

後疫情時代日本線導遊的焦慮初探

羅濟立 / Luo, Ji-Li

東吳大學日本語文學系 教授

Department of Japanese Language and Culture,

Soochow University, Professor

方堰 / Fang, Yan

東吳大學日本語文學系 學生

Department of Japanese Language and Culture,

Soochow University, Student

【摘要】

2020 年初爆發的 COVID-19 疫情席捲全球，帶給旅遊業空前的衝擊和打擊。導遊是促進旅遊業發展的重要力量，是提升旅遊服務質量的關鍵因素。在後疫情時代背景下，日本線導遊應該何去何從，成為觀光旅遊業研究的重要課題。本研究透過 PAC 分析得出 3 名日本線導遊在疫情下的焦慮個人態度構造，以及在疫情下如何規劃職涯，共得到 10 條與個人、旅遊業及政府面向有關的類聚項目。研究成果能為國家、旅行社或日文系相關單位提供有效的參考依據，研擬相應的輔導建議和支持系統，鏈結日本觀光旅遊的職場調適能力。

【關鍵字】

後疫情時代、日本線導遊、焦慮、PAC 分析、職場調適能力

The Anxiety of Japanese Tour Guides in the Post-Epidemic Era

【Abstract】

The outbreak of COVID-19 in early 2020 swept the world, bringing an unprecedented shock and blow to the travel industry. The travel industry was one of the most seriously affected by the epidemic. Tour guides are an important force in promoting tourism development and a key factor in improving the quality of tourism services. In the post-epidemic era, the question of what should happen to Japanese tour guides has become an important issue in the tourism industry. In this study, PAC analysis was conducted to find out the anxious personal attitude constructs of three Japanese tour guides in the epidemic and how they planned their careers in the epidemic. 10 clustering items related to personal, tourism and government orientation were obtained. The results of this study will provide a useful reference for the national government, travel agencies, and related units of the Japanese Department to develop corresponding counseling recommendations and support systems to link the workplace coping ability of Japanese tourism.

【Key words】

Post-Epidemic era, Japanese tour guides , anxiety , PAC analysis, workplace coping ability

1. 前言

所謂「導遊」是指考取考試院導遊證照，經過觀光局培訓任職，然後接受旅行社委派，向遊客提供嚮導、講解的旅遊專職或兼職服務人員。依據中華民國交通部觀光局的「發展觀光條例」第 2 條第 12 項所定義的「導遊」，是指執行接待或引導來本國觀光旅客旅遊業務而收取報酬之服務人員。而外語導遊的服務對象為使用英語、日語、法語、德語、西班牙語的不同語系之旅客¹。本稿之日本線導遊便是指服務日語旅客之導遊。據了解，疫情下目前不少導遊深陷失業的囹圄之中，選擇臨時工作來緩解生活壓力，或暫時轉行找其他的生活出路。問題便在於，身處旅遊第一線的職業導遊，在疫情時期遇到了很大的生涯挑戰，面對這個挑戰，導遊究竟應該何去何從？而日文系有不少畢業生從事導遊等旅遊業，還有不少日文系在學生嚮往日本線旅遊業甚至正在接受相關培訓。本研究採用訪談調查和質性分析的方法，以日文系畢業，目前在臺北的專職日本線導遊為研究對象，進行「個人態度構造」(Personal Attitude Construct, PAC)之深入分析，在後疫情時代背景下給出日本線導遊業規劃新思路。

在 COVID-19 疫情之前的 2019 年，當時全球經濟增長、科技進步、新的商業模式發展、旅遊成本低廉和簽證便利等因素驅動下，全球觀光產業發展不斷擴大。根據交通部觀光局數據，2019 年臺灣訪日旅客達 489 萬人次，日人訪台旅客超過 200 萬人次，雙雙創下統計以來的最高人次紀錄²。在兩國友好關係日趨密切，新航線持續開拓、航班供給量增加的情況下就業機會大增，觀光旅遊業一直是日文系學生嚮往就業的熱門選項。在日語的領隊導遊方面，2021 年 12 月 31 日為止，臺灣領取執照導遊人次有 3,917 人，領取執照領隊人次有 6,582 人³。這些旅遊業直接和間接就業人士，對促進臺

¹ 全國法規資料庫「發展觀光條例」

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=K0110001> 2022 年 10 月 10 日檢索。

² 交通部觀光局觀光統計資料庫 <https://stat.taiwan.net.tw/> 2022 年 10 月 20 日檢索。

³ 交通部觀光局「旅行業相關統計」

<https://admin.taiwan.net.tw/FileUploadCategoryListC003330.aspx?CategoryID=e5>

灣日本兩國的國民經濟發展具有重要的作用。

然而，2019 年 12 月中國武漢出現首個不明原因之肺炎個案。2020 年 1 月，臺灣出現首起境外移入確診個案。2 月，臺灣發現首例死亡個案。並於 3 月 19 日，臺灣全面禁止外籍人士入境，直至 2021 年 1 月，衛生福利部桃園醫院爆發群聚感染事件、5 月桃園機場諾富特飯店、宜蘭羅東鎮、新北蘆洲以及臺北萬華先後出現群聚感染，全國進入三級警戒。同年 7 月 23 日，防疫警戒調降至二級。截至 2022 年 10 月 20 日，臺灣累計確診個案超過 734 萬人。孔祥柏（2021）指出，由於疫情襲來，出入境旅遊停滯、飯店暫停接待，造成旅遊業 2 兆美元收入損失，直接造成 1 億觀光人力面臨失業風險，旅遊行業一線工作人員的導遊也被迫全部停業或面臨沒有期限的待業中。

本論文截稿之 2022 年 10 月 20 日現在，臺灣疫苗涵蓋率達 93% 以上⁴，基本上控制了新冠肺炎疫情，並於 2022 年 10 月 13 日重啟國門，但因臺灣仍有防疫規定，確診須依規定通報，加上「旅行業辦理出（入）境團體旅客操作指引」尚未公布，預估外國客人還不敢來台觀光旅遊。面對幾乎長達三年疫情的持續，旅行社遲遲無法出團，舉步維艱，日語導遊面臨失業的窘境難以突破。勞動部 2022 年 1 月公布減班休息（無薪假）統計，共實施 1981 家、1 萬 1247 人，較上期家數增加 184 家，人數增加 1759 人，其中以旅行社增加 99 家、1362 人最多⁵。事實上導遊是旅遊業的靈魂，是滿足遊客需求的重要媒介，是推動旅遊業發展的重要力量。林燈燦（2013）針對導遊人員闡述其在觀光旅遊業之功能為觀光產業不可或缺的角色，不僅是第一線的外交先鋒，亦是透過專業服務達到行銷旅遊產品的推廣人員。如大家所知，導遊透過文化古蹟的講解、有形無形旅遊產品的推廣、目的地形象的宣傳以及服務工作的體現等等，其在旅行社與旅遊者之間、旅行社與其它旅遊企業之間等旅遊服務各環節之相互協作、顧全大局方面，在溝通上下、內外、左右的關

89e7db-30ba-4eeb-9f5d-28805cae30e0 2022 年 10 月 15 日檢索。

⁴ 「COVID-19 全國疫情地圖」國家高速網路與計算中心 <https://covid-19.nchc.org.tw/> 2022 年 10 月 20 日檢索。

⁵ 遠見「無薪假人數再增，旅行社就逾 1300 人！實施期間也再拉長」
<https://www.gvm.com.tw/article/86269> 2022 年 1 月 17 日檢索。

係方面起著舉足輕重的作用。

然而，因應國際疫情嚴重，中華民國交通部觀光局持續發佈無限期暫停旅遊業組團赴國外旅遊以及禁止接待來臺觀光團體，導致第一線旅遊從業人員，尤其是導遊與領隊從業人員，頓時暫停工作。面對新冠疫情帶來生活上的轉變以及等待旅遊就業市場復甦期間，臺灣在 2021 年 5 月中爆發新冠疫情大規模擴散，交通部觀光局請旅行社於三級警戒期，從 2021 年 5 月中旬至 7 月 12 日暫停辦理國內旅遊，造成臺灣觀光旅遊相關行業再次受到衝擊，讓部分因疫情轉職國內旅遊的導遊人員亦受到影響⁶。為此，本研究懷疑，疫情下導遊面臨了一定程度的焦慮狀態。所謂的焦慮是指個人在面對威脅時的事實反應；而焦慮症是指個人長期存有的不適當焦慮反應（張春興 2000）。事實上，輕度的焦慮普遍存在，適度的焦慮對學習和工作有一定的促進作用，是進步的原動力。但只要超過了一定的限度，就會導致心理疾病。從引發焦慮的因素來看，當一個人承受來自內、外在的壓力、刺激或威脅，在不能符合自己架構的事件時，在認知上、心理上就會引發擔心、害怕、煩惱、憂慮、緊張、不安的負面情緒。查閱相關文獻，筆者發現國內關於後疫情時代背景下日本線導遊之焦慮相關研究付之闕如。本稿強烈懷疑面對突發疫情導致的家庭、工作、生活上的困窘狀態，使導遊產生焦慮、擔憂、迷茫、無奈等心理問題，增加了心理壓力，未來發展讓人堪憂。因此，本研究擬探究疫情下日本線導遊從業人員的焦慮心理態度構造，希望透過研究結果讓旅遊觀光業注重從業人員的心理健康，並進而促使旅遊業和政府在未来面對影響旅遊觀光業的重大災難時，提供政策實行與促進心理健康的方向，同時增強日文系學生的就業輔導機制，補強日本線觀光旅遊業的發展研究。

⁶ 中華民國交通部觀光局「配合防疫措施，續請旅行社暫停辦理國內旅遊至 7 月 12 日

<https://admin.taiwan.net.tw/ActivitiesDetailC001200.aspx?Cond=f1639edc-84a1-4b54-8c0d-c22e2a74e0b1> 2022 年 10 月 1 日檢索。

2. 文獻回顧與探討

2.1 新冠肺炎對國際觀光業與心理等影響之相關研究

新冠肺炎病毒所引發的疫情在全世界造成了極大的損失，在 2022 年 10 月 20 日，全球確診病例突破 6.26 億人，死亡人數超過 657 萬人⁷。各國紛紛進行各式防疫措施以控制疫情的擴散，跨國旅遊更是首當其衝。新井（2021）於日本國際觀光政策變遷及動向論文中提到，因新冠疫情影響，造成國際觀光客減少 10 億人（-74%），倒退至 1990 年代水準，更比起 2009 年金融海嘯時觀光損失多 11 倍。身為觀光大國之日本深感觀光業大幅萎縮且短期無法復甦，積極運用國內旅遊來填補其損失。

臺灣方面，根據交通部觀光局的圖 1 和圖 2，明顯可以看到 COVID-19 疫情對我國觀光產業造成的巨大衝擊。日本旅客從 100 年的近 130 萬人次逐年攀升至 108 年最高峰的近 217 萬人次。但隨著疫情越發嚴峻，旅行業者及日本政府先後提出取消出境旅遊團與旅遊禁令，人數快速下跌，到 2021 年 11 月只剩下不到 1 萬人。

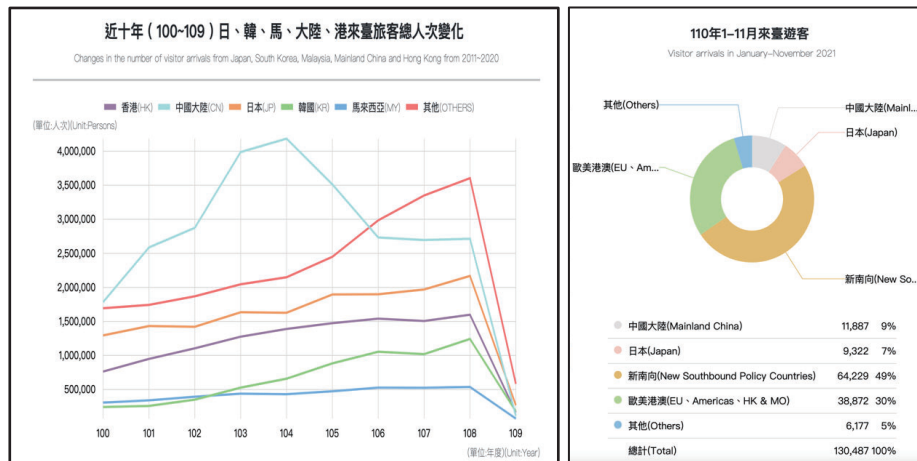


圖 1 100-109 年來台旅客總人次變化 圖 2 110 年 1-11 月來台旅客

資料來源：交通部觀光局

⁷ 「COVID-19 全國疫情地圖」國家高速網路與計算中心 <https://covid-19.nchc.org.tw/> 2022 年 10 月 20 日檢索。

臺灣的旅行業者近 4 千家，多數業者主營出入境旅遊或以出境旅遊業務為主。疫情打擊的狀況下造成業者的營運業務大量下滑。交通部觀光局亦積極對業者及從業人員提出「旅行業停止出入團之補助」、「補貼觀光旅館及旅館必要營運負擔」、「促進旅行業（含導遊領隊）、旅宿業、觀光遊樂業發展-人才培訓」等補助措施協助業者及從業人員度過疫情並及早因應未來旅遊轉型。入境旅客人次的下滑對臺灣觀光產業的影響主要是發生在旅宿業⁸。特別是臺北市向來是國外旅客（散客）入境旅遊的主要目的地，因此也成為影響最大的地區。因此，本研究以臺北市的專職日本線導遊為對象，探討受訪者在疫情下的焦慮個人態度構造。

此外，疫情也影響個人的心理層面，帶來焦慮。藤井（2021）剖析新冠肺炎之擴大對大學生心理的影響。該研究由新冠疫情擴大對大學生於在學期間不適應之內容作詳細研究。透過 90 名國立大學生之問卷調查，分析大學生對於新冠肺炎擴大造成心中焦慮的原因，並將其結果分類為「自主生活的焦慮」、「感染的焦慮」、「大學生活的焦慮」、「經濟的焦慮」、「社團的焦慮」、「對未來的焦慮」等六項。小林・村田（2022）則於 2021 年進行了第二次關於新冠病毒感染的民意調查，結果顯示約 90% 的受訪者表示焦慮，且女性多於男性。此外，壓力「增加」的人數約為 70%，與前次調查持平，女性大於男性，有中學以下年齡的孩子的人壓力較大。由此可見，疫情恐怕對日本全民都造成了長期的影響，造成身心相當的傷害。有鑒於此，本稿希望透過日本線導遊焦慮感研究，提供旅遊業主或政府制訂對導遊從業人員之具體協助政策。

2.2 疫情下臺灣導遊業改善和管理方面之研究

黃安邦（2021）探討新冠肺炎疫情下臺灣旅遊從業人員轉型培

⁸「疫情衝擊全世界，即便臺灣防疫表現不俗，但仍看不見全球旅遊解禁的曙光，繼六福客棧、臺北國賓大飯店、臺北華國大飯店等知名老飯店皆陸續做都更改建，臺北西華飯店今（31）日正式對外發布聲明，宣布飯店已獲危老條例申請核准，將在明年 2 月 15 日熄燈，結束 32 年的營運。」
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20211231002625-260405?chdtv> 2022 年 10 月 8 日檢索。

訓課程對觀光旅遊產業競爭力之影響研究。該研究指出 8 萬名導遊領隊因疫情頓時失業，政府利用補助、培訓轉型留住產業人才並且提升專業能力，為復甦做好準備。同時也提振國旅、佈局國際，引導產業開發主題旅遊產品、培養專業職能、加強數位科技應用。其研究透過訪談 8 位產官學者資料對旅遊競爭力、教育、就業內容作表述統計，研究結果顯示觀光旅行業此階段為專業精進階段，並配合數位線上開發，做為下一階段產業轉型之基礎。

另外，孔祥柏（2021）探索新冠肺炎後臺灣觀光導遊的停留與轉換之研究。結果發現，此次疫情之觀光導遊尚有等待國境開放之人，同時也有迫於現實生活從事計時零工、轉換跑道至非旅遊相關行業。該研究透過半結構式訪談法，訪談 12 名不同語系之觀光導遊，蒐集了解訪談者對特定事件或生活經驗之感受進行分析。訪談內容均提到觀光導遊轉職遇到的困難為年紀及心理調適問題，且遭受到就業市場之歧視（年齡、國籍），同時也因某些導遊有先見之明，提早進行投資理財、副業、人脈經營，使得疫情下依然成功轉職。無論成功轉職或停留，等待時機者均提出心境上的調適會影響生活的順利程度，必須自我評估、考量自身工作能力、社會現況、心理建設才得以使得轉身職場後消彌許多問題。

再者，李美蘭（2021）研究新冠肺炎下航空業員工之知覺組織支持、工作不安全感與工作壓力之關聯。該研究以 481 名國內某航空公司員工為對象，探討疫情下航空從業人員因疫情衝擊，以及在組織支持下是否可降低員工工作不安全感與壓力。透過階層回歸分析法，結果得知：組織支持程度高，會降低員工不安全感及壓力，且年資越久，越不易產生不安全感及工作壓力。

綜合上述可知，疫情下導遊頓失工作，可能面臨轉職或精進專業，但都需要旅遊業主、政府甚至是社會的支持，而伴隨的壓力或焦慮不容忽視。本研究訪談 3 名日語系之觀光導遊，蒐集了解訪談者對疫情下工作抉擇或生活經驗之感受進行分析。

2.3 PAC 分析與焦慮、失敗的相關研究

本研究期望透過「個人態度構造」(Personal Attitude

Construct, PAC) 之質性分析了解疫情下臺灣日文系畢業的日本線導遊之焦慮個人態度構造。PAC 就是「個人態度構造」的意思，內藤哲男教授在摸索個人心理分析時所開發的一種方法。通常探討某特定個體的認知結構時，階層構造分析的方法是有效的。但是，如果理論結構是不確定的，或是要闡明平常沒有意識到的潛在部分時，受測者就很難進行理論思考。在這種情況下，一般來說有效的方法是：從非理論的自由聯想開始，並使其思考相似度，然後從現象學的角度出發，使用類聚分析 (cluster analysis) 讓施測者和受測者共同一起解決問題。從現象學的角度逐步推定心理態度的階層構造，這方法在實驗心理學中目前還很少見。因此 PAC 分析的重點是，受測者看著 dendrogram(樹狀圖) 中的詞語，報告他們的印象和解釋，還有受測者根據報告和詞語重要性的順序進行全面的解釋 (內藤 2002)。另外它是針對個人的定性研究，基於樹狀圖並在受測者自己的框架內進行分析的方法，一種具有高重現性和可靠性的方法 (內藤 2002)。

因此，除問卷方法外，PAC 分析更有較為深入客觀探討個人之研究方法，例如吉永・遠山 (2004) 以 PAC 分析失敗體驗形成之知識構造，探討研究員開發程式，歷經失敗的經驗後獲得知識對整體組織有何影響。該論文中分析遇到負面經驗後，個人是以何心態面對，且為組織帶來何種影響。正如同新冠疫情帶來之負面影響，旅遊從業人員該以何種心態面對失敗或負面心態。

PAC 分析也使用在焦慮的研究上，西谷 (2013) 利用過去的文獻分析和 PAC 分析設計外籍日語教師的焦慮量表，闡明了外籍日語教師的焦慮結構。布施 (2015) 使用 PAC 分析法對日語母語教師進行了訪談，並根據獲得的關鍵詞和文獻研究制定了對新教材的焦慮項目，再透過問卷調查闡明了教授新教材的焦慮結構。接著，布施 (2020) 調查分析 4 名在離開前職後參加日語教師培訓課程，而後任教於日語學校新手教師的焦慮變化。在培訓課程結束時、任教第一年結束時和第二年結束時，使用 PAC 分析進行了 3 次訪談。結果，在培訓課程結束時，四人都對教學技能的缺乏和教師自身產生個人焦慮，同時也對班級、學生、學校等陌生的工作環境感到初步

的焦慮。在第一年結束時，焦慮變得更加具體，依教師個人工作情形產生個人焦慮或是環境焦慮。第二年末，四人都有個人焦慮和環境焦慮，但轉為對俯瞰未來的焦慮，個人焦慮則是在自己的技能和資格方面，環境焦慮則是對日本教師的職業道路本身感到焦慮。再者，拙稿（2021）利用 PAC 分析法探討臺灣日文系學生的閱讀理解焦慮，其研究採 PAC 分析法對 4 位受訪者訪談，探索受訪者之個人心裡態度構造，並向日語教師端提供了有關建立「日語閱讀理解焦慮」支持系統的方向。

2.3 本研究的立場

由上述研究得知，2020 年初始，新冠肺炎疫情蔓延全球，旅遊業也隨即按下暫停鍵，之後全球旅遊業因疫情原因也相繼停擺，旅遊經濟遭受重創，許多觀光旅遊業不堪重負宣佈破產、倒閉。疫情對觀光從業者，甚至是個人，例如大學生都造成了不同程度、狀況的焦慮或壓力。透過探討這些焦慮的結構，研究成果提供學校或政府制訂對大學生之具體協助政策。導遊是促進旅遊業發展的重要力量，是提升旅遊服務質量的關鍵因素。對於導遊，政府各地也加強疫情期間導遊人員權益保護工作，保持疫情期間導遊之生活穩定，為旅遊業恢復發展蓄力儲能。只是筆者強烈懷疑，所謂的紓困方案究竟能改善多少程度的困境，是否能真正減緩導遊業的焦慮狀態。

上述研究也探究了疫情下臺灣導遊業的改善和建議，包括培訓轉型、提升專業能力、培養專業職能、加強數位科技應用等等。然而實際上臺灣青壯年的導遊從業人員究竟如何看待自己的職業認可，職業規劃是否發生了變動，這些問題有待進一步詳細地釐清。

另外，在過去的研究中可以發現，使用 PAC 分析能深入了解個人意識態度、經歷與脈絡，並以其為基礎展開量化研究等方面已經有了初步的成果。PAC 分析可以導引出過去面談無法探索的個人內心世界，可以更具體地提取對於焦慮的項目，如同三島（2011）指出，「PAC 分析是開發和使用有關新研究主題的問卷時，一種非常有效的方法。不僅可以提取問題項目，也可以掌握問題項目之間的關連性及其背後的概念。」但現在少有以導遊從業人員為對象，探討

其在疫情下職涯焦慮之研究，且社會文化背景不同就有不同的結果。為了讓焦慮研究在實證上有更深入、細緻、延展性的探討，藉由同樣研究方法更加適合探詢受到生活衝擊之下之導遊從業人員心理態度及未來職涯變化，提供相關單位支持系統和應對策略。

3. 研究方法

3.1 調查目的

(1) 針對日文系畢業、臺北地區的專職日本線導遊進行訪談，透過 PAC 分析之自由產生聯想，進而判斷受訪者對疫情下日本線導遊的態度是屬於中立、正面或負面，得出受訪者在疫情下的焦慮個人態度構造。

(2) 透過 PAC 分析同時得出受訪者在疫情下如何面對或突破該困局。

(3) 期望研究成果能為國家、旅行社或臺灣日文系相關單位提供有效的參考依據，提出相應的輔導建議和支持系統，並期許相關機構能重視日文系學生的旅遊業就業焦慮問題，鏈結職場能力，正式納入輔導工作之體制內。

3.2 調查對象

考慮到不同年齡和年資、背景的導遊可能存在差異性，為了將研究變因控制在最小限度，本研究以年齡在 45 歲以下，年資在 15 年以內的專職日本線導遊為調查對象。另外，為了研究成果能回饋日文系，提升日文系學生的職場能力，調查對象均為日文系畢業生，且不局限於某單一學校，分別為東吳大學日本語文學系、淡江大學日本語文學系以及銘傳大學應用日語系。訪談的調查期間為 2022 年 7~8 月。受測者之詳細資料背景如表 1 所示。

表 1 三名受測者之背景

受測者	性別	年齡	日本線導遊累計執業時間	婚姻	現況
A	女	37	10 年	未婚	兼任日語講師
B	女	41	13 年	未婚	打工
C	男	45	7 年	已婚	轉職

如表 1 所示，受測者為居住於臺北地區且畢業於大學部日文系的 3 名日本線導遊人員。男性 1 位已婚、女性 2 位未婚，年齡介於 37~45 歲，累計就職年數是 7~13 年之間。疫情下，皆已從原單位離職，目前就業狀態為兼職教師、打工以及轉職。另外，考慮個資問題，畢業學校非依照 A、B、C 排序。

3.3 調查方法

調查實施前，事先取得受測者的同意，並以口頭和書面方式說明研究的目的、資料的使用、個資的保護等。調查分為以下五個步驟：

(1) 首先由施測者為 3 位受測者朗讀以下問題，並請受測者再複誦一遍：「疫情下，您對於自己的工作應有若干程度的焦慮感。請問，在疫情前、後，您對導遊的職業認可、職業規劃等產生了哪些變動？面對這些焦慮或變動，您如何看待導遊的職涯發展？請將您所想到的逐一紀錄在卡片上。」

(2) 發放大約 40~50 張與名片大小相同的卡片，請受測者自由聯想，直到想不出為止。

(3) 按照重要性排列順序。然後，隨機選擇兩張卡片成對，針對項目之間的相似度，請受測者憑直覺評分，分為 7 個等級（強烈

同意：7 分，強烈不同意：1 分）。

（4）根據上述相似度評估所建立的相似度距離矩陣，利用統計軟體（SPSS Ver.19）之 Ward's method，對每個受測者的資料進行類聚分析。

（5）將製成的樹狀圖給受測者看，同時請他們說明：（A）項目能夠類聚合併在一起的可能原因，（B）將類聚項目之間進行比較，能夠解釋或難以解釋的原因，針對無法類聚的個別項目或是可以合併的理由，進行補充說明。（C）請受測者回答每個聯想項目的形象正面的（+），或是負面的（-），還是中立（○）。

為了讓受測者可以自由地表達自己的想法，本研究使用中文進行訪談，訪談內容使用搜狗 AI 錄音筆側錄。

4. 調查結果

4.1 受測者 A

受測者 A 之類聚分析結果如圖 1 所示。

受測者 A 針對提問共寫出 14 條聯想項目。取占全部項目總數 1/3 數量（約為五項）為例，並將其以重要性排列後，該五項分別為：（1）常懷感恩的心、（2）有更好的生活方式、（3）對人、對世界都有太多要學習、（4）生命的「空白」也許是好事、（5）想做很多事，不想被工作約束。可見受測者 A 似乎淡然、沉穩地面對疫情所帶來的失業影響，將其視為是轉機，非悲觀的態度面對旅遊產業的生態變化。根據每一個單獨項目，受測者 A 對於聯想項目有正面感受者為 6 項、負面感受為 1 項、中立者為 7 項，整體而言，受測者 A 對疫情下日本線導遊的焦慮感受不大。

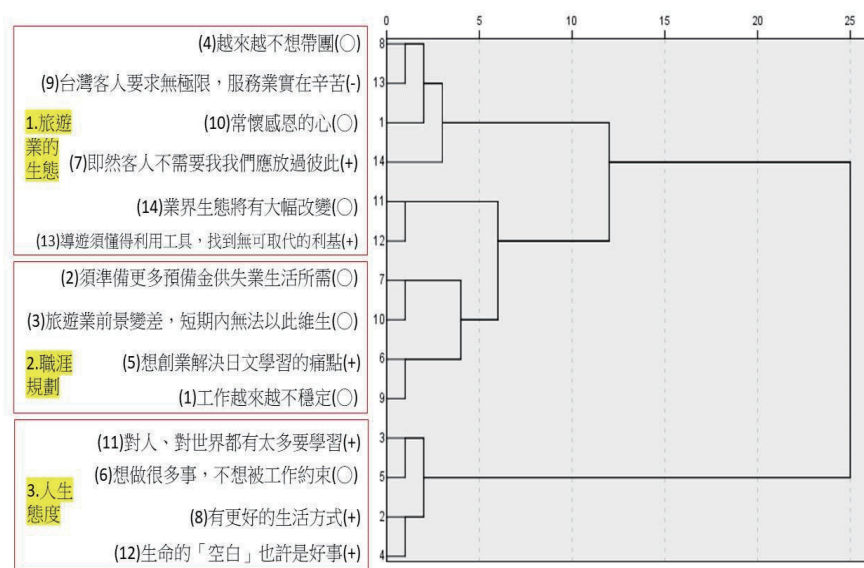


圖 1 受測者 A 之類聚分析結果

（右邊數字為重要性，括號內數字為自由聯想順序，各項目後括號內符號代表正面感受（+）、負面感受（-）或中立（○）。以下同。）

接著詳細解釋受測者 A 之個人心理態度構造以及整體感受。

受測者 A 所聯想出之項目共有 14 項，並分為 3 大群。第 1 群包括從「越來越不想帶團」至「導遊須懂得利用工具，找到無可取代的利基」共 6 項，並將其總括命名為「旅遊業的生態」。受測者 A 認為，旅遊業生態由旅遊業者、旅客及導遊三方組成，然旅客與導遊之間的關係從疫情前即隨著旅客旅遊經驗增多、科技發達以及國民教育不如以往而有劇烈改變。現今旅客僅想選擇低成本之旅遊方式，加之隨處可取得的旅遊資訊如:google，使導遊的功能大大減低。壓倒專業導遊人員的稻草，往往是旅客對於提供服務者所懷的感恩之心有無，以及看輕導遊人員之專業而要求額外的無理服務。身為專業導遊人員除了增進自身科技能力帶給旅客有溫度的服務之外，自身內心更需要有所調適，受測者 A 認為：「旅客的相聚自是有緣，散場後是另一個開始。」

第 2 群包括從「須準備更多預備金供失業生活所需」至「工作

越來越不穩定」共 4 項，受測者 A 將其歸類並命名為「職涯規劃」。受測者 A 認為，當疫情無預警襲擊，工作頓失，因導遊工作之性質不若一般勞工，無法律上之非自願離職之保障，因此在失業或未來再次失業的不安之下，需要早日預留比起一般勞工更多的生活預備金。由此次疫情至今約 2 年，使疫情前原本就脆弱的旅遊生態更加惡化，長期職涯規劃將會淡出旅遊產業，同時短期間也在發展日文線上教學之新型態創業，利用自身學習日文經驗來解決欲進入日文領域學習者之痛點。換言之，因旅遊產業不穩定的經驗之下，促使其職涯的多方發展，以及金錢的早期規劃等危機感。

第 3 群命名為「人生態度」，包括從「對人、對世界都有太多要學習」至「生命的『空白』也許是好事」共 4 項。受測者 A 認為受惠於新冠疫情，雖使導遊工作停擺兩年，但激發內心去做自己真正想做的事情。在職涯上雖是空白的兩年，然在心靈上卻是充實的兩年。並認為導遊工作看似自由而隨興，其實在未上團期間仍承受旅行社隨時派任救援團或臨時調整派團行程的壓力，時間規劃上並不如外界想像的那般自由。而危機就是轉機，自身熱愛學習的內在靈魂，得以在充裕又空白的每個日子得以實踐。

接著，以三群間倆倆相互比較異同的角度來看，受測者 A 認為第 1 群及第 2 群之間有高度相關聯性，由於在疫情前旅遊生態已令受測者 A 感到悲觀，經過疫情肆虐後更加凸顯旅遊產業之脆弱性，以致於職涯規劃上須重新審視。雖在疫情前已感受工時長、壓力大，但由於豐碩報酬得以支撐持續工作之動力。然隨著未知的疫情，長時間失去收入造成經濟壓力、心理壓力，導致無法再接受旅遊活動再起後的旅遊產業生態。旅遊生態與生涯規劃倆相比較，受測者 A 認為後者較令其感到有壓力，且較為重要，同時也說明自身不執著於僅從事旅遊產業，可接受其他業種之挑戰。另一方面，第 1 群及第 3 群之間的交集則為個人心態轉變之部分，從旅客身上看到心懷感恩與否的同時，也反身思考自己是否應該執著在彼此的緣分長短上，並可較為釋懷旅客對導遊人員所做之不禮貌行為或以有錢是大爺的態度對待。第 2 群及第 3 群則呈現因果關係，當受測者 A 被迫停止導遊工作後，有更多時間思考及規劃職涯發展，學習以往因忙

碌工作下所擱置的技能，並且藉由重新定義人生態度，充實自己軟硬實力，進而得以規劃長遠之職涯發展。

總結而言，受測者 A 認為，疫情來的太突然，各業種生態將會隨著疫情有所改變，於旅遊業而言，旅客藉由 Google 即可查詢旅遊相關資訊，造成導遊功能下降之焦慮，並不會隨著疫情趨緩而改變，因此導遊人員之生涯規劃是在疫情下最需要正視的課題。值得注意的是，受測者 A 表述項目看似悲觀，但受測者 A 真正感到負面感受者僅有「臺灣旅客要求無極限，服務業實在辛苦」之 1 項，其餘皆屬於中立或正面感受。而該獨立項目類聚於「旅遊業的生態」，也為外在因素，且為旅客之個別行為，當換為不同旅客時則未必屬於負面感受。於此同時，受測者 A 也認同承受旅客的要求乃是工作的業務之一，因其提供比上班族更加豐厚之金錢報酬時，其旅客要求必須視為正常工作之一環。此時提出的負面情緒是由於疫情導致無工作、收入銳減，才凸顯出其獨特性。其餘中立選項平均分布於各群之中，但仍有受測者 A 心中矛盾、尚未思考完整之部分，例如「業界生態將有大幅改變」、「旅遊業可能前景變差，短期無法以此為生」、「想做很多事，不想被工作約束」。受測者 A 心中仍有模糊的概念，無法清楚表述接下來將做甚麼改變。但此模糊空間屬於正常現象，因按照一般勞工非自願失業之流程，將會受到政府之金錢補助、勞工職業訓練之安排、企業媒合之提供，然非典型失業(非典型勞工)則沒有一套完整機制得以於失業後立即遵循，必須藉由各自不同環境去摸索。受測者 A 雖無法完全具體表述，但藉由此訪談讓其得以整理出疫情下的焦慮、困境之自我認識和可能採取的下一步行動。

4.2 受測者 B

受測者 B 之類聚分析結果如圖 2 所示。

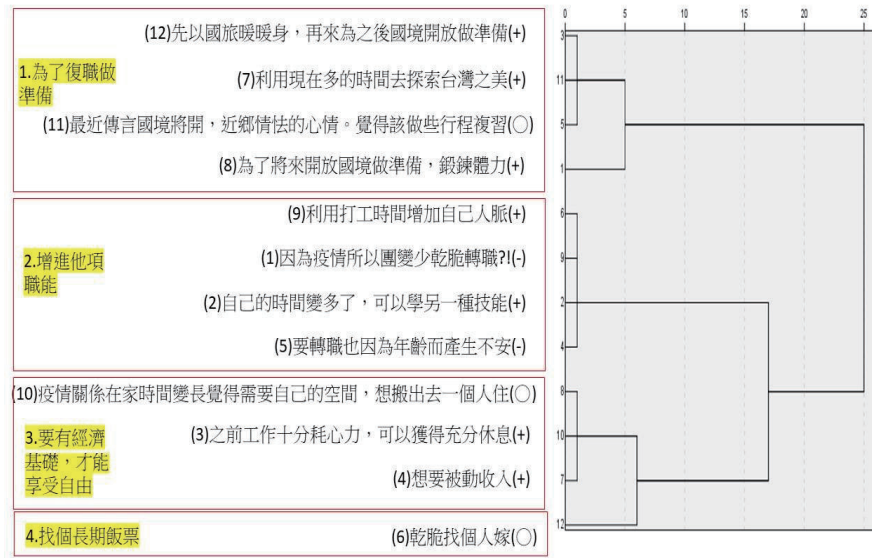


圖 2 受測者 B 之類聚分析結果

受測者 B 在提問的自由聯想中，共寫出 12 條項目。取占全部字詞總數 1/3 數量(四項)為例，並將其以重要性排列後，該四項分別為：(1)為了將來開放國境做準備，鍛鍊體力、(2)自己的時間變多了，可以學另一種技能、(3)先以國旅暖暖身，再來為之後國境開放做準備、(4)要轉職也因為年齡而產生不安。說明受測者 B 在疫情下失業後努力增進它項職能，並為了復職做準備。根據每一個單獨項目，受測者 B 對於該聯想項目持正面感受者為 7 項、負面感受為 2 項、中立者為 3 項，整體而言，受測者 B 對大環境變遷持正面態度。

以下說明受測者 B 之個人心理態度構造以及整體感受。

受測者 B 所聯想出之項目共有 12 項，並分為 4 大群。第 1 群包括從「先以國旅暖暖身，再來為之後國境開放做準備」至「為了將來開放國境做準備，鍛鍊體力」共 4 項，並將其總括命名為「為了復職做準備」。受測者 B 認為，隨著疫情走勢，開放國境將為指日可待之事，利用目前的空閒時間帶國旅團，再次親身走訪景點、鍛鍊體力，以提升再次拾起導遊工作時的講解能力、新景點開發能力以及帶團基礎知能。

第 2 群包括從「利用打工時間增加自己人脈」至「要轉職也因為年齡而產生不安」共 4 項，受測者 B 將其歸類並命名為「增進他項職能」。疫情的來襲導致帶團機會變少，正好利用此期間學習導遊相關或其他職能，例如考取保姆證照、參與主持人課程及網美餐廳吧檯工作，藉以增進服務業的服務態度、訓練車上講解口條以及為轉職做準備。於此同時，雖有因接團數變少使致有轉職念頭，卻因年齡感到不安而躊躇。

第 3 群命名為「要有經濟基礎，才能享受自由」，包括從「疫情關係在家時間變長覺得需要自己的空間，想搬出去一個人住」至「想要被動收入」共 3 項。受測者 B 認為兩年的疫情讓自己在家中待的時間變長，與家人相處的摩擦頓時大量顯現，也萌生搬出家中另覓住所的念頭。而空白的時間則得以充分休息，但與此同時，雖想在未來再次從事導遊行業，但深知體力、年齡將是限制職涯發展的阻礙，在用勞力賺取報酬的同時，也希望學習金融投資、傳銷等工作。

第 4 群是所剩的最後 1 項「乾脆找人嫁了」。由於導遊工作圈狹小，無法尋找到合適伴侶、發展穩定感情，正因疫情使得工作腳步放緩、參加各式活動，得以遇到談得來的對象，並有回歸家庭的想法。因此，受測者 B 將此項命名為「找個長期飯票」。

接著，以四群間倆倆相互比較異同的角度來看，受測者 B 認為第 1 群及第 2 群有因果關係，因學習不同技能或者加深原有技能將會對未來復職有所助益，有更多話題讓旅客有耳目一新的觀感。但相異處則為，增進更多職能後，發現自己會更適合其他職場，提高自己轉職的可能性。而第 1 群與第 3 群應為高度相關，因導遊工作收入較上班族豐厚，因此有經濟基礎讓自己的生活有更大的自由，並且搬離父母住處，實現獨自生活的理想。另一方面，第 1 群與第 4 群則相互衝突，因為自己仍心繫導遊的工作，然而導遊的工作型態終究難以符合上班族的生活樣態，若另一半無法理解並包容導遊工作難處，導致衝突產生，則可能還是會以導遊工作為重。第 2 群及第 3 群之間則呈現平行，無異同點。受測者 B 認為雖然利用打工機會獲取短期的經濟來源，但仍無法實現享受生活空間自由的目標。

第 2 群及第 4 群也無異同之呈現。最後，第 3 群與第 4 群呈現互有因果也互呈矛盾的關係，因為搬離家中將增加許多交友機會，但同時也可能因為伴侶習性、生小孩後，使得自己的自由時間受到壓縮。

整體而言，受測者 B 認為，不管是求學或是就業，人生走來順遂並抱持樂觀正面態度。在疫情後仍會想投入導遊行業，因此利用疫情肆虐的兩年期間學習，為下階段的工作做準備。在服務業從事十多年，常因時間久了，將對待客人的日常變成了制式化的工作項目，正好因為這次疫情得以重新省思：「勿忘初心」，服務的價值就是彎下腰桿、傾聽需求，因而面對下一個工作期程，期許會是與旅客共同分享生活與生命。隨著資訊發達，自由行的旅遊型態將成為主流，但同時少子化及高齡化社會，將會快速的讓年長者需要團體旅行，並且有溫度的隨行人員協助完成一趟旅程，以彌補子女不在身邊的不便。

4.3 受測者 C

受測者 C 之類聚分析結果如圖 3 所示。

受測者 C 對於設問共寫出 10 條聯想項目。取占全部項目總數 1/3 數量(約三項)為例，並將其以重要性排列後，該三項分別為：(1) 不安、(2) 旅遊恢復後，可再做多久、(3) 職涯重新省視。由此可知，受測者 C 對疫情下的旅遊業感到悲觀，且重新規劃職涯。然而根據每一個單獨項目，受測者 C 對於該聯想項目有正面感受者為 5 項、負面感受為 3 項、中立者為 2 項，因此整體而言受測者 C 正負感受幾乎參半。

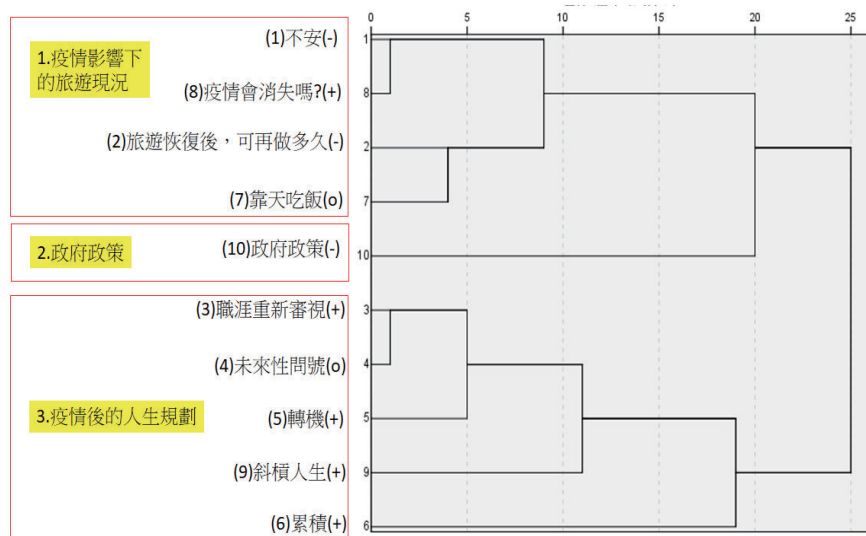


圖 3 受測者 C 之類聚分析結果

以下說明受測者 C 之個人心理態度構造以及整體感受。

受測者 C 所聯想出之項目共有 10 項，並分為 3 大群。第 1 群包括從「不安」至「靠天吃飯」共 4 項，並將其總括命名為「疫情影響下的旅遊現況」。受測者 C 認為，旅遊產業蓬勃與衰落有其週期性，約十年為一周期循環，並且是極重視安全性的產業。歷史事件如 1999 年 911 事件、2002 年 SARS 事件、2011 年東日本大地震事件直至 2019 年新冠肺炎疫情，天災與人禍一次又一次的重擊了旅遊產業，使得旅遊產業成為名副其實看天吃飯、不太穩定的產業。

第 2 群只有 1 項，命名為「政府政策」。受測者 C 認為臺灣的觀光旅遊政策優先度總是次於其他政策，因此當鄰國日本每個月發表國境開放程度、旅遊遊程要求、各都道府縣的旅遊折扣時，臺灣尚未對於入境、出境有明確時程表，相較下處理觀光旅遊產業顯得消極。然而對於不確定的政策與政府態度，觀光旅遊從業人員還是必須著手準備。如此狀態下，若一直期待國境會開放而準備過久就容易心理疲乏，另一方面則會有過多期待造成期望落空的失落感。受測者 C 認為政府應站在第一線，明確表示觀光旅遊產業應該是放在哪個優先順序上面，並且給予積極的指導。

第 3 群包括從「職涯重新審視」至「累積」共 5 項，並將其總括命名為「疫情後的人生規劃」。受測者 C 認為，因為在兩年疫情期間，導遊人員為了生存必須立即轉職得以有經濟能力支撐家庭，然努力在另一個產業深耕兩年後，勢必有所成果顯現，此時旅遊開放時則陷入是否放棄手邊累積的成果，再去投入高風險不確定性的旅遊產業。且官方(交通部觀光局)也有相關研究告知未來旅遊型態將走向精緻化、少人數，勢必無法如以往方式獲得高報酬。但過去曾經深耕旅遊產業，若斷然放棄，必然有所不捨且遺憾。因此未來若開放後，則會分配時間在轉職後的工作以及旅遊產業，企圖達成跨產業的工作型態。而在退休年齡前的財富累積方式，也不會單壓某一產業做主要收入來源。

以三群間兩兩相互比較異同的角度來看，受測者 C 認為第 1 群及第 2 群之間有因果關係，政府政策不明朗之狀況下，使得旅行業者無法規劃行程並且上架、銷售行程。因此旅行社僅能走一步算一步，無法做長遠之觀光旅遊規畫。第 1 群及第 3 群之間也呈現高度相關，當旅遊業無法有整體觀光旅遊規畫時，從業人員之職涯則無法明確地進行規劃，致使從業人員必須利用轉職、斜槓來獲取現金流以維持生計。同時歷經職涯省視後，有經驗的中世代導遊領隊可能離開業界，造成觀光實力無法提升、累積，除了導遊個人經驗無法傳承，旅行業必須重新訓練培養人員，更有成本上升、無法提供穩定薪資、流動率高、形成惡性循環等危機產生。此外，無法提升旅遊從業人員的素質，就無法利用此強大人才資源與政府作為談判利基，觀光旅遊業終究會在景氣循環下成為首先犧牲的產業。此外，第 2 群及第 3 群則處於間接的關係，當政府政策不明確，立即影響旅行社之人員組織架構，進而影響旅遊從業人員生計，並且使得個人生涯規劃之轉換。但是，一體兩面，政策影響產業，更影響導遊，使得導遊須更加警惕、未雨綢繆，不論在經濟面要事先準備，更需要培養多方面技能，並抓時間加以充實，以利大環境瞬間改變。同時導遊人員更需要時時關注政策風向，以便及早規劃。

整體而言，受測者 C 認為，此波疫情下失業，在經濟上、生涯規劃上產生了焦慮不安，而對此不安之宣洩對象並非家人及伴侶，

而是較了解旅遊產業的同事，並且透過討論過程互相了解最新市場動向。但不論旅遊產業是否能夠快速復甦、政府政策何時明確揭露，受測者 C 目前專注在現職工作上，並對於未來旅遊產業抱持悲觀看法，理由其一是小人數旅遊，將會使得導遊人員收入銳減，其二是旅費團費變貴，使得出團量變少。新型態旅遊之下，導遊的角色可能會改變，且需要重新被政府、旅行社和旅客定義。

5. 討論

針對疫情下日本線導遊的焦慮，經過本研究類聚分析後，受測者 A 提出(1)旅遊業的生態、(2)職涯規劃、(3)人生態度三大群。受測者 B 則分為：(1)為了復職做準備、(2)增進他項職能、(3)要有經濟基礎，才能享受自由、(4)找個長期飯票 4 大群。而受測者 C 分為 3 大群：(1)疫情影響下的旅遊現況、(2)政府政策、(3)疫情後的人生規劃。若將上述內心焦慮的類聚項目再依個人、旅遊業以及政府等三面向劃分，可以整理如下表 2 所示。

表 2 三名受測者焦慮之類聚項目

受測者	個人	旅遊業	政府
A	職涯規劃 人生態度	旅遊業的生態	
B	為了復職做準備 增進他項職能 要有經濟基礎，才能享受自由 找個長期飯票		

C	疫情後的人生規劃	疫情影響下的 旅遊現況	政府政策
---	----------	----------------	------

由表 2 可知，三名受測者在疫情下焦慮之類聚項目都涉及個人面向，受測者 A 及受測者 C 則涉及旅遊業面向，政府僅有受測者 C 提及。

首先，三名受測者於疫情下的焦慮均擁有個人面向的類聚聯想項目。三名受測者在疫情下均考量職涯中斷下必須培養旅遊產業以外的職能，並且學習投資或擁有被動收入。在生涯規劃上則無法完全將導遊此一行業作為全部收入來源，因此在往後工作時間分配上也會做部分的副業，利於人生經驗、財富的累積。也因此，三名受測者均於疫情期間有其他工作，例如兼差餐飲業、補教業，甚至已經轉行至金融業。藉此一邊學習以往帶團不足之職能，以利未來國門開放得以再次帶團，另外也一邊學習新的領域，以利達到工作上的風險分散，且擁有被動式收入。這與孔祥柏（2021）的研究相同，該研究調查發現疫情之觀光導遊尚有等待國境開放之人，同時也有迫於現實生活從事計時零工、轉換跑道至非旅遊相關行業。然而，由獨立項目來看，受測者 A 大多抱持中立或正面態度，其對於因疫情導致工作喪失，進而多出更多可由自己分配之時間用以學習、創業感到開心，並且反身思考生命意義及調整生活方式。受測者 B 則全部提及個人面向的聯想項目，沒有提及旅遊業端或政府端，除對未來復職有積極準備並期待，更期待復職後邁入嶄新的人生階段，包含離開原生家庭、組成新家庭等。孔祥柏（2021）提到觀光導遊轉職遇到的困難為年紀及心理調適問題，也出現在受測者 B 身上。受測者 B 雖想復職從事導遊行業，但憂心體力、年齡將會受到限制，受測者 C 則認為疫情後人生規劃雖有所變動，但危機即是轉機，當正視問題時才會努力加以應變，包含從事副業（斜槓）、著手規劃能累積經濟或經驗技術之能力等。

其次，三名受測者中，受測者 A 與受測者 C 提及與旅遊業面向之類聚聯想項目，然而受測者 A 對於旅遊業生態抱持中立或正向的

態度，並認為業界生態於疫情前即因遊客人的心態而扭曲，並非疫情所造成。旅遊產業必然因為疫情有所變動，包含組織、獲利模式、旅遊規則等，受測者 A 並認為不失為一種正向的變革，同時讓導遊、客人兩方重新審視彼此的定位。受測者 C 則相對悲觀，認為對於疫情下的脆弱旅遊產業，將會更加脆弱且惡化，即使國境開放後，仍不知道能持續多久的光景。

再者，三名受測者中，僅受測者 C 提及政府面向之類聚聯想項目。黃安邦（2021）指出 8 萬名導遊領隊因疫情頓時失業，政府利用補助、培訓轉型留住產業人才並且提升專業能力，為復甦做好準備。對此，三位受測者無人提及，甚至受測者 C 認為政府對於觀光產業重視程度置於各產業之後，因此對於觀光產業包含從業人員之處境與期待無法有立即性的回應。當疫情與經濟相衝突時，除犧牲經濟方式解決問題外，並未研擬相關配套措施，同時於疫情看似趨緩、國際開放國門之際，政府並未及早規劃觀光產業的發展方針，以致無法告知業者應該何時開放、將會做甚麼樣的配套方案，因此受測者 C 對於政府面向抱持負面態度。

6. 建議

根據上述討論，以下依政府、旅遊業者、日文系學生三方面提出建議。

6.1 政府方面

臺灣產業發展向來以第二級產業之發展為重要方向，且並不諱言，第二級產業相比於第三級產業帶來巨大 GDP 成長。然臺灣身處於第一島鏈中央，並且持續受到中國強權所牽制，使得缺席於國際社會之參與。觀光產業是民間的外交產業，利用軟性實力展現臺灣美好，將是最好的外交突破利基，因此訓練一批強而有力的觀光尖兵，對於臺灣處境會有更大幅的改善。然而綜觀三名受測者之訪談內容可知，於新冠疫情前，導遊從業人員於產業界即不屬於旅行業正式編制人員，因而於疫情襲來時無法有勞工相關的非自願離職等失業補助、勞工貸款、勞工職業訓練等社會福利，同時也因導遊人員並非旅行社正式編制人員，更無勞保退休金等提撥，致使導遊從

業人員必須於壯年仍能帶團時努力存下未來退休金。因此，國境重啟後，為使更多優秀導遊或領隊人才願意全力投入、長期發展深耕，期許政府以特殊形態勞工加以規範並納入社福保障，且利用其優質待客態度影響臺灣全體的第三級產業之素質。此外，受測者 C 對於政府面向抱持負面態度。對此，觀光局應依政府的防疫規定盡速公布入出境指引，並加大國際宣傳力度，吸引全世界旅客來台旅遊。疫情期間國內的客製、精緻旅遊已見提升，國人對國旅市場的信心也有增加，不應妄自菲薄，希望來台旅客可以儘速恢復到疫情前水準。

6.2 旅遊業者方面

李美蘭（2021）研究發現疫情下航空業的組織支持程度高，會降低員工不安全感及壓力，且年資越久，越不易產生不安全感及工作壓力。值得慶幸的是，或許三名受測者有 7~13 年之較長年資，承受住了此次疫情造成的失業壓力。然而不可否認的是，此次疫情或多或少給三位受測者帶來焦慮、擔憂、迷茫等心理問題，造成導遊的失業、轉業，而當其在工作狀態和實際收入均受到較大影響的情況下，心靈也受到了某種程度的傷害。即便如受測者 B 一心想要復職，由於疫情造成導遊角色的轉變，以及旅遊新型態的出現也為導遊的服務和管理提出了新的要求和標準，造成另外一波對未來旅遊業的焦慮。因此，旅行社或相關專業機構應健全導遊的管理機制和制度，關心導遊的生活和心理健康。對於受測者 C 甚至認為旅遊業會出現週期性安全問題導致就業不穩定，政府部門和旅行業者更應讓導遊在突如其來的災難面前不懼怕、在困難時期堅持崗位，尤其是意外來臨時有組織、有團隊可以依靠，給導遊一份安心的職業環境。此外，導遊人員為企業之寶貴資產，因此期許企業願意創造一個舒適的職場環境，如：客訴之處理、導遊人員之進修、良性競爭保持應有利潤等，如此才能使觀光旅遊產業之氛圍更加良善。旅遊業的轉變，將是使旅客有體驗的新鮮感，如同受測者 A 所提到，隨著科技進步，旅客所需求的不只是單純的知識，更須有許多導遊與旅客間的互動。因此，建議業者端徵求導遊們的意見，提供新型

態的帶團工具：如平板電腦、照片列印機、電子化集合時間牌等，協助旅客能正確且快速集合、留下美好回憶的相關硬體。如此導遊則可不用花費太多時間處理繁瑣團務，更可利用多出來的時間與客人搏感情，使客人願意再次成為回頭客。再者，隨著個人主義的興起，旅客較易產生「花錢是大爺」的想法，因此受測者 A 提出旅客要求無極限，即使導遊拒絕旅客之不屬於工作範疇之要求，然旅客仍可利用不付小費、寫意見調查表方式來報復導遊。而旅行社人員因不在事發現場使得產生隊導遊人員之誤解。因此有效的評比導遊從業人員應從多方面做客觀之調查，而非僅靠意見調查表單一方式作為導遊人員派團之依據。另外，受測者 C 更對於旅遊產業感到不安且不確定能繼續做多久，然對於全心投入產業之導遊人員而言，一個穩定的工作使得帶團品質穩定度提高，並且利用導遊本身受旅客喜愛之黏著性，增加對旅行社品牌忠誠度，將會助益到旅行社本身收益。畢竟導遊從業人員是屬於特殊職業，並非願意付出勞力即可有報酬，因派團權力掌握於旅行社內部某些人員，可能因主觀因素導致導遊人員沒團可帶，即使疫情並未發生，仍可因為其他事件導致經濟來源頓失，且轉業困難。因此提供勞健保、收編固定人員，並且提供薪資最低保障將使得導遊人員能為旅行社創造更大價值。

6.3 日文系學生方面

導遊人員等觀光旅遊產業是日文系學生嚮往的產業之一。綜合三位受測者訪談內容可知，導遊人員雖然可接觸許多文化、結交很多朋友，並且到處品嚐美食，看似時間自由彈性，卻因行業特殊性，必須 24 小時待命，365 天等待旅行社指示。而旅客景點觀光時，仍須處理團務而無法放鬆參觀景點，餐廳美食也僅限於旅客可品嚐，導遊人員並不與之用餐。同時表面的豐厚收益，背後卻是需要承擔無社會福利、無退休生活保障的風險。因此對於欲從事導遊人員之學生而言，要有長遠之金錢規劃、紀律地要求自己行為以及遵守各項規範。同時，導遊人員比起一般服務業人員更加貼身、密集、深入的和旅客交流，其應對進退之標準自然高於生活中所見之服務人員，因此高標準的要求自己、不斷精進溝通技能是導遊從業人員所

必備的。最重要的是，三名受測者在疫情下均考量職涯中斷下必須培養旅遊產業以外的技能，並且學習投資或擁有被動收入。亦即，導遊人員的職業生涯並非一帆風順，且一旦從事此行業後，未來轉職將有很大阻力且限制。若能有兩項專精的不同技能、同時發展或分配比例時間發展，將可分散導遊人員職涯的風險。因此，大學時代應培養跨領域思考，鼓舞自己養成自主學習習慣，隨時保持彈性、開放，避免限縮了視野，在原地踏步被淘汰。值得一提的是，三位受測者都提及未來旅遊業將出現重大變革。人們越來越習慣自由行、個人行等旅遊形式，旅遊產品也逐漸注重親子遊、長青漫遊、人文輕旅等形式。因此，隨著旅遊業的產品創新和新興業態的需求量日益成為旅遊市場的主流，旅遊業發展領域也會相繼拓寬。對此，導遊將需要獨特的知識講解、戶外運動技能、耐心陪伴等，對導遊的要求也越來越專業知識化、精緻化、多樣化，導遊必須隨著顧客發展需要以及旅遊新業態的需求跨界學習，將導遊專業知識與其他專業知識相結合，提升業務能力與競爭力，提供高質量的服務需求。

7. 結語

本研究整理導遊從業人員焦慮的相關文獻後，使用 PAC 分析的方法來進一步了解三名受測者所感之焦慮態度構造，以及在疫情下如何規劃職涯，共得到 10 條與個人、旅遊業及政府面向有關的類聚項目。換言之，本研究探討後疫情時代日本線導遊從業人員之焦慮心理態度及變化，用以不限定範圍然同時也能誘導出個別受測者真實想法之研究方法，可有別於傳統問卷限定選項使受測者有先入為主的回答框架，研究的成果更細緻、具體告訴我們現今臺灣日本線導遊人員的焦慮態度構造，以及其對職涯變動的看法。觀光旅遊業為國家產業動能，更需要多語人材提供優質觀光服務體驗，因此本研究之成果能提供政府、旅行社擬定支持系統，或是臺灣日文系等相關單位，在觀光旅遊相關產業之就業力培養以及輔導學生就業時參考。然而日文系畢業且 45 歲以下之導遊從業人員因疫情關係另覓工作者眾多，且無法接受訪談者也多，使致不容易邀約到訪談對象。儘管如此，受測者只有三人還是不夠充分，今後應擴大年齡、

年資、區域等調查範圍，以期有更細緻、更具體的研究發現。

引用文獻

- 孔祥柏（2021），《探索新冠肺炎後臺灣觀光導游的停留與轉換》，臺北：銘傳大學觀光事業學系碩士論文。
- 李美蘭（2021），《新冠肺炎下航空業員工之知覺組織支持、工作不安全感與工作壓力之關聯》桃園：國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文。
- 林燈燦（2013），《觀光導遊與領隊概論》臺北：五南書局。
- 張春興（2000），《教育心理學》臺北：東華書局。
- 黃安邦（2021），《探討新冠肺炎下臺灣旅遊從業人員轉型培訓課程對觀光旅遊產業競爭力之影響研究》臺北：國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所碩士論文。
- 羅濟立（2020），〈日文系學生的就業焦慮、就業志向與就業動機〉《臺灣日語教育學報》35，140-168 頁。
- 小林利行・村田ひろ子（2022），「コロナ禍は暮らしや意識をどう変えたのか」『放送研究と調査』72，52-87 頁。
- 新井直樹（2021），「日本の国際観光政策の変遷と動向—コロナ収束後の持続可能なインバウンド観光振興にむけて—」『奈良県立大学研究季報』32，1-40 頁。
- 内藤哲雄（1993），「個人別態度構造の分析について」『人文科学論集』27，44-47 頁。
- 西谷まり（2013），「外国人日本語教師不安尺度の開発」『一橋大学国際教育センター紀要』4，3-13 頁。
- 藤井義久（2021），「新型コロナウイルス感染拡大が大学生に及ぼす心理的影響：COVID-19 感染拡大不安尺度開発に向けた予備的検討」『岩手大学教育学部附属教育実践・学校安全学研究開発センター研究紀要』1，195-204 頁。
- 布施悠子（2015），「母語話者日本語教師不安尺度の開発：新しい教材を教える場面に着目して」『一橋大学国際教育センター紀要』6，123-136 頁。
- 布施悠子（2020），「初任日本語教師の教育不安の変容についての

- 一考察：養成講座修了時から 2 年目終了時までの縦断的インタビューから」『一橋日本語教育研究』8，53-66 頁。
- 三島浩路(2011)「PAC 分析を利用した質問紙の開発と利用—「学校機器の問題を通して」—」『PAC 分析研究・実践集 2』，79-99 頁。
- 羅濟立(2021)「台湾人日本語学習者の読解不安についての一考察—PAC 分析の手法を通して」『臺灣日語教育學報』37，90-119 頁。
- 吉永崇史 & 遠山亮子(2004)「PAC 分析を用いた失敗体験から形成される知識構造の階層ギャップに関する研究」『経営情報学会 全国研究発表大会要旨集』，頁 40。

本論文於 2022 年 10 月 15 日到稿，2023 年 1 月 10 日通過審查