

OPINION オールジャパンで観光立国の実現を

日本観光振興協会が発足してちょうど3年がたちました。意外に思われる方が多いかもしれませんが、日本観光振興協会は新しい組織なのです。地域の魅力を掘り起こし、発信してきた日本観光協会と、小泉総理の観光立国宣言を受けて、その実現のために観光産業界がまとまって活動するために生まれた日本ツーリズム産業団体連合会(TIJ)が合体して出来上がりました。3年前の4月に発足、未曾有の災害である東日本大震災と時を同じくして生まれました。あの時、観光の力で復興をと、多くの方が現地を訪れ、被災された方々と交流をされました。訪れた地を正しく理解し、そこに住む人には勇気と誇りを与える、まさに観光の持つ力が大きく発揮されたのです。

「観光も絹と並んだ輸出品」

これは私どもの前身の全日本観光連盟が昭和23年に募集をした観光標語の1等入選作品です。国際観光の実現で外貨を獲得し、経済力を向上させると同時に日本らしさを発揮し、戦後日本の復興をとの思いが的確に表現されています。

昨年は訪日外国人1000万人を達成し、観光立国に向けて節目の年となりました。従来からの国々に加え、ビザの緩和等もあり、ASEAN諸国からの訪日旅行者も大きく伸び、新しいインバウンド時代の幕開けとなりました。

また昨年は、富士山の世界文化遺産登録、和食の世界無形文化遺産登録と、日本の文化が大きな評価を受けました。富士山は自然遺産ではなく「信仰の対象と芸術の源泉」、また和食は、その食文化が自然を尊重する日本人の心の表現であり、伝統的な社会慣習として世代を超えて受け継がれているという評価です。地域の共同体に根ざした伝統的な祭や食といった生活文化や景観が大きな観光資源だと再認識させられました。

訪日外国人2000万人の新たな時代は、東京や京都といった有名観光地だけでなく、地方の時代でもあるといえましょう。

「ボクノオウチモケシキノーツ」

これも前述の標語募集で1等に入選した作品です。当時すでに、名所旧跡だけが観光資源ではなく、地域全体が観光資源という考えが定着していたことがわかります。東京オリンピック・パラリンピックの開催が決定し、「おもてなし」がキーワードになっています。この標語の心がおもてなしの心だといえましょう。私たち皆で観光立国を実現する必要があります。その為にこの1月に、観光業界だけでなく流通、金融、アパレルといった観光以外の産業の方も参加した「観光立国推進協議会」が生まれました。また、今年9月には「ツーリズムEXPOジャパン」が開催されます。日本旅行業協会(JATA)主催の国際博覧会「JATA旅博」と日本観光振興協会主催の国内観光博覧会「旅フェア日本」が統合して、世界最大級の旅の祭典が実現します。観光庁、日本政府観光局(JNTO)主催のインバウンド商談会「VISIT JAPANトラベルマート」も同時開催です。海外、国内、訪日旅行そろい踏みのプロモーションの場となります。一步一步観光立国実現に向けてオールジャパンの体制が出来上がりつつあります。日本添乗サービス協会の皆様の役割もますます大きくなります。日本の新しい国の形を、観光を通して創っていきましょう。



公益社団法人 日本観光振興協会
理事長

見並 陽一氏

CONTENTS

OPINION ————— 1

オールジャパンで観光立国の実現を

公益社団法人 日本観光振興協会

理事長 見並 陽一氏

特集 ————— 2

持続可能な添乗サービスの課題

TOP INTERVIEW ————— 4

DFSグループリミテッド

小川 光永氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

事前告知

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～ 第6回

2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記 ⑤

TCSAだより ————— 8

平成26年度国土交通大臣表彰

会員動向 編集後記

特集！ 持続可能な 添乗サービスの課題

人材確保が第一関門

景気回復による旅行需要が高まる中、TCSA会員会社は人材確保に苦慮している。募集広告を出しても、応募者は高齢者がほとんどである。

「時給6年振り高水準」、「派遣時給12ヶ月連続で前年上回る」、「人手不足列島」、「時給1,500円でも求人難」といった新聞見出しが目立つ。3月の有効求人倍率は1.07倍と2007年6月以来の高い水準である。

ツアーコンダクターが特に若い女性達の人気職種と言われていた頃は、会員各社も面接や筆記試験で応募者を絞り、優れた適性の持ち主を選択することができた。

それも登録制で、あらかじめ派遣会社が実施する研修と実務経験を経て、雇用契約を交わした登録スタッフ達である。旅行会社から添乗依頼を受けた派遣会社は登録スタッフの中から最適な人材を選び、旅行会社に派遣してきた。季節変動がある上、週末立て並びに集中する依頼に応える。この登録型派遣は旅行会社にとって非常に使い勝手の良い仕組みであり、添乗派遣会社が全国に設立され、TCSAの会員数も48社を超え、128事業所にのぼる。

政令26業務内での位置付け

添乗業務は元来、旅行会社の社員が日当扱いで行ってきた業務であったことから派遣会社に対しても日当をベースとした支払いがなされてきた。

「労働者派遣法」では、派遣先が派遣スタッフの始業から終業まで管理し、業務指示を行うことを原則とし、時間給をベースにした支払いがなされることとなっている。

長年、事業場外でのみなし労働として扱われてきた添乗労働は労働時間の算定が可能であるとの最高裁の

見解により制度の見直しを余儀なくされている。新しい在り方について旅行会社の理解を求める折に現行の派遣料金の見直しも併せて行わねばならない。

厚労省が発表した業務別賃金ランク及び派遣料金ランクは、法令で定める26業務中、下から3番目の24位であった。一方派遣料金に占める派遣添乗員の賃金比率は26業務中2位の73.2%であることが報告されている。これは添乗員派遣事業主の企業努力の賜物である。

今や避けて通れぬ「社会保険」と「有給休暇」

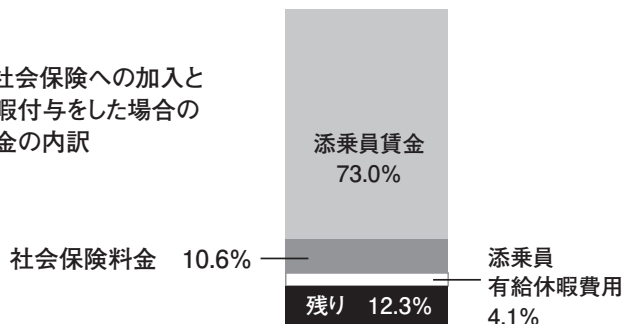
登録型で不定期添乗が主流であった時代は旅行傷害保険を付保していた派遣会社も安定性を求める若年添乗員には基本給を支払い、社会保険を加入し、有給休暇を付与せざるを得なくなっている。適正な社会保険の加入と有給を付与すると、派遣料金の内訳は右図(図表1)のようになる。

ここでは添乗員有給休暇費用は時給を949円、1日に12時間労働(休憩1時間含む)、10日間の有給付与で年間180日稼働を前提としている。

しかし、現実問題として、旅行参加者が添乗員に期待する添乗サービスを提供できる人材を時給1,000円以

●図表1

適正な社会保険への加入と有給休暇付与をした場合の派遣料金の内訳



下で雇用するのは不可能と言わざるを得ない。旅行参加者が求める価値ある旅を演出できる優れた人材を確保し、育成し、定着を図ってゆくためには処遇改善が求められ、適正な派遣料金が支払われることが前提となる。

現役添乗員の声

(平成25年12月に実施した「添乗員労働条件実態調査」からの抜粋)

【賃金に関して】

- 長く働いても新人と給料は変わらず、10年間働いているのに手取り15万円。準備はとても忙しく大変です。もう少し待遇を良くしていただきたい。
- 仕事をする上で重要なのは、その業務に見合った対価として支払われる給料ですが、添乗業務に従事している人の所得があまりに低すぎます。添乗員の平均年収が200万円台という信じがたい金額です。
- 1年必死で働いて、収入を見るとがっかりします。とにかく賃金の改善を強く望みます。
- お正月やお盆のツアー代金は倍近くになっているのに添乗員には手当がない。どの業界でも多少の手当てがあると思います。

【福利厚生、有給休暇付与に関して】

- 昨年から国民健康保険を支払わなくてはいけなくなりました。所属会社の保険には入れず困っている状態です。
- 厚生年金や社会保険に加入していない分、将来の不安や老後のイメージでより体を酷使してしまう。何の保証もないのなら、せめて日当のベースアップを望みます。
- 添乗という仕事を長く続けられるように、福利厚生(健康保険や年金)をきちんと設けていただきたい。

【旅行会社、商品企画等に関して】

- 現場の添乗員の声を多く取り入れられる企画作りを望みます。お客様に一番近いところにいるのが私たち添乗員です。
- 企画担当者と現場添乗員との多くの会話が必要です。現場をよく知っている添乗員の意見をもっと取り込み、お客様が満足できるようなツアー作りが大切です。
- 1日の行程が以前と比べて極端に過密になっています。いろいろな箇所を引きずり回すのではなく、ゆっくりと見学させてあげたい。
- 添乗員が忙しい中、懸命に書いている日報をもっと大切に扱ってほしい。
- お客様のツアーに対する問い合わせで、オペレーターが現状と異なる回答や現地情報を話されるため、現場で「言われたことと違う」とお客様に怒られることがあります。お客様には正確な情報を知らせてほしい。

おわりに

他業務に比べて決して恵まれた環境下でない専門添乗員達は将来への不安を感じながらも「この仕事が好きだから」、「お客様のありがとうございますを感じるから」と述

べている。TCSAはこれらの声を真摯に受け止め、早急に関係先の理解と支援を求める働きかけを行ってゆかねばならない。

DFSグループプリミテッド 代表取締役 小川 光永氏

今年10月には免税対象が全品目に拡大され、観光庁は免税店の統一シンボルマークの使用を承認する制度をスタートさせ、更なる免税店の認知度向上、ブランド化を目指すこととなりました。協会発足以来、賛助会員として長年支援していただいているDFSグループプリミテッドの小川光永社長をお訪ねしました。



三橋専務理事(以下 三橋) 貴社にとって、現在日本国内はどのようなマーケットだとお考えですか？

小川社長(以下 小川) 弊社がDFSの看板を出して店舗展開しているのは、現在日本国内では沖縄のみですが、例外として成田空港と羽田空港でJALDFSという合弁会社を運営しています。ところがインバウンドが1,000万人を超えたこともあり、弊社では日本を1つのマーケットと捉え、非常に大きなチャンスとしています。DFSギャラリア 沖縄は開業10年経つのですが、「国内なのに免税ショッピング」という、沖縄振興策の中で出来たもので、約9割の売上が日本国内からのお客様、約1割が外国からのお客様となっています。今後もインバウンドに関しては我々も未知な部分が非常に多いのですが、地域の良い物を発掘するなど、訪日されるお客様が望んでいらっしゃるものを展開していきたいと考えています。

三橋 訪日外国人の売れ筋商品はどのような物でしょうか？

小川 今年に入って沖縄にコスタやボイジャー等の大きなクルーズが何本か来ています。そこでお客様の購買動向を見ますと、非常に両極端なところがあります。弊社が今力を入れてお

ります時計や、ハンドバッグなどのブランド品を求め、1人当たりのご購入額は日本国内からのお客様の平均単価と比べると、約10倍あります。その方達がDFSギャラリア 沖縄でお買い物されたあと、近くのドラッグストアや100円ショップでもお買い物をするといった、非常に両極端なのが現状です。おそらくインバウンドの数が1,000万人から2,000万人に増えていく中で、更に二極化していくのではないかと思います。

生まれ変わるDFS

三橋 昨年から店舗の名称変更をし、リブランディングを行っていらっしゃるようですね。

小川 はい、昨年9月にハワイを皮切りにDFSギャラリアからTギャラリアに名称変更を進め、リブランディングを行っています。Tというのはトラベラーの「T」を意味しています。既にリブランディングを実施した香港、マカオ、シンガポールに次いで、今年4月に沖縄、その後 Guam、サイパン、オーストラリアが変わり、年内中には世界のDFSギャラリアの名称がTギャラリアに変わる予定です。その大きな理由としては、弊社のデューティフリーショップのスリーレター「DFS」が一般名称化してしまい、お客様の中には弊社が店舗を持たないバンコクや中国の免税店舗も、弊社の店舗だと勘違いされている方が非常に多くいらっしゃる事が挙げられます。時々、こちらの店舗でこのようなサービスを受けた、というお客様からのお電話を受けることがありますが、弊社が運営している店舗ではないケースが多いのです。その場合には「大変申し訳ございません、弊社はバンコクには店舗がございません。是非次回ハワイに行かれる際にはハワイの店舗にお越し下さい」とご案内しています。ただ、サービスに関するクレームはお電話をいただかないケースも多いので、そういうところも含めて現在リブランディングを進めている訳です。

進めるべきは“ローカリゼーション”

小川 そのリブランディングの1つの重要な条件として、弊社CEOが掲げているのが“ローカリゼーション”という言葉です。その土地の良いものを発掘し、お客様にご提供するということ



が大きな目標になっています。沖縄の店舗に入られたお客様のの中には「日本じゃないみたいね、ここは」とおっしゃる方もいらっしゃると思います。ここは弊社の強みとして取っておく部分でもあるのですが、音楽やディスプレイ、匂いなどでも“ローカリゼーション”をしっかり進めていこうと思っています。

三橋 観光庁も訪日外国人“1,000万人目標を達成し、次は2,000万人を目指して”と数字目標を示しています。お客様の訪日目的の1つであるショッピングをもっと充実させる必要があるのではないのでしょうか。

小川 弊社では近年、ラグジュアリー ストラテジーという戦略を掲げており、以前と比べると現地のお土産スペースが減ってきているのは事実です。先ほど申し上げた、“ローカリゼーション”として、例えばハワイですと、コアの木で作った化粧箱など、高品質のものを発掘しご提供していくということを、これから進めていきます。沖縄に関しましても同様に、沖縄ならではの商品や日本特有のサービスと品揃えをより充実していかなければと思います。

三橋 貴社は日本法人でいらっしゃるのか。また、貴社の店舗数はどの位お有りになりますか。

小川 DFSは2人のアメリカ人が1960年に設立した会社です。1996年にシリーズ、クリスチャンディオール、タグホイヤーなどの親会社である、モエヘネシー・ルイヴィトン社 (LVMH) がDFSの約6割の株を買取り、ルイ・ヴィトンは兄弟会社です。店舗数は、空港店を入れますと相当な数になりますが、通常添乗員さんにお客様をお連れいただく、という路面店だとハワイ、 Guam、サイパン、沖縄、香港2店舗、マカオ2店舗、シンガポール、インドネシア、オーストラリア2店舗、ニュージーランドの13店舗です。それに加え、空港店舗となります。香港国際空港の免税店は、ほぼ弊社が運営していますし、プティック展開やジェネラルストアとして展開しているところもありますので、数え方は難しいですね。

三橋 路面店を新たにオープンされるご計画は？

小川 日本という国をマーケットとして捉えるべきだ、という事で、今後東京やその他の都市での展開が必要ではないかという話は出ております。ただ、商品の受け渡しが法律上空港で、というような色々な許認可の問題があります。昨年末に政府から発表になった、タックスフリーの店舗の展開は、着実に進んでいくのではないのでしょうか。日本における免税店舗の展開は、必ずしも関税と消費税が免税になる免税店舗でなくても良いのでは、という考え方もあります。いずれにしても、消費せずに国外に持ち出すことが大前提になりますので、この制度がどうなるか非常に興味があるところです。観光庁からも、関税免税の店舗と、既存にある消費税免税の違いを説明して欲しいと何度か依頼され、ご説明させていただいています。関税を免税にすると、外国製品を日本に持ってきた時に保税倉庫に保管します。保税倉庫における販売の許可を財務省関税局からいただいて、販売した

商品を保税トラックで保税区域まで運ぶということです。ずっと保税状態で商品の流れを作るということによって関税が免税になるわけです。消費税免税とは似て非なるものです。ところが両方共「免税店」と表現されるので非常に分かりにくいのです。

三橋 色々な課題がありなのですね。ところで旅行者の立場で言えばデタックスは非常にわずらわしいですよね。グループ旅行の場合には、添乗員の大きな負担になります。

小川 その通りですね。特にチェックインする荷物の中にタックスのリファンドを受けようとするものを入れてしまうと大変です。手続きする場所も、とても分かりにくいところ位置しているところもありますね。

三橋 旅行者にとって利便性の高い仕組みにして欲しいですが、最終的な決定権はどこにあるのでしょうか。

小川 主に財務省関税局、経済産業省、国交省などだと思います。どこで商品の確認をして、リファンドになるかが焦点だと思います。空港の出国手続きのあとにどこかで受け取る、最初から免税で販売出来ることが一番分かり易いですよね。

三橋 最近のお客様の免税品に対する知識や購買動向などはいかがでしょうか。

小川 お客様の商品に対する知識はとても高いです。以前のようにお酒3本、香水、煙草、チョコレート20箱というお買い物をされていた時代に比べますと、今はご自身の物を買われる方が非常に多いです。常にお客様は何が欲しいのかをインターネットなどでチェックし、高額商品を購入される方は特に下調べをしっかりとしています。今はファッション性の高いものをお求めになれる方が多いです。

三橋 最後に協会に対してのご要望などお聞かせいただけますか。

小川 日本の良いところをしっかりと案内して下さる添乗員さんの育成が人数的にも質的にも大事だと思います。最近個人旅行が増えています、やはりヨーロッパやアジアなどに行く時は添乗員さんがいて効率良く回り、的確な判断を現地で行っていただけたというところが、評価されるべきだと私はいつも思っていますし、協会の活動にはおおいに期待しております。

三橋 “眼からうろこ”のようなお話を沢山うかがわせていただき誠に有難うございました。これからもご支援下さいます様よろしくお願い申し上げます。





「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2014」表彰式



過去1年間の秀でた功績のあったツアーコンダクターを表彰する制度として発足し今年は9回目となります。観光庁、JATA、ANTA等の後援のもと、グランプリ受賞者には「国土交通大臣賞」、準グランプリ受賞者には「観光庁長官賞」が授与されます。旅行にとって重要な役目を担っているツアーコンダクターの方々のモチベーションアップを図り、プロとして誇りを持って働く方々に希望と光を与えることを目的にした制度です。

今年は9社16名の応募があり、エジプト考古学者 吉村作治氏を委員長とする選考委員会の審査を経て、7月に受賞者が確定します。

表彰式

表彰式は「ツーリズムEXPOジャパン」業界日である平成26年9月26日(金)13:30より東京ビッグサイトのAステージで開催しますので是非ご参加ください。

「職業フェア」開催



「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2014」表彰式に引き続き、「添乗」に興味のある方々のための現役ツアーコンダクターから直接話が聞ける貴重な機会です。

どなたでもご参加になれますので、メール、電話、FAX等でお申し込みください。

「添乗員能力資格認定試験」



添乗員が今まで培ってきた知識や能力が客観的にどのレベルにあるかをはかるための認定試験。右記要領で実施します。

また、認定試験の最上ランクである「1級認定者」には昨年度作成した「1級認定バッジ」を贈呈します。

試験日

平成27年1月20日(火)

受験資格

- 1級:添乗経験2年以上または200日以上
- 2級:添乗経験1年以上または100日以上
- 3級:受験資格無し(添乗経験の無い学生の方も受験可能)

試験実施地区

札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島、那覇

詳細は改めて当協会ホームページ等でご案内いたします。

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6回

素敵な出逢い

(株)アルファ

添乗員: ^{おか の}岡野 ^{さち こ}幸子さん



添乗員の仕事に憧れ、この世界に飛び込みました。右も左も分からず知識もない私ですが、先輩方からの親切なアドバイスをいただき、同期の方々と励まし合いながら試行錯誤の毎日。ネパール添乗の際、お客様でご高齢のご夫婦とお会いしました。写真を撮るのが大好きなおじいさん、おじいさんが心配で付いてきたおばあさん。そのツアーは3時間程のハイキングが含まれておりました。お二人とも登ることができるか不安でしたが、弱音を吐くことなく、常に笑顔で、杖を付くおばあさんの手をとって登っていくおじいさん。人間として人生の大先輩に心を打たれました。そんなお二人は「添乗員さんのお陰で私達は旅ができます」と仰ってくれました。「いいえ、お二人のようなお客様がいらっしゃるから私は添乗員を続けられます」と心

から感じました。今までのツアー全てにおいて「また岡野さんと旅がしたい」と言ってくださるお客様のお陰でどんなに辛くても頑張れている自分がいます。



2000日添乗員のコッコッ 奮闘記

連載 ⑤0



負の世界遺産

(株)阪急トラベルサポート

森島 敬太さん

添乗員は日本語ガイドがいる場所では基本添乗業務ですが、英語のガイドしかいない場所やガイドが付かない時はガイド業務を兼任します。

美しい景色、素晴らしい建造物は皆様に笑顔でご案内できますが、そうでない場所もあります。例えばポーランドのアウシュビッツ強制収容所という場所があります。そこは悲しい歴史があり、負の世界遺産です。アウシュビッツには素晴らしい日本語ガイドがおりますがグループが重なり英語ガイドになる時もあります。そういう時は添乗員には通訳業務が加わります。先輩添乗員でポーランドをこよなく愛していた方がいました。その先輩が負の世界遺産もきちんと案内できてこそ本物の添乗員だと言っていました。

僕は3年ぐらい前に初めてポーランド添乗が入りました。その時は運良く日本語ガイドでしたが2回目の時はグループが重なり英語ガイドの通訳となりました。悲しい歴史を話すのは辛い事ですが、ガイドの

通訳、自分なりの説明を坦々とこなし観光しました。お客様にアウシュビッツの歴史、よく分かったよと言われた時うまく表現できませんが、何か自分の中で壁を乗り越えて、少し成長できたかなと思えました。

ポーランドはアウシュビッツだけではありません。ワルシャワやクラクフの美しい街並、ヴィエリチカ岩塩坑、山岳地帯のザコパネ、ショパンの音楽もあり素晴らしい国です。自分は今後も、旅の管理、楽しい旅の演出とともにその国の事を1つでも多くお客様にきちんとお伝えできたいと思います。



TCSA だより

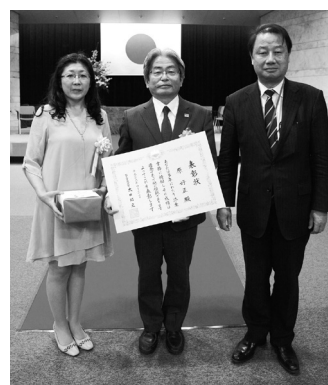
平成26年度国土交通大臣表彰

長年に亘る添乗業務が評価され、(株)ジャッツ所属 原 好正さんが受賞されました。大臣表彰は①専門のツアーコンダクターとして37年以上従事、②添乗経験日数が通算5,000日以上、③年齢55歳以上、④過去に各地域の運輸局長表彰を受賞していること、以上が申請の条件となっています。

ツアーコンダクターとして大臣表彰は今回の原さんで5人目の受賞となります。
表彰式は平成26年4月22日に国土交通省大会議室にて行われました。



太田昭宏国土交通大臣より表彰状を
授与される原好正氏(右)、左が令夫人



原好正氏(中央)、令夫人(右)、
原氏所属会社株ジャッツ 石黒社長

会員動向

正会員

●代表者変更 (順不同・敬称略 < >内は前任者)

(株)JTBサポートインターナショナル
代表取締役社長 橋本 栄 <中村 弘和>

(株)阪急トラベルサポート
取締役社長 酒井 淳 <宮原 芳雄>

(株)近畿日本ツーリスト沖縄
代表取締役社長 福岡 卓 <木下 嘉美>

(株)日旅中部エンタプライズ
代表取締役社長 大野 雅利 <寺田 一仁>

委員委嘱変え (敬称略 < >内は前任者)

●添乗員厚生委員会

(株)エスティーエス 市川 公之 <忽那 裕>
(株)TEI 高 伸一郎 <富田 健一郎>

賛助会員

●代表者変更 (順不同・敬称略 < >内は前任者)

(株)ジェイティービー
代表取締役社長 高橋 広行 <田川 博己(代表取締役会長に昇任)>

(株)阪急交通社
代表取締役社長 松田 誠司 <生井 一郎(代表取締役 取締役会長に昇任)>

ANAセールス(株)
代表取締役社長 白水 政治 <志岐 隆史>

(一社)日本旅行業協会
会長 田川 博己 <菊間 潤吾>

●住所変更

ANAセールス(株)
新住所:〒103-0027
東京都中央区日本橋二丁目24番1号 フロントプレイス日本橋
新電話番号(代表):03-6735-3000

(((編集後記)))

「広報委員会」で決定した紙面構成で予定していた「特集」欄を急遽変更せざるを得なくなり、新年度第1号の発行が遅れましたことをお詫び申し上げます(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/>