

## OPINION 現場で得た添乗報告が 安心・安全な運行管理の重要な情報源

オペレーター協会(OTOA)の活動の根幹は、安心、安全な運行を実施することです。しかしながら事故は毎年のおき、多くの添乗員の皆さんが災難にあっていることは周知のとおりです。事故の原因は自然災害から過失に至るまで様々ですが、中には未然に防げることもあるはずですが。

ツアーの運行管理という観点からお話をいたします。

手配先には国ごとに道路交通法があります。オペレーターはその内容を熟知した上で日程づくりをします。ところが、ひとたび「こつてり、たつぱり、激安」が売れ筋になると、右にならって同じような日程がつくれます。そのため、効率を高めようと運転手に必要以上の走行距離を望み、乗務員数を削減するようなことが散見されます。このような行為により危険にさらされるのは、大切なお客様と添乗員の皆さんです。オペレーターは日程づくりにおいて、この点を十分反省するとともに、旅行会社に対し毅然としてアドバイスする必要がありますと常々協会員に訴えておきます。

実際に現場でおこった問題点を、最初に探知できるのは添乗員の皆さんです。私は皆さんの報告書をよく拝見しますが、中には、担当ガイドや手配が見逃している情報、問題やトラブルを知ることができ、重要な情報源となっています。

しかし、それらを企画にフィードバックしても、柔軟に対応し、反映されないと危険を見逃すこととなります。極端な言い方をすれば、皆さんが命がけで得た情報です。もっと慎重に、そして丁寧に扱われるべきものであると思っています。

安全確保のひとつの具体策として、シートベルト着用を呼びかけるよう協会員にお願いしています。添乗員の皆さんと協力し、実効性を高めて事故を防ぎたいと思っています。

### 業界全体で取り組むべき添乗員の待遇改善

個人的な経験ですが、私は夏の間モンゴルの自社現場におり、毎日お客様を空港へ出迎え、ホテルのチェックインに立ち会います。到着便によっては深夜におよぶことも多く、添乗員の皆さんの場合、各部屋を見まわると午前1時を過ぎることもあります。では、「いたい、いつからいつまでが1日なのですか?」ということだと思います。

TCSAのテーマに待遇改善「時間管理問題」が挙げられておりますが、「みなし労働」については業界全体で取り組むべき問

題であり、単に派遣先と派遣元だけで解決することは困難と考えています。仕事は無いよりあった方がましであるという考えの下に、悪条件でも受け入れる。そして、その繰り返しが行われているだけのように思えます。

自分の利益だけを優先して考えることに対し、「ノー」と言う勇気を持つべきであり、そのためどのように交渉するのかは、TCSA会員の団結によるところが多いのではないかと思います。



TCSA理事  
(社)日本海外ツアーオペレーター協会会長

安達 要吉氏

### 添乗員の人格がお客様満足的重要要素

添乗先の知識、ツアーの日程管理に優れていても、果たしてお客様は満足されるでしょうか。一言で言えば「添乗技術が優れていれば、満足してもらえますか」という問いです。添乗技術は専門職として当然のことながら必須要件です。もっと大切なことは、人格的な要素が、お客様の満足に大きな影響を及ぼすのではないかと思います。深い教養やマナーを備えた人と一緒にいるだけで心地よくなるのは、私だけではないと思います。

添乗を業としている方々に、本当に凄いなと思わせる方が大勢おられます。各国の文化を肌で感じ、トラブルを通じて得た知識を教科書にして形成された人格は、人を幸せにしてくれます。商品の質の違いは「添乗員」とするお客様が大勢おられます。自己研鑽は大切ですが、日頃から仕事の意味を理解していたとき、マナーを身につけてもらうための工夫が必要かと思われま

「安心して添乗業務を仕事として継続してもらうためには」という重い課題を抱え、TCSA会員は経営をされているわけですが、旅行に携わった全ての方が幸せを感じられなければ、お客様に幸せを感じてもらえないと強く思っています。

これからも、粘り強く理解を得られるよう交渉を重ねていただきたい。そのために我々OTOAも、添乗業務の実情を広く社会に伝えていく使命があると思います。

## CONTENTS

### OPINION ————— 1

現場で得た添乗報告が安心・安全な運行管理の重要な情報源  
(社)日本海外ツアーオペレーター協会会長  
TCSA理事 安達 要吉氏

### 特集 ————— 2

改善の兆しは見られるものの更なる働きかけを!  
- 平成20年度添乗員労働条件調査結果から -

### TOP INTERVIEW ————— 4

トップツアー株式会社 代表取締役社長  
石川 邦大氏をお訪ねして

### TCSA REPORT ————— 6

ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2009  
受賞者決定!

### TCSA REPORT ————— 7

無料で受講できる! 観光人材育成事業「添乗業務研修」参加者募集!  
2000日添乗員のコツコツ奮闘記 ㊸

### TCSAだより ————— 8

「ツアーコンダクター職業フェア2009」今年度も盛況で終える  
「平成21年度添乗業務レベルアップ研修」の開催について  
会員動向 編集後記

## 改善の兆しは見られるものの 更なる働きかけを!

- 平成20年度添乗員労働条件調査結果から -

TCSAでは、隔年で派遣添乗員の労働条件実態調査を行っています。昨年実施した調査結果から、主な項目についてツアーコンダクターの労働実態をまとめました。

現在改善に向け活動を行っていますが、今回の調査結果を受け、現場で働くツアーコンダクターの方々にとって少しでも環境を良くするための一助にしたいと考えております。

### 回答者プロフィール

調査地区：北海道・東北・関東・甲信越・中部・北陸・関西・中四国・九州・沖縄  
 回答数：1,820名(回答率22.3%)  
 男女構成比：男性22%、女性77.9%  
 年齢：全体:39.6才、男性平均43.2才、女性平均38.5才  
 家族構成比：独身69.0%(家族同居45.5%、独立生計23.5%)  
 通算添乗経験年数：15年以上:18.8%、10~15年:17.5%、5~10年:23.5%、1~5年:27.3%

### 派遣添乗員の労働実態

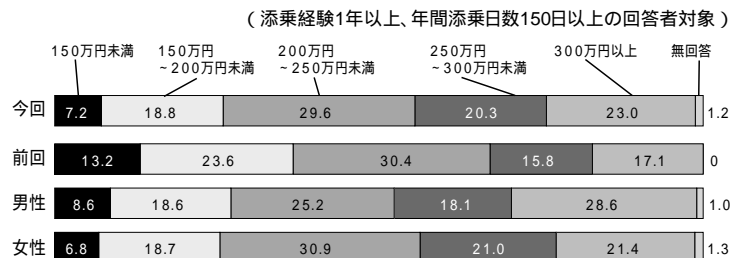
200万円未満の所得者が減り、  
250万円以上の所得者が増加

前回の調査(平成16年度)から比較して、150万円未満と200万円未満の回答割合がそれぞれ5%以上の減少を示し、改善の兆しが見られます。また、「250~300万円未満」以上の年収ゾーンでは約5%、「300万円以上」は約6%増加しました。

しかし、最も多いゾーンが200万~250万円であり、他の産業に比べて高いとはいえ、更なる改善が必要であると思われます。

TCSAでは、打合せ・精算手当の適正な支給、コンプライアンスの観点から、早朝・深夜に労働が及んだ場合の割増賃金の支給徹底を、会員はもとより旅行会社及び業界団体へ働きかけを行っており、更なる待遇改善に向け、徹底を図ってきたいと思います。

第1図 添乗業務から得た税込みの年収



### 平均添乗日当は国内・海外共に増加

全体では、募集型企画旅行(国内)の平均日当は9,885円(前回9,212円)、募集型企画旅行(海外)が13,714円(前回12,743円)と、前回調査に比べ増額になりました。しかし、地区別では1日10,000円を切る地区もあり、日当がツアーコンダクターの収入の大きな柱であることを考えると、十分な支給額とはいえないことがうかがえます。

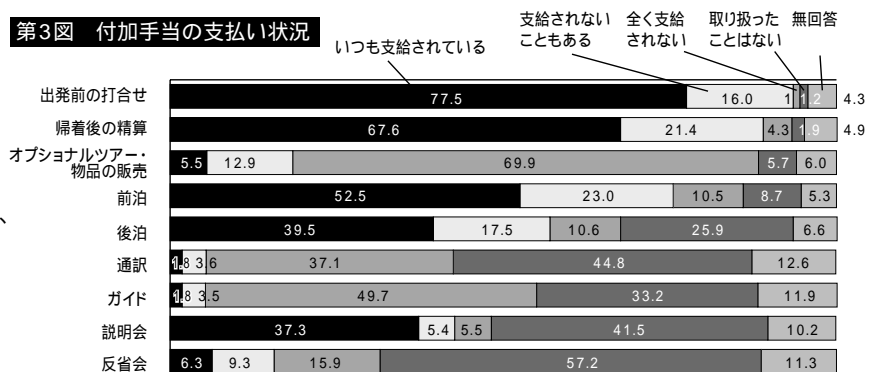
第2図 平均添乗日当 (性別、所属先事業所の地区別、経験年数別 単位:円)

割合:%	全体	性別		所属先の事業所の地区					実質稼働経験年数						
		男性	女性	北海道 東北	関東 甲信越	中部 北陸	関西 中四国	九州 沖縄	1年未満	1~3年	3~5年	5~7年	7~10年	10~15年	15年以上
1.旧主催(国内)	9,885	10,044	9,836	9,079	10,693	10,035	9,676	8,754	8,512	8,972	9,860	10,314	10,310	10,469	11,137
2.旧手配(国内)	10,472	10,653	10,416	9,652	11,305	10,372	10,538	8,966	8,664	9,469	10,049	10,922	10,463	11,103	12,026
3.旧主催(海外)	13,714	13,876	13,684	11,774	14,399	13,026	13,927	11,110	10,182	10,325	11,785	12,784	13,428	14,426	16,282
4.旧手配(海外)	14,749	15,810	14,499	12,087	15,956	13,582	15,095	11,502	10,000	11,030	12,251	13,178	13,437	15,047	18,650

### 付加手当にも大きな課題

日当以外の収入(付加手当)で「いつも支給されている」の回答割合が高いのは「出発前の打合せ」(77.5%)、「帰着後の精算」(67.6%)ですが、これらの業務はツアーコンダクターの本業務の前後に付随する必須の仕事です。にもかかわらず、こうした手当が「いつも支給される=100%」ではない現状が大きな問題であるといえます。TCSAからもメディア系旅行会社に対し、書面に加え意見交換の場で申し入れをしていますが、いまだ改善されていない状況がうかがえます。

第3図 付加手当の支払い状況



「オプションツアー・物品の販売」、「通訳」、「ガイド」業務に関しては、「全く支給されない」の割合が高いのも特徴です。これらはツアーコンダクターにとって本来業務ではなく、旅行会社からの指示に基づく業務ですが、ツアーそのものの質を高めることにもつながるほか、「オプションツアー・物品の販売」は旅行会社の収益に貢献している業務です。それぞれが無償で実施している状況が常習化しており、大きな改善課題であるといえます。

## 添乗業務の魅力

第4図 添乗業務の魅力

### 仕事のやりがい最大の魅力

最も回答割合が多かったのは「この仕事が好きやりがいがあるから」で、半数以上の方が回答しました。次いで「休みが自由に取りやすいから」(39.6%)、「多くの人と接する機会がもてるから」(38.4%)、「旅行ができるから」(36.3%)となっています。

男女で比較的差异があった項目は、「休みが自由に取りやすいから」で、男性が29.3%に対して、女性が13.2%高い142.5%を示しました。添乗という職業特性である「働き方のフレキシブルさ」については、女性にとって就業あるいは就業継続の動機の一つとなっているといえそうです。

[割合:%]	合計	女性		男性		合計
		人	%	人	%	
	1,418人	1,820	400人	22.0%		
	77.9%					
この仕事が好きやり甲斐があるから	53.3	54.5	1位	58.5	この仕事が好きやり甲斐があるから	
休みが自由に取りやすいから	42.5	39.6	2位	40.5	旅行ができるから	
多くの人と接する機会がもてるから	38.2	38.4	3位	39.3	多くの人と接する機会がもてるから	
旅行ができるから	35.2	36.3	4位	33.0	組織の中で働かなくてもよいから	
組織の中で働かなくてもよいから	29.3	30.2	5位	29.3	休みが自由に取りやすいから	
毎日、定時に出勤しなくてよいから	20.0	19.6	6位	17.8	毎日、定時に出勤しなくてよいから	
語学能力が活かせるから	16.1	15.1	7位	15.5	自分の特技・能力(語学以外)が活かせるから	
自分の特技・能力(語学以外)が活かせるから	13.1	13.6	8位	14.3	責任ある仕事だから	
責任ある仕事だから	11.3	11.9	9位	12.8	デスクワークが少ないから	
デスクワークが少ないから	10.9	11.3	10位	11.5	語学能力が活かせるから	
その他	5.3	4.8	11位	3.0	その他	
無回答	1.1	0.8		0.0	無回答	

## 今後のキャリア形成の希望

### いろいろな業務を経験したいという希望が多い

「国内、海外、一般、視察等いろいろな業務を経験したい」が最も多く、34.5%となっています。回答者の約1/3がさまざまな業務経験を通じてキャリア形成を図っていきたい希望を持っていることがわかります。次いで「国内または海外を専門としたい」が21.0%となりました。

経験年数別で確認すると、1年未満で約半数(48.4%)の方が「いろいろな業務を経験したい」と回答しており、7年未満の中堅クラスにかけても回答割合が多くなっています。また、「国内または海外を専門としたい」は、7年以上になると減少傾向にあり、「現状のままでよい」と考えている層は15年以上で割合が若干高くなっています。

第5図 今後のキャリア形成の希望

[割合:%]	全体	性別		実質稼働経験年数							
		男性	女性	1年未満	1~3年	3~5年	5~7年	7~10年	10~15年	15~20年	20年以上
	1,820人	400人	1,418人	217人	288人	210人	189人	239人	319人	195人	148人
		22.0%	77.9%	11.9%	15.8%	11.5%	10.4%	13.1%	17.5%	10.7%	8.1%
国内、海外、一般、手配、視察等いろいろな業務を経験したい	34.5	39.8	33.0	48.4	40.6	38.1	42.3	31.0	26.3	21.5	28.4
国内または海外を専門としたい	21.0	18.8	21.7	23.0	24.3	24.3	23.8	22.6	18.8	16.9	10.8
特定業務のスペシャリストになりたい	13.5	14.5	13.3	9.2	12.2	11.0	12.2	13.4	18.8	17.4	12.8
成り行きにまかせたい	12.6	10.3	13.3	9.2	11.1	11.9	12.2	12.6	12.5	14.4	18.9
現状のままでよい	16.9	15.5	17.2	8.8	11.1	14.3	8.5	19.2	21.3	26.2	27.7
無回答	1.5	1.3	1.6	1.4	0.7	0.5	1.1	1.3	2.2	3.6	1.4

## 労働環境の改善に向けて

### ツアーの成功を担うツアーコンダクターが安心して働ける環境づくりを!

今回の調査結果からも分かるように、ツアーコンダクターは仕事の内容にはやりがいをもって仕事をしています。しかし、労働環境に関しては改善の兆しは見えるものの、まだまだ改善が必要であることがわかります。

ツアーの最後の締めくくりとして、そのツアーの成功させるための大きな役割を担っているのがツアーコンダクターであり、旅程管理・安全管理・旅の演出家として高度なスキルを求められているにもかかわらず、それに見合った賃金や労働環境ではありません。派遣のツアーコンダクター=プロであり、旅行代金や場所、お客様の人数に関係なく、100%、120%の力を発揮し、日々業務に従事しています。

そういったことから添乗業務は誰にでもできる仕事ではなく、観光サービス業にとって優秀なツアーコンダクターを確保することは旅行業界の発展に大きく寄与するものです。今回の調査結果を踏まえ、添乗派遣業界だけではなく旅行業界全体で改善に向けた努力を行っていく必要があります。

TCSAとしてもツアーコンダクターの皆さまが安心して働ける環境づくりに向けた活動を引き続き行ってまいりたいと考えております。

トップツアー株式会社

代表取締役社長 石川 邦大氏

米国のオバマ大統領と同じ47歳で社長に就任された、トップツアーの石川邦大社長を渋谷・池尻大橋の本社にお訪ねしました。



三橋専務理事(以下 三橋) 社長ご就任から2年近くになりますが、厳しい環境下で初年度黒字決算をなされたと同じいました。新社長の舵取りについてまずお聞かせいただけますか。

### お客様に選ばれる旅行会社を目指す 新生トップツアー

石川社長(以下 石川) お客様に選ばれる旅行会社になるために、まず全社員に顧客満足No.1を目指そうと働きかけました。本社や支店、様々な部署の社員で「顧客満足度向上委員会」を立ち上げて方策を議論し、トップツアーの社員として心掛けることを共有しようと行動指針5カ条・業務指



針10カ条を策定しました。全国に点在している事業所の全社員にこの指針を徹底し、いつでも読み返せるようこの「クレド」を全員が携帯しています。また、全社で朝礼の時に唱和することになりました。毎朝くり返して唱和することで意識が高まり、この指針が共有化されてきたように感じます。さらに昨年暮、当社にとって初の試みでしたが、一般企業や官公庁、学校など約1万件のお得意様に当社の旅行商品やサービスの内容、接客態度等についてアンケートを行いました。約6000件の回答が寄せられたが、5点満点で平均4.5点と想像以上の評価をいただくことができました。社員にも結果をフィードバックしてモチベーションも大分上がったのではないかと考えています。三橋 素晴らしいですね。表紙のトップツアーのロゴマーク下に「クレド」の行動指針として記された“CUSTOMER FIRST”は、添乗時にも励行したい5カ条ですので、私どもの研修でも活用させていただきますとう存じます。

ところで、インターネットによる直販が急速に進む中、貴社はどのように事業展開をお考えでいらっしゃいますか。石川 インターネットの普及という大きな環境変化の中で生き残っていくために大切なことは、やはり「顧客満足度の向上」だと考えています。そのために何をするか。個人旅行の分野では、より多様化するお客様のニーズに応えられるよう、SIT(Special Interest Tour)を強化していきます。また、当社が強みを持つ一般企業や官公庁、学校などの法人営業の分野では、専門性の高いセールスを推進していくことで、より高いレベルでお客様のご要望に応えることを目指して行きます。個人、法人共に顧客満足度を向上することが、お客様に選ばれる会社となることに繋がると信じています。



クレド



## ツアーコンダクターは お客様満足度を高める最大なファクター

三橋 “お客様に選ばれる旅行会社”にとって、旅の最後の仕上げを担うツアーコンダクターの役割も大きいと思うのですが…。

石川 はい。ツアーコンダクターの業務は、ツアーの成否・お客様の満足度を決定する上で欠かせないファクターです。宿泊施設や食事などももちろん大切ですが、それらの素材を上手に組み合わせお客様に喜んでいただくための演出力が重要です。例えば、上海には超高級ホテルが沢山できていますが、旅を演出する上で私がよいと思っているのは「シャングリラ ホテル」です。それはバンケットルームのバルコニーからの黄浦江沿いに見える夜景が本当に素晴らしいからです。夕暮れ時に宴会を開始し、食後にバルコニーへお客様をご案内するととても美しい夜景に感激されます。現地を詳しく知っているツアーコンダクターならではの演出がサプライズとなりお客様に感動していただけるのです。

こうしたツアーコンダクターの方々を持っている現地の情報や知識を商品造成に反映することによって、お客様に喜んでいただける価値の高い旅行商品を提供でき、その結果お客様から選ばれる会社になれるのだと思っています。

三橋 企画段階から商品づくりに参画したツアーコンダクターがその旅行の添乗もし、お客様に感動していただける演出と高いホスピタリティマインドによってリピーターになって頂ければ添乗員に尽きると思います。そういう仕組みづくりが可能になれば、専門職として添乗一筋で何十年も活躍してきた人たちのノウハウの蓄積が活かされた魅力溢れる旅づくりとなり、お客様はもとより旅行会社、ツアーコンダクターと皆がWIN-WINの関係が作れると思います。

石川 そのためには、個々のツアーコンダクターのホスピタリティ度を客観的に評価できる基準づくりが業界としてできると良いですね。

三橋 確かに、ホスピタリティ度を測る共通の物差しがつく

れると良いと思いますが…。

石川 お客様に感動していただくために何ができるかを常に考え、行動できるホスピタリティマインドがツアーコンダクターには求められます。私事ですが、営業員時代の添乗でランドキャニオンを訪れた時、陽の出、あるいは陽の沈む瞬間の美しさをお客様に見ていただきたいと旅程を工夫した経験があります。同じ景色でも時間、シーズンによってまったく違う印象を観る人に与えます。また、些細なことですが、暑い日の観光後に戻ったバス車内で冷たいおしぼりのサービスをするといった心遣いや気配りもいたしました。

三橋 最後に社長ご自身が感動された旅についてお聞かせいただけますでしょうか。

石川 今から20年程前になりますがスリランカへ紅茶飲料関係のお客様をご案内しました。お釈迦様の歯が祀られているキャンディでは、現地の方が祈りを捧げる光景がとてもアジア的で幻想的な雰囲気であったのに対し、高原リゾート地、ヌワラエリアには植民地時代に作られたゴルフ場や競馬場、ホテルなどがある英国的な佇まいで、そのギャップの大きさが強く印象に残っています。また、確か入社して4～5年頃、東京の企業の女性のお得意様100名をご招待する十和田湖方面の紅葉ツアーを企画しました。ツアーの思い出にふさわしいお土産がないかと探しあぐねた末、事前にりんご農園に特別に依頼して、オーガナイザーの「会社ロゴ入りのりんご」を作ってもらい、ご帰宅にあわせお贈りしたことがありました。お客様は大変喜ばれたのですが、後日談がありまして、オーガナイザーのVIPに届いたりんごが傷んでいたのです。大雨の日にりんごの箱を抱えて自宅へ届けに行きました。ご本人はお留守でしたが、以来、まさに“雨降って地固まる”結果となりました。

三橋 ああ、よく「寿」を染め抜いた立派なりんごがございましたが、ロゴマーク入りとは大変凝ったお土産でさぞかし皆さま感動されたことと存じます。



お若い時から営業マンとして添乗をなさ

り、お客様との深い信頼関係を築いてこられたご経験に裏付けられたお話に感銘を受けたインタビューでした。



## Tour Conductor of the Year 2009 ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2009受賞者決定!

今年で4回目を迎えた「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」。8月に開催した最終選考委員会(委員長:吉村作治氏)において、栄えある受賞者が決定し、9月18日に開催されたJATA世界旅行博のメインステージにて、盛大な表彰式が行われました。



### 第4回受賞者

#### グランプリ

(国土交通大臣賞)



大金 幸子さん  
(株)TEI 所属

訪問国48カ国に及ぶ全方位型のベテラン。特に大型インセンティブツアーの司令塔かつ総合プロデューサー的役割を果たし、旅行会社からの信頼は絶大。2008年8月に6,000名を超える超大型ツアーのヘッドを任されるにあたり、今までの集大成として「大型ツアーオペレーションマニュアル」を自主作成し、180名のTCと関係者へ配布。指揮統率力を発揮して、見事全員が機能的に業務を遂行しツアーを大成功へと導いた。さらに大型インセンティブツアーにありがちな慢性的長時間勤務からの脱却に向け、業務簡素化と効率的な業務運営に主眼を置いてオーガナイザー・旅行会社役職員の理解を求めするなど、長年の当業界の慣習に一石を投じて環境改善の大きな一歩とした。後輩の育成にも多大の貢献が為されている。

#### 準グランプリ

(観光庁長官賞)



藁 郁子さん  
(株)JTBサポートインターナショナル 所属

添乗歴30年のベテラン。社内外講師として過去のアクシデントやトラブル事例の検証をし、再発防止に大きく貢献。2008年8月、イタリア6日間のツアーにて出発時よりお腹の不調を訴えていたお客様の容態がピサで急変した際に、状況から緊急性が高いと判断。ツアー本体に同行したいとのご家族の意向を強く説得して、救急車を手配し病院に搬送した。入院後お客様は腸の破裂による腹膜炎で緊急手術となった。一刻を争う緊急事態をいち早く察知し、関係先への迅速な連絡と適切かつ冷静な判断で、結果的にお客様の一命を取り留めたことが関係者から高い評価を受けた。

選考委員会委員長賞



青木 伸章さん  
(株)ディーシーエ所属

バリアフリーのツアーに精通し、視覚障害者のホノルルマラソンツアーを企画、添乗するとともに、旅のボランティア講座にも度々ゲスト講演している。添乗歴21年、通算添乗日数4,000日を超えるベテラン。2008年はバリアフリーツアーにおいて1,000日を超えた区切りの年となった。

高齢者や身障者が同行する場合は、長年の経験を活かして担当者へのアドバイスや関係機関への適切な協力体制の助言などを行い、企画・手配旅行ではほとんどがオーガナイザーや旅行会社担当からの本人指名。募集型企画旅行でもアンケート評価が良く、担当者からも厚い信頼を得ている。

日本添乗サービスマン協会会長賞



浦和 愛子さん  
(株)ジャッツ所属

添乗通算5,000日を超え、TCSA、JATAの講師として活躍するとともに旅行会社の新コンセプトによる専門店舗づくりリーダーとして参画、高度なコンサルティング力を発揮している。教育旅行添乗を長く担当し、セールス一体型添乗員として信頼が厚い。

2009年2月、とある高校がハワイ島で夏季スクールを開校中に、生徒が高波にのまれて溺死する事故が発生。急遽日本から先生と生徒の父親が現地へ飛び立つ際に指名され同行した。難しい特殊な状況下、遺体との対面や事後処理等の場面で遺族側の気持ちと学校側との立場を調整しながら滞りなく対応。遺族の気持ちに沿った心配りと学校側への配慮が高く評価された。

#### 優秀賞

- 石井 祐子さん (株)JTBサポートプラザ所属
- 大藪 和彦さん (株)ボイスエンタープライズ所属
- 岩渕 みはるさん (株)JTBワールドパッケージズ所属
- 高木 英二さん (株)ツーリストエキスパート所属

#### 奨励賞

- 本郷 友希子さん (株)ジャッツ関西所属
- 寺田 多實子さん (株)ツーリストエキスパート所属
- 安藤 善夫さん (株)ツーリストエキスパート所属

無料で受講できる!

## 観光人材育成事業「添乗業務研修」 参加者募集!

「平成21年度観光人材育成事業」の一環として、「添乗業務研修」を札幌・東京・名古屋・大阪・福岡地区で開催いたします。この研修は「初級コース」、「中級コース」の2種類で実施し、添乗業務に役立つ内容となっております。受講料も無料で受講できる貴重な機会ですので、奮ってご参加ください!

申込方法などの詳細は、当協会ホームページ( <http://www.tcsa.or.jp/> )でご確認ください。

### 参加資格・参加費用

どなたでも参加できます。参加費用は無料です。

### 研修内容

**初級コース** (ツアーコンダクターに興味のある方、添乗経験3年未満の方にお勧め)

	午前(10:00~12:00)	午後(13:00~17:00)
1日目	ツアーコンダクターという職業とは	添乗業務の流れ(国内・海外)
2日目	接遇マナー研修	コミュニケーションスキルアップ研修
3日目	世界遺産研修	顧客心理研修
4日目	ツアーコンダクターの仕事の役割(現役ツアーコンの体験談)	添乗員職業ガイダンス(添乗員派遣会社の会社説明会)

**中級・上級コース** (添乗経験3年以上の方にお勧め)

	午前(10:00~12:00)	午後(13:00~17:00)
1日目	ストレスケア研修	プレゼンテーションスキルアップ研修
2日目	コーチング研修(入門編)	コーチング研修(実践編)
3日目	ヒューマンエラー研修	旅行医学
4日目	ビジネスマナー研修	ツアーコンダクターに求められる職業能力

## 2000日添乗員の「コッパッ」奮闘記

連載 38



### 今、思うこと。

(株)エコー国際インターナショナル仙台支店

熊沢 美佳さん

平成18年TCSA永年勤続表彰受賞

誰でも思うことですが、添乗員をやっていると月日がたつのが早く感じられます。一つのツアーが終わり、気持ちを切り替え次のツアーへとスケジュールをこなしていくと、あっという

間に1カ月が過ぎ、季節が変わり、1年が終わる…。毎年その繰り返して年月が過ぎていきます。良いことも悪いことも1回ごとにリセットできるのは、この仕事の長所の一つですが、時々大切なものを見失っているのではないかと不安になる時があります。また、性格的にせっかちで押しが強くなってきている反面、同じ場所に行っても、その度に自分の無知に気付き、謙虚になっていく気もします。しかし、世界のいろいろな国を訪れて得られたものは大変多いです、何ものにも変えられません。

素晴らしいオペラやミュージカルなどを見るとき、その土地ならではのおいしいものを食べるときなどは役得だと思います。もちろん反対に特殊で口に合いづらい料理なども何度も口にしていますが…。いやな思いもたくさんするけど、魅力もいっぱい。

初心に戻るのは難しいですが、お客様が楽しんでいただけることを常に第一に考えるように心がけることにしています。



現地ガイドとマッキンリーを望む



## 「ツアーコンダクター職業フェア2009」

今年度も盛況で終える

# TCSA だより



9月18日(金)、「JATA世界旅行博」業界日に東京ビッグサイトで職業フェアが実施され、合計20校、131名の学生が参加しました。

職業フェアでは、運営主体の厚生委員会会社所属の現役ツアーコンダクター2名が、参加者に対して添乗員の仕事の意義、職業としての魅力、やりがい、添乗中のエピソードを交えた話を行いました。参加者からは「とても参考になるお話で、ツアーコンダクターの仕事にもますます興味を持ちました」、「もっと辛い仕事だと思っていたけれど、その中でやりがいをみつけて楽しく働いている話を聞き、ツアーコンダクターになりたいと思った」などの声が多く取り寄せられ、盛況な結果で終わることができました。

TCSAでは今後も職業フェアを継続し、これからツアーコンダクターになりたい人に対し職業としての魅力を伝え、一人でも多くの人にチャレンジしてもらうよう、活動を続けていきます。

## 「平成21年度添乗業務レベルアップ研修」の開催について(告知)

平成21年度の「添乗業務レベルアップ研修」を開催いたします。詳細は改めてご案内いたしますが、実施日およびテーマは下記の通りです。

この研修は、当協会(TCSA)と(社)日本旅行業協会(JATA)が共催する研修で、東京、大阪においてそれぞれ3日間で実施いたします。

添乗業務の振り返りやレベルアップを図る貴重な機会ですので、ぜひともご参加ください。



実施日時・テーマ案[東京・大阪共通]

	東京会場実施日	大阪会場実施日	テーマ	時間
1日目	平成22年2月22日(月)	平成22年3月1日(月)	海外添乗基本動作の再確認	9:30~17:30
2日目	平成22年2月23日(火)	平成22年3月2日(火)	海外添乗トラブル防止と対応	9:00~17:30
3日目	平成22年2月24日(水)	平成22年3月3日(水)	メンタルトレーニング 添乗に係る法令・約款の知識及び事例研究	10:00~17:00

## 会員動向

### 正会員

代表者変更(順不同・敬称略 < > 内は前任者)

(株)ツーリストエキスパート

代表者 疋田 誠司 <馬場 義和>

(株)ティーシーエイ

代表取締役会長 四宮 美佐雄

代表取締役社長 柿内 裕一 <四宮 美佐雄>

キャリアロード(株)

代表者 玉越 光和 <戸部 紘>

### 各委員会動向 (敬称略 < > は前任者)

運営幹事会

キャリアロード(株) 船山 秀敏(部長)

研修委員会

(株)ツーリストエキスパート 田中 忍(次長) <田中 博雄>

### ((( 編集後記 )))

観光人材育成事業「添乗業務研修」の初級コースが9月に東京で開催されました。この事業は国の補助金で旅行・観光サービスに従事する方々のスキルアップと就業機会拡大を目的として開催されています。添乗員業務スキル習得の絶好の機会であり、12月から2月まで全国5カ所でもこれからも開催いたします。これから添乗員を目指す方々や向上心を有する添乗員の皆様のチャレンジを期待いたします。(M.B)

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 tcsa@tcsa.or.jp

URL <http://www.tcsa.or.jp/>