

OPINION 教育現場の変転に学びたい添乗員問題の改善

「でも・しか」から「聖職」へ

もう大分古い話になりますが、教師が「でもしか先生」と言われたことがありました。

「教師にでもなるか」とか「教師にしかねない」といった、無気力・無能な存在が教師だという、ほんの一握りの方だけに着目してレッテル貼りをしたものですが、多くの教師がこれに反発し、自らの職能を高めることと、世間からの評価向上に大変な努力をされたと聞いています。そしてそれと同時に教職員組合を中心に、教師は人を育てるといふ重要な仕事に就いている労働者であるとして、就業条件の改善に努めてきたとも聞きます。

このような努力は一定の成果を生み出しましたが、この成果が教職員組合の活動に大きく支えられたことと、そのことで組合の力が強くなることを好ましくない教育行政当局は、その成果を逆手に取ったように「教師聖職論」を打ち上げました。即ち、教師というものは確かに重要な職務であり、普通の労働者とは違う「聖職者」だとし、従って一般労働者のように就業条件の改善を第一義に闘おうとする教職員組合の姿勢はおかしいと、大々的な批判を展開し出したのです。



(株)ジャッツ代表取締役社長
 TCSA理事 倉橋 市郎氏

この帰趨はどうなったか。多くの教師は子供の成長に力を貸すことに大きな喜びを感じていて、「自分たちは聖職者ではない。普通の労働者だ」とは思っていませんから、こうした一種の「ほめ

殺し」にあつて、行政当局と一緒に教育の改善をしていくことを選択する方が優勢になり、結果として労働組合の組織や取組は衰退。今や教育現場は行政による管理にがんじがらめの状況なのに、大いに問題ありとされる状況に立ち至っています。

こうした教育現場の変化に、添乗労働を取り巻く状況の過去から現在が重なって見えるのは私だけでしょうか。

添乗員が大事だというのなら

添乗員が「でも・しか」と捉えられたかどうかはとも角、余り重要視されない時期が長く続いてきたのに、昨今は「旅行の成否はいつに添乗員に懸かっている」位に謂われるようになりました。添乗員の努力を評価してくれるのは有難いことですが、「だからもっともってお客様の評価が良くなるように」と、大変な努力をしてお客様の高評価を得ている手法を標準化するのが当然だとするような過大な努力を求め、さらにその結果として厳しくなる一方の就業条件がないがしろにされることは勘弁願いたいものです。

添乗員は多くの教師同様、お客様の喜びを自らのもののように感じ、これを大きくすることに献身することを厭うものではありませんが、その一方で教師と同じく「聖職者」でもない故に、人としての生活あってこそその添乗労働であり、仕事の喜びも感じるので。

今、添乗員に関する問題は、旅行業界も巻き込んで改善の議論と取組が進められようとしています。教育現場で起きてきたことを思うにつけても、添乗業務の質を高めることと就業条件をそれに見合うものにするのがバランスよく進められなければ、多くのお客様に信頼される旅行業の発展はないという感を強くしますので、TCSAに参加する一員として、微力でも頑張っていきたいと思ひます。

CONTENTS

OPINION ————— 1 教育現場の変転に学びたい添乗員問題の改善 (株)ジャッツ代表取締役社長 TCSA理事 倉橋 市郎氏	特集 ————— 2 “ツアーコンダクター(旅の演出家) オブ・ザ・イヤー2006”受賞者決定!! 初のグループ賞(国土交通大臣賞)の栄誉は武内達雄さんに	TOP INTERVIEW ————— 4 国土交通省大臣官房審議官(観光担当) 大西 珠枝氏をお訪ねして
TCSA REPORT ————— 6 平成18年度中国運輸局長表彰・近畿運輸局長表彰受賞!! 旅行参加客に次いで多いバスドライバーによるセクシャルハラスメント 日本バス協会および日本海外ツアーオペレーター協会へ防止対策を申し入れ	TCSA REPORT ————— 7 平成18年度「添乗業務レベルアップ研修」開催のお知らせ 2000日添乗員のココソコ奮闘記 ㊟	TCSAだより ————— 8 平成18年度「派遣添乗員の労働実態と職業意識」調査報告書 会員動向 編集後記

特集!

“ ツアーコンダクター(旅の演出家)オブ・ザ・イヤー2006 ”

受賞者決定!!

初のグランプリ(国土交通大臣賞)の栄誉は武内達雄さんに

日頃黒子としてお客様のお世話をする立場のツアーコンダクターの方々が、誇りを持って働き、プロのツアーコンダクター全体のモチベーションアップを図るとともに、添乗を専門職とする人達に希望と光を与えることを目的として本年度創設された表彰制度の記念すべき第1回目の受賞者が決定いたしました。

国土交通省をはじめJATA、ANTA、TIJ、OTOAおよびTCSAの業界を横断した後援とトラベルジャーナル社・大塚製薬の協賛の下スタートしたこの制度は、初年度はTCSA正会員会社に推薦を依頼し、13社から13名のツアーコンダクターの推薦がありました。

7月の第1次選考を経て、9月6日に開催された最終選考委員会(吉村作治選考委員長)において厳正なる審査の結果、グランプリ1名、準グランプリ1名、特別賞3名の方々が晴れの受賞者として選考されました。

推薦のあった13名の候補者は、いずれの方も甲乙つけがたい素晴らしい実績と添乗員としての能力、素養をお持ちの方々でしたが、あくまでも2005年度に表彰に値する活動、功績をあげられた方々を対象に選考基準に基づき選考がなされました。



選考委員会風景(吉村委員長をはじめ選考委員による真剣な審議)

本年度の表彰式は、9月22日にお台場で開催された「JATA世界旅行博2006」のメイン会場で実施されました。当日はグランプリである国土交通大臣賞の贈呈者として大西珠枝観光担当審議官を初め、選考委員会の船山、森谷、山田(學)、清水、石山、田川、山田(隆)各委員の出席の下、表彰が行われました。

当日は、グランプリ受賞の武内達雄さん、準グランプリ受賞の楡圭子さんを始め、特別功績賞の藤川美樹さん、特別功労賞の坂井信予さん及び特別奨励賞の合渡麻理さんの受賞者5名が全員出席され、緊張した中にも関係者の祝福と、当日入場者からの暖かい拍手を受け、喜びが一杯の表彰式でした。



表彰式風景



国土交通省大臣官房審議官(観光担当)

大西 珠枝氏

昭和53年に当時の文部省に入省され、長年文部行政に携われると共に岡山県副知事も歴任された大西審議官は、中央省庁間の審議官クラスの人事交流で昨年国土交通省観光部門の初代審議官として着任されました。



三橋専務理事(以下三橋) ご就任1年を経て観光産業及び旅行業界にどんな印象をお持ちでしょうか。

交流人口の増加により地域活性化も進む、訪日教育旅行推進のための協議会も設置

大西審議官(以下大西) 実は国土交通省への異動の話聞いた時、鉄道や自動車・道路・河川といった分野でなく、観光と聞いてほっといたしました。と言うのは、以前文部省で生涯学習を担当していたことがあり、子どもから大人まで学習を楽しんでもらうという生涯学習と、人に喜びを与える観光とに共通するものがあると思えましたので。ただ、生涯学習は公的セクターが行政として提供することが多いのですが、観光は民間企業の事業として行っているわけで、業界にどう対応していくのか、消費者の保護と事業者の保護をどう考えるかなど少々戸惑いを感じたのも事実です。一方、ここ数年観光が注目され観光関係の大学や学部が新設されたり、経団連に観光委員会が設置されるなど、観光の経済効果も期待されています。日本の人口が減少する中で、海外から多くの人々に日本を訪れてもらい、交流人口を増やそうという国策としてのVJCは大変意義のあることだと思います。

三橋 VJCの一環として外国、特に東南アジアからの訪日教育旅行の促進に力を入れておられると伺っていますが。



大西 文化や歴史的背景が異なる生徒同士が交流によってお互いを知るには、学校交流は大変良い機会であり、意義あることですが、受入れ体制は必ずしも充分とは言えません。そのため昨年、国土交通省が中心となって文部科学省、外務省、各団体と共に「訪日教育旅行促進協議会」の設置に取り組んでいるところです。この協議会を通じて、地域レベルで国際理解教育という教育活動の一環として、海外の高校を中心とした訪日旅行団の受入れ学校を紹介することも行います。また、受入れマニュアルを作成し、全国の小・中・高等学校に配布する予定です。

三橋 かつて修学旅行と呼ばれた今の教育旅行は、日本固有の旅行形態だと聞いておりましたが。

大西 欧米では希望者を募って小グループで見学したりしていますが、台湾、韓国などでは日本と同様の修学旅行に似たスタディーツアーがあります。また、近年は中国からの学校訪問の希望も増えています。

三橋 教育旅行は添乗員泣かせの一面もありますが、「教育旅行の添乗員の仕事ぶりが印象に残り将来ツアーコンダクターになりたいと子供の頃から思っていた」と志望理由を述べるのを聞きますと、添乗という職業をアピールできる良い機会とは思います。

人材育成は旅行業協会と共同歩調で

大西 我が国における修学旅行は、運動会や文化祭、遠足などと同様に教育課程の一環として授業時間と同じ位置づけにあります。かつては家族で旅行する機会も少なく、親に代わって各地を見学させることが教育活動でした。また、同級生と寝食を共にすることも意義があることです。最近は学年全体での行動から、クラスや小グループでの行動が増加する傾向にあるほか、体験学習として産業観光や工場見学などを採り入れる学校も増えていると聞いています。私の母校では、教育旅行の際先輩の会社を訪問して職業について話を聞くプログラムを実施しているとも聞いています。

添乗業務については、教育旅行に限らず大変であるのに処遇がそれに伴っていない点は改善が必要でしょうし、現場で直接サービスを提供する人の優れたサービスがあって初めて旅行業界が成り立つことを考えれば、まさに添乗員の人

材の育成は旅行業協会との共通の課題であり、一緒に対策を講じていくことが大切です。

三橋 ところで先日は「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」の選考委員会にご出席いただきありがとうございました。候補者について率直なご感想をお聞かせいただけますか。

■ まさにプロフェッショナルとしての ツアーコンダクターに感服

大西 今回候補者のプロフィールを拝見し、緊張の日は年間の半分以上も間断なく続き、常に違う旅行先、季節でその都度異なる参加客を対象とする仕事のご苦労に改めて感心すると共に、常人技ではないなどの感想を持ちました。旅行は一般の旅行者にとっては非日常の空間ですが、添乗員の方々にとっては旅が仕事場であり、何かトラブルが起きた時には、状況に即した適切な判断により快適な状態をつくっていく役目を果たさなくてはならないし、日頃の情報収集、勉強、経験が必要なほかに、人間性というか人柄も問われる大変な仕事だと思いました。例えば、バス事故で死傷者が出て、ショックを受けているお客様の心のケアは大変気遣いがあるでしょうに、その方達にも感謝される見事な人がいらっしゃることに感心しました。

三橋 ところで審議官はツアーコンダクターが同行するパッケージツアーに参加なさったことはお有りになりますか。

大西 20年前位前ですが新婚旅行で行ったヨーロッパ周遊旅行やその後アンコールワット、敦煌などもパッケージツアーで行きました。事前学習があり、文化財など内容が良く理解できなかな内容の濃い旅行だったと記憶しています。添乗の方に全てお任せし、安心して旅行を楽しめることも何よりでした。



三橋 そうしたご旅行も含め印象に残っておられる旅行について伺えますか。

大西 個人的には歴史的遺産や文化財を観るのが好きなのですが、今年のゴールデンウィークに行ったエアーズロックのスケールの大きさには圧倒されました。旅行の楽しみはい



ろいろいろありますが、学生時代はサイクリングツアーに没頭していて、自分なりに足で走り回る印象的な旅をたくさん経験しました。また、出張も含め国内47都道府県全てに宿泊し観ることができましたが、それなりに達成感がありました。

三橋 最後に私共の協会の活動についてお聞かせいただけますか。

大西 添乗の仕事は大変ですが、旅行者に喜んでもらえるやりがいのある仕事であることをアピールし、充実した研修を行うと共に、旅程管理主任者としての資格を取得した方々をその後どう育てていくかが大切です。適切な添乗機会を与え、能力を伸ばしていく環境づくりと処遇改善、そしてセクシュアルハラスメントの撲滅なども協会の大きな使命だと思います。今回の表彰制度は日頃の労に報い、添乗専門職の方々のモチベーションアップにつながればと思います。国交省としてもできるだけのお手伝いをしたいと思い、ご支援しているところです。

三橋 昨年審議官にご着任直後に協会の現状と課題を聞いていただきました折、ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤーのような明るい話題があると良い、とのヒントをいただきお蔭様で第1回表彰式を迎えることができました。本当にありがとうございました。今後とも応援していただきますようお願い申し上げます。



いかにも文部官僚らしい凛とした雰囲気をお持ちの大西審議官は、添乗中のセクハラに対して絶対に許されない行為と憤りを示され、添乗労働実態をまとめた「派遣添乗員のキモチ」を手に、これは早急に改善すべき、と語を強められ、私共は心強さを憶えました。

平成18年度中国運輸局長表彰・近畿運輸局長表彰受賞!!

昨年度初めて正会員会社所属の添乗業務を専門職とする3名の方々が関東運輸局長表彰の受賞者に選出されたことに引き続き、本年度も中国運輸局長表彰者が1名、近畿運輸局長表彰者が2名観光従事者功労者として誕生いたしました。

幾多の困難を乗り越え長年の間添乗業務に携わってこられてきたことに敬意を表するとともに、多くの後輩がこの受賞を励みとして続けられることを願っています。各運輸局によって表彰基準が異なりますが、TCSAにおける永年勤続会長表彰受賞者であることが必須条件となっています。詳細についてはTCSA事務局へお問い合わせ下さい。

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。

中国運輸局長表彰

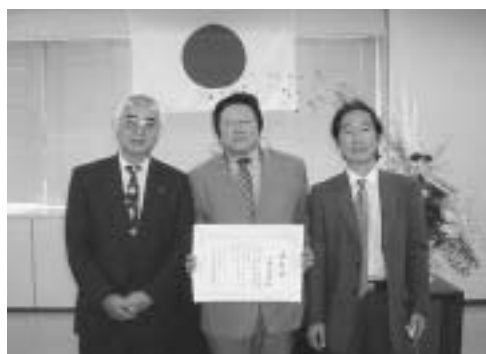
(株)エステイエス所属
平井隆司さん
33年・4660日 55歳



中国運輸局長表彰式(8月1日)
左端が平井さん

近畿運輸局長表彰

(株)ジャッツ関西所属 (株)ジャッツ関西所属
長谷川正明さん 小田中康浩さん
21年・4721日 56歳 22年・4759日 45歳



近畿運輸局長表彰式(8月2日)
中央が小田中さん(長谷川さんは添乗中で欠席)

旅行参加客に次いで多いバスドライバーによるセクシャルハラスメント

日本バス協会および日本海外ツアーオペレーター協会へ防止対策を申し入れ

旅行中という特殊環境のためか、依然として減少する傾向にない添乗中の添乗員に対するセクハラ防止のための対策は長年TCSAが抱えている課題であり、協会として過去防止対策セミナーの実施や、セクハラ防止のためのマニュアル作成、会員会社の窓口責任者の指名および添乗員相談室での対応などを継続して行ってきました。

TCSAが行った実態調査による統計でも加害者として旅行参加客に次いで国内、海外とも2位にバスドライバーが挙げられていることから、添乗員厚生委員会で検討の結果本年度はバスドライバーによる添乗員に対するセクハラをバス会社の実態認識を求め、雇用者の責任において撲滅への対策を講じてもらうため、国内および海外のバス会社に対して影響力のある両協会に対して書面による改善申し入れを7月に行いました。両協会とも旅程管理上、板ばさみの状況から強く“NO”と言いきにくい添乗員の立場に対し理解を示すと同時に、傘下会員会社に対して行動を起すことを約束していただきました。

今回の申し入れが直ちに改善に結びつくものではないものの、雇用主の立場であるバス会社の経営者に実情の把握と理解を求めることにより、一歩でも撲滅に向けて前進することを願っています。

平成18年度「添乗業務レベルアップ研修」開催のお知らせ

JATAと共催で実施して4年目となる、添乗員のための「レベルアップ研修」が本年度も東京と大阪で開催されます。研修内容は3日間コースで、通しでも各講座単位でも受講が可能です。初心者にはしっかり基礎を身に付ける機会であり、ベテランの方にはおさらいのための良いチャンスとなっています。積極的な受講をお待ちしています。

東京会場(TCSA研修室)

平成18年11月27日(月)~29日(水)

大阪会場(天満研修センター)

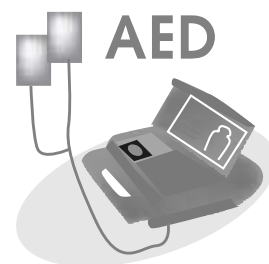
平成18年12月6日(水)~8日(金)

研修時間		担当	研修内容	備考
1日目	9:30 ~ 17:30	JATA	海外添乗業務基本動作の再確認	場面ごとの体験談あり
2日目	9:30 ~ 17:30	JATA	海外旅行トラブルの防止と対応策	起こりやすいトラブル対応
3日目	10:00 ~ 12:00	TCSA	すぐに使える!トラベル医学基礎知識	機内・病気予防・時差ボケ
	13:00 ~ 16:40		もしもの時に対応できるAEDの取扱	日本赤十字社認定コース

東京・大阪会場とも同じスケジュールです。受講料金等詳細はTCSAホームページ参照ください

TCSAでは、レベルアップ研修とは別に「添乗員ブラッシュアップ研修」を東京、名古屋、大阪、福岡(本年度実施済み)および札幌(11月15日)で開催します。

研修内容は、「国内・海外共通のトラベルメディスン教育ダイジェストおよび旅行者血栓症・熱中症対策」です。



2000日添乗員の「コッコッコ」奮闘記

連載 29



(株)TEI
岡田 妙子さん
(平成17年度TCSA永年勤続表彰受賞者)

出会いに感謝、 コッコッコ重ねて19年

初めて行く場所を下調べする、コッコッコ、コッコッコ。空港の見取り図を暗記する、コッコッコ、コッコッコ。

バスツアーのしゃべりネタのノートを作る、コッコッコ、コッコッコ。初めての場所では「3回目です」と言う、ヒヤヒヤ、ヒヤヒヤ。時間に遅れる人に注意する、ドキドキ、ドキドキ。お客様に配るお菓子を袋詰めする、チマチマ、チマチマ。手品などしてみる、ガサゴソ、ガサゴソ。明日はESGだ、コッコッコ、コッコッコ。

なぜだろうわくわく、とか、ゲンゲン、とか、うきうき、とかはあまり出てこない。でもこんなに長く続けている。「天職」かどうかは、いまだにわからないけれど、もうほかのことはできないな、と思う。

良いところは、いろんな人に出会えること。悪いところも、いろんな人に出会うこと。私を見つけてくれ、長く育ててくれている所属会社に感謝しつつ、この先どうなるんだろう?てなことは、あまり考えず、また空港に向かおう、コッコッコ。



TCSA だより

平成18年度 「派遣添乗員の労働実態と職業意識」 調査報告書



平成18年度調査報告書

平成7年に開始以来隔年で実施しているTCSA会員会社所属の添乗を専門職とする方々の労働実態および職業意識の全国調査の報告書がこの度まとまりました。昨年暮れに全国8476名の対象者に対してアンケートが発送され、過去最多の1407名(16.6%)の回答が寄せられました。

回答者の平均年齢は35.8歳で、150日以上添乗に従事した人達の平均年収が230.3万円と、前回の調査より多少アップしたものの、生活するには低い水準に止まっています。その他、長時間化する拘束時間、年々多様化する添乗付加業務、増大する添乗員の責任、危機管理への対応等改善すべき課題が浮彫りになっています。

この調査は我が国における添乗員の労働実態調査報告としては唯一のもので、単に調査に終わることなくTCSA添乗業務改善委員会が中心となって特に自由記載欄に記入された悩みや課題の解決に真摯に取り組んでいます。

TCSAではこの報告書を正会員、賛助会員のみならず広く派遣先である旅行会社や国交省を始めとする関係諸機関に配布し、労働実態の共通認識を高め改善への活動を継続していくほか、JATAとの話し合いの場を活用して協力を求めていく方針です。報告書をご希望の方はTCSA事務局までお申し出下さい。

会員動向

正会員

入会

(株)ジェイ・ピー・エス(H18年6月23日入会・会員番号107号)
代表者 神田 富夫
〒453-0015 名古屋市中区村区椿町1-3 チサン第1名古屋ビル3階
電話:052-452-1361 FAX:052-452-1364

社名変更(()内は旧社名)

株式会社アステージ(テテ(株))(6月8日)
有限会社NIT((有)ナガノインターナショナルツアー(8月1日))

移転・新設

アミューズメント北海道(株)

【本社移転】

新住所 〒060-0004 札幌市中央区北4条西6丁目1
毎日札幌会館9階
電話・FAXは同じ

【営業所新設】

東京営業所
新住所 〒108-0014 東京都港区芝5-2-1 星野ビル2階
電話:03-5439-6678 FAX:03-5439-6899

【分室改称】

函館営業所
新住所 〒040-0063 函館市若松町22-15 砂子ビル3階
新電話:0138-21-1500 新FAX:0138-21-1505

事務所移転

(株)ティーシーエイ札幌支店
新住所 〒060-0004 札幌市中央区北4条西4丁目加森ビル 4階
電話変更なし 新FAX:011-210-8796

(株)TEI大阪営業所

新住所 〒530-0047 大阪市北区西天満6-7-2
新日本梅新ビル3階
電話・FAX変更なし

(株)阪急トラベルサポート静岡営業所

新住所 〒420-0857 静岡市葵区御幸町11-30
エクセルワード静岡ビル14階
電話・FAX変更なし

賛助会員

代表者変更(()内は前任者)

(社)日本海外ツアーオペレーター協会
会長 井上 照夫(影嶋雅昭)

お詫びと訂正

前号にて東京海上日動火災(株)新部長を川合至朗氏とご案内いたしました。川口至朗氏が正當です。謹んでお詫びし訂正いたします。

商号変更

株式会社ジャタ(有限会社ジャタ)

(((編集後記)))

応募者の減少や定着率の低下が大きな課題となっている当業界であるが、前号に引き続きTCSAレポートで紹介した各地区の運輸局長観光従事者功労受賞者は、通算4,500日という高いハードルをクリアしたベテランの方々である。“この道ひと筋”という世界はどの職業にも存在するが、厳しい労働環境下において長く添乗を続けてこられたことは大きな賞賛に値するとともに、もっと陽の目が当たるような土壌づくりを会員会社及び協会が心がけていかなくては痛感している。(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 tcsa@tcsa.or.jp

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