

平成 24 年度事業計画（案）

昨年は、東日本大震災、原発事故の発生により観光も今まで経験したことがないほど大きなダメージを受け、大変厳しい年であった。一瞬にして大切な人や物が失われてしまう自然災害を眼の当たりにし、人々の人生観、価値観、行動様式は大きく変わり、家族旅行やボランティアツアーなど人と人のつながりを大切にする“旅”への関心が高まりつつある。

今年は日中国交正常化 40 周年、日米桜寄贈 100 周年にあたり夏にはロンドンオリンピック、麗水国際博、東京スカイツリーのグランドオープンなど国内外で多くのイベントが開催され、旅行需要の高まりが予測されている。また、オープンスカイ政策による羽田空港の国際化の拡大、成田空港での発着枠の増大、LCC の就航なども追い風となり、より一層の飛躍が期待される一方、歴史的な超円高傾向は海外旅行には有利であるものの国内産業への影響は大きく、景気低迷を長引かせかねない。

このような状況下、TCSA は次なる四半世紀への第一歩を踏み出す記念すべき年を迎える。25 年を経て新たに生まれ変わる一般社団法人には会員企業や関連団体から支持され信頼される価値ある活動が求められる。

添乗の現場や業務の実態は、25 年の間に大きく変わった。とりわけ 9.11 後、世界情勢が大きく変わりテロ、暴動、内乱、反政府デモなど不穏な情勢に加え、地震、洪水、大津波、火山噴火などの自然災害が多発し、添乗中にそれらに巻き込まれるケースが非常に増えてきている。協会は会員会社を通してその実態を把握し、対処方法などについての情報収集に努め今後、会員会社が同様なケースに遭遇した時に協会として相談に乗れるデータを昨年から構築し始めたが、今年は更に精度を高めた調査を行い更なる事例への対応が可能となるよう会員会社の協力を求めてゆきたい。

ESCORTED TOUR への参加者も時代と共に大きく変わり当然なこと乍らツアーコンダクターへの期待も変わってきている。旅行参加者の一番近くで参加者の本意を観聞きしているツアーコンダクターから生の声を聞き、協会の活動に活かしてゆきたい。

また、TCSA 会員会社にとって最も重要な人材の確保と養成そして、質の向上のための諸施策を講じてゆきたい。

社会現象である“高齢化”は TCSA 会員企業に所属するツアーコンダクターにも言え、TCSA では平成 22 年度より独立行政法人「高齢・障害者雇用支援機構」からの受託事業として添乗サービス業での高齢者の雇用維持、推進に関する調査研究を行い、課題を整理してきた。高齢化するツアーコンダクターの活用やキャリアチェンジの成功事例などをまとめたガイドラインを基に普及セミナーも今年を行う予定である。

添乗を専門職としている人たちのやり甲斐、モチベーションアップを図るための職業表彰“Tour Conductor of the Year”は今年7年目を迎える。昨年は初めて国土交通大臣表彰を添乗専門職2名が受賞したが、今年も添乗を専門に行っている人たちの社会的地位を高め、誇りを持って添乗し続けられるよう処遇の改善を図り職場環境の整備を行ってゆきたい。

昨年度からの継続事業が中心となるが、今年度は次の事業を重点的に取組んでいきたい。

1) 添乗環境整備事業

- ・ 宿泊を伴う添乗業務への対応
- ・ コンプライアンスの徹底 会員組織率を高めるための働きかけ
- ・ 介護を要する旅行参加者の取扱いセミナーの開催
- ・ 「添乗員相談室」及び「職業意識調査」自由記載欄に寄せられた相談内容、課題への取組

2) 高齢化する添乗専門職の活用

- ・ 派遣会社として取組むべき課題への対応
- ・ 普及活動

3) 変化する添乗現場への取組み

- ・ 添乗業務ガイドライン(グリーン・ブック)の見直し
- ・ 添乗業務ガイドラインの周知、徹底
- ・ ツアーコンダクターの職業観の確立
- ・ 添乗現場からの情報収集及び発信
- ・ TCSA NEWS の紙面見直し

4) 人材確保と人材育成

- ・ 職業フェアの見直し
- ・ eラーニングの活用
- ・ 旅程管理研修の拡充

5) 「労働者派遣法」改正への対応

- ・ 派遣元責任者講習会の実施

6) 一般社団法人への移行

【 】 会員会社の円滑な事業運営に資するための事業

添乗環境整備事業

- 1) 宿泊を伴う添乗業務への対応
- 2) コンプライアンスの徹底 会員組織率を高めるための働きかけ
- 3) 介護を要する旅行参加者の取扱いセミナーの開催

ツアーコンダクターの人材確保と育成

- 1) 旅程管理研修受講者増加策と出張講座促進

高齢化する添乗専門職の活用

- 1) 派遣会社としての取組むべき課題への対応
- 2) 高齢化するベテラン添乗員の活用普及活動・セミナーの開催

変化する添乗現場への取組み

- 1) 添乗業務ガイドライン（グリーン・ブック）の見直し
- 2) 添乗業務ガイドラインの周知、徹底
- 3) ツアーコンダクターの職業観の確立
- 4) 添乗現場からの情報収集及び発信

「労働者派遣法」改正への対応

- 1) 改正案成立後ポイントを解り易く解説し、雇用者責任と使用者責任を明確にした冊子の作成

【 】 添乗を専門職とする人達のための事業

ツアーコンダクターのモチベーションをアップさせるための諸表彰制度

- 1) TCSA 会長表彰（永年勤続表彰・特別永年勤続功労表彰・功績表彰）普及及び表彰式の実施
- 2) 地域運輸局長表彰の周知と未申請地域における拡充
- 3) 国土交通大臣表彰の周知と申請
- 4) 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012」表彰制度の周知徹底、候補者増加策及び広報活動

添乗員の評価制度の確立

- 1) ツアーコンダクターに求められる職業能力の明確化及び自己研鑽ツールの普及
成長3段階自己チェックリスト活用による雇用主、添乗員自身の相互評価の実施
- 2) 包括的職業能力評価制度のマニュアル作成と活用

添乗員能力資格認定試験の普及活動

- 1) 3級試験の増員策として大学、専門などでの試験の実施
- 2) 派遣先旅行会社への制度のPR及び理解を求めるための施策

添乗専門職の資質向上

- 1) 地区協議会によるブラッシュアップ研鑽セミナーの支援
- 2) JATA 共催レベルアップ研修（海外添乗を中心とした基本・トラブル対応・メンタルトレーニング・添乗実務に即した法令・約款等）
- 3) 世界遺産eラーニング講座受講促進及びeラーニング基礎研修の促進（大手旅行会社の通信教育の活用）
- 4) トラベルジャーナルとの共催による「国内・総合旅行業務取扱管理者」受験対策講座の実施
- 5) 海外実地研修の実施
- 6) 「旅博」における職業フェアの活用と見直し

ツアーコンダクターの苦情、要望、提言等を探り上げ、改善に向けて活かす施策

- 1) 「TCSA 添乗員相談室」の充実及び事例・対処方の活用
- 2) 「添乗員相談室」及び「職業意識調査」自由記載欄に寄せられた相談内容、課題への取り組み

【 】 業界発展に資する事業

労働局需給調整事業部、日本人材派遣協会等と派遣に関する情報交換の促進

観光関係関連機関との連携及び情報交換の推進

JATA、ANTA、OTOA、サービス連合、日本観光振興協会等からの情報収集及び発信

観光庁、厚生労働省行政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、受託事業等の情報収集

「派遣元責任者講習会」の開催

TCSA 会員会社への便宜供与を堅持しつつ、他実施機関との差別化を図り協会事業の柱として受講者減少傾向に歯止めをかける方策

- 1) リスティング広告の継続（費用対効果の検証）
- 2) 月2回の実施（会場の小規模化による効率化）

一般社団法人への移行

- 1) 一般社団法人へ移行手続き（新定款及び公益目的支出計画の策定）

広報活動

- 1) TCSA NEWS の紙面見直し
- 2) プロの添乗専門職を業界紙やメディアにアピールし職業としての社会的認知を促進
- 3) 「地球まるごと私の仕事場！」「TCSA25年のあゆみ」の活用をとおして添乗専門職をアピール
- 4) 各種会合、機関への積極的な参画による協会啓蒙活動
- 5) TCSA ホームページ、WEB の活用

協会基盤強化のための新事業の創出、各受託・助成事業の開拓

公益、収益事業の収入減少を補う新規事業の開発

- 1) インバウンドの新ガイド制度への対応
- 2) 「総合特区制度」の観光分野における地域活性化への対応
- 3) 求職者支援訓練の認定申請
- 4) 受託事業の開発

・研修委員会

旅程管理研修は、昨年より受講しやすい環境を整備するため、出張研修として催行人数を従来の5名から3名にするなどの改善を行ってきた。本年も昨年に引き続き、より一層の受講しやすい環境の構築に努める。

平成24年度の研修受講者予測人数は、昨年の震災の影響による採用控えの反動等を考慮して、国内・総合コースともに平成22年度実績に近い人数を予測とする。

1. 研修開催計画及び受講人数

1) 基礎研修

種別	受講人数
基礎研修（eラーニング）	90名
基礎相当研修	1,250名
計	1,340名

2) 国内研修(含む新規受講、再受講)

地区	実施回数	新規受講	再受講
札幌	7回	60名	5名
仙台	3回	50名	0名
東京	17回	570名	5名
静岡	2回	60名	0名
名古屋	5回	100名	0名
大阪	12回	420名	5名
岡山	1回	40名	0名
広島	2回	70名	0名
福岡	7回	80名	5名
鹿児島	1回	20名	0名
那覇	3回	30名	0名
計	60回	1,500名	20名
			合計 60回・1,520名

3) 総合研修(含む新規受講、再受講、国内免除)

地区	実施回数	新規受講	国内免除	再受講
札幌	1回	5名	5名	0名
仙台	1回	5名	5名	0名
東京	10回	70名	85名	0名
静岡	1回	5名	5名	0名
名古屋	1回	5名	5名	0名
大阪	6回	40名	40名	0名
広島	2回	10名	10名	0名
福岡	3回	5名	30名	0名
鹿児島	1回	5名	5名	0名
那覇	1回	5名	5名	0名
計	27回	155名	195名	0名
合計 27回・350名				

2. 研鑽研修

1) ブラッシュアップ研修・レベルアップ研修

JATAと共催実施「レベルアップ研修」、TCSA独自で実施「ブラッシュアップ研修」ともに継続して実施する。ブラッシュアップ研修については各地区連絡会を主体に実施を行う。

2) 海外実地研修

会員会社および旅程管理研修を修了した非会員受講者を対象に、夏期もしくは冬期の実施について開催希望を鑑みて実施を検討する。

3) その他講座の実施

ア．旅行業務取扱管理者試験対策講座の実施

昨年催行に至らなかった「旅行業務取扱管理者試験対策講座」について、専門学校との提携により対象に実施する。

イ．その他講座の検討

eラーニングシステムを活用した添乗専門職のための「eラーニング講座」の開設について検討を行っていく

4) トラベルカウンセラー制度への対応

添乗員の得意とする分野であるデスクティネーションスペシャリストの対象地区が拡充されたことから会員会社所属添乗員に受講の促進を図る。

3、研修関係改善及び強化に向けて委員会としての対応

1) 旅程管理研修受講者増加策の検討（会員、非会員）

TCSAホームページの充実に努めるとともに、会員会社の利用を促進するために、各社への積極的なアプローチと柔軟な運営に努め、より一層利用しやすい環境整備を行う。

2) 講師登録に際しての講師研修の実施及び登録基準の見直しを行う。また、研修資料(テキスト・教本・レクチャー等)の運用方法について検討を行う。

3) 職業能力開発ツールの利用促進及び職業能力開発一覧に基づく会員各社におけるキャリアアッププランの構築を行う。

添乗員の評価ツールの普及に努めながら、添乗員がキャリアアップしていくためのモデルプランの構築を行う。

4) 通訳案内士新ガイド制度における旅程管理研修の実施・受講者拡充を行う。

5) 基礎研修・世界遺産eラーニングの普及・運営に関する検討

基礎研修及び世界遺産eラーニング講座の利用を促進するために、会員及び非会員に対し幅広く案内を行う。

6) 人材確保（紹介）ツールの検討

会員会社が添乗員を確保するために、TCSAとして雇用訓練制度等を利用した支援を行う。

・ 添乗業務改善委員会

1、添乗労働問題への取組み（法令順守の徹底、時間管理問題、業務改善関係、アクションプランで掲げた処遇改善策等）

- ・ 派遣元、派遣先、関係先への要請

2、バリアフリー旅行と添乗サービスの問題の提言と改善

- ・ JATA バリアフリー旅行部会との情報交換
- ・ 要介護参加者への対応についての勉強会を開催

- 3、各国の観光ガイドングに関する規制調査と徹底
 - ・ 各国の観光ガイドングに関する法的規制の調査と派遣元への周知徹底
- 4、「労働者派遣法」の改定に伴う会員会社と派遣先への要点の取りまとめ冊子の作成
 - ・ 派遣法の改正にあわせ変更点を会員にわかりやすく理解できる冊子の送付
- 5、「TCSA 添乗員相談室」に関する事項
 - ・ 添乗を専門職とする人達からの、派遣先や派遣元に関する相談の内コンプライアンスに係る事柄について検証
- 6、「派遣添乗員の業務ガイドライン&添乗業務対応事例集」(グリーンブック)改訂
 - ・ グリーンブックの追加修正と添乗員の業務ガイドラインの徹底

・ 添乗員厚生委員会

- 1、「TCSA 共済会」の充実

昨年、給付内容の中の高度障害給付金について会員より高度障害認定を受けた者がいるが、TCSA 共済会の高度障害給付金の規程には当てはまらない、今後このようなケースが発生した時には給付を受けられるよう希望したいとの意見があったことから、高度障害給付金を含め、規定内容と運用条件の見直しをおこない、充実を図っていくこととする。
- 2、「TCSA 事故対応事例集」の情報更新

昨年度、添乗員事故、事件、トラブル等の対処方法や処置方法に関する具体的な事故対応事例の収集と検討により「事故対応事例集」の構築をおこなってきたが、今後も引き続き会員各社に対し情報提供協力要請をおこなっていく。
- 3、「ツアーコンダクター職業フェア」の実施

平成 24 年度の実施に向けて、2 部制から 1 部制にするなど今までの改善点等を踏まえて検討をおこなう。

・ 添乗員能力資格認定委員会

試験実施日について、毎年添乗が閑散期を迎える 12 月第一水曜日で設定していたが、会員各社及び受験者から 1 月下旬～2 月上旬での実施を希望する声が多かったことから、今年度については実施日を変更することで検討していく。

受験者数を増やすための施策及び受験しやすい環境整備については昨年同様行っていくこととする。

また、対外的な認知度アップに向け、旅行会社に対して試験制度の理解を求めていく。

- 1、試験実施日の変更

会員及び受験者の声を反映し、試験日を変更することで検討していく。
- 2、対外的な認知度アップに向けて活動の継続

募集型企画旅行を取り扱っている主な旅行会社に訪問し、試験制度の理解と受験を促す。
- 3、認定資格価値の公認

観光庁の後援の取得。

4、受験しやすい体制の継続

試験対策講座 e ラーニングの継続実施

受験料割引制度（TCSA 共済会加入者割引、正会員内勤者割引、団体割引）の継続実施

出張試験の継続実施

5、試験運営方法の見直し

より一層コスト削減を図るべく、試験問題作成等、運営方法の見直しを行う

“ ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012” 表彰制度

7年目を迎える本年度は、昨年に引続き推薦依頼対象会社を TCSA 正会員会社に加えて賛助会員旅行会社及びその他添乗派遣のある旅行会社も含めて、名実共に旅行業界で添乗を専門職とする人達全員に範囲を拡大、定着化を図る。

推薦範囲を拡大して参画を呼びかけることから、添乗日数を 100 日以上の条件を除外して多くの会社から候補者の推薦をしやすくする。また、表彰制度及び受賞者を広く内外にアピールし、添乗専門職の人達のモチベーションを向上させることを主眼とする。

ホームページによる告知と推薦の際に提出する推薦書、添付書類等は web でいつでも受け付けをし、多くの方から応募していただくような改善を図る。

表彰日：9月21日（金）

場 所：東京ビッグサイト「JATA 旅博 2012」

・組織活動

1、「運営幹事会」

基本的に隔月毎に開催し急激に変化する派遣事業の健全な発展のために、重要事項に対してスピーディーな意志決定を示していくために、理事会に準じた協議機関として継続していく。また、各委員会活動の報告や決議事項についても審議事項としていく。

- 1) 実効性のある会員増強策を推進
- 2) 一般社団法人への移行（定款改定、公益目的支出計画書の作成、申請準備）
- 3) TCSA 正会員年会費の改定
- 4) 賛助会員に対する価値ある情報発信
- 5) 協会広報の強化策（価値有る情報発信、TCSA NEWS の編集）
- 6) TCSA 運営の改善（公益事業収入拡大策、受託事業に受注、収支赤字の改善）
- 7) JATA 及び関係団体との連携
- 8) TCSA ガイドラインの派遣先旅行会社への徹底（グリーンブックの普及）
- 9) 添乗労働時間問題と添乗労働に係るコンプライアンスの徹底
- 10) 持続可能な組織運営のための諸施策

2、派遣元責任者講習会

厚生労働省からの委託事業ではなくなり、認定開催となり6年目を迎えた。近年、一般の民間企業も講習開催に参入したことによる競合や派遣業界の低迷により1回あたりの受講者数は減少している。受講希望者は横ばい傾向であると思われるが、平成24年度も他実施機関との調整を図り、実施会場の小規模化などにより東京地区は月2回を計画して効率化を目指していく。引き続き公益法人の講習グループでのリスティング広告は掲載していく事とする。

正会員の受講料全は協会補助を今年度も継続する。

開催計画

東京地区：年間16回 各90名	1,440名
その他地区：北海道・愛知・大阪・福岡 各200名	800名
(上記以外の地方都市でも開催を検討中)	総計2,240名

3、受託事業関係

1)「添乗サービス業」包括的職業能力評価制度整備事業

平成23年度・24年度の2年間事業の2年目となる今年度は、昨年度作成した「添乗サービス業職業能力評価基準」の普及啓発及び活用例の作成を行っていく。

2) シニアワークプログラム

今年度は、昨年度実施した岡山県と一昨年まで実施していた埼玉県で実施する予定。

その他地区については、会員会社の受入れの意思確認を行った上で各都道府県シルバー人材センターへ開催の打診を行う。

4、対外PR活動

1) TCSA NEWS の活用と紙面の見直し

2) プロの添乗専門職を業界紙やメディアにアピールし職業としての社会的認知を促進

3)「地球まるごと私の仕事場!」「TCSA25年のあゆみ」の活用を通して添乗専門職をアピール

4) 各種会合、機関への積極的な参画による啓蒙活動

5) TCSA ホームページ、WEBの活用

6) TCSA だよりの活用