

OPINION 添乗員労働時間 みなし労働時間制から時間管理へ

労働時間管理導入の経緯

これまで添乗派遣業界の慣例として、添乗員の労働時間は事業場外みなし労働時間制を採用している会社が大部分を占めておりました。これは添乗員の就業中に管理者がおらず、労働時間の算定が難しいことから、みなした時間の労働対価としての日給制が妥当との判断によるものです。しかしながら昨今増加している労働問題のひとつとして、雇用者は労働者の労働時間を厳密に管理すべきという流れがあることは否定できません。

2014年初には司法判断により添乗業務の事業場外みなし労働時間制が否認され、添乗員の労働時間把握に一定の基準が示されたことになりました。

最高裁の判断は以下の通りです。

- ① ツアーは日程通りに催行されるため、業務時間・内容は確定しており、添乗員の裁量範囲は極めて限定的。
- ② 行程内容を変更せざるを得ない場合は、会社へ報告の上指示を受ける。
- ③ 日報にて業務時間・内容を記載させている。

こうした理由から勤務状況を具体的に把握することが困難だったとは認めがたい。

これを受け、当社は派遣先とともに協議を重ね、判例に従いつつ日給制から時給制への移行が添乗員の不利益変更とならないよう細部にわたり検討しました。労働時間管理はあくまで派遣先で行うこととなりますので、派遣先会社の理解・協力なくして制度変更の実現は不可能と言えます。

当社では、国内日帰りツアーについては、従前より時給制を採用しておりました。今般、国内宿泊ツアーや海外ツアーについて、時給制への変更作業において、労働時間と非労働時間の定義づけに多くの時間を費やし、労働者である添乗員、派遣先会社そして派遣元である当社の三者が最も合理的であると納得できるものを作り上げました。2014年度下期10月から運用が始まったばかりですので、今後改善すべき部分は改善し、より良い制度にしていく所存です。

一方TCSAでもこの問題を正面から受け止め討議した結果、2014年8月山田会長名で「添乗業務における労働時間管理のお願い

い」を会員各社様あてに配信されたことは記憶の新しいところであります。

11月末段階でのヒアリングでは会員各社様の時間管理は進んでいないように見受けられますが、導入予定、あるいは検討中という会社様もあり、今後待たなしの流れになるのではないのでしょうか。

みなし労働が認められるハードルが上がったことは添乗員派遣業界のみならず、事業場外みなし労働制自体見直されていくのではないかという思いももっております。

かつてはほとんどなかった添乗員の社会保険の加入や年次有給休暇付与といった待遇の改善に鋭意努めてまいりましたが、この添乗員という仕事がさらに魅力的なものとなり、多くの若い人たちのあこがれの職業となるよう今後も努力していきたいと思っております。

以上のように「業界内の課題」と目されるこの2題(人材育成と高齢化・若年層の減少)に関しては事業体個々の努力では限界があり、業界全体としての「社会へ向けてのアピールと取組」を緊要の解決すべきこととして強く認識し、推進してゆくことを提案します。そこで、私自身も微力ながら共に活動して参りたいと思いますので、今後とも宜しくお願い申し上げます。

インバウンドツアーに期待

世界的にみても予期せぬ自然災害の発生、また政治的な動乱のあらゆる地域での多発、また円安傾向の持続等昨今の海外ツアーへの逆風と難題が多くあります。しかしながら、アジア方面からを中心とするインバウンドツアーは増加傾向にあり、国内混乗ツアー等これに同行する添乗員の需要も高まる可能性があります。

インバウンド以外にもクルーズ・ハイキング・登山等ますます細分化されるツアーの目的に応じた業務を遂行できる添乗員のスキルアップを図る必要も痛感し、待遇改善との両輪として添乗員の育成にも更に力を注いで参りたいと思いますので、会員各社様とともに業界発展に寄与していく所存です。



株式会社 阪急トラベルサポート
常務取締役営業本部長 TCSA理事

山形 誠之氏

CONTENTS

OPINION ————— 1

添乗員労働時間
みなし労働時間制から時間管理へ

株式会社 阪急トラベルサポート
常務取締役営業本部長 山形 誠之氏

特集 ————— 2

いよいよ大手旅行会社に導入される
専門添乗員の労働時間管理

TOP INTERVIEW ————— 4

株式会社 ジェイティービー
高橋 広行氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

TCSA専門委員会委員を改編!

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～ 第8回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記 ㊟

TCSAだより ————— 8

運輸局長表彰 救急救命講習を実施しました!
会員動向 編集後記

いよいよ大手旅行会社に導入される 専門添乗員の労働時間管理

昨年1月、長年業界で行われてきた「事業場外のみなし労働時間制」の適用を否認した、添乗労働に関する裁判の判決が出されたことから、TCSAでは「特別委員会」を設置し、専門添乗員の労働時間のあり方を検討してきた。当委員会では、宿泊を伴う国内外の募集型企画旅行における添乗労働に係る認識を抜本的に見直し、従来の日当制から労働時間に応じた賃金支給に改めるためのルールづくりを行った。

派遣される添乗員の労働時間管理は派遣先旅行会社で適正に行われなければならないことから、協会の見解を明示した書面を昨年8月、主たる派遣先旅行会社49社に送付している。

大手旅行会社の中には昨年から既に労働時間管理を導入しているところもあるが、いよいよ今年の4月からは多くの旅行会社が導入を予定している。派遣先旅行会社にとっても派遣元会員会社にとっても重要な方針変更であることから、急遽、代表的な考え方をまとめ当号の特集記事として取り上げることとした。

各旅行会社により、業務開始時刻・終了時刻、移動時間、自由行動日の労働時間等細部にわたる考え方に差異は有るが、基本的な考え方を以下の通り表示する。

【業務開始時刻】

会 社	添乗地域	利用交通機関	業務開始時刻
A社 B社 C社	国 内	バス 鉄道 飛行機	お客様集合時刻の30分前
A社 B社	海 外		お客様集合時刻の60分前

※C社は国内のみ

ツアーの初日については、国内添乗の場合、「お客様集合の30分前」、海外が「お客様集合の60分前」を業務開始時刻と定めている。中日については、朝食が会食の場合や朝食が無い場合、連泊でチェックインが必要ない場合等、ツアーの内容によりかなり細分化されている。

【業務開始時刻】 ※中日における業務終了時刻

会 社	地 域	夕 食	業務終了時刻
A社	国 内	宿泊機関内	夕食開始30分後(チェックイン後、オプションや外での食事の場合は帰着時刻まで)
	海 外	宿泊機関内で会食	夕食終了時刻(同 上)
B社	国 内	夕食が会食の場合	宿泊施設到着の30分後(宿泊施設到着後に別途業務の指示がある場合は業務終了時刻)
	海 外	夕食開始60分後	チェックインがある場合、宿泊施設到着の60分後(同 上)、チェックインがない場合は30分後
C社	国 内	宿泊機関内で会食	夕食開始後60分後(夕食後見学等がある場合は宿帰着15分後)、夕食が宿泊機関以外の場合、帰着30分後

※C社は国内のみ

業務終了時刻は会食の有無やオプションツアーの対応、チェックインの有無等で異なる。

別途旅行会社の指示がある場合や突発的なトラブルに対応した際などは添乗員の報告を受け業務時間扱いとしている。

【移動時間】

会 社	国内外	交通機関	労働時間
A社	国内・海外共通	バス	拘束時間は全て労働時間
		鉄道	拘束時間は全て労働時間(就寝時間帯の無い場合)、 有る場合は、前後1時間
		航空機	出発時刻後1時間&到着時刻前1時間 (乗継の無い場合)
B社	国内・海外共通	バス	全て労働時間(就寝時間帯の無い場合)
		鉄道	全て労働時間(就寝時間帯の無い場合)
		航空機	出発後1時間&到着前1時間(乗継の無い場合)
C社	国 内	バス	拘束時間は原則全て労働時間
		鉄道	
		航空機	

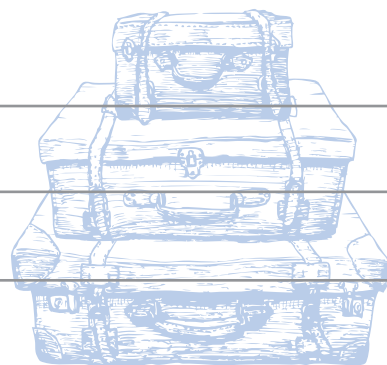
※C社は国内のみ

移動時間に関しては、A社・B社ともに裁判の判例を基に設定している。その他、就寝時間帯がある場合や乗継のある場合等は更に細かく算定の基準を設定している。

また、添乗業務は日程に応じて労働時間が異なるが、1日当たりの最低保障時間の考え方は以下の通りとなっている。

【最低保障労働時間の基本的な考え方】

A社	国内添乗	1日の最低保障労働時間は8時間
	海外添乗	実労働時間で管理
B社	国内・海外共通	1日の最低保障時間は11時間
C社	国内添乗のみ	1日の最低保障時間は8時間



※A社及びC社に関しては時間単位での派遣料金を設定。B社は基本派遣料金を1日につき3時間の時間外を含めた定額残業制で設定。

協会は、添乗を専門職とする人達が従来の日当制から労働時間管理に移行後もプライドを持って業務を遂行し、さらなるスキルアップに向けた努力を続けるためにも、今回の制度変更により、現行の賃金が減額されることのないようお願い、今後も関係先への働きかけを行ってゆきたい。



トップ・インタビュー

第72回ゲスト

株式会社ジェイティービー 代表取締役社長 高橋 広行氏

今回は、グループ傘下の添乗員派遣会社4社が協会正会員であるJTBグループの本社(天王洲)高橋広行代表取締役社長をお訪ねしました。

三橋滋子専務理事(以下「三橋」) 高橋社長がご就任当初からおっしゃっておられた「JTBのグローバル戦略」についてまずお聞かせいただけますか。

課題はグローバル人材の育成

高橋広行社長(以下「高橋」) 当社はこれまで日本人の国内旅行・海外旅行が取り扱いでは多かったのですが、人口減少・高齢化の加速などにより、長期的にはこのマーケットが厳しくなっていくのは間違いないと考えています。そのため、それをカバーする上で、グローバルマーケットに取り組んでいくこととしました。

また、これまで日本国内でお付き合いをしていた様々なお客様企業が海外進出している現状において、我々も海外での需要に取り組んでいこうと判断しました。

具体的には、今までの当社の海外拠点の役割は日本人のお客様の海外旅行を中心に業務を行ってきましたが、我々が進めようとしているグローバル戦略は、それに加えてその国の人々の国内旅行や海外旅行も事業として取り扱っていくこととしています。

今は第一段階として、それぞれの国でお客様の求めるニーズを戦略的に展開していくため、アジアや新興国を中心に事業基盤の整備、ネットワークの拡充、を行っている段階です。

最終的にグローバル戦略として目指す形は、「日本発日本着」だけではなく、「世界発世界着」、例えばアメリカの我々の拠点からアメリカ人の方々をヨーロッパにお世話する等というビジネスモデルを拡大することです。そのためには「グローバル人材」

をどのように確保・養成していくかということが当面の課題となっています。

採用に関しても今までは「日本の旅行会社JTB」で働く人を募集してきましたが、今回は最初から海外で働いてもらう前提で募集を行ったところ、今まで応募のなかった層、元商社の社員や留学生等からの応募もありました。また、社内でのグローバル人材の育成として現在国内で働いている社員を3年間で200名程度、研修もかねて海外に送り出すことも行っています。

三橋 世界各国に御社が旅行業の拠点をおつくりになるのですか。

高橋 現在は、JTBが単独の資本で一から拠点を作っていくというやり方は基本的にはしていません。現地の有力な旅行会社との合併やM&Aという形で抜けていき、可能な限りその会社の社名や社員はそのまま残して、それをベースに事業展開を図っていくというやり方を行っています。ただ、それぞれのカントリートリスクもあります。大変ではありますが、リスクを負うことを覚悟しながらも進めていかなければ、マーケットを拡大することはできないと考えています。

三橋 JTBグループならではの掛け合いなご発想でいらっしゃいますね。

高橋 加えてもう一つ意識しているのは訪日旅行者が増えていくので、これまでのように日本に訪れた人をただ待つというやり方ではなく、それぞれの世界の拠点から送り出して日本で受けるという、いわゆる「キャッチボール方式」のやり方で訪日インバウンドに貢献していくことです。

三橋 観光庁も訪日外国人旅行者増を重点項目の1つとしておりますね。ところで、日本人の海外旅行に関して、今後の商品造成はどのようにお考えでいらっしゃいますか。

キーワードは「価格から価値へ」

高橋 我々は海外旅行に限らず国内旅行においても「価格から価値へ」をキーワードに商品の組み立てを考えています。これまでは廉価商品が多く売れることもありましたが、現在は多少高くても品質の良いものを求めるというお客様のニーズも多くあることから、これからは価格よりも価値を重視していくということで舵を切りました。

ただ、一言に「価値」といってもお客様から見た場合様々な価値がありますので、その価値を一つ一つ考えながらお客様のニーズにあった形で商品化していくことを進めています。

現在、当社の海外旅行「ルックJTB」では、「私だけの旅」という商品を発売しています。従来のパッケージではホテル・食事・



観光場所等はあらかじめ決められていましたが、この商品はお客様の自由度を追及した商品として、ホテルも食事もお客様に自由に選んでもらうことができ、今までのパッケージツアーの常識を破る商品として販売しています。

三橋 このようなツアーですと、同行する添乗員はますます大変になると思われますが。

高橋 あらかじめ、添乗員が同行する箇所、日本語ガイドが同行する箇所は定めていますが、お客様一人一人の要望を聞かなければならないため、同行する添乗員は確かに大変になります。

三橋 お客様のあらゆるご要望に応えるだけの情報量も持ち合わせていないと良い仕事はできませんね。

高橋 私共のルックJTBでは専属添乗員を抱えていて、添乗員そのものを売りにしている「心ゆく旅」という商品があるのですが、パンフレットに「お客様アンケート95点以上」とあるとか、「添乗経験が1,000日以上」と謳って、顔写真も掲載しています。

このような添乗員の優位性を出すための商品も造成しており、旅行商品の価値を左右するのは添乗員の役割が非常に大きいです。

三橋 御社の専任ツアーコンダクターの方でTCSAの「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」を受賞された方もいらっしゃるすし、優秀な添乗員を多く抱えていらっしゃいますね。

差別化商品の造成により 旅行需要の拡大

高橋 添乗員ということだけではなく、国内のエースという商品においてもツアーを造成していく中で、取り扱う全宿泊施設に対して「おすすめのポイント」は何かということを出してもらうようにしています。価格ではなく価値を追求するという観点から、各宿泊施設に対して価値を明示してもらうことを取り扱う際の必須条件にしているわけです。

また、当社のツアーにおいて圧倒的な優位性をどのように出していくかは大きなポイントですが、その一つとして昨年新しく「ウィザーディング・ワールド・オブ・ハリーポッター」をオープンしたユニバーサル・スタジオ・ジャパンに、JTBのお客様だけ一般のお客様よりも15分早く入場できるようにしています。これはお客様にとって大きな価値となっていますので、このような差別化商品を造り続けていきたいと思っています。

ただ、このようなことを行うには投資を伴うリスクもあります。そのリスクを負ってでも競争力のある差別化商品を造ってお客様に満足していただき販売を拡大していくように取り組んでいます。私がネーミングした「世界遺産劇場」という商品では、世界遺産と音楽・芸能・アーティストとを融合した商品造成をしています。こういった他のツアーと差別化を図ることで新たな旅行需要を生み、価格競争から脱却していくことが必要だと考えています。

三橋 お話を伺っていると、非常にユニークな魅力に溢れた商品揃いで是非参加してみたくまりました。ところで、御社にはインハウスの派遣会社もおありですが、ピーク時等TCSA会員の派遣会社の添乗員も多くご利用いただいておりますが、添乗員へのメッセージをお聞かせいただけますか。

高橋 昔は「営業担当者＝添乗員」でしたが、営業の効



率性の観点から現在とは分離されていて、添乗の現場はプロの添乗員の方にお任せすることが多くなり社員の営業に費やす時間は増えましたが、一方で社員とお客様のつながりが薄くなったり、社員が現地のことを知らないというマイナス面も出てきています。

添乗は最大のセールスチャンスでもあるので、団体のツアー等では、必要に応じて社員自ら添乗に出るように指導もしています。

派遣会社の専門添乗員の方々にも「旅程管理」だけではなく、営業的観点からも重要な役割の一端を担っているという意識を是非持っていただきたいと思っています。

三橋 本当のプロフェッショナル・ツアーコンダクターはそこまですべてで当たり前だと分かっていると思います。協会も人材の育成とクオリティを高めるという点ではこれからも一層努力してまいります。

最後に協会に対してご要望や期待されることをお聞かせいただけますか。

高橋 旅行の品質は旅行会社の責任ですが、旅の満足度をどう高めるかということは「旅の演出家」である添乗員にかかっています。

現在JTBでは26,000名の社員が「感動のそばに、いつも。」というブランドスローガンのバッジを掲げて業務をしています。添乗員の皆さんにも常に同じ意識を持って添乗業務を行っていただきたいと思っています。

添乗員の皆さんの行動一つで旅行の価値が間違いなく高められますので、常にお客様一人一人を見ながら、お客様の不満が出ないうちに問題を察知して対応する嗅覚と感性が必要です。

今後はインバウンドの着地型商品で、これまでの日本人を対象としたツアーに海外からのお客様が混乗することも考えられるため、TCSAにはより一層グローバルな対応ができる人材の育成をお願いしたいと思います。

三橋 貴重なお話を有難うございました。これからも旅行会社そしてお客様のご期待に応え得る添乗員を育成してまいります。

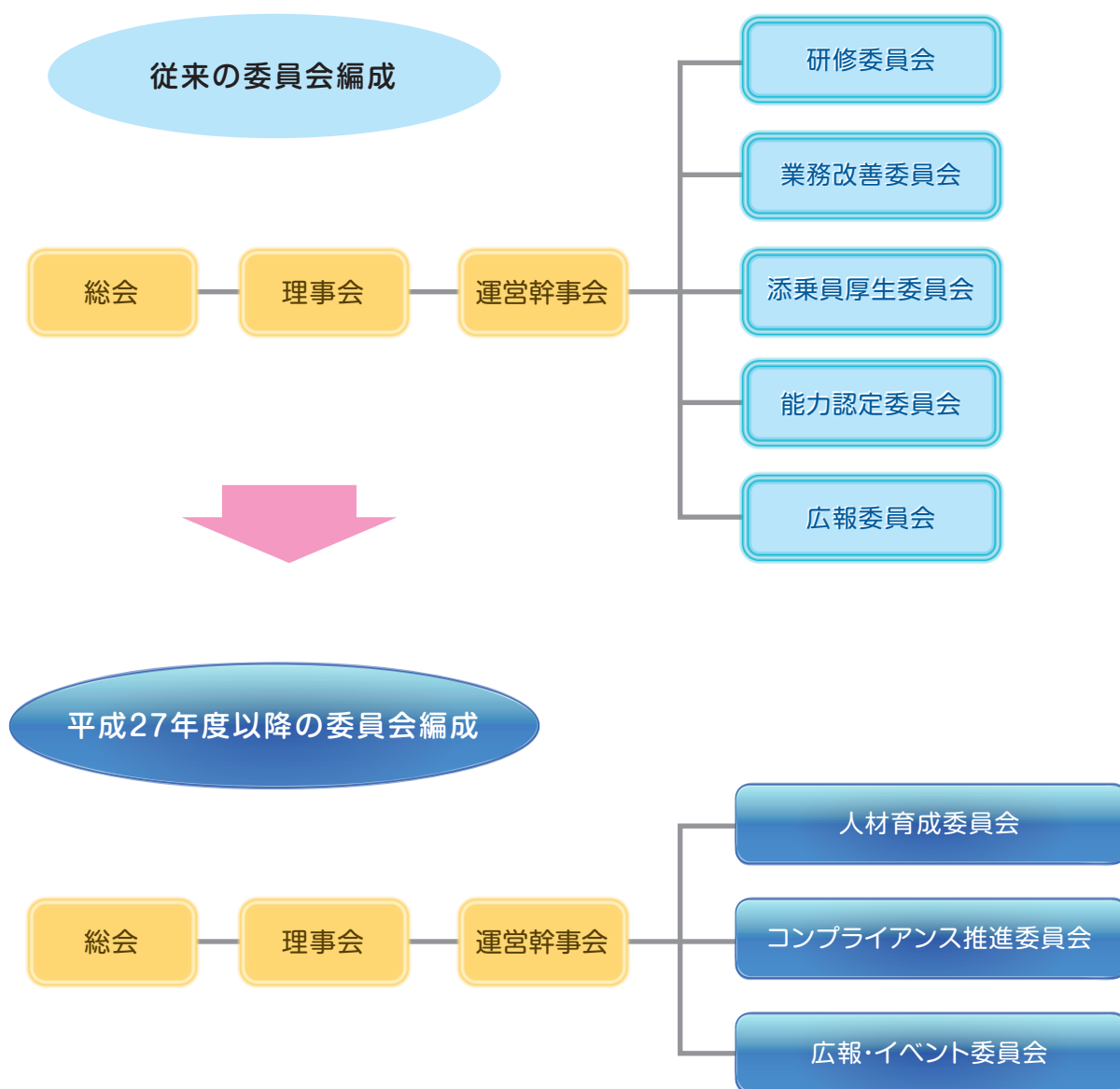


国内外でグローバル事業を推進していかれるデスティネーション・マネージメント・カンパニーのトップとして強力なリーダーシップを業界発展のためにも発揮していただけたらと痛感するインタビューでした。

TCSA専門委員会委員を改編!

TCSA事業活動を推進する各専門委員会はこちら数年、継続事業を中心に取り組んできましたが、添乗労働時間管理導入、派遣法改正、若年層の添乗員応募者の減少、訪日外国人の増大等、業界を取り巻く環境が大きく変わってきている中、TCSAとしても継続事業だけではなく、会員が抱えている課題解決に向けた事業を積極的に取り組んでいくこととし、事業内容に沿った委員会編成を行う必要があることから、平成27年より委員会の改編を下記の通り行うことといたしました。

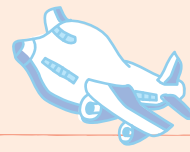
各委員会の具体的な事業計画は3月19日の総会終了後、改めてお知らせいたします。



現場の添乗員が、添乗現場で最近感じることやエピソードを自由に寄稿いただくコーナーです。

～添乗の現場から～ 第8回

「飽きない理由」



添乗員は、年に何度も同じ国、観光地を訪れます。お客様にも「この国何回目?」とか「何度も来てて飽きない?」というような質問をされることもあります。

そんな時は何度も来ても飽きません、と答えます。

私は、季節により違う表情を見せるヨーロッパの街が好きです。中でも、広場にマーケットが並んでイルミネーションが輝くクリスマスの時期が大好きです。最近は旅慣れた方も多く、お薦めの場所を聞かれることも多いのですが、「クリスマスマーケットです」と答えています。

冬のヨーロッパは暗くて寂しい感じがしますが、クリスマスマーケットの時期は一気に華やぎます。ツアーに参加されるお客様も女性の方が多くとても賑やかです。

ただ、マーケットの可愛さにお客様のテンションも上がり集合時間に遅れがち…。遅れるだけでなく人の多さに迷子になる方もいらっしゃいます。盗難の心配もあるし、いつも以上に慎重にご案内しなければなりません。

無事、お客様が「楽しかったー」と戻ってこられると一安心。国、場所にかかわらず、お客様の「楽しかった」が飽きない理由かもしれません。

(株)ティーシーエイ

添乗員: ^{かな い}金井 ^{とも み}知美さん



2000日添乗員のコッコッ 奮闘記

連載 ⑤2



人とのふれあい

(株)TEI

戸田 由紀子 さん

年間約400名の人とふれあう仕事は他にはなかなかないと思います。

生まれも育ちも年齢もばらばらの人達が一定期間同じ「旅を楽しむ」という目的をもって参加される、そんな方々を引率するこの仕事が私はとても好きです。

毎回少し緊張しながら空港で受付をしますが、初めてお会いするお客様のお顔もちょっと緊張している人、これからの旅に向けてワクワクしている人、様々です。

そんな方々の目を見て思い出すのが、「Talking eyes」という言葉。これはシリアのガイドさんが言った言葉です。まだ内戦が始まる前、シリア・ヨルダンのツアーが出ていた何回目かの添乗の際同行したガイドさんです。

パルメラで時間があつた時に、ガイドさんが「皆で温泉に行こう」と言い出し、お客様に声をかけたところ、皆様ノリノリで出発。男女別の浴槽室で文字通り裸の付き合いをしました。それまではシリアという

場所が場所だけに自称「旅慣れしている」と自負し、虚栄を張っていたお客様もすっかりリラックスされ穏やかな目で風呂上りのティータイムを楽しんでおりました。そんな時にガイドさんから出た言葉です。

その時は「またすぐに訪れることが出来るだろう」と思っていました。が1年もしないうちに内戦が勃発し、訪れることが困難になってしまいました。まさに一期一会でした。あの時出会った全ての人達が無事であることを今でも祈ってやみません。

お客様との出会いも一期一会です。

これからもお客様それぞれの思い出に残る旅のお手伝いを初心忘れることなく行っていこうと思っています。



パルメラの遺跡

運輸局長表彰

平成26年度関東運輸局長表彰を下記2名の方が受賞され、11月に表彰式が開催されました。受賞おめでとうございます。表彰式当日はTCSA山田会長も来賓として出席されました。

TCSA だより



【関東運輸局長表彰受賞者】※勤続年数及び日数は2014年11月現在

村松 政美さん	(株)ジャッツ所属	30年	5,879日
金子 朗子さん	(株)ジャッツ所属	30年	4,679日

左:村松政美さん

右:金子朗子さんの代理出席:(株)ジャッツ ツアーコンダクターセンター所長 岩崎裕幸氏

救急救命講習を実施しました!

TCSA会員所属添乗員の方々を対象にAEDの実技も含めた救命訓練を平成27年1月15日にTCSA研修室で実施いたしました。当日は20名の添乗員の方々が参加され、芝消防署担当講師のもと、講習を実施いたしました。



会員動向

正会員

●代表者変更 (順不同・敬称略 < >内は前任者)

(株)シグマ観光サービス
代表取締役社長 松村 構三 <田京 一也>

●住所変更

(株)ツーリストエキスパーツ 本社
新住所:〒113-0033 東京都文京区本郷1丁目24番1号
リーフスクエア本郷ビル5階
電話番号:03-5840-5771 新FAX番号:03-5840-5055

(株)ヒト・コミュニケーションズ 九州支社(ビル名の変更)
〒810-0001 福岡県福岡市中央区天神2-8-30
天神西通りビジネスセンター2階

(株)旅行綜研 本社
新住所:〒105-0001 東京都港区虎ノ門1丁目4番2号
虎ノ門東洋ビル9階
※電話番号、FAX番号は従来通り

賛助会員

●住所変更

(株)日本旅行 本社
新住所:〒103-0027 東京都中央区日本橋一丁目19番1号
日本橋ダイヤビルディング
電新電話番号:03-6895-7800(総務人事部)
新FAX番号:03-6895-7810(総務人事部)

㊦ 編集後記 ㊦

TCSA NEWSは平成27年度も年に3回発行を予定しています。取り上げて欲しい内容がございましたら遠慮なくTCSA事務局までご連絡下さい。(H.N)

一般社団法人 日本添乗サービス協会
〒105-0014 東京都港区芝1-10-11 コスモ金杉橋ビル6階
TEL(03)6435-1508・FAX(03)6435-1509
E-mail tcsa@tcsa.or.jp
URL <http://www.tcsa.or.jp/>