

OPINION

オールジャパンでの観光立国の実現に向けて

今年、訪日外国人旅行者数が 2000 万人を突破しました。1000 万人を突破した 2013 年から 3 年、急激な伸びを見せており、これにより観光を取り巻く環境も大きく変わってきました。2013 年当時、私は観光庁長官という立場でしたが、「インバウンド」という言葉もあまり浸透しておらず、インバウンドとは「外国人による国内旅行」とであるというような説明をして理解を求めています。2000 万人時代を迎えた今では、「インバウンド」は観光分野の重要なキーワードとなり、従来の観光産業の枠を越え、あらゆる分野の企業や団体が新たなビジネスチャンスを探求し、観光事業へ参入してきています。

「3 年目となる観光立国推進協議会の取り組み」

2014 年 1 月、私ども日本観光振興協会が事務局となり、観光立国推進協議会を立ち上げました。この協議会は、2020 年のオリンピック・パラリンピックの東京開催が決まり、訪日外国人旅行者が 1000 万人を突破したなか、さらなる高みを目指すべく、オールジャパン体制で観光立国推進にむけて国民運動を展開することを目的に設置されたものです。協議会には、観光産業や日本添乗サービス協会などの観光関係団体とともに、流通、金融、アパレル等の旅行者への需要機会の創出に貢献する企業や経済団体にも参加いただいております。今まで以上に幅広い分野の皆さまの賛同を得ながら進めています(2016 年 12 月時点 111 組織参加)

協議会では、参加頂いている皆さまの意見を集約することにより、2014 年、2015 年には観光立国実現にあたっての提言をとりまとめ、今年度は、観光に関わる民間企業・団体における行動計画としてとりまとめるとこととしてい

ます。また、観光の持つ力や意義を理解いただき観光立国を国民運動として盛り上げていくべく、シンポジウムやタウンミーティングを全国各地で開催しています。

「全国津々浦々で、国民一人一人が迎える次のステージへ」

訪日外国人旅行者が 2000 万人から 3000 万人、4000 万人となる次のステージにおいては、有名観光地やゴールデンルートと呼ばれる定番の観光ルートだけではなく、現在官民をあげて整備が進められている新たな広域観光ルートや全国津々浦々の観光魅力のさらなる掘り起こしが必要不可欠となります。また、国民一人一人に観光の持つ力、意義を理解いただき、外国人旅行者を心の垣根を取り払い、おもてなしの心をもって迎える、心のバリアフリーが求められます。

そして、訪日外国人旅行者の増加や 2020 年の東京オリンピック・パラリンピック開催を契機に、観光業界が抱えている最大の課題である「日本人による国内旅行」の活性化について、地域と産業界が一体となって取り組まなければなりません。

可能性と期待の膨らむこれからの観光において、日本添乗サービスの皆さまの役割もますます大きくなり、観光に携わる一人一人の知恵の結集が求められます。オールジャパンでの観光立国の実現、観光による地方創生にともに取り組んで参りましょう。

公益社団法人日本観光振興協会
理事長 久保 成人 氏



CONTENTS

OPINION ————— 1
オールジャパンでの観光立国の
実現に向けて
公益社団法人日本観光振興協会 理事長
久保 成人 氏

特集 ————— 2
インバウンドスタッフ育成事業
— 次なるステップへ —

TOP INTERVIEW ————— 4
一般社団法人日本旅行業協会 (JATA)
会長 田川 博己氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6
「ツアコンカフェ」開催しました!
運輸局長表彰

TCSA REPORT ————— 7
添乗あれこれ〜添乗の現場から〜第13回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記57

TCSA だより ————— 8
JATA・TCSA 共催「添乗業務レベルアップ研修」を実施します!
ツアコンワークショップ開催!
会員動向 編集後記

特集！

インバウンドスタッフ育成事業 — 次なるステップへ —

TCSA NEWS 第88号(2016年7月22日号)の特集2において「インバウンドスタッフ育成事業」について掲載しているが、本年7月から11月にかけて、試行試験を各レベル毎に実施し、その経過について分析を行い来年度の事業をどう進めるか検討している。

この事業は、平成27年4月から厚生労働省からの2年間にわたる受託事業であるが、求められるインバウンド業務に必要となる知識・技能については以下の通りとしている。

1. インバウンド業務に携わる心構え	①顧客満足実現の重要性の理解
	②期待される役割・使命についての理解
	③インバウンド業務の対応範囲
	④職業倫理、コンプライアンス
	⑤インバウンド市場の動向
	⑥時事・一般常識
2. 訪日客に対する接遇マナーと身だしなみ	①接遇マナー
	②身だしなみ
3. インバウンド業務の具体的内容と実践力	①定型的な現地業務
	②定型外現地業務（フリータイムのプランニング）
	③現地業務以外の業務（事前準備等）
4. 国内の交通機関に関する基礎知識	①国内の交通機関・交通事情
	②乗換え、乗り継ぎ
	③空港・駅・港の施設の特徴等
5. 訪日客の安全管理・トラブル対応	①訪日客の安全管理
	②トラブル対応と対策
	③スケジュール管理
6. チームマネジメント対応	
7. 派遣元、派遣先、関係先との折衝、交渉、提案	
8. コミュニケーション能力（英語・日本語）	①言語によるコミュニケーション
	②言語以外のコミュニケーション
9. 外国文化と日本文化の理解	①日本と外国の文化・慣習・風土・お国柄など
	②日本と諸外国と相違点（文化・慣習・風土・お国柄など）
10. 周辺知識	①国内の観光地、食事、ショッピング（お土産）
	②宿泊施設、会議場、地域（エリア）

～試行試験実施状況について～

現在、TCSAでは、委員会、部会、WGを頻繁に開催し、当育成事業の成果をあげるべく、協議を継続しているが、すでに、1 級、2 級、3 級とレベルに合わせた試行試験を6回行い、受験者アンケートを通して、改善に向けた集約を行っているところである。

1 級、2 級の試行試験では、50 分間の筆記試験を行った後、1 名当たり 30 分かけて、面接ロールプレイングも実施している。

尚、2017 年 2 月にも1級、2 級の試行試験の追加実施を予定している。

2 年間の受託事業については、2017 年 3 月末に終了するが、来年度は新たな段階である「国家試験」を目指すうえで求められる施策に力点を置いて、事業を推進していく予定である。

～受託事業を終えて新たなステップへ～

厚生労働省および観光庁の指導を受けつつ、受託事業は今年度で終了することになる。今後は試験の運営上の諸問題、試験基準・採点基準・実施体制の整備・実技試験の評価者育成等、事業を進める上で必須な課題に取り組むこととする。またインバウンドスタッフの職種・業務を明確にするとともに、当該業務に従事するスタッフの職業能力・技能を分析し、国家資格を取得するための検定制度の立ち上げに向けた作業に着手する。

検定試験はインバウンド業務に関する実務能力をはじめ、コミュニケーション能力や顧客満足を実現させるためのおもてなし能力を問う内容となっている。

訪日客と接する職種に従事する人や語学を活かした就業に興味、関心のある社会人や、学生等、訪日客と接する職業の人たちに広く活用されることを願っている。さらに使用者である旅行会社、関係機関、インバウンドスタッフの所属会社等にこの制度が十分に理解され評価されることが、制度構築の上で極めて重要であると考えている。

～終わりに～

空港や港、駅やホテルで、訪日外国人を出迎え、案内等を行うスタッフや訪日客の求めに応じて目的地まで同行、アテンドするスタッフを組織的に養成し、職業能力を担保する当制度について、会員会社、および関係先のご支援とご協力をいただくとともに、インバウンド業務に関心のある多くの方々にチャレンジしていただき、検定資格を取得した上で誇りをもって今後増大することが予想される当業界で活躍をされるよう期待している。

尚、協会では、来年度事業として、「インバウンド入門講座」の開催を予定している。今年度 1 年間かけて作成したテキストに基づきインバウンド概論と実務の 2 部構成で半日コースを先ず東京で数回行い、反応を見ながらカリキュラムを改善し、開催回数、地域を広げていきたい。

現時点では会員会社に所属しているスタッフ・社員を対象とした事業であるが、将来は宿泊機関、交通機関、空港、港湾等で外国人と接する方々にもチャレンジして頂けるような仕組み創りを視野に入れ活動を続けてゆきたい。

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）会長 田川 博己氏

業界の最大の関心事である“ツーリズムの振興”の旗振り役を担っておられる、田川博己会長を JATA へお訪ねしました。

三橋滋子専務理事（以下敬称略）

JTB 時代にも TCSA NEWS のトップインタビューにご登場頂きましたが。今回は JATA 会長としてお話を伺わせていただきとう存じます。まず、“ツーリズム振興”についてお聞かせいただけますか。

田川博己会長（以下敬称略）

“ツーリズム振興”は国策であると同時に地域の振興策でもあり、今や単なる観光振興ではなく、人々との交流、コミュニケーションが社会構造、国民生活を変える原動力になっています。国民それぞれのライフスタイルにとって“旅は何なのか”を問われている時代で、旅行会社の役割は非常に大きいと思っています。ライフワークの中で、ツーリズムは人生を変える、世界を変える原動力と言えるでしょう。

今年は「海外旅行の復活」という大テーマに取り組んでいます。21世紀に入ってインターネットが普及し、店頭に行かなくてもいつでも旅行を申し込める時代になりました。こうした環境下での旅行会社の役割は「旅行商品を創る」ことであり、企画力、斡旋力が求められます。

三橋 会長がよく旅行会社のキーワードとして“企画力”“斡旋力”に加えて“添乗力”をあげておられますが……。

■ 添乗員の危機管理能力、 予知能力に期待

田川 パリでテロが起きた時に、成田空港の出発客へのインタビューでお客様が「私の行くツアーは添乗員が同行するので安心しています」と仰っておられたのが非常に印象的でした。今やお客様の添乗員へ

の期待は、危機管理能力、予知能力が一番大きいのではないのでしょうか。僻地等で現地情報が取りにくい場合でも、添乗員が本国のあらゆる情報手段を通して集めた Up-Date 情報を元に行動したことによって、危機を逃れたケースもあります。ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤーの選考をする時もテロや災害、事件、事故に遭遇した添乗員が推薦されてくるケースが多いのですが、添乗員の危機管理能力はあまり表に出ない、実際は大変な努力をしてきた結果、グループを安全に移動させることができたとしても、それはプロとして当たり前と扱われるでしょう。

三橋 地球上のあらゆる所で内戦が勃発したり、テロが発生したりする時代に安心安全な旅を提供する上で、確かに添乗員の方々の役割は非常に大きいと思います。添乗経験の長いベテラン添乗員さん達は現地での良好なネットワークを駆使して、より良い旅作りに常に努めております。



田川 添乗員の「危機管理能力」については TCSA も JATA も一体になってもっと世間に発信したほうがよいと思いますよ。“今、危なそうだから行くのを止めようか”といった状況の時に、“添乗員が同行し、プロテクターの役割を果たしますから安心して行ってください”と言えるようになって欲しいです。私も入社 2 年目に添乗員としてペルーに行った時に、行程をすべて変更したことがありました。

テロや災害に対する的確な判断能力は、まさにプロフェッショナル添乗員の評価の対象となっています。“お客様の安全を守るために最大の努力をする”、それがプロフェッショナルに求められます。エアーとホテルが手配できればあとは現地の斡旋業者にまかせているといったパターンが本当の「旅づくり」といえるでしょうか。旅行会社は「企画力、斡旋力、添乗力」の原点に戻るべきで、旅行商品をお客様の安心安全の視点で創るという基本を忘れてはなりません。

三橋 まさに会長のおっしゃる通りだと思います。ところで「海外旅行の復活」についてお聞かせいただけますか。

海外旅行復活の 2017 年

田川 昨年、一昨年は海外出国率が落ちましたが、ここにきて上がってきています。ただし、旅行会社を使わない旅行者が増え、スマホの検索エンジンで一般の人が店頭の社員と同じように料金が調べられるようになったこともあり、いよいよ旅行会社は個人では行きにくいエリアへの旅の開発力が必要になってきます。個人旅行よりメリットが感じられるグループでの旅、学べる旅等、TCSA もグループならではの旅の良さを JATA と一緒になってもっとアピールしたら良いと思いますよ。

三橋 ありがとうございます。以前、“価値ある旅”、VALUE をキーワードになさいましたが…。

田川 「旅」は五感のすべてを使ってもらいたい商品なのです。旅行商品のテーマによって、何によって感動が得られるのか、それを工夫してお客様に感動を与えられるのは添乗員です。ホテルでロボットが対応しているモデルが紹介されていますが、添乗はロボットに絶対に任せられない業務です。「添乗員がいるので安心です」とお客様の言葉を協会としても感じてほしいです。

三橋 TCSA でも、添乗員が同行する目的は何なのかを考え直してみたいと思います。常日頃お客様と一番近くにいるのが添乗員達です。旅行中お客様の声を拾い上げて次のツアーの企画に活かす仕組みを創れたら良いと思いますが…。そこがうまく回ればリピーター率ももっと上がると思います。ところで、都市型以外の観光開発にも力を入れられるとのことですが…。

田川 ペルーのマチュピチュ、グランドキャニオン、モンサンミッシェル等、主要都市以外を訪れる旅も良いと思います。

三橋 それこそ、添乗員から企画を募ったら、面白い商品ができると思います。新しい旅行企画、新しい旅のスタイル、様々なライフステージに合った旅行商品等、旅のプロフェッショナルの添乗員から引き出せる催しがあったら面白いと思います。まさに添乗員の腕の見せどころで、休暇の過ごし方や働き方のヒントにもなると思います。

是非 JATA メンバーの旅行会社が新企画商品を開発され業界が活性化するのを願っております。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

本日はありがとうございました。



2017 年は海外旅行復活に向けての期待と希望にあふれるインタビューでした。

「ツアコンカフェ」開催しました!

広報イベント委員会では、平成 28 年 12 月 16 日に、ツアーコンダクターに興味・関心のある大学・短大・専門学校を学生を対象に、現役のツアーコンダクターから職業の魅力・面白さ・やりがいについて語ってもらうための、学生と現役ツアーコンダクターの交流の場として「ツアコンカフェ」を開催し、31名の学生が参加されました。

堅苦しい話ではなく、気軽にカフェで話をする感覚で開催し、コーヒーやケーキ等を食べながら楽しい雰囲気の中、ツアーコンダクターの方々からは「ツアコンになったきっかけ」、「仕事のやりがい」等について語ってもらい、参加した学生からは「ツアコンになるにはどうしたらよいか」、「仕事をしていて一番大変だったことは?」、「英語力はどれくらい必要か?」、「仕事をしていて良かったと思うことは?」等、様々な質問が出ました。

ツアーコンダクターの方々からは質問一つ一つに対し、丁寧に答えてもらい、終了後は「より一層ツアーコンダクターに興味を持った」、「ツアコンになりたい!」といった声も多く聞かれ、参加した学生とツアーコンダクターそれぞれにとって有意義な一日となりました。



運輸局長表彰

平成 28 年度関東運輸局長表彰に3名、近畿運輸局長表彰に8名の添乗員が受賞され、表彰式を関東が 11 月 11 日に、近畿が 11 月 25 日に開催されました。

受賞された添乗員の皆様、受賞おめでとうございます。

【関東運輸局局長表彰受賞者】※勤続年数及び日数は 2016 年 11 月 1 日現在

小堀 明さん	(株) ツーリストエキスパーツ所属	30 年 4,636 日
六本木 守さん	(株) ツーリストエキスパーツ所属	31 年 6,464 日
高橋 和子さん	(株) T E I 所属	30 年 5,774 日



【近畿運輸局局長表彰受賞者】※勤続年数及び日数は 2016 年 11 月 1 日現在

深谷 真吾さん	(株) フォーラムジャパン所属	21 年 4,092 日
吉田 和佳子さん	(株) フォーラムジャパン所属	22 年 4,282 日
里 真由美さん	(株) フォーラムジャパン所属	21 年 4,412 日
木村 明美さん	(株) フォーラムジャパン所属	22 年 3,711 日
宮崎 義政さん	(株) ツーリストエキスパーツ所属	35 年 5,522 日
岡本 真実さん	(株) ツーリストエキスパーツ所属	29 年 4,749 日
飛永 浩康さん	(株) ツーリストエキスパーツ所属	28 年 5,105 日
岸本 昌也さん	(株) ツーリストエキスパーツ所属	28 年 5,379 日



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13回

「お客さまは十人十色」



添乗

あれこれ

「添乗員さん、お部屋を変えてください。」
お客さまからのこんなお申し出に、その時の私は少し驚きました。それは、ベネズエラのエンジェルフォー
ルツアーでのこと。“滝を臨む絶景バンガローに宿泊”
というのがひとつの目玉でもあるツアーでした。その
バンガローの中でも、特に眺めの良いお部屋を現地
ガイドさんがキープしてくれていたのです。この景色
には満足してくれるだろうと、自信を持ってお部屋に
ご案内したのですが、そのお客さまは過度の神経質
で、音の聞こえない静かな部屋でしか眠れないのだ
とか。
「滝の音が全く聞こえない、滝から一番遠く離れた部
屋にしてください。」
お客さまは十人十色。当たり前のように良かれと思っ
てしているサービスが、全てのお客さまにとって良い
事ではないのだな、と思い直す一件でした。それぞ
れのお客さまの好みを理解して、本当に望むサービ
スを提供する。この事を、今後も心がけていきたい
と思います。

(株) アルファリレーション

添乗員：梅村 麻衣さん



2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 ⑤7

<キャベツとレタス>

(株) ピー・ティー・シー 添乗員：石原 啓江



イギリス周遊ツアー 2 日目の話
です。ロンドン観光を終え、夕食
はホテル内レストランでバフェで
した。「今日はバイキングです。」
と言ってお座席にご案内し、お
食事をとりに行ってもらいました。

ご年配の男性が「俺が食えるものが1つもない俺は野菜が
なければダメなんだ。添乗員、野菜は無いのか!」と怒鳴
りはじめました。周りのお客様は静まり返り、従業員も見
てみぬふり。そのお客様は糖尿病で野菜しか食べられないと
おっしゃるのです。従業員に野菜は無いか確認しましたが
用意ができず、まだお客様はご立腹。そこへ奥さまがい
らして、「申し訳ありません、スーパーがあれば自分達で買
ってきます。」とおっしゃるので、それなら私が買ってき
ますとスーパーに向かいました。そして、レタスとキャベツ
を丸ごと二つ、ドレッシングを一本買って戻ってきました。
私たち以外お客様がいらっしゃらなかったからか、ホテル
の方も持ち込みを認めてくれ、むしゃむしゃとレタスを召
し上がられて

いました。その後、各レストランにメニュー変更を依頼し、
ホテルでの夕食の際は、私のスーツケースからロンドンで
買ったキャベツとレタス、ドレッシングを渡してお部屋で召
し上がっていただきました。そんな 8 日間はあっという間に過
ぎ、お別れの日、怒鳴ったお客様から「とても体調のよい
旅行だった。ありがとう。来年もまたよろしく!」と、奥さまも「普
段よりイライラすることなく旅行が楽しめました」とおっしゃ
れました。あれから 15 年ほどたちましたが、スーツケース
の中にレタスとキャベツを入れて旅をしていたと思うと今でも
微笑んでしまいます。



JATA・TCSA 共催「添乗業務レベルアップ研修」を実施します！

添乗員として求められる知識と技能向上を図り、お客様の要望により高いレベルで対応できるようになることを目的に、毎年 JATA（日本旅行業協会）と共催で実施している「添乗業務レベルアップ研修」を実施します。この研修は、東京と大阪で開催し、それぞれ2日間で行います。どちらか1日のみの受講も可能ですので、この機会に是非お申込みください。

1. 日 程：【東京】平成 29 年 2 月 20 日（月）・21 日（火）
【大阪】平成 29 年 3 月 8 日（水）・9 日（木）
2. テーマ（各地区共通）・受講料
【1日目（9:30 ～ 17:00）】「海外添乗業務の再確認とトラブル対応」
（4,000 円）
【2日目（10:00 ～ 16:00）】「コミュニケーション能力スキルアップ研修
～お客様とより良いコミュニケーションを図るために～」
（3,000 円）
3. 会 場：【東京】JATA 研修室（千代田区霞が関 3-3-3）
【大阪】エル・おおさか（大阪府中央区北浜東 3-14）

ツアコンワークショップ開催！

添乗員の方を対象に現場ですぐに役立つ内容で定期開催しております。今後の日程については下記の通りです。ご参加お待ちしております。

【1月開催】

- ①テーマ：「お客様から突然怒られた！
あなたならどう対処しますか」
- ②日 時：平成 29 年 1 月 18 日（水）10:30 ～ 17:00
- ③講 師：高山 直子氏（カウンセラー）
- ④参加費：2,000 円（定員 20 名）
- ⑤場 所：（一社）日本添乗サービス協会 研修室

【2月開催】

- ①テーマ：120%わかる！添乗員の為の約款
事例で学ぶトラブル対応と安全管理
- ②日 時：平成 29 年 2 月 7 日（火）10:30 ～ 17:00
- ③講 師：服部 豊氏（元 JATA お客様相談室室長代理）
- ④参加費：2,000 円（定員 20 名）
- ⑤場 所：（一社）日本添乗サービス協会 研修室

会員動向

正会員

●代表者変更（敬称略 <>内は前任者）

（株）ツーリストエキスパーツ
代表取締役社長 吉岡 敬泰<倉橋 修蔵>

●住所変更

（株）ホライズンインターナショナル
新住所：〒160-0005 東京都新宿区愛住町 17-9 ボルベール四谷 201 号
新電話番号：03-6709-8978 新 FAX 番号：03-6709-8927

（株）メイアイクリエイト（ビル名の変更）
新住所：〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町 1-11-11 深作ビル 3F
※電話番号、FAX 番号は変更なし

賛助会員

●住所変更

アクトレップ（株）
新住所：〒550-0003 大阪府大阪市西区京町堀 2-6-28 日機ビル 5F
※電話番号、FAX 番号は変更なし

〇〇〇〇 編集後記 〇〇〇〇

訪日外国人旅行者数が日本人の海外渡航者数を上回り続ける中、協会では旅程管理研修からインバウンドスタッフ育成事業へと軸足を変えていこうと試みている。
間もなく訪れる新しい年は地球上が平穏であって欲しいと願う年の瀬である。（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/>