

▶ OPINION

多様性問われる専門職 グローバル社会での活躍を

数多ある旅の思い出の中で、私にとって忘れ難いもののひとつは初めての海外旅行である。1970年夏、父の仕事に伴って家族で降り立ったのは西ドイツ（当時）ハンブルク。アルスター湖畔に広がる美しい街の風景は今も鮮明に記憶に刻まれ、目を閉じれば走馬灯のように脳裏を駆け巡る。中でも近年、感慨深く思い起こされるひとこまは、街の至る所、公園のベンチや遊歩道の緑地などを「占領」していた高齢者たちの姿だ。短い夏、太陽の恩恵を惜しむように陽だまりに集まっているお年寄りに、私自身はさほどの違和感を覚えたわけではない。だが、両親の目には「欧州高齢社会の実像」は深刻に映ったようだ。いずれ日本にもこういう時代が来る……。その後、何度となく我が家ではこのことが話題になったものだった。

国際連合の定めでは、総人口に占める65歳以上の割合が7%に達した社会を「高齢化社会」、14%に達すると「高齢社会」と呼ぶ。先進諸国が深刻な高齢化の潮流に見舞われた20世紀後半、日本が「高齢化社会」の仲間入りをしたのはまさにこの70年のことだ。ほぼ同時期、ドイツは一足先に「高齢社会」を迎える。それが私の垣間見たあの風景なのだ。西欧のほぼ全ての国は日本に先んじて70年代に高齢社会に到達するが、特筆すべきはその後の日本である。未曾有の速度で少子高齢化が進んだ結果、日本は瞬く間に欧州を超え、世界中どこの国も体験したことのない「超少子高齢社会」に至る。そして今、劇的な人口構造の変化が日本社会のあらゆる所に影を落とし、国の将来展望さえ困難にしている。

職業柄、そうした議論に参画することが多い私は、今回初めてのツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー審査に、「別世

界を覗く」思いで挑んだのだが、図らずも遭遇したのはこの問題だった。旅行者の高齢化に伴い添乗員に高い専門性が求められている現実、旅行業界にも等しく打ち寄せる高齢化の波を実感させた。認知機能の低下した老夫婦の様々な逸脱言動に参加者全員が振り回される事態を收拾しつつ、当事者へのきめ細かな対応を怠らなかつた添乗員。その献身的かつねばり強いプロとしての仕事が評価されて2015年度グランプリに輝いた。無論、これが「美談」となっては困る。が、国を挙げてダイバーシティが叫ばれる中、高齢に限らず、持病や障害を持つ老若男女・多様な人々が旅行を楽しむことが否応なく求められて行くことは確実だ。そういう時代に活躍するプロの添乗員に何が求められるのか。

「旅には人生のすべてがある」と言った人がいる。文字通りならば、「旅の指揮者」、コンダクターたる添乗員に問われる資質や技能は容易なものではなく、この専門職の魅力と可能性もまた、果てしない。

グローバル社会で日本の真価が問われる時代、この専門職を担う人材を社会全体で育てていきたいと思う。



読売新聞東京本社
取締役調査研究本部長
ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー選考委員
南 砂 氏

CONTENTS

OPINION ————— 1

多様性問われる専門職
グローバル社会での活躍を
読売新聞東京本社取締役調査研究本部長
ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー選考委員 南 砂 氏

特集 ————— 2

ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2015
表彰式&職業フェア開催

TOP INTERVIEW ————— 4

KNT-CT ホールディングス
戸川 和良氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

平成27年度「添乗員能力資格認定試験」
を実施します!

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～第10回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記 54

TCSA だより ————— 8

運輸局長表彰
平成28年度通常総会のお知らせ
書籍のご案内
会員動向 編集後記

特集!

ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2015表彰式&職業フェア開催

去る9月25日(金)、東京ビッグサイトで開催された「ツーリズムEXPOジャパン」会場内の Japan ステージで今年も盛大に「表彰式」及び「職業フェア」を開催しました。

当日はツアーコンダクター、添乗員派遣会社、旅行会社、学生、業界関係者等、100名以上が出席し、最後に賞品が当たる抽選会も行われ、会場内に「蛍の光」が流されるまで楽しいイベントとなりました。

～ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2015 表彰式～

この表彰制度は協会設立20周年記念事業として2006年に創設され、国土交通省、観光庁、観光関係団体等の後援のもと、日頃黒子として裏方に徹しているツアーコンダクターに光を当て、モチベーションアップを図ることを目的に実施し、今年で10回目を迎えました。

今回はTCSA正会員である派遣会社・旅行会社合わせて9社から昨年1年間に顕著な功績のあった16名のツアーコンダクターの推薦があり、早稲田大学名誉教授、エジプト考古学者の吉村作治氏を委員長とする選考委員会において厳正なる審査を行い、受賞者を決定いたしました(受賞者下記参照)。

受賞	所属会社	氏名
グランプリ	(株) ジャッツ	比企 真由美さん
準グランプリ	(株) JTBサポートインターナショナル	金子 真理江さん
委員長賞	(株) ツーリストエキスパート	岸 香奈美さん
会長賞	(株) PTS	小柴 佐和美さん
優秀賞	(株) ツーリストエキスパート	春日井 敦子さん
優秀賞	(株) ツーリストエキスパート	飯田 史子さん
優秀賞	(株) トップ・スタッフ	多田 美由紀さん
優秀賞	(株) フォーラムジャパン	下江 邦仁さん
奨励賞	(株) ツーリストエキスパート	須永 和代さん
奨励賞	(株) ツーリストエキスパート	今村 恵美さん
奨励賞	(株) ツーリストエキスパート	河野 宏彰さん
奨励賞	(株) JTBサポートインターナショナル	小林 暁さん
奨励賞	ANAセールス(株)	林 亜子さん
奨励賞	沖縄ツーリスト(株)	プラモド バクシさん
奨励賞	(株) アルファリレーション	中村 美和人さん
奨励賞	(株) トップ・スタッフ	福成 大作さん

TCSA 山田会長より開会挨拶の後、来賓としてご臨席いただいた吉田雅彦観光庁観光地域振興部長にご挨拶いただき、グランプリ(国土交通大臣賞)及び準グランプリ(観光庁長官賞)の表彰状及び副賞の授与をしていただきました。

選考委員会委員長賞を授与された吉村作治先生からは「毎年優秀なツアーコンダクターの方々の推薦があり、選考には非常に苦労した」との講評をいただきました。

今年を受賞ステージで全員のショートスピーチをしてもらい歓びを分かち合いました。



表彰式全体写真（上段左から）
南委員、観光庁吉田部長、TCSA山田会長、戸川委員、清水委員
（下段左から）
（株）PTS 小柴氏（会長賞）、（株）ツーリストエキスパート 岸氏（委員長賞）
吉村選考委員長、（株）JTB サポートインターナショナル 金子氏（準グランプリ）
（株）ジャッツ 比企氏（グランプリ）



グランプリを受賞した比企氏



表彰状授与（準グランプリ）

～ツアーコンダクター職業フェア～

表彰式に引き続き、添乗専門職に関心のある学生約100名の方を対象に添乗のやりがいや楽しさ、大変さ等を理解してもらうための「職業フェア」を開催しました。

職業フェアでは、現役ツアーコンダクター3名に「パッケージツアーの添乗」、「オーガナイザーツアーの添乗」、「クルーズツアーの添乗」に分けて話をしてもらいました。現場で活躍するツアーコンダクターの話を熱心に聞いてメモを取っている学生の姿が印象的でした。

体験談の後、学生の方々からの質問に現役ツアーコンダクターが回答する「質問コーナー」を行いました。

学生の方々からは「ツアーコンダクターになるにはどうしたらよいか?」、「旅程管理主任者資格はどのようなものか?」、「海外添乗員に必要な英語力は?」、「時間は不規則か?」、「仕事をしていて一番大変だったことは?」等の質問に対し、自身の添乗経験をもとに分かりやすく回答していただきました。

参加した学生からは、「より一層ツアーコンダクターになりたいと思った」、「現役で仕事をしている方の話が聞けて良かった」、「クルーズや団体、個人等、様々なタイプのツアーに関する話が聞けて良かった」、「語学力よりもコミュニケーションが大事という話はびっくりした」、「話をされた添乗員がとても魅力的だった」といった感想を多くいただきました。

TCSA では、このような職業の魅力ややりがいを伝える場を今後も継続して設けていきたいと考えています。



職業フェア風景



（株）旅行綜研 嶋崎由衣さん



（株）フォーラムジャパン 小串智子さん



（株）阪急トラベルサポート 橋口聡子さん

KNT-CT ホールディングス 代表取締役社長 戸川 和良氏

残暑の続く9月初旬、神田川にかかる清洲橋近くのKNT-CT ホールディングス本社へ戸川和良代表取締役社長をおたずねしました。

三橋 滋子 専務理事（以下敬称略）

業界紙で「海外旅行から女性がいなくなる」という衝撃的な記事を目に致し、ますます海外旅行が冷え込むのではないかと不安になりましたが・・・

戸川 和良 社長（以下敬称略）

海外旅行は各社共に厳しい状況にあると思います。主要旅行業者の取扱い状況では上半期（1～6月）では国内旅行は前年を5%程度上回っているものの、海外旅行は前年を8%程度下回っています。一方、訪日旅行は大きく伸びており、トータルで見ると、ほぼ前年並みといったところでしょうか。海外旅行が厳しい状況にあるのは円安だけではなく、世界情勢への不安等、心理的なリスクも高まっていることが起因していると思います。外務省の渡航情報の表現が厳しくなったり、全体的に海外に行くということに対して慎重になっている感があります。

三橋 そのような中、御社ではキューバ大使館でのイベントを企画されましたが、反応はいかがでしたでしょうか。

戸川 キューバという魅力的な新しいデスティネーションの商品造成を行い、そのプロモーションとしてキューバ大使館での説明会を企画しましたが、駐日キューバ大使も出席され好評でした。旅行市場が成熟し、今までにない商品を求めるお客様のニーズとマッチしたのではないかと思います。



効果が期待される クラブツーリズムとの統合

三橋 キューバまではなかなかきっかけがないと個人では行きにくいので、お客様にとっても魅力的な企画でございませぬ。

ところでクラブツーリズムとの統合効果はいかがでいらっしゃいますか。

戸川 統合して3年になりますが、営業面での連携は進んできました。相互の商品販売にはじまり、共同店舗化等を実施してきましたが、特に国の重要施策である「地域創生」に寄与する地域での共同イベントに力を入れてきました。昨年、近畿日本ツーリストとクラブツーリズムの初めての共同イベント「最上川ミュージック花火」を開催し、好評を得ましたが、今年実施した「ふくしまミュージック花火」も大勢のお客様に来ていただきました。他にも色々なイベントを実施しており、これは近畿日本ツーリストの広いネットワークとクラブツーリズムの動員力という、我々グループの強みを最も活かせる分野だと思っています。

三橋 ところでこれからの国内外の旅行で、添乗サービスの需要はどのようになりますでしょうか。

戸川 旅行事業の拡大とともに、需要は高まっていくと思います。クラブツーリズムは、添乗員付商品でずっと右肩上がりの業績を残してきました。特に海外旅行に関しては、添乗員が同行するということはお客様の安心感にもつながり、必須だと思います。旅行商品の価値は添乗員に帰結するといっても過言ではありません。「添乗員の仕事＝会社の評価」になりますし、インバウンドではそれが日本の評価につながるわけですから、本当に重要な仕事だと思います。

世界はビジネスも含めて全てグローバル化が進んでおり、添乗員の必要性も今後ますます高まるでしょうし、加えて訪日旅行客のおもてなしが、今後より一層必要になってくると考えると、その需要はさらに広がるのではないのでしょうか。

三橋 私どもにとりまして、励みになる心強いお言葉をありがとうございます。たしかに添乗員が上手に旅を盛り上げると、お客様の満足度も大きく変わってまいりますね。旅行をいたしますとどこに行っても「クラブツーリズム」のグループに出会います。多くのお客様に支持されているブランドの証でございましょう。

戸川 私は個人的に「鉄道と秘湯を巡る旅」に仲間と定期的に行っていて、大きなバスで行くようなところではない、本当に小さな温泉宿に泊まるのですが、そこでもクラブツーリズムのお客様を見かけ、こんな所までと驚くことがあります。ただ、近畿日本ツーリストに比べクラブツーリズムは全国的にはまだ知名度が低いので、9月は集中的にテレビCMを出しました。

KNT-CTホールディングスとしての インバウンド戦略

三橋 インバウンド事業に関しては、御社ではどのようにお考えでいらっしゃいますか。

戸川 日本国内は人口が減っていく中で、旅行会社としてインバウンドをどのように取り込んでいくかが重要です。訪日旅行客が増えてはいますが、日本の旅行会社を通さない形が多いため、今後はどこまで訪日客を取り込んでいけるかが、この2~3年の大きな課題ではないかと思っています。現在、TCSAで進めている「観光おもてなし検定」制度はタイムリーなので、是非良い仕組みづくりをしていただきたいと思っています。

MICE等では、添乗員の方々には事前準備から事務局として携わってもらうことも多く、添乗能力に加えて事務能力も求められます。添乗員の方々には、これからもっと求められるものが広がっていくのではないのでしょうか。

三橋 協会も今までは国内外の添乗に従事する方々の養成を主たる事業としていましたが、現在私共で取り組んでいる「観光おもてなし検定」では、いわゆる「通訳案内業務」を必要としない業務が増えてくることを見据えて、インバウンド業務に係る人たちにチャレンジしてもらえるような検定制度を立ち上げたいと考えております。

ところで、オリンピック後のインバウンドはどのように推移していくとお考えでいらっしゃいますか。

戸川 オリンピックは一過性のものではなく、オリンピックが終わると一気に落ち込むとは考えておりません。日本は魅力的な素材が多いため、上手く日本の魅力をPRできればオリンピック後も増えていくと推測しています。受けの体制はまだ未整備のところも多いですが、今でも3,000万人位来てもおかしくないとは思っています。これからの日本経済の牽引力は観光産業だと思えます

し、観光を日本の基幹産業にしようと国も力を入れていしますので、インバウンドは減ることはないと思っています。台湾では国民2,300万人のうち年間300万人の方が日本を訪れており、年々増えています。これは日本に魅力があるからで、これから台湾以外の国でも同じような状況になるのではないのでしょうか。

三橋 是非成長産業であり続けて欲しいと願っております。ただ、日本の受け皿という面では宿泊機関が足りない状況が既に発生していますが・・・

戸川 「民泊」という施策もありますが、やはり地方にどうやって分散化を図っていくかが重要ではないのでしょうか。それには地方空港の整備、広域観光ルートの確立、観光庁のアクションプログラムの推進が必要不可欠です。

三橋 最後に協会に対するご要望等をお聞かせいただけますか。

戸川 添乗員の社会的地位の向上が重要で、それに向けて継続して活動していただきたいと思っています。添乗員の仕事は大変ではありますが、素晴らしい仕事だと思いますし、一人でも多くの方がこの業界に飛び込んでくるような、また添乗員になりたいと思う人が増えるようなPRを是非していただきたいと思っています。

三橋 TCSAでは専門学校の就職担当の先生方にお集まり頂き仕事のやり甲斐観や職業としての位置づけ等を新卒で添乗員になった人達に語ってもらう企画を今年初めて行いました。来年も開催し若年層にアピール致したいと存じます。

今後とも、協会へのご支援をよろしくお願い申し上げます。本日は貴重なお時間を有難うございました。



戸川社長にはツアーコンダクターオブザイヤーの選考委員をお引き受けいただいている上、東京ビッグサイトで開催された表彰式にもご出席いただき大きな励ましをいただきました。

平成27年度「添乗員能力資格認定試験」を実施します!

添乗員能力資格認定試験は、今まで添乗員として身に付けてきた知識・経験がどのレベルにあるかを評価する認定試験です。

1級及び2級については、TCSA正会員及び賛助会員に所属している添乗員で一定の業務経験（下記参照）があれば受験可能です。3級については所属及び業務経験は問いません。

年に一度の自分を省みるチャンスとして是非チャレンジしてみてください。

試験日

第1次試験 平成28年1月19日（火）
第2次試験（小論文）平成28年2月26日（金）
※2次試験は1級のみ実施

地区

東京・札幌・仙台・名古屋・大阪・広島
福岡・鹿児島・沖縄

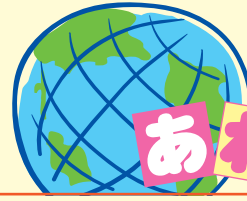
※上記以外の地区においても1級及び2級の受験希望者が10名以上の場合は実施可能です（詳細はTCSA事務局にご連絡ください）。

受験区分	「国内1級」、「総合1級」、「国内2級」、「総合2級」、「3級」
受験科目	国内1級・2級 業務知識、実務、（1級は二次試験に小論文あり） 総合1級・2級 業務知識、実務、英語、（1級は二次試験に小論文あり） 3級 業務知識 *3級の試験範囲は国内添乗実務を含めた国内業務知識とする
受験資格	総合1級／国内1級（添乗年数）2年以上（添乗日数）200日以上 総合2級／国内2級（添乗年数）1年以上（添乗日数）100日以上 3級（添乗年数・日数）なし
受験料	1級 5,000円 2級 3,000円 3級 1,000円
申込方法	TCSA正会員所属の方は所属会社経由でお申込みください。 正会員以外の方は当協会事務局までお問い合わせください。
申込締切日	平成27年12月17日（木）

尚、この試験は平成8年に始めてからこれまで2,731名の方々が受験し、1,598名の方が認定されています。

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10回

「明日への励み」



添乗

あれこれ

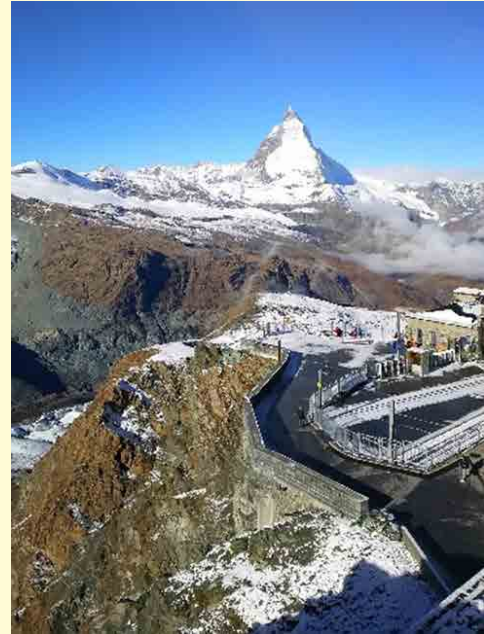
「大自然バンザイ!! と叫びたくなるような景色に出会えること」
 「初めて会った人たちと、家族のように数日間を共に過ごせること」
 「その土地、地域、国の、美味しいモノを食べられること」など
 など、添乗員だからこそ味わうことのできる素晴らしい出来事は、
 ちょっと思いついただけでも次々出てきて、限りなくありそうです。
 そして、私にとってはとても大切に、絶対に外せないことがもう
 一つ。

「日本の、世界の、様々な場所で、夜空を眺められること」
 物心ついた頃から星空を見上げるのが大好きで、両親には遊園地よりもプラネタリウムによく連れて行ってもらいました。
 添乗員になった今、一日の仕事が終わった時に、満天の星空を眺めることは、何よりの清涼剤で、明日への励みです。時には電気を消したホテルの部屋の窓からだったり、外に出て、知っている星を探したり。都会の空でも、真夜中にはちゃんと星が見えることも、新しい発見の一つでした。同じ空の下で、どこかは夜明け前だったり、日中の日差しが降り注いでいたりするんだろかな、とか、日本の家族はまだ眠っているかな、とか、様々なことが心に浮かんで来て、日付はとっくに変わっているのですが、今日をリセットして明日への気合を入れる時間は、とても大切なひとときです。

いつか、今見上げているこの広大な空を超えて、宇宙への旅行ができる時代がきっと来るはずで、それまで添乗員を続けていられたら最高に素敵。夢のまた夢が、夢は大きい方がいい! と
 言い聞かせ、日々精進して参りたいと思います。

(株)ホライズンインターナショナル

添乗員: 庄司 府佐子さん



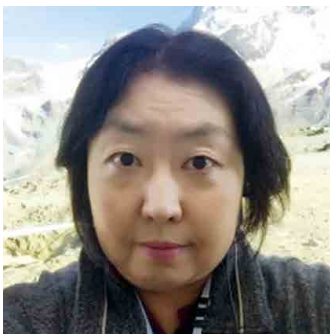
2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 54

<大切なガイド>

(株)ツアーリストエキスパート

添乗員: 細田 裕子さん (添乗日数 3553日)



初めは怖いガイドさんかと思った。
 無表情、機械的、笑っているだけで詰問され、挙句の果てには

チップが少ないと文句。彼女の名前は A。今から20年位前、まだベルリンの壁が開いて間もない頃の話である。

添乗に行くのは憂鬱だったが、彼女の日本語も案内も完璧。段々ハンガリーに興味を持った私はやがて A の身の上を知るようになる。

ハンガリー人なのに戦争によってスロヴァキアの領土になった村で生まれ、学校に行く途中では豚と石を投げられ、いつかはハンガリーに住みたいと勉強してハンガリーの大学に行き、ハンガリー

人と結婚して、独学で日本語を勉強し、ガイドになったこと。

話をするうちにお互いの警戒心が解け、やがて彼女の家に遊びに行くまで親しくなったが、そのうち段々と疎遠になった。

去年、私が添乗に煮詰まり逃げるように日本を脱出して行った先はハンガリー。無性に A に会いたかった。

彼女は昔と変わらない、物静か、でも心は強い。

何を話したわけでもないけど、頑張っってしっかり生きている A と会えただけで元気をもらった。

初めは友達になれるなんて思ってなかったよ A。でも今ははっきり言える。あなたは私の大切な大好きな友達。またいつか会おうね。

平成27年度運輸局長表彰 おめでとうございます

受賞された方々の氏名・所属先・勤務年数・日数等は下記の通りです(2015年10月現在)。

【関東運輸局長表彰受賞者】

吉清 久雄さん (株)TEI 31年 7,024日
高階 英直さん (株)TEI 31年 6,256日
粕谷 宏美さん (株)TEI 30年 5,228日

【中部運輸局長表彰受賞者】

渡辺 卓雄さん (株) エステーエス 34年 7,112日
榊原 康子さん (株) ツーリストエキスパート 32年 5,254日

【近畿運輸局長表彰受賞者】

今井 佳子さん (株) フォーラムジャパン 25年 3,233日
後藤 伸彦さん (株) フォーラムジャパン 21年 3,614日
千葉 由加里さん (株) フォーラムジャパン 21年 3,065日

【九州運輸局長表彰受賞者】

安部 昭昌さん (株) ツーリストエキスパート 28年 7,708日
寺田 多實子さん (株) ツーリストエキスパート 27年 3,695日
松村 真由美さん (株) ツーリストエキスパート 25年 4,705日
上城 弘子さん (株) ツーリストエキスパート 22年 4,622日



関東運輸局長表彰受賞 粕谷宏美さん



九州運輸局長表彰受賞 上城弘子さん

平成28年度通常総会開催のお知らせ

日時：平成28年3月17日(木) 14:00～総会、18:00～懇親会
場所：メルパルクTOKYO(東京都港区芝公園)

書籍のご案内

2007年に「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」のグランプリを受賞し、2014年に観光関係功労者国土交通大臣賞を受賞された(株)ジャッツ所属添乗員 原好正氏が「日本一の添乗員が大切にする接客の作法」を出版されました。本書では、接客の心構えからお客様の満足度を高める方法、トラブルへの対処法までご自身の添乗経験に基づいた内容となっています。添乗員及び旅行業界の方々にとって参考になる内容でございますのでご紹介させていただきます。



会員動向

●住所変更

(株) エコールインターナショナル 本社・東京支店
新住所：〒102-0083 東京都千代田区麹町3-3-8 丸増麹町ビル4階
新電話番号：03-3230-7081 新FAX番号：03-3230-7082

(株) ティーシーエイ 札幌支店
新住所：〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西2-1 札幌時計台ビル5階
電話番号：011-221-3818 FAX番号：011-221-7474 (電話、FAX番号変更なし)

(株) ティーシーエイ 東京支店
新住所：〒170-0013 東京都豊島区東池袋1-9-6 JOBビル7階
新電話番号：03-5927-9330 新FAX番号：03-5927-9333

(株) ヒト・コミュニケーションズ 北海道支社
新住所：〒060-0001 北海道札幌市中央区北一条西2-1 札幌時計台ビル5階
電話番号：011-241-3330 FAX番号：011-241-3340 (電話、FAX番号変更なし)

〇〇〇 編集後記 〇〇〇

激動の2015年も暮れようとしている今
“海外添乗を専門としている方々はどうして居られるのだろうか・・・”
と案じ乍ら TCSA NEWS を編集した。来る2016年が平穏な一年となりますように！ (S. M)

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/