の紹介を受け、そこから調査協力者を募った。さらに、インタビュー実施後に、協力者から同様の業務経験を有する社員添乗員を紹介してもらう方法を用いた。これは、特定の業務経験を有する調査対象者へのアクセスが限られているという研究対象の特性を踏まえ、スノーボールサンプリングを採用したものである。

調査は2023年7月から10月にかけて実施し、計12名の社員添乗員に対して半構造化インタビューによる聞き取り調査を

行った。インタビュー時間は一人あたり約2時間であり、調査にあたってはプライバシーの保護に十分配慮した。調査協力者は中国国籍8名、日本国籍4名で、年齢層は30代から40代が中心であった。添乗歴は10年以内の者が多く、白川郷ライトアップへの添乗回数は10回から30回程度に及んでいる。

分析方法としては、インタビュー調査で得られた記録に対し、アフターコーディングを採用した。具体的には、調査記録を通読した上で、行程管理、交通規制への対応、観覧行動の調整、中国人訪日客への説明・対応など、本研究の分析視点と直接関係する発言を抽出した。その上で、複数の調査協力者に共通して確認された内容を中心に整理・集約した。

## 2-2 調査内容と焦点

本研究の聞き取り調査では、社員添乗

員が中国人訪日客を白川郷ライトアップに案内する際に直面する制約条件の内容と、それらに対してどのような対応が行われているのかに着目した。白川郷ライトアップは、限定開催や厳格な交通規制、気象条件など、多様な制約の下で実施される観光イベントであり、添乗員の現場対応が観光体験の成否に大きく影響する点に特徴がある。

制約条件の抽出にあたっては、「限定開催」「駐車場確保」「観覧後の宿泊」「気象条件」といった運営特性に関わる要素に加え、執筆者自身の実務経験を通じて事前に想定されていた課題を踏まえてインタビュー設計を行った。その上で、インタビューにおいて複数の調査協力者が共通して言及した内容を整理・比較し、最終的に、①ライトアップが年4回のみ限定開催であること、②駐車場利用に事前予約が必須であること、③観覧後の宿

泊手配に関する制約、④降雪による高速道路通行止めの可能性、⑤大雪によるイベント実施そのものへの支障の可能性、という5点を主要な制約条件として抽出した。これらはいずれも、訪日客が安全かつ円滑に観光を行う上で直接的な影響を及ぼす要因であることから、本研究の分析対象として位置づけた。

表1に示した各制約条件に対する「○」「△」の評価は、執筆者による客観的判断ではなく、調査協力者自身がそれぞれの制約をどのように認識しているかを整理した結果である。「○」は、「当該制約について「対応がルーティン化され、比較的安定して対処できている」と調査協力者が認識している場合を示し、「△」は、「対応は可能であるものの、状況によっては調整が必要であり、難しさを感じている」と認識している場合を示している。

分析過程では、まずインタビュー発言から各制約条件に関する認識や対応に関する記述を抽出し、逐語的な表現ではなく意味単位として整理した。その後、同一制約条件に対する複数の調査協力者の認識を比較し、共通して確認された評価傾向に基づいて分類を行った。したがって、表1は個々の社員添乗員の主観的意見を単純に列挙したものではなく、複数の調査協力者に共有されている認識を集約した結果として位置づけられる。

表1では、各制約条件に対する社員添乗員の対応の可否を整理しており、その結果から、社員添乗員の多くが、これらの制約条件に直面しながらも、業務上は概ね対応可能であると認識していることが確認された。各添乗員は自身の実務経験を振り返り、「重大な支障なく対応できている」「毎回ほぼ同様の方法で対処している」と捉えており、大雪によってライトアップ観覧が困難となった場合に代替観光地を提示した事例や、送迎バスや駐車場の制約に応じて旅程を柔軟に調整した事例が報告されている。これらは、制約条件そのものが解消されたことを意味するものではなく、社員添乗員が一定の対応の型を持ち、継続的に対処してきた

実務知として認識している点に特徴がある。

以上の分析から、社員添乗員は白川郷ライトアップ観光において、中国人訪日客が直面する多様な制約条件を調整しながら観光体験を成立させる中心的な役割を果たしていることが明らかとなった。降雪や路面凍結といった気象条件、夜間開催に伴う移動への対応、さらには旅程全体における時間配分の調整など、現場では複合的な課題への対応が求められるが、社員添乗員は事前の旅程調整や代替案の準備、現地での状況判断を通じて、観光体験が著しく損なわれることを最小限に抑えている。

このことから、社員添乗員は単なる同行者ではなく、制約条件の下で観光体験を成立させる調整主体として重要な役割を担っていると位置づけられる。さらに、こうした対応は安全管理や時間調整に留まらず、観光体験の質や顧客満足度にも直結しており、中国人訪日客を地域観光へ円滑に取り込み、地域インバウンド観光を持続的に支える上で不可欠な存在であることが示された。

### 3. 白川郷ライトアップ観光の際に生じる制約条件に関する考察

#### 3-1 白川郷の概況

続いて、白川郷のライトアップイベントがどのような特徴を持ち、どのような

条件下で開催されているのかを確認したい。

白川郷は、岐阜県白川村と高山市荘川町を合わせた範囲を指し、岐阜県内を流れる庄川流域の河岸段丘および扇状地に位置する（合田昭二・有本信昭、2005）（図-1参照）。1935年のドイツ人建築家ブルーノ・タウトの来訪は、白川郷の価値を世間が認識する機会になった（市川康夫・羽田司・松井圭介、2016）。1995年には、白川村の荻町地区と五箇山の合掌造り景観は「白川郷・五箇山の合掌造り集落」として世界文化遺産へ登録された（才津祐美子、2006）。白川郷は世界遺産への登録で日本有数の観光地となり、訪れる観光客は大幅に増加した。

白川村の統計によれば、2019年度、白川村には2,151,284人も観光客が訪れた。本稿の研究対象地域の白川郷は岐阜県白川村荻町地区で、この白川村は村の境界を岐阜県、富山県、石川県の3県にある九つの自治体と接する県境の村である（市川康夫・羽田司・松井圭介、2016）。

白川郷は、厳しい気候のなかで長年に渡り、人と自然が共存しつつ住み続けてきた歴史によって形成されてきた。伝統的な合掌造り家屋が立ち並び、中心には集落、その周囲に田畑、さらにその周囲は森林という、いわゆるドーナツ状の農村景観が広がっている点が特徴的である。また、家屋の周囲に防風林として植



図-1 白川郷の位置

（出所）（白川郷観光協会のホームページより筆者が加筆）（2023）



に伴う渋滞も発生しやすく、駐車場を出発できるのは概ね20時30分頃となる。近隣の高山市内のホテルに移動する場合、移動に約50分を要し、到着は21時30分前後となる。この時間帯では多くの飲食店が営業を終了しているため、軽食はコンビニで調達するか、ホテルと交渉して簡易的な食事を提供してもらう必要がある。事前予約がない場合、宿泊自体が困難である。

一方、名古屋市方面への宿泊も可能であるが、移動時間は2～3時間程度かかり、到着は23時～23時30分となるため、食事時間としては遅すぎる。この場合、車内で弁当を準備するケースも見られる。富山市方面への移動も選択肢として存在するが、到着時間が遅くなることから、都市規模や宿泊施設の利便性を考慮すると、名古屋市内で宿泊するケースが多い。

第四の制約条件は、雪による高速道路の通行止めの可能性である。冬季の白川郷は大雪が発生しやすく、添乗員は事前に道路状況を確認することが必須である。通常の添乗業務でも天候状況の把握は必要であるが、白川郷のように大雪が頻発する地域では、特に慎重な対応が求められる。高速道路が封鎖された場合、一般道路を利用せざるを得ず、バス会社にとっても運行上の負担が大きく、対応を避けられることが多い。

冬季の白川郷訪問では、さまざまな不測の事態が予想される。白川郷ライトアップは実施日時が固定され、入場予約も必須であるため、日程の変更は原則不可能である。極端な場合、通常利用するバス会社に断られ、やむを得ず飛騨地方のバス会社に依頼することもある。この場合、運賃が約10万円増加することがあり、旅行客との相談が必要となる。

第五の制約条件は、積雪や吹雪によりライトアップイベント自体に支障が生じる場合がある。例えば、図-2の展望台に到着しても、ライトアップは点灯しているものの、何も見えないことがある。雪景色自体は美しいものの、ライトアップ

を目的に訪れる客にとっては大変残念であり、寒冷下で雪道を歩きながらも「映える」写真が撮れないことも少なくない。

白川郷は世界遺産に登録され、日本有数の観光地として訪問者数が大幅に増加している。白川村のライトアップも国内外から注目を集め、訪日客はさらに増加した。2019年にはライトアップ観覧が完全予約制となり、制約条件は一層厳格化した。

以上の背景を踏まえ、本研究では、白川郷ライトアップ時に中国人訪日客に同行した社員添乗員を対象にインタビュー調査を実施し、社員添乗員の役割および関連する課題について検討した。

#### 4. 白川郷ライトアップ観光における制約条件への社員添乗員対応の考察

次に、白川郷ライトアップ観光における諸制約条件に対して、社員添乗員がいかに対応しているのかについて考察を行う。具体的には、前節で整理した制約条件を分析軸とし、インタビューによって得られた回答をもとに、各制約条件に対する具体的な対応策および実務上の工夫を明らかにする。

もっとも、本研究では執筆者自身が社員添乗員としての業務経験を有していることから、分析過程において研究者の経験的理解や価値判断が過度に介入する可能性がある。この点を踏まえ、本節の分析にあたっては、以下の方針に基づき、解釈介入の制御を行った。

第一に、分析対象とする発言は、白川郷ライトアップへの添乗経験が10回以上ある複数の調査協力者に共通して確認された内容に限定し、個別的・例外的な経験に基づく発言については分析の中心から除外した。第二に、発言の整理および抽象化にあたっては、感情や価値判断ではなく、添乗員の具体的な行動、判断、対応といった実務内容に焦点を当て、実務行動として説明可能な水準での分析を行った。第三に、執筆者自身の業務経験は、分析の直接的根拠として用いるのではなく、調査協力者の発言内容との整合

性を確認するための補助的視点として位置づけた。第四に、分析結果の適用範囲を白川郷ライトアップという特定の観光イベントに限定し、他地域や他事例への過度な一般化を行わないことで、解釈の射程を明確にした。

以上のような分析姿勢に基づき、本節では、白川郷ライトアップ観光という高い制約条件を伴う地域イベントを事例として、社員添乗員がどのように判断し、行動しながら観光体験の成立を支えているのかを実証的に検討する。

まず、入場予約については、社員添乗員から「旅程が早い段階で確定していない客の場合、予約に間に合わないことが多い」との指摘が多く得られた。2019年以前は予約不要で展望台に入場でき、規制も緩やかであった。しかし、白川郷観光協会によれば、2018年までは来訪者が過剰で事故につながりかねない危険な状況が頻発していたという。その後、管理体制が整備され、2019年以降は展望台の利用が完全予約制となった。

表1のB氏によると毎年9月から来年のライトアップについて、準備し始めるという。ライトアップに行く中国人客はリピーターが圧倒的に多いため、比較的早い時期から連絡する。早めに予約人数がわかれば、その後の作業がスムーズに行えることが多い。ただしこれはなかなか難しく、やはり1ヶ月前になると問い合わせが多くなる。なるべく客の要望に応えたいが、まず入場予約ができないと無理なので、例えば展望台に行けなくても村のなかで見ることと納得してもらえないかと説得するか、他の観光地のイルミネーションの観光を提案するなど、様々な工夫をするという。そもそも入場予約という制約をクリアできないと白川郷ライトアップを見ることは難しいのだが、代案を提示すれば客が納得することもある。

表1のC氏によれば、2019年まではギリギリの旅程調整でも、航空チケットやホテル、バスの予約さえ急いで確保すれば、白川郷ライトアップの観光は一応可

能であった。しかし、2019年から完全予約制が導入されると、多くの旅行会社が十分に準備できず、現場では大きな混乱が生じた。特に入場制限が設けられたことで、急に「行きたい」と要望された場合には対応が難しく、やむを得ず別の観光地を提案せざるを得ない場面も多かったという。

C氏は、どうしてもライトアップを見たいという客に対して、展望台には行けず村内からの観覧に切り替えざるを得なかった経験を語っている。しかし、白川郷ライトアップを目当てに来日した客を十分に満足させられなかったことは「大きな悔しさ」として記憶に残っていると述べた。

同様の経験は他の添乗員からも報告されており、完全予約制導入以降、社員添乗員はより大きな負担と対応力を求められるようになった。それでも、彼らは状況に応じて予約確保のために尽力するだけでなく、予約が不可能な場合には代替案を示すなど、柔軟な対応で問題解決を図っている。

次に取り上げる制約条件は、駐車場の予約である。表1のA氏によれば、同氏は過去10年以上にわたって毎年、中国人訪日客のツアーを白川郷ライトアップに案内してきた。以前は図-2に示す展望台にバス5台分ほどの駐車スペースが確保されており、事前に予約すればバスで展望台まで乗り入れることが可能であった。しかし、展望台へ至る山道はすれ違いが困難であったため、名古屋市のバス会社は運行を嫌がり、やむを得ず高山ナンバーのバス会社に依頼する必要があるという。その場合、別途追加のバスを手配せざるを得ず料金は高額になったが、当時の客はその負担を受け入れていた。

ところが現在では、入場が完全予約制に移行したことに伴い、展望台の駐車場も予約ができなくなっている。さらに、図-2に示すせせらぎ公園の駐車場もライトアップ時には予約がなければ利用が困難となるため、駐車場を確保できな

ければそもそも旅程自体が成立しない状況となっている。

では、それでも客がライトアップを強く希望する場合、添乗員はいかなる対応を行うのか。A氏は、「極寒のなかで約3キロ歩くことを了承してもらえれば、近隣の白川郷道の駅（図-2参照）に車を停め、徒歩で白川郷に向かう」と述べている。もちろん、添乗員自身も客とともに歩く必要があり、危険回避の観点から同行は欠かせない。そのため本音としては避けたい対応であるが、実際には何度もこの方法を取らざるを得なかったと語っている。

次に第三の制約条件として、ライトアップ鑑賞後の夕食と宿泊の問題を取り上げる。宿泊先については、ほとんどの場合、事前に高山市内または名古屋市内に予約をしている。これは、10人以上の団体では白川郷の民宿に宿泊することが難しいうえ、中国人訪日客の多くが「のんびり滞在したい」と考え、民宿よりもホテルや温泉旅館を好む傾向があるためである。

しかし、ライトアップが終了するのは19時半であり、高山市内のホテルに戻るには21時頃となる。この時間にはホテルのレストランはすでに閉店していることが多く、高山市内の飲食店も20時半には営業を終了している。食事対応について表1のE氏は、「前もってホテル側に特別にお願いしている」と回答した。本来は規定外の対応であるが、E氏は「海外からの旅行者に対してコンビニ弁当を提供することは適当ではなく、寒冷な状況であっても高山地域の名物料理を提供することが望ましい」と考えている。また同氏は「美しい景観と美味しい食事は旅行の醍醐味であり、添乗員は“旅の監督”として、その舞台をより華やかにする役割を担っている」と強調している。

一方、名古屋市内に宿泊する場合は事情が異なる。表1のD氏によれば、中国人訪日客の多くが名古屋市内のホテルを選ぶ傾向にあるという。その理由は、繁華街である栄や名古屋駅周辺には深夜ま

で営業している飲食店が多く、選択肢が豊富だからである。ライトアップ終了後に名古屋へ移動すると到着は22時～22時半頃となるが、それでも食事場所を確保できる利点がある。ただし、多くの客は日本語に不慣れであるため、添乗員が食事場所の手配や同行を求められる場面が多い。さらに、翌日帰国する客から「最後に買い物をしたい」といった要望が出る場合もあり、添乗員は食事の同行に加えて夜遅くまで買い物に付き合わざるを得ないことも少なくない。

次に、第四と第五の制約条件について分析する。第四の制約条件は雪による高速道路の封鎖、第五の制約条件は大雪時にライトアップが見えなくなる点であるが、両者は同時に発生することが多いため、あわせて検討する。

白川郷ライトアップは毎年1月・2月に開催されるため、日本でも最も寒い時期にあたる。当地では雪が降る日が多く、大雪の場合は高速道路が封鎖されるリスクも高い。社員添乗員は通常、事前に天候を確認するが、最終的には直前まで道路状況を見ながら判断する必要がある。名古屋市内から白川郷までは高速道路利用で約2時間半、一般道路の場合は約4時間を要する。

表1のF氏は、大雪時の白川郷ライトアップ観光を「試練に近い」と表現している。まずバス運転手を説得するところから始まるという。雪道では予測不能なリスクもあり、運転手は運行を嫌がることが多い。高速道路封鎖が生じると走行距離・運行料金が増加し、到着時間も不確定となるため、旅程全体の調整が必要になる。

さらに、ライトアップに間に合ったとしても第五の制約条件により、展望台に到着しても大雪で何も見えない場合がある。表1のE氏は、「4時間かけて到着しても、展望台に上がると真っ白な景色しか見えず、客ががっかりされたことがある」と語っている。

さらに表1のG氏は、ライトアップ前にホテル側と交渉して早めの夕食を手配

し、H氏は気温変化に備えて毛布やカイロを準備、I氏は軽食やお湯用ポットを持参するなど、各添乗員は独自の工夫でトラブルに備えている。

白川郷ライトアップは、多様な制約条件下で実施されており、時間・空間だけでなく天候や安全面にも配慮が必要である。インタビュー結果から、社員添乗員は現場での知識・経験・判断力を駆使して入場予約や駐車場確保、宿泊・食事手配、雪による交通リスクへの対応などを柔軟に行い、インバウンド訪日客の安全と満足度を確保していることが明らかとなった。このことから、社員添乗員が地域観光におけるインバウンド対応の中心的な役割を担っていることが明らかとなり、今後の観光運営においては、その専門性の重要性を再認識し、より一層重視していくことが求められる。

## 5. まとめ

本稿は、岐阜県白川郷ライトアップ観光という高い制約条件を伴う地域イベントを事例として、中国人訪日客を案内する社員添乗員がいかなる判断様式と対応行動によって観光体験の成立を支えているのかを実証的に検討したものである。交通規制、入場制限、厳密な時間管理、気象条件といった複合的制約が重層的に作用する白川郷ライトアップにおいて、社員添乗員が果たす役割に焦点を当て、インタビュー調査に基づく分析を行った。

その結果、社員添乗員の対応は、個別的・偶発的な工夫の集積ではなく、入場予約、駐車場確保、宿泊・食事手配、気象条件や交通規制といった複数の制約条件に共通して観察される、一定の判断様式と対応パターンに基づいていることが明らかとなった。社員添乗員は、多様な制約条件に直面した際、それらを回避あるいは否定するのではなく、前提条件として受け入れたうえで、観光体験が成立しうる選択肢を現場レベルで調整・拡張する判断を行っている。この判断様式は、制約下において観光の実現可能性を最大

化しようとする実務的合理性に基づくものであり、寒冷地における夜間イベントという特殊な環境下において、訪日客の安全と満足度を確保するうえで重要な機能を果たしている。

また、この判断様式に基づく具体的な行動として、代替案の提示、準備作業の前倒し、関係機関や宿泊施設との事前調整、現地での柔軟なスケジュール変更といった対応パターンが、複数の事例において反復的に確認された。これらの行動は、制度設計や観光計画の想定を超えて生じる現場の不確実性を吸収し、観光客の期待と地域側の制約条件との間に生じる摩擦を緩和する役割を果たしている。

以上の分析から、社員添乗員は単なる旅程管理者やサービス提供者にとどまらず、観光客と地域との間に位置し、双方が直面する制約条件を調整しながら、観光体験が成立するための条件を現場で構築する存在として位置づけられる。本研究では、このような社員添乗員の役割を、「制約条件を調整・解決する主体」として捉えた。この位置づけは、インタビュー調査によって確認された複数の対応事例を、判断様式および対応パターンの観点から整理・抽象化することで導出されたものである。

とりわけ、言語能力や地域情報への理解が十分でない中国人訪日客にとって、社員添乗員の存在は、観光資源の魅力を十分に享受するための不可欠な媒介である。添乗員の介在によって、本来は地域住民向けに始まった白川郷ライトアップイベントが、インバウンド観光資源として再構築され、地域社会と外国人訪日客とを結びつける機能を果たしている点は、観光実務における添乗員の存在価値を再評価する必要性を示している。

白川郷ライトアップ観光は、時間的・空間的制約に加え、自然条件の影響を強く受ける観光イベントであり、その運営は現場対応に大きく依存している。本研究は、その現場において社員添乗員が果たしている役割の具体像と構造を明らかにすることで、インバウンド観光にお

ける人的調整機能の重要性を示した点に意義がある。この知見は、今後の観光運営や人材育成、さらには政策的・制度的支援のあり方を検討するうえで、有益な示唆を与えるものである。

なお、本研究の分析結果は、白川郷ライトアップという特定の条件下で実施される観光イベントを対象としたものであり、その妥当性の射程は当該事例に限定される。他地域や異なる種類の観光イベントへの一般化については、慎重な検討が必要である。

今後は、他地域におけるイベントや異なる観光形態との比較分析を通じて、社員添乗員の役割や媒介機能をより広い文脈で検討していくことが課題となる。加えて、デジタル技術の活用や地域主体との協働による制約条件への対応方策を併せて検討することで、地域インバウンド観光の質的向上に資する理論的・実務的知見の深化が期待される。

## 参考文献

### [日本語文献]

- ・合田昭二・有本信昭 (2005) 「白川郷-世界遺産の持続的保全への道」『地理学評論』78 (1)、66～68ページ。
- ・麻生美希・西山徳明 (2014) 「白川郷の合掌造り集落における景観保全の新たな手法に関する研究 — 岐阜県大野郡白川村荻町を対象として —」『日本建築学会計画系論文集』、2014年79巻700号、1373～1381ページ。
- ・市川康夫・羽田司・松井圭介 (2016) 「日本人・外国人ツーリストの観光特性とイメージにみる白川郷の世界遺産観光」『筑波大学人文地理学研究』36、11～28ページ。
- ・伊藤薫 (2014) 「グローバル経済と飛騨地域の観光産業 — 外国人観光客の増加は可能である —」『岐阜聖徳学園大学経済情報学部紀要』14 (3・4)、63～94ページ。
- ・内海美佳・黒田乃生 (2009) 「白川村の『結』と『屋根葺き替え』の変遷に関する

- る研究』『日本造園学会全国大会研究発表論文集』、665～668ページ。
- ・大澤健（2007）「世界遺産地域における語り部・ガイドの現状について」『地域研究シリーズ』32、1～23ページ。
  - ・金玉実（2009）「日本における中国人旅行者行動の空間的特徴」『地理学評論』No.82、332～345ページ。
  - ・黒田乃生（2009）「世界遺産白川郷における観光の現状と課題」『日本造園学会誌』73、2、108～109ページ。
  - ・黒田乃生（2013）「合掌造り家屋と集落の再生 — 白川郷と五箇山の事例 —」『農村計画学会誌』32巻2号、117～120ページ。
  - ・才津祐美子（2006）「世界遺産の保全と住民生活 — 「白川郷」を事例として —」『環境社会学研究』12、23～40ページ。
  - ・張明軍（2022）「地方における住民参加型インバウンド観光研究の動向 — 新型コロナウイルス感染症パンデミックを分岐点にして —」『福知山公立大学研究紀要』6巻1号、121～152ページ
  - ・藤鑑（2010）「中国の海外旅行需要とその拡大要因について」『岡山大学経済学会雑誌』No.42、181～202ページ。
  - ・日本政府観光局（JNTO）（2019）『訪日旅行データハンドブック』、47～50ページ。
  - ・羽田司・松井圭介・市川康夫（2016）「白川郷における農村像と住民の生活様式」『筑波大学人文地理学研究』36、29～42ページ。
  - ・藤沢宗輝（2011）「訪日中国人旅行の現状と課題」『世界の中の中国：総合調査報告書』、215～227ページ。
  - ・吉住和子（2004）「外国人観光客に喜ばれる観光スポットと接遇に関する調査と考察 — 通訳ガイドの現場からの報告 —」『日本観光学会誌』44巻、73～82ページ。
  - ・林涛（2021）「二次加工のまなざしと経路依存性 — 世界遺産白川郷の台湾人観光客を事例として —」『ICCS Journal of Modern Chinese Studies』
- Vol.14（1）、43～58ページ。
- [外国語文献]
- ・郭英之（2011）「中国出境旅游目的地市場定位研究」『旅游学刊』No.19、27～32ページ。
- [電子資料等]
- ・国土交通省 観光庁（2018）「通訳ガイド制度」  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/tsuyaku.html>  
閲覧日：2024年11月16日
  - ・国土交通省 観光庁（2018）「訪日旅行促進事業（訪日プロモーション）」  
<http://www.mlit.go.jp/kankocho/shisaku/kokusai/vjc.html>  
閲覧日：2024年11月16日
  - ・白川郷観光協会ホームページ  
<https://shirakawa-go.gr.jp/>  
閲覧日：2024年8月16日
  - ・日本添乗サービス協会ホームページ  
<https://www.tcsa.or.jp/become/aboutconductor/>  
閲覧日：2024年11月16日
  - ・日本政府観光局（JNTO）（2024）「日本の観光統計データ」  
<https://statistics.jnto.go.jp/graph/#graph--breakdown--by--country>  
閲覧日：2025年6月7日

【本稿は所定の査読制度による審査を経たものである。】