

OPINION

“旅行会社”“ツアーオペレーター”“添乗員”3者の共存共栄なくして、お客様に信頼と安心を与える旅行の提供は不可能

添乗員は最大の広告塔であると共に情報の宝庫です

添乗員派遣業務と併せ海外のツアーオペレーター業を経営する立場から、添乗員(殆どが派遣添乗員)の現場での働きぶりを見ますと「献身的ですばらしい!!」の一言です。

現在の自国中心の過ぎると思われる旅行業法、過剰とも思えるお客さまへの対応、そして早朝から深夜にいたる過酷な業務にも拘らず、常にお客様には「微笑み」を持って接し、現地で見る添乗員は殆ど「スーパーマン」いや「スーパーウーマン」です。

添乗員はお客様とある期間行動をともにし、昔流で言えば「同じ釜の飯を食べた」間柄になるわけです。そして、お客様から電話やインターネットでは得られない貴重な「生情報」を得られるわけですが、この添乗員の情報を基にしてより効率的な顧客管理、営業展開を実行している旅行会社はあまり多くないというのが私の実感です。考えてみれば非常に「もったいない話」です。

一般的に募集型ツアーの場合、主催会社の担当者は殆どお客様に直接接する事もなく、お客様の趣向、匂いを感じる事はありません。しかしながら、反面、いかにマーケットに合った商品造成をしなければならないかというのも、旅行会社にとって最重要課題なわけです。

主催会社がこの「スーパー添乗員」と言われる「人財」にもっと注目し、彼らの「やる気」を引き出す事が出来れば、結果的にその会社の業績に大きく貢献する事は間違いありません。添乗員にとっても、努力した結果を正当に評価されるのであれば、益々自己練磨し、お客様に満足感を与え、結果としてお客様のリピーター率の向上に繋がるわけです。

旅行の評価は、添乗員、ガイド、すなわち人間です。

ニューヨークのテロ、そしてSARS騒動以降日本からの旅行客が一時期激減したために、海外での日本人ガイド、日

本語ガイドが生活のためにこの業界から離れ、より好条件の他業種に転職しましたが、ある程度回復した現在でも再度ガイド業に復職する人が少なく、世界各都市でガイド不足が深刻となっています。

我々ツアーオペレーターの総合評価も、手配したガイドの評価に負うところが大きいですから、何とか良い人材を確保すべく悪戦苦闘をしておりますが、現在のコスト優先のマーケットではベテランガイドの確保は難しく、今後も同様のマーケットの指向が続く限り、お客様に満足していただけるサービス提供が益々困難になる事も事実です。



TCSA監事・元OTOA会長
(株)クリエイティブ・ツアーズ代表取締役社長
岡田 勝美氏

この状況は添乗員派遣業務にも言える事で、添乗員の業務内容が非常に「知的」そして「肉体労働」の割にはまったく正当な評価をされていない現状を見ますと、主催旅行会社がいかに料金の高いホテル、レストランの仕入れをして高品質な旅行商品の企画販売をしても、「旅」の原点である、最終的なお客様へのサービス提供者である添乗員という「人財」に投資をしない限り、他社との商品差別化も出来ず、結果的には、将来「ツアー離れ」「旅行会社離れ」が一段と加速するのではと、強い危機感を持たざるを得ないと思っています。

「旅行会社」「ツアーオペレーター」そして「添乗員」と、この3者の共存共栄が出来てこそ、本当に消費者に信頼と安心を与える商品サービス提供が可能になり、次世代の若者に「希望と自信」を与える事が出来る業界になるのではないのでしょうか？ 業界人として我々の責任も重い事を痛感しております。

CONTENTS

OPINION ————— 1

“旅行会社”“ツアーオペレーター”“添乗員”3者の共存共栄なくして、お客様に信頼と安心を与える旅行の提供は不可能

(株)クリエイティブ・ツアーズ代表取締役社長 TCSA監事 岡田 勝美

特集 ————— 2

「日帰りバスツアー等における添乗員の業務改善要望書」を提出
添乗サービスの在り方の見直しの検討を依頼

TOP INTERVIEW ————— 4

株式会社 阪急交通株式会社

代表取締役社長 小島 弘氏をお訪ねして

TCSAだより ————— 8

TCSA共済会給付基準の大幅改定を明年から実施!!

「平成17年度ツアー・コンダクター職業フェアー」成功裡に終了!!

会員動向 編集後記

TCSA REPORT ————— 6-7

平成17年度「関東運輸局長表彰」を
専門添乗員3名の方が受賞!!

「個人情報漏洩問題と危機管理セミナー」
全国5カ所で開催

会員会社窓口責任者60余名を対象に
「セクハラ対応セミナー」を全国5カ所で実施

2000日添乗員のコンコツ奮闘記 ⑦



「日帰りバスツアー等における添乗員の業務改善要望書」を提出

国内景気の回復、海外旅行需要の復調に伴い、昨秋以降ピーク時には旅行会社の派遣要請に対応できない状況が現実のものとなってきて、添乗員の不足が業界が直面する最大の解決課題です。

不足の主たる要因としては、派遣添乗員を取り巻く労働環境の悪化による応募者の減少、近年の海外事変に伴う添乗機会の激減によるベテラン添乗員の離職などがありますが、新人添乗員の定着率の大幅低下も重要な要因となっています。

原因として幾つか挙げられるうち、新人の登竜門とも言える日帰りバスツアー添乗業務の大変厳しい労働条件が考えられます。

従来は国内の近場添乗に始まり、国内遠隔地、海外添乗と段階を踏んで経験を積み重ねベテラン添乗員として成長する過程を踏んできましたが、近年は国内旅行の現地受け添乗の一般化、数年来の海外添乗の減少等により、今や日帰りバスツアー添乗を長期間に亘り担当せざるを得ない現状となっています。

添乗員を確保し、優秀な添乗員を育成するためにも、日帰りバスツアー等における添乗業務及び添乗員処遇の改善なくして現状打破は困難なところまできています。TCSA添乗業務改善委員会では、優秀な添乗員としての人材確保及び安定的供給という観点から、決して派遣業界だけの問題でなく旅行業界と共に解決していく課題と捉え、この度大手日帰りバス旅行主催会社数社に対して協会会長名にて業務改善要望書を提出し、今後主催旅行会社との意見交換会を実施し、改善に向けて詰めを行っていく予定です。

I 添乗出発前業務

1. 添乗打合せ業務の簡素化(主催者本来業務である人数増減による手配変更・追加業務負担の軽減)
2. 打合せ時間の厳守・短縮化(待機時間の短縮、打合せ日時決定の融通性及び待機場所の確保)
3. 日帰りバスツアーの対客電話の撤廃(OP販売・手配確認の要素が強く、顧客不在の場合も多く負担増加)
4. 連絡通信費の実費支給(顧客不在の為別途通信確認も打ち切り支給により経費負担増、上限撤廃)

II 添乗中業務

1. 旅行参加費用集金・返金業務(旅行会社本来業務の転嫁改善)
2. 多額現金携行へのリスク回避策の検討(旅行費用・OP販売金携行によるリスク回避対策)
3. 過度な物品販売の撤廃(顧客への押し付けとなる他、走行中の添乗員車内移動は安全面から問題有)
4. バスガイド同乗(顧客不満誘発原因、ガイド業務は添乗業務範疇外)
5. 複数地区の出発・解散の制限(旅程管理に支障をきたす要因、顧客不満誘発要因、公共機関利用望)
6. 交通事情による高速道路使用等添乗員裁量の拡大許可(オン時の無理な添乗マニュアル順守強制)
7. 担当バス一人一台厳守(物販のある複数台数口添乗は精神的、肉体的両面から限界)
8. 添乗員へのバス定席確保(業務遂行上支障有、シートベルト未着装の危険性、添乗員安全管理上)

III 帰着後の清算業務

1. 清算提出書類の簡素化(まとめ、郵送清算検討、アンケート回収は良いが集計は旅行会社業務)
2. 清算時間の厳守・短縮化(経理部門都合による待機長時間化、待機場所の整備)

IV その他手当・日当請求

1. 打合せ・清算日当の完全支給(添乗当該日以外は当然支給すべき日当である認識の徹底)
2. 長時間拘束手当の支給(みなし労働時間制との関連から別名目の支給検討)

添乗サービスの在り方の 見直しの検討を依頼

協会では個人情報保護法施行に伴い、添乗時に所持する顧客情報に関して、11月に海外旅行大手主催旅行会社8社社会に対し協力を依頼しました。

添乗員に対しての「顧客個人情報」の開示・携行の制限について(ご依頼)

前文(略)

さて、本年4月からの「個人情報保護法」施行以降、個人情報の漏洩等が新聞紙上などマスコミに取り上げられ、旅行業界各社においても細心の注意を払うと共に漏洩防止対策にご苦慮されていることと思います。

当協会でも添乗時に所持するお客様情報の取扱いについてどうあるべきかを研究、検討を重ねてまいりました。会員会社には文書をもって指示徹底を図り、協会主催の旅程管理主任者研修においても講師から具体的な指導を行っております。

しかしながら添乗中の各種書類の携行・保管の注意にも一定の限界があり、紛失或いは顧客リストを入れたバッグのひったくり等盗難を絶無にすることは難しく、万が一に備えた対策が派遣先である旅行会社、派遣元の添乗員派遣会社及び添乗員にとって必要であると考えます。

従来は添乗中のパスポート紛失など非常時に備え、手配書及び参加客氏名、生年月日、住所、パスポート情報などを網羅した参加者リスト等各種データを添乗時に携帯させていましたが、当法律施行を機に、国内日帰り旅行から海外周遊旅行まで旅行形態に合わせ、同行する添乗員に対しては当該旅行の業務遂行上必要な最低限情報のみを提供する方向に改め、貴社におかれましても添乗業務の在り方そのものを見直していただきたくご検討をお願いいたします。

さらに万一パスポート紛失などの場合に顧客自身の責任で解決するため、必要データの控えを所持することの徹底など、日常の啓蒙にもご尽力をお願いいたします。

併せて添乗員個人の情報の保護(個人携帯電話番号告知の強制・対客電話の発信通知防止策等)にも是非ご配慮いただきたく存じます。

なお、この度改定されたJATA編集の「ガイドライン」では、従業者の監督の項において、次のように記載されています。

「旅行会社は、その従業者(雇用関係にある者のみならず派遣社員も含む)が添乗業務のため個人データを移送又は携行するときは、当該業務に必要な最小限の個人データを移送又は携行させなければならない」

さらに解説において、旅行業者は添乗の際に旅行者の名簿を携行したり、お客様から旅行参加者の名簿を預かるなど、他の業種に比べ従業者が個人データを移送、携行するケースが多いことから、漫然とお客様のデータ全部でなく業務に最低限必要なデータのみを抽出したうえで携行することが、旅行業者、お客様両方のリスクを軽減する、と述べています。さらに紙に印刷されたデータを持参することが殆どであることから、盗難、置き忘れに充分注意を促しています。(法案21条関連 X 国交省ガイドライン第10条)

株式会社 阪急交通社

代表取締役社長 小島 弘氏

銀杏の木々がすっかり彩りを増した11月中旬、日比谷通りに面した阪急交通社東京ビルに小島社長をお訪ねいたしました。



三橋専務(以下三橋) 阪急交通社の社長に就任されて2年強経ちますが、国際航空貨物ご出身の初のプロパー社長として、旅行業界についてどのような印象をお持ちでしょうか。

阪急グループ全体の コア事業の一角として一層の飛躍を期す

小島社長(以下小島) カーゴは殆どが特定顧客で法人営業が中心ですが、旅行の場合は不特定多数の個人のお客様が相手です。旅行業は売り上げベースでは大変大きな金額になりますが、他産業に比べ営業利益率が低い、というの



が実感です。しかし大変明るい将来が見通せるということも感じます。例えば、間近に迫った2007年問題では団塊の世代が定年退職を迎えますが、先ずやりたいことの筆頭に旅行が挙げられていて、熟年の知的行動派が一気に増え旅行需要も当然継続すると思われます。更に、政府、官庁、地方自治体の観光への取り組み強化もマーケット拡大に明るい材料です。戦争、テロ、病気、自然災害などが無ければボーダレスの

グローバルな世界で人の往来が増えることから、今後もっと拡大していく産業だと思います。

三橋 最近のフランスの暴動など過激なニュースが流されると旅行需要に大きく影響しますので、年末年始を控え早く沈静化してくれることを願っております。

小島 その通りですね。先のSARSの時もそうでしたが、特定の映像が繰り返し放映されると日本人は過剰反応しやすいことから影響が心配ですが、長い目で見た場合観光産業の前途は明るいと思います。

三橋 今年中期計画をスタートさせたと伺いましたが、

小島 第6次中期計画として阪急グループ全体と連動しています。今春持株会社の阪急ホールディングスが設立され、当社も阪急電鉄、阪急ホテルマネジメントと共にコア事業として位置づけられています。したがって従来のように阪急電鉄は親会社ではなく兄弟会社ということになります。今後はホテル

とのコラボレーションも積極的に取り入れ量的拡大より質の向上に重点を置いた積極的な営業展開をして基盤のしっかりした会社にしていきたいと思います。

三橋 御社がますますご発展なさることを期待しております。ところで御社はメディア販売に特化していらっしゃいますが、今後もその方向性は継続なさいますのですか。

小島 当社の強みはメディア販売であり、今後も更に強化していくつもりです。逆に今からは店舗販売は難しいと思います。但し、当社のメディア販売は、海外部門が6割と比率が高いため、今後は国内をもっと強化していきます。又、ネット販売も現在は全体の7%位ですが、大変高い伸び率

を示しているため今後の大きな柱とするようIT投資を行っています。角度は異なりますが当社は今後中国に力を注いでいくつもりです。大変大きなマーケットとして捉え、独資会社(現地法人)も設立したので、現在12万人の取扱いをさらに伸ばしていく計画です。

三橋 メディア販売に力を注いでいる他社との差別化はどのようにお考えでいらっしゃいますか。

添乗員の資質の向上が旅行商品の付加価値アップのために不可欠、添乗員制度改革に着手

小島 トラピックスのお手頃な価格で盛り沢山の内容が売り物のブランドマネージメントを更に確立するために、社内に「品質管理委員会」を設けて添乗員の方々や外部の意見を採り入れて品質向上に努めています。一方でゆとりと高級感のある「ロイヤルコレクション」や「クリスタルハート」などのブランドの販促により差別化を進めていきます。今年ダイヤモンド社のアンケート調査において、トラピックスが満足度ナンバーワンに位置づけられました。同行の添乗員が良かったことも要因の一つでした。客観的評価として裏付けられたことで社員にとっても大変自信につながっています。

三橋 御社は添乗員同行のツアーが大変多く当協会の会員会社が多数お世話になっていますが、最近添乗員制度改革を積極的に進めておられると伺っていますが。

小島 私もお客様からの社長宛のお手紙は必ず目を通してありますが、添乗員についておほめをいただくことが多く、職制を通じてその内容を伝えるようにしています。また出張などの旅先で当社の添乗員に会ったときは必ず声をかけるように心がけています。昨年スイスのグリンデルワールドで会った添乗員などは、アイガー北壁が見える部屋割りやバス席に苦勞すると共に、天候などにも大変気を使っていたのが印象的でした。

当社の商品で添乗員の方々の商品価値に占める割合は大変高いものと認識しています。ご承知のとおり当社はメディア販売が主力のため、お客様と直接接するのは、コールセンターと同行する添乗員だけで社員が接する場面が殆どなくなってきました。したがって添乗員の教育は大変重要で、資質の向上に努め、若い添乗員が夢を持って働ける職種になることを望んでいます。

三橋 TCSAでは明年設立20周年を期して国交省の後援を得て「カリスマツアーコンダクター100選」というような事業に着手し、日頃はお客様に喜んでいただける旅づくりに全力を投じている添乗を専門職としている人達に光が当たる企画を目下検討中です。ところで協会に対するご要望をお聞かせ



いただけますか。

旅行会社と添乗員双方が満足するパートナーシップの構築が重要

小島 旅行においてお客様が満足するか否かは添乗員の占める割合が高いだけに大変よい企画ですね。添乗員個人の資質を磨きサービスの向上が大切だと思います。添乗員個人としてはなかなか意見を言える場がないので協会が代弁して改善に取り組み、その結果旅行会社、添乗員共に良くなることが重要で、「WIN&WIN」の関係のパートナーシップを構築することが大切です。旅行会社も聞く耳を持たなくてはいいないと自戒しています。

三橋 先週ご出張からお帰りになったばかりでしたが。

小島 JATAの用務で東欧に行ってきました。チェコを始め各国で「トラピックス」を含めた日本人旅行者の方々にお会いしましたが、旅行会社として観光促進にお手伝いでき大変嬉しく思いました。

三橋 社長はお仕事柄いろいろな所に旅行をなさっていらっしゃると思いますが、ご自身感動なさったご旅行についてお聞かせいただけますか。

小島 いろいろ思い浮かびますが、今から30年位前の若い頃カーゴの仕事でニューヨークに6年ほど駐在していました。仕事の合間に何とかやり繰りした連休には近隣の各地へドライブを楽しみました。ナイアガラ、ワシントン、ボストンなどによく行きました。圧巻は秋の沿道の紅葉で「全山燃えるが如し」の形容通り息を呑む美しさでした。数年前再度訪れましたが変わらぬ美しさで感激しました。私自身余りスケジュールのかつちりした旅行より、やや行き当たりばったりの地図を片手にローカルに行く旅行のほうが性に合っているのかもしれません。昨年行ったスイスのグリンデルワールドも大好きな所です。トレッキングなども熟年の方にブームですが、トラピックスでもハイキングコースはファンも多く今後とも伸びる分野だと思います。

三橋 本日はご多忙の中、貴重なお話を伺えて本当にありがとうございました。



阪急ホールディングスの取締役のお立場でグループ全体を視野に置きながら添乗業務の重要性を説かれ、業務改善に全社を挙げて取り組んでおられることが伺え嬉しい限りでした。

おめでとうございます

平成17年度「関東運輸局長表彰」を 専門添乗員3名の方々が受賞!!



(上)受賞者3名とも添乗中のため、代理出席された茂木夫人、高木夫人とTCSA三橋専務理事



国土交通省各地方運輸局では、所属団体の会長表彰を経て推薦された運輸・観光従事者のうち、専業として現業部門に長期間従事した方の従事者功労局長表彰を毎年実施しています。

TCSAでは初めて本年度申請を行いました。添乗員の表彰という前例がないため本省の協力により下記表彰基準を制定していただき、初の受賞者が誕生しました。

多くの障害を乗り越え、この道一筋30年間貫かれるのは並大抵のことではありません。こうした努力に報い、社会的地位の向上に役立てれば、と願っています。明年以降、各運輸局長からの表彰者を推薦していただきたく、下記に表彰基準をご紹介します。

本年度観光従事者功労者として晴れの受賞をされた方々です。

(平成17年11月17日:横浜開港記念公会堂にて表彰式実施)



(株)ジャッツ
58歳・33年

茂木 隆一さん

この度は運輸局長表彰を賜りありがとうございます。

また、どれだけ多くの人々に支えられ続けてきたかを思いますと、感謝の念で一杯です。1972年が初仕事でした。それから旅行形態も変わり、社会及び私自身も高齢化してきました。しかし、成熟社会になってくる中で、何かお客様が納得できるようなサービスと新しいツアーが提供できないかと日々考え、旅行業界の発展を願っております。



ツーリズム・エッセンシャルズ(株)
64歳・31年

柴田 戦也さん

この度は運輸局長表彰をいただき、大変栄誉であると同時に心身共に身の引き締まる思いです。

添乗業務はオーケストラのコンダクターにも例えられますが、同じ曲でも指揮者のタクトの振り方によって変わっていきます。尚一層の努力とお客様のニーズに応え、旅行が安心して楽しくできるようタクトを振りたいと思います。後に続く後輩のいい模範となるような添乗員であり続けたいと思っています。



(株)ツーリストエキスパーツ
57歳・33年

高木 英二さん

この度は、身に余る表彰を受け大変感謝申し上げます。

旅行業界も添乗生活30年余の間に大きく変わり、自分自身もこれを機会に新たなスタートをと期する所存です。「誠意・親切・プロとしての案内」を常に念頭に置き、リクエストを頂ける添乗員として日々努力を重ねてまいりたいと思います。

今回地方運輸局長表彰(従事者功労)の対象として制定された基準は次のとおりです。

1. 旅行業従事者であって、専業の「添乗員」として従事した期間が30年以上の者(通算可、25年も有)
2. 所属会社から推薦を得られる者で、表彰実施時に満50歳以上の者(他地区で40歳、55歳も有)
3. 国内・海外旅行の添乗経験日数が通算4,500日以上である者
4. TCSAまたはJATA, ANTA等の会長表彰受賞者であり、当該団体から推薦を得られる者
5. 観光関係事業の現業部門に現に従事する者として、観光産業の発達改善に寄与し、その勤務成績が際立って優秀であり、人格円満にして他の模範となり後進の指導育成に尽力があった者

「個人情報漏洩問題と 危機管理セミナー」 今秋全国5カ所で開催



個人情報保護法が本年4月から施行されたことにより、個人情報の漏洩問題がマスコミに取り上げられ、旅行業界も例外でないことから、添乗員が職務遂行上顧客データを携行する情報管理も重要な業務となると共に、万一添乗中に盗難や紛失により顧客個人情報が漏洩した場合、派遣元も含め大きな責任を負わされる事態が発生する危険性が増しています。

協会ではTCSAニュース前号に「会員会社・添乗員の留意点」を掲載いたしました。協会賛助会員のAIU保険会社のご協力を得て本年9月から10月にかけて札幌、東京、名古屋、大阪、福岡の全国5カ所で個人情報漏洩を防ぐために、また万一そのような事態が発生した場合の対処方を中心にセミナーを開催いたしました。参加は会員会社経営者及び管理職を対象に実施しましたが、各会場共直面する課題だけに熱心に聞き入る姿が目立ちました。

会員会社窓口責任者 60余名を対象に 「セクハラ対応セミナー」を 全国5カ所で実施



TCSAでは昨年度添乗員、派遣元担当者及び派遣先旅行会社担当者も含め、添乗中の添乗員に対する「セクシャルハラスメント防止のためのセミナー」を札幌、東京、名古屋、大阪、福岡の全国5カ所で実施いたしました。続いて本年3月には「セクハラ防止のためのマニュアル」を作成し、会員会社及び旅行業界の広範囲に配布し、依然として解決されていないセクハラの撲滅に向けて運動を展開してきました。

本年度は事前に協会で集約した会員会社の窓口責任者を出席対象に絞込み、いかにしてセクハラが発生を防ぐか、また実際に発生した場合に相談しやすい体制づくり、窓口としての心構え、解決に向けての対応方法を中心に講習を行いました。受講後のアンケートでは、来談者に心を開いて話して貰うカウンセリングの基本の習得が大変重要なことや、問題をこじらせてしまう対応回避など、改めて職場での取り組みを強化するとの声が多数寄せられました。

2000日添乗員のコッコッ 奮闘記

連載 ②7



(株)エコーインターナショナル
佐竹 真里子さん
今でも心に残る「一枚のメモ」

忘れられない小さなメモがある。「添乗員さんの責任ではありません」そう書かれてあった。

添乗員になって一年目の春。行き先はアメリカ南部。ある会社の研修旅行で、その日はアトランタの郊外で研修を終え、午後は夕食までフリータイムの予定だった。アトランタは「風とともに去りぬ」の舞台となった町で、南北戦争の歴史を色濃く残してはいたが、たいした観光地はなく、参加者は時間を持て余していた。「どこか案内して」と言われ、メモリアル・パークに行くことにした。そこは、リー将軍の塑像がストーン・マウンテンと呼ばれる大きな岩に刻まれた南北戦争の慰霊公園だった。岩山の頂上までは旧型の小さなロープウェイで数分。3グループに分かれて上り、降りる際も同様に乗り込むことになった。しかし2組目のグループが発出したあと次がなかなか来ない。しばらくすると「故障なので歩いて下りてくれ」と係員から言われた。見下ろすと2組目を乗せたロープウェイが途中で止まったまぶら下がっている。あたし先暗くなってきた中、係員の照らす懐中電灯を先頭に、私と一緒に頂上に取り残された参加者は岩

場の細い道を一列になって下りた。

止まってもう1時間が過ぎていた。夕食の時間にはもう間に合わない。年配の参加者が多く「具合が悪くなったら」「一晩中閉じ込められたら」とどう「ロープが切れたら」とまで考え体が震えた。参加者の要望があったとはいえ、予定外の行動による事故は私の責任だ。見守りだけの時間が流れ、約3時間。ロープウェイが動き出した。降りるなり全員が「心配したでしょう」と走り寄ってきた。涙が溢れてとまらなかった。その中の一人が小さなメモを差し出した。そこには「添乗員さんの責任ではありません。私たちが希望して来ましたが」と書かれ、全員の署名がしてあった。「事故につながったらあなたの責任になるでしょう」とその人は笑った。

もう辞めようかと思っていた頃の出来事だった。帰国後そのメモを見ながら「添乗員っていい仕事かもしれない」そう思うようになっていた。あれから19年。いろいろなことがあった。何度かの引越でそのメモは無くしてしまっていたが、時々思い出することがある。そして今では強く思っている。「添乗員はいい仕事だ」と。



みんなで佐竹さんのマネをして「ハイ、ポーズ」。
チュニジアのホテルにて。

TCSA 共済会給付基準の 大幅改定を明年から実施!!

TCSA だより

「TCSA共済会」は添乗を専門職とするプロの添乗員の方達のために、相互共済保険制度と福利厚生を組み合わせた平成元年にスタートした協会独自の互助会制度です。

本年10月現在4,399名と多数の方々には加入いただいておりますが、会員会社所属の添乗員総数からは未だ半数に至っていません。共済会所管の添乗員厚生委員会ではより多くの添乗員に加入を促すために明年度から給付内容の大幅改定を実施し、より魅力のある制度といたします。社会保険制度の加入環境が未整備の派遣添乗員にとって、万が一や非常時の補償となる低廉で内容の充実した共済制度です。明年度からの皆様方の新規加入及び更新をお待ちしています。主な改定は次のとおりです。

入院見舞金のレベル整理と給付金の引き上げ
盗難見舞金、災害見舞金の給付金の引き上げ
出産祝金、添乗員能力資格認定試験受験料補助(無料)の新設
リゾートレクリエーション施設の新規団体契約(ハイツ&いこいの村グループ・全国50箇所)

「平成17年度ツアーコンダクター職業フェア」成功裡に終了!!

昨年に引き続きお台場の東京ビッグサイトで開催された、JATA世界旅行博初日の業界関係者入場日(9月22日)にTCSA主催の「ツアーコンダクター職業フェア」を実施いたしました。

当日は、添乗員という職業に興味のある大学生・短大生・専門学校生に参加対象者を絞込み、事前受付をいたしました。会場では立見席も出る120名を超える参加者が、派遣添乗員への就業レクチャーの後、現役添乗員2名の経験談を熱心に聞き入り、終了後は担当の添乗業務改善委員会委員に質問が殺到する状況でした。添乗員応募者の減少が業界の重点解決課題となっている現在、会員会社の採用の一助になることを目指し今後も継続していくことを委員会で決定いたしました。

正会員

会員動向

●入会

(株)ブレインズワン(H17年11月1日入会・会員番号106号)
代表者 三好 理雄
〒530-0002 大阪市北区曽根崎新地2-3-13
若杉大阪駅前ビル8階
TEL:06-6343-8420 FAX:06-6343-8421

●除名

平成17年9月28日開催の第94回理事会において
下記の会員の除名が決議されましたのでお知らせいたします。
(株)レザミ(会員番号62号・大阪市)

●代表者変更(順不動 ()内は前任者)

日通旅行ビジネスサービス(株)
代表者 矢地 常明(須藤 昌三)
(株)ジェイティービーサポートプラザ
代表者 竹中 勉(脇坂 孝)

●住所・電話・FAX変更

フォーリストジャパン(株)
新住所 〒541-0047 大阪市中央区淡路町2-4-3 成和ビル7F
電話・FAXは変更なし

(株)コープサービス福岡支店
新住所 〒810-0041 福岡市博多区博多駅中央街8-27
第16岡部ビル5階
新電話番号:092-411-5161 新FAX:092-411-5164

(株)阪急トラベルサポート名古屋支店
新住所 〒451-0045 名古屋市西区名駅2-22-9
ニッセイ同和損保名古屋ビル6階
電話・FAXは変更なし

(株)トップ・スタッフ東北支店
新住所 〒980-0014 仙台市青葉区本町1-1-8
第1日本オフィスビル5階
電話・FAXは変更なし

テテ(株)銀座営業所
新住所 〒104-0061 東京都中央区銀座5-3-12 壱番館ビル8F
新電話番号:03-5568-7280 新FAX:03-5568-7282

(株)ジャッツ仙台営業所
新住所 〒980-0014 仙台市青葉区本町1-12-12GMビル2F
電話・FAXは変更なし

(株)ツーリストエキスパーツ西日本営業部・
西日本添乗業務センター
新住所 〒556-0017 大阪市浪速区湊町1-4-38
近鉄新難波ビル5階
新電話番号:06-6641-8621 新FAX:06-6630-4490

賛助会員

●代表者変更(()内は前任者)

財団法人 日本交通公社
代表者 新倉 武一(小林 清)

(((編集後記)))

旅行業法改正に伴い旅程管理研修実施機関が指定から登録制度に変わり、TCSAが第5号に登録された。総数で20の登録機関となったが、オープン化の原則に合致していなかったり、自前の教本を作成していない機関も多数見受けられた。他機関では受講料金や講習日程においてやや無理な設定もあるように思えるが、昨年まで全国修了者総数の過半数を輩出してきたTCSAとして、明年以降も旅程管理研修のエキスパートとして様々な改善を加え、より受講しやすい体制を作っていく計画である。(T・S)

社団法人 日本添乗サービス協会

〒105-0011 東京都港区芝公園2-11-17 朝井ビル4階

TEL(03)3432-6032・FAX(03)3431-8698

E-mail tcса@tcса.or.jp

URL http://www.tcса.or.jp/