

平成 19 年度事業報告

協会設立後 21 年を経て旅行業界は大きく変わり、グループ旅行に同行するツアーコンダクターの業務の在り様もさま変わりしてきた。特に数年前より急成長している日帰りツアー特有の長時間添乗及び業務の煩雑さがツアーコンダクターの定着率を下げ、志望者を減少させている。

そうした背景の中添乗を専門職とする人達のモチベーションアップを目的に一昨年創設された職業表彰制度“ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー”も 2 回目を実施し、旅行会社からの推薦も加え業界に定着しつつある。日頃、旅行の付加価値を高めるために、重要な役割を果たしていながら黒子として裏方に徹している人達に与えられるこの榮譽ある賞のグランプリには、国土交通大臣賞が与えられ、吉村作治選考委員長も甲乙つけ難い高いレベル揃い、と講評されるほど非常に優秀な人達が各社から推選された。

また、去年は、(社)日本女性航空協会より生命・安全に貢献した女性を表彰したいとの申し出を受け、添乗中に危機一髪のところまで炎上する航空機から、グループメンバー全員を無事に避難させることに成功したツアーコンダクターや高速バス走行中のドライバーが心臓停止となり迷走するバスを急遽路肩に寄せ大事故を未然に防いだ勇気ある女性等 3 名が「第 11 回空を愛する女性たちを励ます賞」を受賞した。また、3 年前よりツアーコンダクターも運輸局長功労表彰対象と認められ、去年は 10 名もの功労者が関東運輸局長より表彰されるなど朗報続きの一年であった。

去年はグッドウィルの派遣法違反による全事業所の業務停止命令が大々的に報道され、派遣就労の不安定さが浮彫りにされた。当添乗サービス業界もこれをひとつと見過ごせない一面を認めざるをえず、TCSA は添乗労働に係わるコンプライアンスに取り組み、関係先への理解と協力を求める活動に力点を置いてきた。

協会会員会社や一部の旅行会社が受けた労基署の是正勧告に従うには、旅行業界の長年の慣習や業界固有の考え方を見直す必要があり、旅行会社及び JATA と協議を行うと共に、あらゆるメディアを通し世論づくりを積極的に行った。

一方、添乗業務の特殊性、特に宿泊を伴う旅行や時差のある海外旅行添乗の事業場外みなし労働の妥当性を厚生労働省に対し理解を求め、当局の見解を求める活動も JATA、サービス連合と共に行ってきた。

この問題は国会でも質問されたが、あくまでも労働基準行政は個々の事業所の案件毎に行うものであって、本省として統一的考え方、判断を出さないであろうことが判明した。

派遣先旅行会社の中には、本省の指針が出ないうちは従来の業界慣習に従うとして一向に改善への取り組みを行わない会社もあるが、JATA 添乗員問題検討部会等において長年に亘り問題を整理し検討した結果、国内日帰り旅行と大会行事・イベントについては添乗労働の時間管理が可能であるとの合意を得たので、せめてこの 2 形態については早急に時間管理を派遣先旅行会社に求めていくこととした。

労基署のみならず、各労働局は添乗派遣について派遣法違反の指摘を細々とし始めている。特に 1 本毎に派遣契約書、就業条件明示書に始業、終業、休憩時間を明記するよう指導が為されてきており、雇用者である当業界会員会社は対応に苦慮している。

正社員と非正社員の格差是正の大きなうねりが当業界にも押し寄せてきている。景気回復の上、少子化により減少している若年労働者の大企業志向は高まる一方で、季節波動があり賃金と身分の不安定な添乗という職業を選択する若年層は激減していることが浮彫りになった 1 年でもあった。

今こそ派遣先である旅行業界と一体となって、お客様の理解を得ながら良質の添乗サービスを提供す

るツアーコンダクターが安心して希望を持って仕事ができる環境づくりを行っていくことが求められている。その結果、優秀な人材を確保、育成し継続的に提供することによって協会は旅行業界に寄与していく。

協会の事業運営は会費収入と事業収入で成り立っているが、その事業の大きな柱である旅程管理研修は、実施登録機関の急増による競合の激化、添乗員志望者の減少等の影響により、昨年度の協会主催研修の受講者数は、総合 688 名、国内 1,872 名と前年に比し激減する結果となった。

本年度以降は、受講生がより受講しやすい体制を整え利便性を図ると共に、研修内容の更なる充実を推進していく。

事業の一方の柱である厚生労働省からの受託事業のうち、「派遣元責任者講習会」は平成 19 年度から実施機関が登録制となり協会自主運営に移行されたが、受講人員も順調に推移し事業運営に大きく貢献した。更に 19 年度を初年度とした 2 ヶ年事業である「産業雇用高度化事業」は、添乗員の質的及び量的な不足の解消をテーマに、添乗員的能力開発とモチベーション向上を目的としたコミュニケーションツールの開発と、添乗員の確保に向けた効果的なツールとして、旅程管理基礎研修を中心とした e ラーニングシステムの開発を行った。

更に、添乗員の新しい募集形態として定着してきた「離職者等再就職訓練」も、雇用能力開発機構及び東京都から受託して研修を実施すると共に、シルバー層を中心とした「シニアワークプログラム」は神奈川県を皮切りに、東京都、埼玉県と受託し、会員会社に登録、それぞれ戦力となっている。研修費用が公的資金で賄われるこれらの研修は今後とも協会事業の柱と位置づけ、首都圏以外の地域開催を働きかけ会員会社の募集の一助としていく。

平成 19 年度推進してきた事業概要は次の通りである。

1 . 添乗業務に係わる事業

1) 添乗労働時間管理の捉え方について厚生労働省本省の指針を得た上で関係先との統一的な考え方を策定する。

TCSA, JATA, サービス連合 3 団体会長名にて平成 19 年 2 月 2 日に厚労省に添乗労働に関する考え方をまとめ、本省見解を求めて提出後、各形態別の添乗実態について再調査の依頼があった。各団体で実例に基づき再調査の結果、国内日帰り等 2 形態の添乗については実時間管理可能と判断し、6 月末に再提出するもその後何ら回答が無かった。よって、TCSA としては 3 団体の合意に基づき平成 20 年度から自主的に 2 形態については実時間管理をしていくことを決議し、申入れと共に具体的実行に移る。

2) 添乗員に関する環境の改善に向けての施策

添乗業務の明確化 本来業務以外の取り扱い方のコンセンサス 業務環境の改善

添乗労働時間管理とは切り離して、添乗労働に関わるコンプライアンス(打合せ・精算業務の時間管理による適正賃金の支払い、深夜労働に対する割増賃金の支払い等)に的を絞り、TCSA 会長名にて 11 月以降取引先旅行会社に対して実施を求める行動を開始した結果、金額の多寡はあるものの支給の方向に大きく前進した。又、JATA との見解が一部乖離していた添乗基本業務、付加業務等の明確化については、添乗業務改善委員会で検討、整理の上一覧表とし会員会社に配布、徹底を図ると共に、旅行業界からも作成の要望のあった、付加業務、特別業務等のモデルタリフを作成し、会員会社に配布、活用を求めていくこととした。又、海外におけるガイド問題の法的規制一覧表を作成、配布した。

3) 厚労省受託「雇用高度化事業」

昨年度の懇談会のまとめを受けて、実行年度の初年度として具体策を定め、会員会社の募集活動の一助となる募集ツール等の作成を推進する。

主眼を「添乗員の質的及び量的な不足の解消」に絞込み、実施テーマを 添乗員的能力開発及びモチベーション向上を目的としたコミュニケーションツール及び運用方式の開発、 添乗員の確保に向けたツールの開発とした。実施1年目の平成19年度は、 については内外からの視点によるインタビュー、アンケート等を実施し、「添乗員の成長モデルを3段階に分類した業界共通のチェックツール」を開発した。 については、基礎研修を中心とした「eラーニングシステム」の開発、ビデオ作成を行い、各々平成20年度の実施に向けていくこととした。

4) 「ツアーコンダクター職業フェア」の開催

JATA 世界旅行博におけるフェアの改善及び継続開催に加えて、地域からの開催希望に対しては積極的にノウハウと資金的助力を行っていく。

今年度から始めて有料の会議室を使用し、一回開催として9月14日の世界旅行博初日の業界入場日に合わせて職業フェアを開催した。参加者は、大学、短大、専門学校の計17校、118名で、添乗員厚生委員会の運営により、現役添乗員の経験談、就職ガイダンス等のプログラムで好評裡に終了した。

5) 地域の要望に沿った旅程管理研修の開催

要望のあった札幌、大阪、福岡における研修開催回数の増加及び受付から修了結果通知までの期間短縮に加えて追加設定要望に対する少人数催行等弾力的対応の実施。

他機関受講会員会社との意見交換による旅程管理研修受講者増への努力及び非会員の受講促進

研修開催回数の増加希望のあった各地域については要望に応えて設定をした他、出張研修の設定も弾力的に運用を行ってきた。特に会員会社から要望の強かった、受講生の修了率のアップについては研修委員会で検討の下、学習ポイントの事前配布、修了テストの改訂、未修了者への再受講に加え短期間内実施の再受験制度の新設など大幅な改定を行った。更に事務局による他機関受講会員会社への実情聞き取り、7月以降の受講料キャンペーン料金の設定などにより、秋期以降歯止めはかかったものの、受講者の減少傾向は続いていて予断を許さない状況である。

6) 委託訓練制度実施、シルバー人材センター出張講座開催等による応募者増加策の推進

公的機関の仕組みを活用した訓練、養成制度とのタイアップ及び教育機関への出張講座開催による会員会社募集へのバックアップ体制の強化

雇用・能力開発機構委託訓練(1月~3月・13名)東京都委託訓練事業(10月~12月・23名)及び神奈川シルバー人材センター資格取得講座(2月28名・7月30名の2回実施)等により、会員会社協力の下、新しい人材確保の手段として開発を図り一定の成果を得た。委託訓練は3ヶ月の長期間であり、研修会場の関係から東京地区に限られるが20年度も継続していくと共に、シニア人材確保については20年度は東京(1月)、埼玉(1月)、神奈川(2月)の他、他県(熊本・福岡・大阪・岡山)からも問い合わせがきていることから今後拡充していき、応募者減少傾向の会員会社の募集の一助としていく。

7) 派遣添乗員就業規則モデル作成の検討、実態調査

就業規則のモデル作成を研究すると共に、所官庁への届出の徹底を図っていく。

会員会社から作成要望のあった派遣添乗員専用の就業規則モデルについては、協会にて作成の必要性は感じていても現行労働法規との整合性がとりにくい点が多々あり、労働時間管理、休憩、有給休暇、休日労働等の統一見解が確立される時期まで先送りとせざるを得なかった。

2. 添乗を専門職とする人達のための事業

1) 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2007」表彰制度

第2回目を迎える今年度は、推薦対象をTCSA賛助会員の旅行会社所属員にも拡大し、名実共に業界を挙げての添乗員表彰制度として定着させていく。

前年度の第一回目に懸案であった賛助会員の旅行会社にも参画を呼びかけ推薦を依頼した結果、旅行会社4社を含めて14社より16名の推薦があり、実行委員会及び選考委員会において厳正なる審査の結果、グランプリ1名(国土交通大臣賞)、準グランプリ2名(選考委員会委員長賞)及び特別賞3名(TCSA会長賞)を選考し、9月14日のJATA世界旅行博初日業界入場日に会場メインステージにおいて表彰式を実施したほか、マスコミへのリリースを行った。当表彰制度も2回目を終了し、一定の方向づけができたことから、明年以降も継続し業界におけるツアーコンダクター表彰制度として定着を図っていく。

2) 各地域における自主的研修・セミナー、添乗員の日開催等に対する講師派遣、経費の援助

協会主催のブラッシュアップ研修、レベルアップ研修に加え、各地域で自主的に開催する要望があった場合は、添乗員の日と同様にバックアップを行っていく。

JATAと共催のレベルアップ研修(海外旅行トラベルメディスン、ストレスケア、基本動作再確認講座、海外旅行トラブル防止と対応)はピークを避ける趣旨から20年2月に東京・大阪で実施。TCSA主催のブラッシュアップ研修(国内旅行トラベルメディスン講座)は12月~1月に、札幌、東京、名古屋、大阪、福岡の5地区にて実施した。「添乗員の日」については、今年度は要望のあった福岡地区のみに留まり、マナー講習の講師の派遣を行った。

3) 添乗員能力資格認定、デスティネーションスペシャリスト、世界遺産検定講座へのチャレンジ推進

添乗員能力資格認定試験の課題を洗い出し受験者の拡大及び旅行会社への浸透を推進する。同時に外部のこれ等の資格取得が添乗員として今後業務上有利になることが考えられるため、積極的な参加を促す施策を講じていく。

12回目を迎えた添乗員能力資格認定試験は、未受験会社に対して個別に要請する他、体験受験制度などの新設、5名に1名無料のキャンペーン料金導入により、賛助会員旅行会社も含め20社、100名の受験者と、昨年度に比し倍増した。

4) 添乗員相談室、添乗実態調査自由記載事項への対応

相談室への相談内容、実態調査における要望等を整理分析すると共に改善案のアクションプランを策定し、具体的改善に向けて行動していく。

業務改善委員会において、一昨年度の「TCSA 添乗員相談室」相談案件及び平成 18 年度集計の「派遣添乗員労働実態調査」における自由記載欄で集約した改善意見のうち、委員会として取り組む事案を検討した結果、現在多数の添乗員にとって大きな負担となっていることにより改善希望意見の多かった「お客様アンケート添乗員評価記入欄」について改善要望事項をまとめ、あるべき形式を旅行会社に要望していくことを平成 20 年度の継続重点項目とし、引き続き検討を加えていくこととした。

3. 業界発展に資する事業

1) 「JATA・TCSA 定例協議会」、「添乗員労働問題研究会」、「添乗員問題検討部会」等による添乗員処遇改善策の推進

添乗に関わる業界共通の諸問題と、懸案の添乗員処遇全般の改善に向けて検討すると共に、JATA を初めとして、ANTA,OTOA,TIJ 等観光関係団体と連携し、支援を求めていく。

添乗労働問題に関しては、「JATA 添乗員問題検討部会」を中心に改善策について検討を重ねてきたが、コンプライアンス（添乗打合せ・精算適正手当支給、深夜労働時間外割増支払い等）については JATA 内の通達もあり、一定の前進が見られた。しかしながら、添乗労働時間管理については厚労省の動きが見られなかったこともあり、課題解決を翌年に持ち越す結果となった。尚、JATA,ANTA との賛助会員相互加入については、同意を得て平成 20 年度に実現することとなった。

2) 国土交通省所管部門、厚生労働省労働行政担当との緊密な連携及び支援依頼

業界の直面する課題の迅速な報告及び対応方への助言依頼、及び官庁所管行事への積極的な参画により協会のアピールを図っていく。

国交省観光事業課との対応の他、新設の観光経済課には業界統計データなどの提供、観光資源課調査への協力、新任観光担当審議官への協会概要説明などを行ってきた。厚生労働省に関しては、労働基準局との折衝が足踏みする中で、受託事業関係所管部署とは連携を強化し、順調に進捗している。

3) 協会及び業界としてあらゆる場面を利用した効果的な PR

業界マスメディアとのパイプの強化、時宜を得たニュースリリースの実施による協会及び業界の認識の浸透と啓蒙推進を図る。

総会後の記者発表、TC オブ・ザ・イヤーの記者発表・国交省記者クラブ投げ込みなどの他、旅行会社へのコンプライアンス依頼などをニュースリリースして啓蒙を図った。

4) 「派遣元責任者講習会」制度改定への対応

本年度からの制度改定を踏まえ、他実施機関との差別化を図り、大口受講会社への優遇策など積極的な展開により今後の路線を固める年度としていく。

平成 19 年度から厚生労働省の受託事業としてではなく、登録団体による自主開催となったが、新規参入は 1 社に留まった為、受講生数は前年並みを確保し、2 月末見込みで 5200 名となっている。厚労省からの受託金は廃止されたが、受講料金の値上げにより、収支状況は好転し、協会事業運営の最大の柱となりつつある。大口受講会社に対しては、受講者数の制限撤廃などにより便宜を図った。

5) TCSA 地区協議会との連携強化及び中部地区協議会発足への働きかけ

北海道、九州に続いて設置された関西地区協議会と緊密な連携の下、地域自主的活動の援助を行うことに加えて、未設置の中部地区の設立に向けての働きかけを行っていく。

旅程管理研修開催時期、ブラッシュアップ研修、講師研修開催時期等についても地域協議会の意向を確認して設定を行った。中部地区の協議会設置については一部異論もあることから暫く静観することとした。

6) 保険業法改正施行に向けての「TCSA 共済会」の運営課題、法的整備の研究

保険業法改正に伴う共済制度の体制整備に向けて添乗員厚生委員会を中心に、今後の運営形態、給付内容等の検討を行っていく。

平成 18 年に施行された保険業法改正に伴い、共済会の運営方法の移行が義務づけられたが、社団法人が運営している場合は当分の間(4~5年)経過措置期間が設けられていることにより、平成 20 年度以降の検討課題とした。

7) TCSA ホームページの見直し

添乗志望者、会員会社、現役添乗員に向けて、専門家のアドバイスを得て内容の見直しに取り組む。更に「TCSA 事務局だより」等を活用した 会員会社が必要とする情報の迅速かつ的確な発信と、協会委員会、事務局等の活動実態の認識強化及び TCSA ホームページ上に会員各社の募集説明会日程を公示するなど情報発信の強化による協会、正会員一体感の醸成を図る。

トップページ、コンテンツなどを大幅変更し、外部委託により協会から発信するホットな情報を適確なタイミングで掲載することができつつある。又情報画面に写真などを多用し、見やすい画面とすることも心がけた。