

平成15年度

添乗員能力資格認定試験問題

(解答と解説)

試験実施日：平成15年12月

社団法人 日本添乗サービス協会

目 次

| | |
|---------------------------|-----|
| はじめに | 1 |
| 添乗員能力資格認定試験について | |
| ・制度の発足について | 2 |
| ・試験の目的、制度の概要 | 3 |
| ・学科試験科目の内容 | 4 |
| ・学科試験科目出題のねらい | 5 |
| ・平成15年度試験問題の概要一覧(国内及び一般) | 6 |
| ・学科試験以外の評価表 | 8 |
| ・一般及び国内1級二次試験科目の内容 | 9 |
| ・平成15年度試験結果及び年度別申請者数、認定者数 | 9 |
| 各科目の出題の趣旨と解答のポイント | |
| 〔第一次試験〕 | |
| 1. 一般1級 | 10 |
| 平常時 | 12 |
| 異常時 | 24 |
| 一般教養 | 31 |
| 英 語 | 43 |
| 2. 一般2級 | 55 |
| 平常時 | 55 |
| 異常時 | 57 |
| 一般教養 | 60 |
| 英 語 | 61 |
| 3. 国内1級 | 73 |
| 平常時 | 74 |
| 異常時 | 85 |
| 一般教養 | 91 |
| 4. 国内2級 | 92 |
| 平常時 | 92 |
| 異常時 | 94 |
| 一般教養 | 95 |
| 5. 添乗員の地位と責任(一般・国内各級共通) | 96 |
| 〔第二次試験〕 | |
| 1. 小論文 | 102 |
| 2. 面接 | 103 |
| 採点者の感想(学科試験) | 104 |
| むすび | 107 |
| 〔添付資料〕 | |
| 1. 巻末資料(世界地図、日本地図) | 109 |

はじめに

社団法人日本添乗サービス協会は昭和61年に国土交通省管轄の公益法人として設立されました。

添乗員派遣会社は所属する添乗員の経験、スキル、得意分野等に応じてランキングの基準を設けていますが、会社毎に評価基準が異なるため、旅行会社が安心して添乗を任せられるように添乗員のレベルに関する統一基準を協会で創れないか、との要請に基づいて、この添乗員能力資格認定制度は、協会の10周年記念事業の一環として平成8年に導入されました。

創設にあたり、添乗員の方々が有する業務知識、対応力、ホスピタリティマインドなどをできるだけ客観的に評価することができるように問題を工夫してきました。

問題作成に当たっては、「添乗員能力資格認定委員会」の中に「学科試験特別委員会」を設置し、旅行業界及び添乗業務に精通している方々を委員に迎え、現役のベテラン添乗員からも意見を伺いながら充分精査し、実態に沿った内容の問題としています。

この解説書は、本試験の制度の内容、試験問題から出題の意図、解答まで概要が全て分かるよう構成されています。

添乗員の皆様におかれては本制度の趣旨を充分ご理解いただき、ご自身の添乗業務の能力を客観的に評価するために是非ともチャレンジしていただくことを望んでいます。

協会ではこの制度を業界全体に浸透させ、より多くの方々が本試験にチャレンジし認定されることで、添乗員の社会的地位の向上という協会発足時から求めている方向へ一歩前進するものと信じています。

社団法人 日本添乗サービス協会
会 長 山 田 隆 英

・添乗員能力資格認定試験について

1. 添乗員能力資格認定制度の発足について

この制度は、当協会の発足以来添乗員の能力向上を目指す資格制度として検討されてきた添乗員評価制度に端を発しています。添乗を専業とする派遣添乗員は、旅程管理主任者の資格を取得するため協会が実施する「旅程管理指定研修」を修了し、旅行業法で定められた「実務の経験」を経て「旅程管理主任者」資格を取得し、添乗員としてひとり立ちして添乗業務を行なっております。

しかしながら多くの場合、資格取得後は、彼等は具体的な目標感を持ってないまま一定の添乗経験を経た後、自分は一体どの程度の能力を持った添乗員なのだろうかと自己検証してみても基準となる客観的な尺度がないため、身近な先輩添乗員を見て目標にしたり、仲間内で難しいとされる仕事をうまくこなした結果、自分の能力はこの辺にあるのかなと手応えを自分なりに感じているのが実態です。

添乗員が所属する派遣会社は、添乗員を経験年数、技能、業務経歴、適性・特技等多くの要素から評価し、その会社独自のランキングを行っています。

派遣先である旅行会社も、派遣会社ごとに添乗員のレベルを把握する独自のランキングを行っており、派遣料金もこのランキングによって決定しています。

このように、派遣会社、旅行会社それぞれの尺度で客観的と思われる評価を行っていますが、評価される添乗員にとってみれば、それぞれの評価は自分自身とは関係なくされているので、自らを向上させる動機付けに結びついているものではありませんでした。

この資格認定制度は添乗員に職業意識の自覚を促すとともに、今日まで身に付けてきた知識・経験を添乗員の能力として評価するとどの段階にあるかを客観的に確認する尺度としてもらうこと、添乗員の社会的地位の向上に資することを目標としているものです。

更に、制度導入当初は「添乗員能力資格認定試験」の受験対象を派遣添乗員に絞って実施してまいりましたが、現在はこれに加え、旅行会社の社員添乗員やスタッフの方々も受験できるようにしています。

また、協会は資格を取得するための「旅程管理指定研修」、現役の添乗員の方々のレベルアップを目的とした「添乗員ブラッシュアップ研修」を協会発足当時から実施してまいりましたが、この「添乗員能力資格認定制度」を導入することにより協会として一貫した研修体系の確立という面からも意義のある制度であると考えております。

今後この制度を広く知らしめ、協会内だけではなく旅行業界全体の評価として活用されることを目指して参ります。

上記の目標に一步でも二歩でも近づけられるよう、協会も粘り強く関係機関に働きかけて参りますが、添乗員の皆さんも一人でも多くの方がこの試験にチャレンジしていただくことを期待しております。

2. 認定試験の目的

- (1) 添乗員として身に付けてきた知識・経験を添乗員の能力として評価すると、どの段階にあるかを客観的に確認する尺度とすること。
- (2) 添乗員の社会的地位の向上に資すること。すなわち、認定された添乗員が社会的にもそれにふさわしい評価を受け、派遣会社及び旅行会社からもそれ相応の待遇を受けられるようにすること。

3. 認定の区分

- (1) 国内1級、国内2級：国内のみの添乗業務（1，2級の別は後記）
- (2) 一般1級、一般2級：国内及び海外の添乗業務（1，2級の別は後記）

4. 認定の申請・資格

協会の正会員及び賛助会員に所属する従業員、添乗員及び、準会員で、認定を受けようとする下記の1又は2の資格を有する者。

- (1) 1級：添乗業務の経験が5年以上、かつ通算の添乗日数が800日以上
- (2) 2級：添乗業務の経験が3年以上、かつ通算の添乗日数が400日以上
（注1）添乗経験：平成16年1月1日現在で算出
（注2）添乗日数：申請期間の末日現在で算出（国内，海外の行先別は問わない。）

認定の申請は所属する正会員・賛助会員を經由して行います。

5. 認定の申請料

- (1) 1級：5,000円
- (2) 2級：3,000円

6. 試験日

- 2級及び、1級一次：平成15年12月3日（水）
- 1級二次：平成16年1月26日（月）

7. 試験実施地区

- 2級及び、1級一次：札幌、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島
- 1級二次：東京、名古屋、大阪、福岡

8. 認定の方法

次の3つにより総合的に判断し、その経験を基礎に他の模範となるにふさわしく、能力の水準に達していると認められる者に対して行う。

- (1) 学科試験（「学科試験科目の内容」、「学科試験出題のねらい」及び「試験問題概要一覧」は4～7ページに記載）
- (2) 学科に係わる事項以外の添乗業務の実施能力に関する派遣元による評価（評価の項目は8ページに記載）
- (3) 小論文（添乗員の使命）及び面接（共に1級二次のみ）（詳細は9ページに記載）

9. 認定者

認定者に対しては、「認定証」と認定したことを証する名刺に貼れるサイズの「認定者シール」を発行。認定者は当協会の広報誌に掲載し、広く知らしめることとします。

10 . 学科試験科目の内容 (一般及び国内 1 級一次・ 2 級)

平常時添乗業務

旅行計画の実施に直接的には特別な支障が生じない場合における、旅程管理業務、団体管理業務及び、旅行サービス受領援助業務を的確に実施することができる添乗員としての基本動作が身についているか及び、平常的に起り得る手配確認・変更・追加等への適切な対応ができるかどうかを問う問題。

旅行業界から求められている観光地理等の旅行業務知識及び契約社会化の進展に対応するための法令約款等の理解力を問うものや日常的に起こり得るトラブル (ノーショウ、ゴーショウ、ロストバゲッジ、オーバーブッキングなど) については本科目に含むことにしています。

1 級、2 級の格差は、業務知識では選択式と記述式及び解答数の多少、実務では、約款等の知識を問う解答の指示の有無等で差をつけています。

異常時添乗業務

交通機関の運行が大幅に遅延した場合、旅行先で災害、戦乱等が発生した場合、旅行団体の構成員に死傷者が出た場合その他異常な事態が生じたことにより旅行計画の実施に重大な支障が生じた場合、臨機応変に適切な対応が取れるかどうかを問う問題。

1 級、2 級の格差は、主として 2 つ以上の要素がかみ合っただった問題の場合の対応及び法的背景を問うものを 1 級、問題が生じた原因が 1 つ乃至は 2 つ程度の場合で主として当面の対応を問うものを 2 級としています。

地位と責任

添乗員が添乗業務を行う場合の旅行会社、旅行者、旅行サービス提供機関及び第三者との間における法的な地位と添乗業務を実施する際に生じる法的な責任及び権利の関係においての理解度の有無を問う問題。

国内・一般、1 級・2 級共通問題としています。

一般教養

添乗業務に比較的關係すると思われる、歴史、地理、政治、社会及び時事に関する事項を中心に出题し、添乗員である前に社会人としての教養が身に付いているかどうかを問う問題。

1 級、2 級の格差は、記述式問題において選択課題数の多少等により差をつけています。

英語 (一般のみ)

リスニングの問題を重視することにより、海外の添乗業務に必要な英語力がどのくらい身に付いているかを問う問題。

1 級、2 級の格差は、リスニングの問いかけ方 (日本語、英語) 及び、問題の難易度で差をつけています。

11. 学科試験出題のねらい

添乗業務（平常時添乗業務、異常時添乗業務）

添乗員として業務を的確に実施する基本動作が身に付いているか、また異常事態が生じた場合には、臨機応変な対応が的確にとれることがベテラン添乗員に求められる能力だという考え方にに基づき、この科目の問題を作成しました。

添乗業務を的確に実施してゆくためには断片的な知識ではなく、そのときどきの状況に応じて問題点を整理し、分析し、判断し、必要とされることを組み立てるといった総合的で知的な作業が必要です。記述式には解答者の○×では得られないこの作業過程をみようという出題者の意図がここにあります。

なお、添乗員能力資格認定試験制度が発足して以来、この科目においては、単に知識を問うのではなく、事例研究的な問題の出題により実務上の総合的対応力を問うこととしていました。しかし、昨年度からは旅行業界から求められている観光地理等の旅行業務知識や契約社会化の進展に対応するための法令・約款等の知識、理解力を問う問題についても平常時添乗業務の科目の中で1問出題することにいたしました。

一般教養

社会人として共通の新しい、身近な、話題性のあるものを選んでみました。とはいえ、求める深みは新聞の解説記事の概略程度であり、添乗員としてよりもむしろ社会人の常識として詳しく知っていて欲しいと言うことであって、それ以上の専門的あるいは学術的なものを要求しているものではありません。

添乗員の地位と責任

添乗員が旅行に同行しているのは、旅行に参加したお客様に対して計画通りに確実に旅行を実施することと、参加したお客様の安全を図ることが第一の目的です。そのために添乗員は旅行を実施する上での一定の「地位」があり、旅行会社に対して業務を確実に遂行する「責任」を負っています。この責任を果たすことが具体的にどんなことかを尋ねているのがこの科目の出題の意味です。

トラブルを未然に避け、あるいは被害を最少にするために何をどう捉えて判断したらいいのか、お客様、添乗員、旅行会社との関係において添乗員の責任をどのように考えるべきか、またその責任を果たすために添乗員の立場としてどのように対処するべきか、これらは添乗員の能力として極めて基本的で重要なことだと考えています。

今回は、そのような観点からどのようなケースに責任が生ずるのか、また、責任問題が生じないようにするためにはどうしたら良いかという視点で、ストーカーに関する問題とお客様のプライバシーに関する問題を取り上げてみました。

英語

旅はさまざまな異常事態の生じる場であり、お客様を助け守るため、添乗員の英語力が現場で必要とされることも少なくありません。そのため、この試験においては実際に現場で添乗員が一人で緊急事態を処理するために必要とされる英語の能力をみるため、基礎的な読解力と会話力を試すことが出題のねらいとなっています。

1級では英検準1級、2級では英検準2級が求められる目標となっています。

12.平成15年度学科試験問題の概要一覧

学科試験問題 < 国内 > 概要

| 種別 | 科目 | 級 | | | |
|--------------------------------|--|--|--------------------------------|---|----|
| | | 2 級 | 配点 | 1 級 | 配点 |
| 国内 | 平常時添乗業務 | 1. 業務知識問題 特別補償関連(×式10問) ア. 旅行傷害保険(選択式) イ .JR 団券減員証明(選択式) ウ. 旅程保証関連(選択式) 観光地及び所在地(選択 10/30) | 40 | 1. 業務知識問題 特別補償関連(×式10問) ア. 旅行傷害保険(選択式) イ .JR 団券減員証明(記述式) ウ. 旅程保証関連(記述式) 観光地及び所在地(記述式) | 40 |
| | | 2. 打合せ時受領の書類・クーポン券類の意義(5項目記述) | 30 | 2. 打合せ時受領の書類・クーポン券類の意義(7項目記述) | 30 |
| | | 3. 出発駅での受付時に参加者が増加(ゴーショウ) した場合の対応(記述) | 30 | 3. 受付時に歩行困難な参加者が判明した場合の対応と約款等との関連の理解(記述) | 30 |
| | (出題のねらい) | 業務知識は旅行業界から求められている観光地理等の旅行業務知識及び契約社会化の進展に対応するための法令約款等の理解力を問う問題とした。 実務問題は添乗員としての基本動作が身についているかおよび平常的に起こりうる手配確認・変更・追加等への適切な対応能力を問うこととした。 1 級と2 級の格差は、業務知識では選択式と記述式および回答数の多少で、実務では、約款等の知識を問う解答の指示の有(1 級) 無(2 級) 等で差をつけた。 | | | |
| | 異常時添乗業務 | 1. JR 指定座席に他の乗客が座っていた場合の対応(記述) | 30 | 1. 体調不良のお客様への対応と添乗員の判断(記述) | 30 |
| | | 2. 体調不良のお客様に対する対応(記述) | 35 | 2. 露天風呂が入浴不可の場合の対応と責任の所在(記述) | 35 |
| | | 3. 高速道路不通の場合の対応と生じる問題について(記述) | 35 | 3. 高速道路不通の場合の対応及び旅程保証の理解(記述) | 35 |
| | (出題のねらい) | ツアー中起こりうるトラブルについて、適切でかつ臨機応変な対応が取れるかどうかを問う問題とした。 1 級と2 級の格差は、主として2 つ以上の要素が絡み合って起こった問題の場合の対応および法的背景を問うものを1 級、問題が生じた原因が1 つ乃至2 つ程度の場合で主として当面の対応を問うものを2 級とした。 | | | |
| | 一般教養 | 1. 有名な国名、人名、地名等(穴埋め、選択) | 40 | 1. 有名な国名、人名、地名等(穴埋め、選択) | 40 |
| | | 2. 時事用語の解説(15 件中2 件選択して記述) | 30 | 2. 時事用語の解説(15 件中3 件選択して記述) | 30 |
| 3. 歴史上の著名人の業績(15 人中2 人選択して記述) | | 30 | 3. 歴史上の著名人の業績(15 人中3 人選択して記述) | 30 | |
| (出題のねらい) | 歴史・地理・文化・政治・経済関連で、話題性も加味し、添乗業務に関係すると思われる問題を中心とした。 添乗員である前に社会人としての教養が身についているかを問う。 1 級と2 級の格差は、記述式問題において選択課題数の多(1 級) 少(2 級) により、表すこととした。 | | | | |
| 地位と責任 | 1. セクハラ関係問題(記述) | 60 | 1. セクハラ関係問題(記述) | 60 | |
| | 2. お客様のプライバシー(記述) | 40 | 2. お客様のプライバシー(記述) | 40 | |
| ねらい | 添乗員が添乗業務を行う場合の旅行会社、旅行客、旅行サービス提供機関及び第三者との間における法的な地位と添乗業務を実施するにあたり生じる法的な責任及び権利の関係についての理解度を問う(記述) | | | | |

学科試験問題 < 一般 > 概要

| 種別 | 科目 | 級 | | | |
|----------|--|-----|--|-----|----|
| | | 2 級 | 配点 | 1 級 | 配点 |
| 平常時添乗業務 | 1. 業務知識問題 特別補償関連(×式10問) ア. 輸入禁止品(選択式) イ. 通関手続関連(選択式) ウ. 紛失したパスポートの帰国後の申請方(選択式) エ. 旅程保証関連(選択式) 観光地及び所在地(選択10/28) | 40 | 1. 業務知識問題 特別補償関連(×式10問) ア. 輸入禁止品(選択式) イ. 通関手続関連(選択式) ウ. 紛失したパスポートの帰国後の申請方(選択式) エ. 旅程保証関連(記述式) 観光地及び所在地(記述式) | 40 | |
| | 2. 添乗打合せ 添乗先が初めての場合作の確認事項(5項目を挙げ、記述) | 30 | 2. 添乗打合せ 添乗先が初めての場合作の確認事項(7項目を挙げ、記述) | 30 | |
| | 3. ガイド付観光中に個人旅行客が割り込んで迷惑を受けた場合の対応(記述) | 30 | 3. 不慣れな現地ガイドに対し、お客様からクレームが出た場合の対応(記述) | 30 | |
| (出題のねらい) | 国内の「ねらい」参照 | | | | |
| 異常時添乗業務 | 1. 到着空港でバス及びガイドが見当たらない場合の原因と対応策(記述) | 30 | 1. 出発空港で集合前に、お客様がケガをした場合の対応と特別補償の理解(記述) | 30 | |
| | 2. 自由行動中、お客様がケガをした場合の対応(記述) | 35 | 2. 到着空港でバス及びガイドが見当たらない場合の原因(3つ以上)と対応策(記述) | 35 | |
| | 3. 鉄道の指定座席にツアー客以外の外国人乗客が座っていた場合の対応(記述) | 35 | 3. 市内観光中体調が悪くなったお客様に対する対応(記述) | 35 | |
| (出題のねらい) | 国内の「ねらい」参照 | | | | |
| 一般教養 | 1. 有名な国名、人名、地名等(穴埋め、選択) | 40 | 1. 有名な国名、人名、地名等(穴埋め、選択) | 40 | |
| | 2. 時事用語の解説(15件中2件選択して記述) | 30 | 2. 時事用語の解説(15件中3件選択して記述) | 30 | |
| | 3. 歴史上の著名人の業績(15人中2人選択して記述) | 30 | 3. 歴史上の著名人の業績(15人中3人選択して記述) | 30 | |
| (出題のねらい) | 国内の「ねらい」参照 | | | | |
| 地位と責任 | 1. セクハラ関係問題(記述) | 60 | 1. セクハラ関係問題(記述) | 60 | |
| | 2. お客様のプライバシー(記述) | 40 | 2. お客様のプライバシー(記述) | 40 | |
| (出題のねらい) | 国内の「ねらい」参照 | | | | |
| 英語 | リスニング | 15 | リスニング | 15 | |
| | ディクテーション | 15 | ディクテーション | 15 | |
| | 単語問題 | 20 | 英文の正誤問題 | 5 | |
| | 単語穴埋め | 20 | 単語穴埋め | 20 | |
| | 英文日程表の理解 | 10 | 同意語選択問題 | 20 | |
| | 世界各地のツアーパンフ(抜粋)からの語句選択問題 | 20 | 観光ガイドからの語句選択問題 | 25 | |
| ねらい | 1, 2級ともリスニングを重視すべくテープを2回流し解答させることとした。テープを聴いて質問に答える問題に加え、単語の聞き取りの問題を取り入れた。1級・2級の格差はリスニングの問いかけ方(2級は質問が記載されており、1級は記載されていない)及び問題の難易度で表すこととした。問題数(1級50問、2級75問)は、聞き取り問題を増やしたため1級2級それぞれ15問ずつ減らすこととした。 | | | | |

13. 学科試験以外の評価表

区分： 一般 ・ 国内 段階： 1級 ・ 2級

| | | | |
|------------|-------|------|--------|
| 評価を受ける者の氏名 | 性別 | 経験年数 | 通算添乗日数 |
| | 男 ・ 女 | 年 月 | 日 |

| 評価の項目 | 評価の段階 | | | | |
|-------------------------------------|---------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (1) 仕事に対して意欲がある | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (2) 旅行先の情報等の収集を的確にする | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (3) 旅行前の準備を念入りにする | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (4) 旅行実施の報告で本人の所見を詳しく述べている | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (5) これまで添乗業務の処理に殆どエラーがない | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (6) トラブルが生じた時に状況に適応した処理ができる | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (7) リーダーシップがある | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (8) 添乗携行金の精算等の事務処理が正確である | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (9) 旅行者に対してやさしさがあ、心遣いが豊かである | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (10) 接遇マナーがよく、礼儀正しい | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (11) お客様からの礼状が多い | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (12) 同行した旅行者がリピーターとなることが多い | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (13) 旅行会社の旅行実施の方針をよく理解している | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (14) 派遣会社としてはどこへも安心して派遣することができる | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (15) 旅行先での問題対応がよく、旅行計画通りの実施の期待が大きい | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (16) 旅行者、ホテル等からの苦情が少ない | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (17) 他の添乗員から旅行先各地の最近の情報の収集に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (18) 旅行でのトラブルの解決のよい例、悪い例等の研究をよくしている | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (19) 専門的な知識の向上に努めている | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| (20) 会社内でインストラクターなどに問題処理等を相談することが多い | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| コメント | 計 | A | B | C | D |
| | A + B + C + D | | | | |
| | 合計 | | | | |

会員名： _____ 評価実施年月日： _____

- 記入上の注意：
- 経験年数は、月までとし、日数は切り捨てる
 - 添乗日数には事前打合せ及び事後報告の日、前後泊を算入しないこと
 - 各項目の評価の段階の該当する段階（4が最高）を で囲み、段階毎に「計」の欄に得点を記入する
 - 各欄の合計を「合計」の欄に記入する
 - 本人についてコメントがあれば、コメント欄に記入する

14. 一般及び国内1級二次試験科目の内容

小論文

添乗員の使命：同行する旅行客が旅行に喜びを感じることができるようにするための添乗業務を実施する上での意識と工夫、日常生活における添乗員として向上するための意識と実践、添乗員生活を維持するための努力に関し、実際にどのように意識し取り組みをしているかを問う問題。

面接

最上級の添乗員として旅行客の信頼と尊敬を受ける能力と人格の持ち主であるかどうかを見ます。

15. 平成15年度の試験結果及び年度別申請者数・認定者数

| 年 度 | | 一般一級 | 一般二級 | 国内一級 | 国内二級 | 計 |
|-----------|-----|------|------|------|------|------|
| 平成 8年度 | 申 請 | | 17名 | | 19名 | 36名 |
| | 認 定 | | 16名 | | 18名 | 34名 |
| 9年度 | 申 請 | 12名 | 3名 | 4名 | 2名 | 21名 |
| | 認 定 | 6名 | 2名 | 2名 | 2名 | 12名 |
| 10年度 | 申 請 | 19名 | 27名 | 2名 | 9名 | 57名 |
| | 認 定 | 11名 | 15名 | 0名 | 5名 | 31名 |
| 11年度 | 申 請 | 115名 | 130名 | 86名 | 181名 | 512名 |
| | 認 定 | 20名 | 59名 | 14名 | 80名 | 173名 |
| 12年度 | 申 請 | 41名 | 72名 | 48名 | 88名 | 249名 |
| | 認 定 | 15名 | 37名 | 16名 | 48名 | 116名 |
| 13年度 | 申 請 | 80名 | 78名 | 35名 | 45名 | 238名 |
| | 認 定 | 39名 | 36名 | 20名 | 24名 | 119名 |
| 14年度 | 申 請 | 24名 | 26名 | 26名 | 16名 | 92名 |
| | 認 定 | 20名 | 16名 | 15名 | 12名 | 63名 |
| 15年度 | 申 請 | 31名 | 37名 | 13名 | 15名 | 96名 |
| | 認 定 | 13名 | 26名 | 11名 | 13名 | 63名 |

・各科目の出題の趣旨と解答のポイント

【一般1級・一般2級スケジュール】

平常時（問1を除く）及び異常時の問題は、下記日程表に従って実施する旅行の中で生じるであろう諸問題について質問しております。しかし、これはそれぞれの現地（国、都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージしやすくするためのものです。

主催 / T C S A 旅行株式会社

紅葉のメープル街道10日間（日程表）

9月25日出発30名様（添乗員1名）

この日程表は契約書面の内容と同一とする。

| N0 | 都市 | 時間 | 交通機関 | 行程 | 食事 |
|----|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------|--|---|
| 1 | 東京（成田） バンクーバー | 19:00 10:35 | AC-4 専用バス | 直行便にて空路、カナダのバンクーバーへ （国際日付変更線通過） 到着後、入国・通関手続き 専用バスにてバンクーバー市内観光（約4時間・ガイド同行） （グランビリアインランド、クイーンエリザベス公園、スタルパーク、トテムポールパークなど） 昼食は市内レストランにて 観光後、ホテルへ 夕食は市内レストランにて | 機： 昼： （パインウ） 夕： （ロブスター） |
| 2 | バンクーバー バンクーバー カルガリー バンフ | 朝 10:15 12:35 午後 | 専用バス AC-206 専用バス | 朝食はホテルにて 専用バスにてバンクーバー空港へ 空路、カルガリー空港へ 到着後、専用バスにてカティオンロッキのバンフへ （約2時間） 昼食は市内レストランにて（カルガリー市内） 着後、バンフ市内観光（約3時間・ガイドなし） （レイクミネソタ、バーミリアンレイク、ツァー山、ボウ滝など） 観光後、ホテルへ 夕食は市内レストランにて | 朝： 昼： （パスタ） 夕： （アルパータ牛） |
| 3 | バンフ | 終日 | 専用バス | 朝食はホテルにて カティオンロッキ観光（約10時間・ガイド同行） （レイクイス、クワット氷河、ボウレイク[遊歩道散策]、 ハイトレイク、コロンビア大氷原[アサカ氷河では氷河の上を歩きます]、キャスルマウンテン[車窓]など） 昼食はレストランにて 観光後、ホテルへ 夕食は市内レストランにて | 朝： 昼： （パインウ） 夕： （サーモン） |
| 4 | バンフ カルガリー モントリオール ローレンシャン高原 | 朝 11:35 17:27 夜 | 専用バス AC-144 専用バス | 朝食はホテルにて 専用バスにてカルガリー空港へ 空路モントリオール空港へ 着後、宿泊地ローレンシャン高原へ（約1時間30分） 夕食はホテルにて | 朝： 昼：機内 夕： （仔牛料理） |
| 5 | ローレンシャン高原 モンテベロ | 15:00頃 | 専用バス | 朝食はホテルにて 出発まで自由行動（カダ有数の紅葉の名所で高原散策をお楽しみいただけます） 昼食は各自自由におとり下さい。 < オプションツアー > ・トレンブラン湖ボートクルーズとゴンドラ[お弁当付き]（所要約2時間） ・ローレンシャン高原遊覧飛行（所要約1時間） 専用バスにて紅葉リゾート、モンテベロへ（約1時間30分） 夕食はホテルにて | 朝： 昼：× 夕： （シーフード） |

| N0 | 都 市 | 時 間 | 交通機関 | 行 程 | 食 事 |
|----|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|---|---|
| 6 | モンテペロ モントリオール ケベック | 午 前 12:30 15:22 | 専用バス V I A 鉄 道 専用バス | 朝食はホテルにて 専用バスにてモントリオールのノートルダム大 聖堂へ 入場観光後、モントリオール駅へ 東部近距離特急コリドー号（ファーストクラス）にてケ ベックへ 昼食は車内にて 着後、専用バス及び徒歩にてケベック市内観光 （約2時間30分、ガイド同行） （ノートルダム聖堂、プティジャン、プラスダム、州議事 堂、戦場公園など） 観光後、ホテルへ 夕食は市内レストランにて ケベック泊 | 朝： 昼： （列車内） 夕： （フレンチ） |
| 7 | ケベック ケベック トロント | 午 前 15:05 16:38 | 専用バス A C - 515 専用バス | 朝食はホテルにて 専用バスにてケベック郊外観光（約6時間・ガ イド同行） （モントリオールの滝 [0-70m] で滝の上まで登ります）、 サンタ・ド・ボワーズ教会、ルネサンス島、シャト・ド・ラ・マ など） 昼食は市内レストランにて 観光後、ケベック空港へ 到着後、空路トロントへ 到着後、宿泊地ナイアガラへ（約2時間） 夕食は市内レストランにて ナイアガラ泊 | 朝： 昼： （郷土料理） 夕： （中華料理） |
| 8 | ナイアガラ | 終 日 | 専用バス （ 船 ） | 朝食はホテルにて ナイアガラの滝とナイアガラオンザレイク徒歩 観光（約8時間・ガイド同行） （「霧の乙女号」に乗船、テンプル・オブ・ザ・ 花時計、ワイルド、ナイアガラオンザレイク [町並み散策] など） 昼食は滝の見える展望レストランにて 観光後、ホテルへ 夕食は市内レストランにて ナイアガラ泊 | 朝： 昼： （バーベキュー） 夕： （日本食） |
| 9 | ナイアガラ トロント | 朝 11:50 | 専用バス A C - 1 | 朝食はホテルにて 専用バスにてトロント（ピアソン）空港へ（約 2時間） 空路東京へ向けて帰国の途へ （国際日付変更線通過） 機中泊 | 朝： 機： |
| 10 | 東京（成田） | 15:15 | | 到着、入国・通関手続後解散 | 機： |

1 . 一般 1 級

平常時添乗業務 (配点) 問 1 : 4 0 点、問 2 : 3 0 点、問 3 : 3 0 点

問 1 .

(1) 旅行者が主催旅行参加中に被った損害・被害のうち、特別補償規定によって補償金を受けられるものには○、受けられないものには×を解答欄に記入してください。

カメラの紛失

クレジットカードの盗難

腕時計の盗難

事故による義歯の破損

海外旅行において、地震に遭い避難中に被った傷害

国内旅行において、津波に遭い避難中に被った傷害

中身が流失した土産品の高級ワイン

他の旅行者の不注意によって破損したビデオカメラ

ホテルのロビーに置き忘れた旅行カバン

部屋における石油ストーブによる一酸化炭素中毒

(2) 次の 1) ~ 4) のそれぞれの設問に対する答を解答欄に記入してください。

1) 日本人旅行者の帰国時において、持ち込み (輸入) が禁止されている物品は次のうちどれですか。番号で答えてください。

製作後 1 0 0 年を経過している骨董品

偽ブランド商品など知的財産権を侵害する物品

本人の使用に供するオーデコロン 2 4 個

2 ヶ月分のローヤルゼリー

猟銃

2) 日本人旅行者の帰国時における通関手続きについて正しいものは次のうちどれですか。番号で答えてください。

携帯品と別送品合わせて、その数量又は価格が免税基準以下の場合は口頭で申告する。

未成年者が携帯する酒類及びタバコについては、家族へのお土産と認められた場合に限り免税となる。

3 才未満の者についてのみは、おもちゃ、絵本など明らかに本人用と認められる物以外は免税とならない

携帯品が 1 個で免税の金額制限枠を超えている場合は、金額制限の超過額のみでなく、当該物品の全額に対して課税される。

- 3) 海外旅行中にパスポートを盗まれ、やむなく「帰国のための渡航書」を発給してもらいました。このお客様が日本帰国後パスポートの発給申請をする場合は次のどちらになりますか。番号で教えてください。

再発給申請

新規発給申請

臨時発給申請

- 4) 主催旅行においてつぎの「ア」と「イ」の場合、旅程保証上はどういう扱いになりますか。簡潔に説明してください。

ア) 12月1日、A市（A社航空機）B市、着後B市内観光。その後列車にてC市へ、着後C市内の「〇〇レストラン」にて夕食。という日程でしたが、A社航空機が大幅に遅延してB市に到着したため下記のとおり日程を変更しました。

- ・B市の観光は時間がないため入場する観光地をカットした。
- ・B市 C市間の移動は列車に間に合わないためバスにて移動した。
- ・夕食は途中経由したD市内の「 レストラン」に変更した。

イ) 美術館に到着したら既に多くの人が入館の順番を待っており、並んで待っていたのではつぎの予定をこなすことができないと判断し、大多数のお客様の了解のもと、やむを得ず美術館の入館をカットした。

- (3) 以下の文章は、ある日程表から一部を抜粋したものです。それぞれこの都市のものでしょうか。最も適当と思われる都市名を解答欄に記入してください。又その都市は、巻末資料(109, 110ページ)の地図上のどれにあたりますか。記号で教えてください。

- 1) 「高台にあり眺めが素晴らしいクイーンエリザベス公園、海に面した緑豊かなスタンレー公園、都市発祥の地といわれるガスタウン、活気に満ちたチャイナタウンなどをご案内いたします。」
- 2) 「バスにて高原の町キュランダへ。マーケットでのフリータイムの後は、コアラ、カンガルー、ワニを見られるワイルドパークへ。アボリジニダンスの観劇やブーメラン投げも見るができます。」
- 3) 「この街のシンボル・天才建築家ガウディの代表作・完成までにあと200年はかかるといわれる聖家族教会や、ガウディ博物館などガウディ作品の宝庫ともいわれるこの街では他にカラフルなタイルに彩られたグエル公園、モンジュイックの丘などの見学もお楽しみいただきます。」

- 4)「国連ビル、ウォール街、19世紀の風情あふれるサウスストリート・シーポートでの散策、そしてバッテリーパークから自由の女神をご覧ください。」
- 5)「ナイルの西岸、東岸観光、歴代のファラオが眠る王家の谷ではツタンカーメンの墓を見学、またメムノンの巨像、断崖絶壁を背に堂々とそびえるハトシェプスト女王葬祭殿、その後新王国時代の栄華を物語る世界最大規模の2つの神殿を訪れます。」
- 6)「新しいものと古いものが点在する中国の玄関口の一つで、長江の河口に位置する国際都市。明・清代の建築の技術が生かされた庭園・豫園、石造りの洋館が並ぶ外灘(わいたん)、市民の憩いの場である人民広場などを訪れます。」
- 7)「街歩きの基本となるサンマルコ広場、この街屈指の名建築と評されるドゥカーレ宮殿、ビザンチン様式の華麗なる大理石造りのサンマルコ寺院、それに続く牢獄への道・ためいきの橋などゴンドラの行き交う水上都市を徒歩にて観光いたします。」
- 8)「チャイニーズシアター、オルペラ街を下車見学後、ピバリーヒルズ、ロデオドライブを車窓見学、そしてファーマーズマーケットでは新鮮な果物と屋台での昼食をお楽しみください。」
- 9)「世界遺産にも登録されているこの町では、無数の奇岩や洞窟住居が集まるギョレメの谷、キノコ形の奇岩が有名なガルベの谷、キリスト教徒がアラブ人の迫害から逃れるために造ったカイマクルの地下都市、ウチヒサルなどをお楽しみいただけます。」
- 10)「カーニバルで世界的に知られるこの町では、まずケーブルカーに乗って町のシンボル・キリスト像が立つコルコバードへ。町を一望後美しいコパカバーナ海岸、イパネマ海岸をドライブ、海岸から突出した奇岩ポン・デ・アスカールを訪れます。」

(3)の出題について、1級は都市名を記入する問題、2級は選択肢から都市名の番号を選ぶ問題として出題(地図上から都市の番号を選ぶのは1級・2級共通)。

出題の趣旨

旅行業界から求められている契約社会化の進展に対応するための旅行業約款のうち特別補償、旅程保証に関する理解力、出入国に関する法令の理解力、及び、観光地理等を中心とした旅行業務知識を問う。

解答のポイント（解答）

| | | | | | | | | | | | |
|-----|-------|----------|---|--------|----------|-------|--------|---|--|---|--|
| 問 1 | (1) | | | | | | | | | | |
| | | × | × | | × | | × | × | | × | |
| | (2) | 1) | | 2) | | 3) | | | | | |
| | | 4) - ア) | 免責。変更補償金の支払不要。A社航空機の大幅な遅延はその日の日程変更に関し免責効果を及ぼす。 | | | | | | | | |
| | | 4) - イ) | 旅程保証の対象。変更補償金の支払要。大多数のお客様の了解があっても、入館カットは免責とはならない。 | | | | | | | | |
| | (3) | | | 1) | 2) | 3) | 4) | | | | |
| | | 都市名 | | バンクーバー | ケアンズ | バルセロナ | ニューヨーク | | | | |
| | | 記号 | | タ | セ | エ | テ | | | | |
| | | | | 5) | 6) | 7) | 8) | | | | |
| | | 都市名 | | ルクソール | 上海 | ヴェネチア | ロサンゼルス | | | | |
| | | 記号 | | ク | コ | イ | チ | | | | |
| | | | | 9) | 10) | | | | | | |
| | | 都市名 | | カッパドキア | リオデジャネイロ | | | | | | |
| | | 記号 | | ア | ニ | | | | | | |

解 説

(1)標準旅行業約款に記載されている特別補償規定の以下の項を参考にしてください。

- 第 15 条 (10) 補償対象品の紛失
- 第 16 条 (2) 補償対象品に含まれない身の回り品
- 第 14 条、15 条、16 条により補償対象
- 第 16 条 (6) 補償対象品に含まれない身の回り品
- 第 4 条 (1) 海外旅行において地震が原因の場合は補償対象
- 第 4 条 (1) 国内旅行において津波が原因
- 第 15 条 (9) 補償対象品の液体流失
- 第 15 条 (1) 当該旅行者以外の者が被った損害は補償対象
- 第 15 条 (10) 補償対象品の置き忘れ
- 第 1 条 (2) 有毒ガス（細菌性食物中毒を除く）による中毒症状は補償対象

10問全問正解者：0名 2級（ 1名 ）

9問正解者 ：4名 （ 3名 ）

8問正解者 ：7名 （ 7名 ）

平均正解数 ：7.3 （ 7.2 ）

*（参考）TCSA 教本「旅行関係法令及び約款例集」のP22～P30

（2）いずれの問題も正解者が少なかったのは残念です。業務知識のアップに日頃から力を入れていただくようお願いいたします。

1）日本への持ち込み（輸入）が「禁止されている品物」、「規制されている品物」についての知識は添乗員として不可欠のものです。両者の区別を含めしっかり理解しておく必要があります。特に誤答が多かったのは猟銃（規制品）でした。

正解率：46% 2級（ 54% ）

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」のP105及びP102

2）これも添乗員としては、知っていて当り前の問題で、100%の正解率と思っていました。意外と誤答者が多かったのには出題者として少なからずショックを受けました。この問題を間違えた方、お客様へどのようにご案内しているのか心配になります。

今一度教本等で理解力を深めるようにしていただきたいと思います。

正解率：38% 2級（ 60% ）

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」のP100及びP101

3）旅券法に定められている旅券の「新規発給申請」「再発給申請」の区分は次のとおりとなっています。

新規発給申請：1．初めて旅券を取得するとき

2．前回取得した旅券の有効期間がきれたとき

3．有効期間が1年未満となったとき（旅券法第10条の2）

4．記載事項に変更があったとき（旅券法第9条）

（注）氏名の訂正は追記欄に新しい姓をローマ字でタイプします。但し、署名欄の訂正はできません。従って、変更後の氏名と旅券の氏名、署名が一致しないこととなりますので、問題が起きないように新規発給申請を勧めています。

5．査証欄がいっぱいになったとき（旅券法第10条の2）

（注）一旅券冊子につき1回に限り査証欄の増補ができます。

6．「帰国のための渡航書」で帰国したとき（旅券法第18条の5）

（注）「旅券に代えて渡航書が発行されたときは当該旅券はその効力を失う」とあります。従って帰国後旅券の発給申

請をする場合は、既に有効な旅券を所持していないわけ
ですから新規発給申請というこ
とになります。

再発給申請 : 1 . 有効な旅券を紛失、焼失したとき

2 . 有効な旅券を損傷したとき

(注) 従って、旅行先で紛失や盗難に遭い、旅券の発給を申
請する場合は、再発給申請ということになります。

正解率 : 58% 2級 (46%)

* (参考) TCSA 教本「海外添乗業務」の P52 ~ 53

4) 旅程保証について最終判断をするのは主催旅行会社であります、添乗員
も知識として約款上の判断基準となる規則等は当然知っておく必要がある
でしょう。

ア) A社航空機の遅延という免責事由は、B市という目的地到着日の利用予
定の運送機関、宿泊機関、観光施設等の名称変更に限って補償を要しな
いことになっているため、出題にある3件すべての変更については旅程
保証上は免責として扱われることになります。

イ) 「了解」が「変更補償金の受領を放棄する」という意味であれば、変更補
償金の支払いは免除されると思われませんが、一人でも反対した場合は旅
程保証の対象となります。本件の場合は大数とあり全員の賛成を得て
いる訳ではないと判断できますので、旅程保証の対象になるということ
になります。

正解率 : ア) 54% 2級 (75%)

イ) 70% (75%)

2問(ア、イ)ともの正解者数 : 12名 (19名)

(3) 出題されている都市(観光地)はいずれも主催旅行の日程に組み込まれている代表
的な都市ばかりです。添乗員のプロとして「行ったことがないから知らない、わか
らない」というのはいかなものかと思えます。添乗中、お客様との会話の中で出
てくることも十分考えられますので日頃から代表的な都市、観光地については勉強
しておくことが大切ではないでしょうか。各都市の概略を以下に記しておきます。

10問全問正解者(都市名、所在地共) : 5名 2級 (5名)

都市名の平均正解数 : 8.6 (9.0)

1) バンクーバー(カナダ)

カナダ南西部にある、美しい山々と海に囲まれた世界でも非常に美しい都市の
一つ。街は貿易港として、また森林産業の拠点として発展を続け、自然と高層
ビルが共存した独特の美しい街並みを作り出しています。ビクトリア調の建物
が街のあちらこちらに建ち、古きよきイギリスをしのばせる街として日本人に
も人気が高い観光都市となっています。

2) ケアンズ (オーストラリア)

日本から一番近いオーストラリアのゲートウェイ。世界遺産として知られるグレートバリアリーフとキュランダの熱帯雨林へのアクセス拠点としてだけでなく、最近では自然溢れる大都市として多くの観光客に人気があります。ダイビングやサーフィン、釣り、ゴルフ、ラフティングなどアクティビティも豊富で、この土地でしか出会えない動物たちを見たあとは、旅の記念にバンジージャンプや何万年もの歴史をもつアボリジニの伝統料理を堪能することもできます。

3) バルセロナ (スペイン)

スペイン第2の都市で、スペイン最大の工業都市でもあります。ガウディの建築物サグラダファミリアをはじめとして、ピカソ、ミロ、ダリの各美術館もあり、スペインが生み出した個性ある芸術家の作品に直に触れることができます。バルセロナの街の中心はカタルーニャ広場で、この広場を中心に多くの古い建物が建ち並んでいます。

4) ニューヨーク (アメリカ)

アメリカだけでなく世界の経済の中心都市として、またその街のエネルギーに魅了された人々が国境を超えて集まる街でもあり、マンハッタン、クイーンズ、ブロンクス、ブルックリン、スタッテンアイランドと5つの区で構成され、中でもマンハッタンは商業、芸術、文化、観光の中心地として栄え、世界各国から人々が集まるエキサイティングな街となっています。2001年9月に起こった同時多発テロ事件以来何かと話題になっている街ですが、多様性を受け入れ、さまざまな民族と文化が存在するニューヨークは、見所も多く、ブロードウェイのミュージカルやアートなど第一線で活躍する芸術に触れられるだけでなく、SOHO エリアやアウトレットでの買物を楽しんだり、充実したナイトライフが旅行を一段と魅力的なものにしてくれます。

5) ルクソール (エジプト)

「ルクソール」と聞いてピンとこなくても、「ツタンカーメンの墓がある王家の谷」といえば、誰もがどこかで耳にしたことがあると思います。ここは、かつて古代エジプトの都「テーベ」として知られ、ラムセス2世、ハトシェプスト女王、トトメス3世など、歴史上の有名人が、数多く現れています。今の「ルクソール」という名前は、アラビア語の「エル・ウクスール」(城塞の意)からきているようで、ローマ時代に大きな要塞があったことから、こう呼ばれるようになったと云われています。現代のルクソールでは、ナイル川東岸が市民の暮らしの中心で、西岸は神殿や王墓の点在する一大観光地になっています。必見の遺跡は東岸のカルナック神殿、ルクソール神殿、西岸の王家の谷、ハトシェプスト葬祭殿などで、近年公開が始まった、美しい壁画で知られるネフェルタリの墓も、注目を集めているようです。

6) 上海 (中国)

南北にわたる海岸線の真ん中あたり、長江がちょうど海に流れこむところにある都市。世界最大級の港の一つとして、また中国最大の経済都市として急激なスピードで発展を続けています。かつては列強の租界が置かれていたため、今

でも街並みに当時の面影を残すところも多いようですが最近の再開発でその姿は徐々に見られなくなりつつあります。近年、雑誌やテレビの上海ブームにあやかり日本からの観光客も増加しているようです。名園として名高い豫園や入口近くの湖心亭と九曲橋かかる池の景観は特に有名。中国を代表するサーカス団の妙技も見逃せません。

7) ヴェネチア【ベニス】(イタリア)

「水の都」として世界的に知られた観光都市。海に連なるラグーン上に栄えてきた都市で、120を超える小島と400もの橋と170以上の小運河がこの街の特徴となっています。アドリア海へと通じる華やかな大運河もあります。道路でよく見るフォンダメンテは運河沿いの河岸通り、リオテッラは運河を埋め立てた道路のことを意味するとか。

8) ロサンゼルス(アメリカ)

200年前は単なる荒れ果てた土地だったロサンゼルス。金鉱や石油が発見されて以来、急速な経済発展をもたらし、現在では西部最大の都市へと変貌しています。ハリウッド、ビバリーヒルズ、パームツリー、ビーチ、数多くあるテーマパークとさまざまな顔を持つこの街は、1年中観光客で賑わっています。またこの街はとても広いので、車でのドライブが主な移動手段になっており東西南北に張り巡らされたフリーウェイをドライブするだけでもロサンゼルスを楽しめます。

9) カップパドキア(トルコ)

数十億年前の噴火で凝灰岩と溶岩層が何層にも積み重なり、それが長い年月をかけて浸食された事によって不思議な地形を形成し、現在、世界に類のない自然美を見せてくれています。見る人を圧倒させるこの大パノラマは「ギョレメ国立公園とカップパドキアの岩窟群」として世界遺産にも登録されています。

10) リオデジャネイロ(ブラジル)

大西洋に面するブラジル第2の都市で文化の中心地。リオデジャネイロとはポルトガル語で「1月の川」という意味。リオデジャネイロは1763年から1960年までブラジルの首都でしたが、1960年代になって首都をブラジリアに、経済の中心的役割をサンパウロに譲り現在に至っています。近くにあるコパカバーナ海岸の白い浜は世界屈指の美しい海岸といわれ、毎年世界各国から多くの観光客が訪れています。

問2．あなたはこの日程表（10，11ページに記載）のコースに添乗することになりました。

担当者との添乗打ち合わせ時において確認しておくべき事項は何ですか。この地域（コース）の添乗は初めてという前提の上で、重要度の高いと思う順に7項目を箇条書きし、その理由も簡潔に記述してください。

出題について、1級は7項目を記述、2級は5項目を記述する問題として出題。

出題の趣旨

添乗員の打ち合わせ時における確認すべき基本的事項について問う。

打ち合わせ事項の重要度、優先度等を理解しているか。

添乗先が初めての場合、担当者との打ち合わせで特に必要なことを把握しているか。

解答（例）のポイント

最終日程表と手配内容の確認

お客様に渡されている最終日程表、募集パンフレット等と比べて手配内容（ホテル、食事、交通機関、観光スポット等）に変更があった場合、その理由及びお客様への案内はどのようになっているか、を確認しておくとともに、お客様に納得のゆく説明が出来るようにしておく必要がある。

手配依頼先・緊急依頼先の確認

緊急時等の対応のため、旅行を構成している運送機関、宿泊機関、食事、観光等の手配方法、手配先の名称、所在地住所、電話番号、緊急連絡電話番号（各手配先の担当者及び主催旅行会社の担当者の自宅電話番号など）を明記したリスト等を受け取っておくことは、旅程管理の円滑な遂行上必要且つ重要なことである。

バウチャー・航空券等チケット類の確認

バウチャーの記載内容の確認、チケット類の枚数、利用日、発着地、人数等の確認。特に航空券についてはパスポートに記載の氏名と相違が無いが、また鉄道については、等級、指定座席の予約及びチケットの受取り方法の確認をしておかないと、現地でツアーの進行上大きな支障をきたす恐れも生じる。なお、バウチャー手交に際しての注意事項、券面変更の方法についても確認しておく必要がある。

支払方法の確認

ツアー運営に必要な諸経費（チップ、入場料等）について、お客様が支払うもの、現地ツアーオペレーターが支払うもの、添乗員が直接支払うもの及び支払う際の支払基準等の確認をしておくこと。添乗員にとって一番大切なことは金銭問題にからむ事柄で信用を失うことのないようにすることである。

オプションツアーについての確認

種類、催行方法、料金の精算方法、既申込み者の名簿、現地での申込み受付の可否など現地でもめごとが生じないように前以て確認しておく必要がある。

参加者名簿及びお客様についての特別な留意事項の確認

お客様の特記事項（希望内容や注意点、特別な配慮必要の有無等）、国籍の確認（外国籍の方は再入国許可書を取得しているか）、パスポート及び査証の要・不要の確認に必要である。また、高齢者や障害をおもちの方、車椅子や杖を常用されている方など特別な配慮を必要とされる方の特別手配の有無及び有りの場合その手配状況の確認はお客様との信頼関係や旅行の円滑な遂行上大切である。

観光地における代替案についての確認

天候等の関係で、観光地において予定している今回のツアーのハイライトでもあるものが見れなかったり、乗れなかったり、行けなかったりした場合の代替案に付いての確認は旅程管理の上からも重要なことである。

例、カナディアンロッキー：コロンビア大氷原での散策、モントリオール：ノートルダム大聖堂の見学、ナイアガラ：霧の乙女号に乗船など。

ツアータイトルにある紅葉状況の確認

お客様にとって、ツアータイトルに記載のある「紅葉」はツアー参加の大きなウエイトを占めており、当然のことながら最大関心事の1つであると思われるので、旅行先での紅葉状況を添乗員が把握していないことは気候上、気象上の問題とはいえ、添乗員に対する信頼度が薄らぐことに、しいてはツアー遂行上好ましくない方向に進む可能性が考えられる。

別行動者・離団者の有無及び扱い方についての確認

途中で一部別行動をとる人、途中でツアーから完全に離れてしまう人がいる場合、どこで合流し、どこで離団するのか、また、それに必要な手配状況はどうなっているのかを確認しておかないとツアーの円滑な遂行に支障をきたす恐れが多分にある。

未手配・未回答事項についての確認

手配依頼が未だ済んでいなかったり手配の回答が未だきていないものがある場合は、万が一「NO」との結果が出た場合の対策を含めて担当者の指示を受けておかななくてはならない。その他細かくあげると朝食の内容について、昼食メニューについて、入場・下車・車窓観光について、ショッピングの指定店について等様々な事項が考えられるが詳細は省略する。

解説

添乗先が初めてという前提での打合わせ時における確認事項を重要度の高い順に7項目（2級は5項目）理由をそえて解答することが求められていますが、上記解答（例）のポイントに記された項目及び順位以外は不正解というものではありません。

7項目（2級は5項目）記述された順位における理由づけの妥当性を判断しつつ採点しました。というのは、主催旅行会社によって打合わせのやり方等も当然異なっているはずでしょうし、また添乗先が初めてとは言っても経験等により優先順位が左右されることも少なくないと思われるからです。従って項目だけ列挙し理由づけのない解答は減点の対象になっています。

担当者との打合わせを行うとき、事前にツアー内容を把握していないと確認すべきポイントがずれていたり、手配内容の確認に漏れが発生する可能性があります。手渡されたものは

すべて自分で目を通し疑問点があれば必ず質問し、クリアにしておくこと。

現場で起こり得る可能性のある状況を頭のなかで描き、「こんな場合はどうするのか」と、細かいところまで聞きただしておくこと。打合わせをあやふやにして、十分な確認をせずに担当者からも明確な指示を得ておかないまま出発してしまうと、実際の場で一番困るのは添乗員自身であることは皆さん体験済みではありませんか。

国内1級・平常時添乗業務「問2」(81, 82ページ)に類似問題が出題されていますのでそちらに記載されている「解答(例)のポイント」,「解説」も参照してください。

* (参考) TCSA 教本「海外添乗業務」【出発前の準備】: P1 ~ 4

問3 . 1日目、バンクーバー市内観光のバスガイドは新人で不慣れ、その上言葉遣いも乱暴でお客様からも不満がかなり出始めています。ガイド会社にガイドの交代を電話で交渉しましたが代替ガイドの都合が見つからないので何とかそのままでお願いしたいとのことでした。

この場合、どのような対処をしたら良いか箇条書きし、その理由も簡潔に記述してください。

出題の趣旨

添乗員の義務と責任の考え方を問う。

お客様の不満が大きくならないよう、添乗員はどのように対応したらよいか。

解答(例)のポイント

まずお客様に不快な思いをさせてしまっていることに対しお詫びをする。

ガイド会社、現地手配会社に事情を説明し、今一度代わりにガイドの交渉をする。

代替ガイドの都合が見つからない場合は、ガイドに対し少なくとも言葉遣いだけでも気をつけるように注意を促す。

新人のため不慣れなのは直しようがないので、添乗員が要点を補足ガイドするなど積極的に関与する。

お客様へはお詫びとしてお土産、飲み物のサービスを提供する。

場合によっては、主催個所へ報告を行い指示を仰ぐ。

解説

代替ガイドの都合が見つからないからといって、この問題に何の対応もしないで放置しておいて、お客様の不満が爆発しツアーの雰囲気最悪になった場合には、クレームの発生、さらには、それが原因で円滑な旅行運営に支障をきたした場合には、損害賠償責任等にも問われる可能性がありますので適切な対応が必要です。

ガイドに注意を促す場合には、ガイド自身が反省し気持ちを改めることが出来るように注

意の仕方に気をつけるなど気配りすることも大切です。

添乗員が関与することで少しでもその場の雰囲気を和らげる努力も必要でしょう。

お客様の不満が大きくならないよう、ガイド会社にお土産やドリンクサービスの無料提供を交渉することも当然必要なことであると思います。

さすがに添乗経験の多い皆さんにとって、このようなケースは過去に何度か体験している方も多いと見えて、的外れな解答はほとんどなかったように思います。

とはいえ、「主催旅行会社に相談し指示を受ける」とだけの解答が一・二ありました。

確かに指示を受けることは大変重要なことです。しかしながら、最初から最後まで相談し、指示を受けないと何もできないというのではお客様からも信用されないでしょう。プロの添乗員としては問題があるように感じます。少なくとも添乗業務中は主催旅行会社を代表する添乗員としての気構えを持ち、日頃から機会を見つけて、それに相応しい業務知識と技術の習得に励んでいただきたいと思います。

* (参考) TCSA 教本「海外添乗業務」【ガイドとの打合わせ】: P38 ~ P40

異常時添乗業務 (配点) 問1 : 30点、問2 : 35点、問3 : 35点

問1 . 旅行出発日当日、成田空港で集合時間の1時間以上も前に、受付を済ませたお客様が、その直後にトイレへ行き、その際階段で転んで足の指を骨折してしまいました。杖を利用すれば参加可能との医者診断もあり、本人も是非予定通り参加したいと強く希望しています。

この場合の具体的な対応方を日程表も参考にして、簡潔に記述してください。
このお客様の場合は集合時間以前に起きた怪我ですが、特別補償の適用の有無についてその理由も含め簡潔に記述してください。

出題の趣旨

ケガをされたお客様への配慮すべき事項が身についているか。
添乗員として、主催旅行契約及び、特別補償に関する基本的な知識を有しているか。

解答(例)のポイント

(の対応方について)

お客様自身の意向の再確認(ケガの状態の判断、同行の可能性、参加取り止めなど)、団体旅行なので同一行動を基本とすること、散策を主とした徒歩での観光が何箇所かあること、場所によっては時間の制約があること等をあらかじめ説明し、了解を得ておくこと。

天候の状況、散策場所によってはバス車中にて待機していただくこともあることを説明しておく、

航空機、列車、バス等については、出入口に近い便利な座席を確保するなどの配慮を行う。

宿泊ホテルについては、徒歩区間の短いエレベーター等にできるだけ近い部屋を確保するよう努力する旨伝える。

観光場所、レストランでの車椅子の手配等可能な限りの配慮を行うことを伝える。

車椅子の手配に関しては一方的でなく、お客様との十分な相談のうえ行う。

旅行中はできるだけ添乗員はお客様の近くにいるよう配慮を行う。

主催箇所等への連絡及び指示の要請、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

他の参加者への事情説明と場合によっては丁重に協力をお願いをする。

ケガをされたお客様の留守宅への連絡を行う。

海外旅行傷害保険加入の場合の諸手続き等に関する情報提供及び援助を行う。

参加取り止めの場合の対応(主催会社、航空会社等の関係先及び、留守宅等への連絡)。

(の特別補償の適用の有無 について)

主催個所へ報告すると共に、必要により主催旅行契約の特別補償規程の入院見舞金についてお客様本人へ説明する。

基本的には、特別補償は主催旅行参加中に起きた事故による損害を旅行業者が補償するものである。このお客様のケガの場合、集合時間前とはいえ添乗員による受付を済ませた以降に起きた事故であるので特別補償は適用対象となり、このケガが原因で入院した場合には、入院日数に応じての入院見舞金が支払われる。

解 説

足の指の骨折とはいえ、杖を使えば参加可能との医師の診断もあり、本人も強く希望しているのであれば、基本的には杖の購入や痛み止め等必要な薬の持参を条件としてツアーに参加していただくことを前提とすべきでしょう。

本体との別行動等が必要な場合には、本人の意向をお聞きした上で進めることが大切です。車椅子等の利用等に関しても、親切心から一方的に手配するのではなく、本人の意向を十分確認したうえで行う必要があります。

「集合時間前に起きたケガだから特別補償の対象外」、「自宅を出た後に起きたケガだから特別補償の対象になる」、「集合時間に関係なく当日から補償の対象になる」、「本人の不注意なので適用されない」、「ツアー開始からの適用なので空港出発時以降でない」と補償の対象にならない」といった解答が1級の解答のなかにも散見されました。正確な知識を身につけるようにしていただきたいと思います。

海外旅行傷害保険を付保している場合、保険請求は事後になりますが手続き上必要になるもの(事故証明書、医師の診断書及び領収書等)は忘れずに受領しておくことが必要です。国内1級・平常時添乗業務「問3」(83, 84ページ)に類似問題が出題されていますのでそちらに記載されている「解答のポイント」、「解説」も参照してください。

設問にある特別補償を海外旅行傷害保険と混同していると思われる解答が相当数ありましたので、参考までに特別補償制度の概要を記載しておきます。

【特別補償制度】

(1) 特別保障制度の趣旨

主催旅行における特別補償制度は、旅行業者が主催旅行に参加中のお客様に対して主催旅行契約の内容について、一定の限度まで保証することを約したことにより生じるものです。

従って、特別補償は旅行業者に債務不履行責任があるか否かに関係なく、**主催旅行参加中**のお客様に生じた生命・身体又は手荷物の損害について旅行業者が特別保障規定に定めるところにより賠償することを約したものであるということになります。

(2) 主催旅行参加中の定義

主催旅行参加中とは、旅行者が旅行サービスの提供を受け始めてから受け終わるまでをいいます。添乗員、旅行業者の使用人または代理人が受付を行う場合は、その**受付完了時から解散を告げたときまでが参加中**となります。集合時間をもって主催

旅行の参加中が開始されるのではないことに注意して下さい。

なお、旅行者が添乗員（旅行業者）に離脱及び復帰の予定日時をあらかじめ届けることなく、主催旅行の行程から離脱する場合は、離脱の時から復帰の予定の時までの間は「主催旅行参加中」とはならないことになっていきますので合わせて頭に入れておく必要があります。

（３）補償金等の種類及び支払額

旅行者の損害に対して旅行業者は、故意・過失の有無にかかわらず旅行者が主催旅行参加中に「急激かつ偶然な外来の事故によって生命、身体及び手荷物に傷害・損害を被った」とときには、特別補償規定で定めるところにより、下記～の補償金などを旅行者に対して支払うことになります。

- 死亡補償金 : 事故の日から１８０日以内に死亡したとき
 海外旅行 ２０００万円、 国内旅行 １０００万円
- 後遺傷害補償金 : 事故の日から１８０日以内に後遺傷害が生じたとき
 後遺傷害の程度により、死亡補償金の３％～１００％
- 入院見舞金 : 生活機能又は業務能力の滅失をきたし、医師の指示に基づいて入院したとき
 入院期間により、２万円～２０万円
- 携行品損害補償金 : 旅行者の携行品に損害を被ったとき
 実損害額に応じて、旅行者１人につき１５万円を限度
 但し、損害額が３０００円以下の場合には支払われない

（４）上記の詳細、補償金などが支払われない場合等については、TCSA 教本等を参照して理解を深めておいてください。

（補）特別補償とお客様が任意で加入する旅行傷害保険の相違点について自信のない方は再度チェックしておく必要があるとお思います。特に海外旅行傷害保険では、旅行出発日以前に前もって加入している場合は、自宅出発日から自宅帰着日までが補償対象期間となるのに対し、出発日当日集合地で加入した場合は自宅出発時～集合地（加入手続き完了）までの間は補償期間の対象とならないこと。従って、旅行傷害保険に加入する際は、集合地である空港や駅等ではなく、旅行出発日以前に加入しておいた方が保険料は同じで自宅から集合地まで補償対象となるので有利ということになるということを理解しておくことも必要と思われます。

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」【ケガ人が発生した場合】：P115

TCSA 教本「旅行関係法令及び約款例集」【特別補償規定】：P22~28

問2 . 1日目、予定通りバンクーバーの空港に到着しましたが、自分たちのバス及びガイドが見当たりません。バス会社およびガイド会社には電話を入れましたが連絡が取れません。

バスおよびガイドが見当たらない原因と思われる事柄を3つ以上列挙し、それぞれその対応策を具体的且つ簡潔に記述してください。

出題について、1級は事柄を「3つ以上列挙」、2級は数の指定はしない問題として出題。

出題の趣旨

バスが見つからないいろいろなケースを考える思考力と代替手配の検討、関係先連絡やお客様への説明方など迅速で的確な判断力が身についているか。

状況によっては、責任の所在確認とお客様への補償問題等についても考慮する必要があることを理解しているか。

解答(例)のポイント

まず、お客様に座れる場所で待機していただき、状況の説明とバス会社、ガイド会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をし、その結果によりとるべき対応策を決める。

(1) バスが見当たらない原因

交通渋滞、交通事故

空港に向っていて短時間で到着する見込みがあるのであれば、お客様には事情を説明し、トイレ休憩、飲み物サービス等を行いながら座れる場所で待っていただく。

配車場所相違、配車ミス、配車時刻の誤解

空港係員に団体のバスの駐車場を確認する。結果としてすぐに配車の見込みがたたない又は大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合にはタクシー利用等の代替措置を行う。

車両故障

バス会社に至急代替バスの手配を要請するが、上記と同様大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合には取り敢えずタクシー利用等の対応を行う。

現地ツアーオペレーターの手配ミス

再手配を要請するが、時間がかかると思われる場合、上記に準ずる対応を行う。

乗務員関連のトラブル(急病、寝坊、忘れ等)

短時間で到着する場合は上記の、交代乗務員の手配等で到着が大幅に遅れる場合は上記のに準ずる対応を行う。

(2) ガイドが見当たらない原因

交通渋滞、交通事故

上記(1)のの対応を行う。

ミーティング場所相違、ミーティング時刻の誤解

すぐにミーティングできる見込みがたたない又は大幅に遅れる等により観光に多大な影響を生ずる恐れがある場合には、その後のガイドと合流できる場所（昼食場所等）を確認し、取りあえずガイドなしで出発する。

現地ツアーオペレーターの手配ミス

再手配を要請するが、時間がかかると思われる場合、上記 に準ずる対応を行う。

ガイド自身のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）

短時間で到着する場合は上記の 、交代ガイドの手配等で到着が大幅に遅れる場合は上記の に準ずる対応を行う。

解 説

原因としては、バスの場合、交通渋滞、交通事故、手配ミス、配車忘れ、配車場所相違、配車時刻の誤解、車両故障、乗務員関連のトラブル（急病、寝坊、忘れ等）等が、ガイドの場合、交通渋滞、交通事故、ミーティング場所相違、ミーティング時間の誤解、手配ミス等がまず考えられますので、それぞれについて対応策を記述していただければよいわけです。

なお、海外の場合、バス会社とガイド会社は通常別々の会社であるため、両者とも来ていないということは、手配ミスの可能性が高いと予測し、それに沿った対処を検討するといった臨機応変な対応力も身につけておきたいものです。

お客様には座れる場所でしばらく待機していただき、状況の説明とバス会社、ガイド会社への現況の確認を取るべく最大限の努力をするとともに、その結果によりどういう対応をとったらよいか的確な判断をしなければなりません。

バス会社、ガイド会社、現地手配会社等と連絡をとって最大限の努力をしている等、お客様に出来るだけ不安を与えないように現状を説明することが大切です。

お客様を待たせる時間は30分が限度と考えるべきで、さらに1時間を超えるような場合には代替の輸送機関（タクシー等）を用意しなくてはならないと考えるべきです。

代替バスは空港にあるシャトルバスをチャーターすることができることもあるので、その可否を確認し利用することを考えておくことも必要なことだと思われます。

タクシー利用等の代替措置を行う場合は、当該バス会社、現地ツアーオペレーター及び主催旅行会社等とも密接な連絡を取ったうえで行うことが大切です。

ガイドの到着に時間がかかるような場合、ガイドと合流できる観光スポット（今回のケースの場合は時間的にも昼食場所が適当と思われます）まで添乗員がお客様を案内しなくてはならないこともあります。

ガイド付きの市内観光の予定であっても、急遽添乗員がガイドに代わり案内をしなければならないこともあるので、臨機応変に対応できるよう準備をしておくことも必要です。

主催旅行会社に報告し、場合によっては指示を仰ぐことも必要となります。

「主催旅行会社の指示を待つ」という解答がいくつかありましたが、確かに指示を受けることは重要なことですが、直接現場で対応しなくてはならない添乗員としては、ある程度の業務知識に基づく判断力・対応力を身につけておいて欲しいと思います。

当然のことですが、対応に当たっては添乗員独自に判断するのではなく、必要に応じて主催旅行会社に詳細な報告を行い指示を受けながら対応してゆくことも大切なことです。

必要により責任の所在や費用負担の確認、お客様への説明内容及び説明方法(場所、時間、同席者等)等について主催会社や関係先と連絡を取ることも忘れてはいけません。

* (参考) TCSA 教本「海外添乗業務」【バスが来ていない場合】 : P26

【バス及びガイドがいない場合】: P41

問3 . 2日目、バンフでの市内観光中(ガイドなし)「急に体調が悪くなり少し吐き気もするので、観光を中止してホテルの部屋で休みたい。疲れると何時もこういう状態になるのでベッドで横になって休息をとれば回復すると思う」と一人参加のお客様から申し出がありました。ホテルに電話を入れたところ、国際会議で大変忙しいため、17時以降でないとチェックインの受付は出来ないとの回答でした。

この場合の対処方を手順に従い具体的に記述してください。

出題の趣旨

添乗員は本体と共に行動するのが基本原則ですが、場合によってはドライバーの協力を得る等の臨機応変の対応ができるか。

お客様の意志の再確認と現在の状態を勘案しての具体的な対応策を考えているか。

ホテル直行の場合の対応方や交渉力は身につけているか。

お客様の安全確保の必要性や保護義務のあり方についての理解は充分か。

解答(例)のポイント

事情を説明して出来るだけ早く部屋を1室用意してもらえようホテルと再交渉する。

医者診察を本人に勧める。必要ならば医者の手配を行う。

この場合医師の診察、治療等の費用は個人負担であることを説明しておく。

添乗員がお客様をホテルへお連れする場合、添乗員が本体に合流するまでの間お客様の中で英語が解る方がいれば事情を説明しご協力をお願いする。

お客様のなかに英語ができる方がいない場合にはドライバーに協力を依頼する。この間ドライバーとの連絡は必要に応じて密に行う。

団の他のお客様には事情を説明し、ご不便をおかけする旨お詫びをする等の配慮をする。

ホテルへお客様が一人で直行する場合、ホテルへはお客様が一人で行くことを連絡し協力を仰ぐと共に、お客様には交通手段、添乗員との連絡方法、費用負担、一部離団扱い、本体のホテル到着予定時刻、夕食開始時刻などを説明しておく。

ホテルにはお客様の了承を得て、本体到着まで添乗員に代わってお客様をみていただくよう依頼する。又はランドオペレータに事情を説明し協力をお願いする。

念のため旅行傷害保険の加入の有無または、クレジットカードに付帯されているサービス保険の有無を確認する。

主催箇所への報告(報告書への記載を含む)を行い、必要に応じて指示を受ける。

解 説

本体は添乗員が引率し、お客様に直接ホテルに行っていただく。本体はバスドライバーに任せ、お客様を添乗員がホテルまでお連れする。お客様にはバスの後部座席で横になっていただくなどしばらく我慢をお願いする。などの方法がまず考えられます。

このお客様をホテルへ早くお連れするには上記 に記載した通り 2 通りの方法があり、それにより付随する添乗員としての身のこなし方が若干異なってきます。ポイントは、本体のツアー続行とホテルに残すお客様への配慮との関わりのなかで、どのような対応が考えられるかの問題です。

添乗員は基本的には本体と行動を共にするのが原則ですが、場合によっては、本体を離れなくてはならないことも考えられます。

添乗員一人だけで手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。協力者はバスのドライバー、現地ツアーオペレーター、ホテルのスタッフなどが候補になりますが、参加のお客様の中に協力していただける方がいればお願いするのも一つの方法です。協力者には何をしてもらうのか、的確に指示しお願いすることが大切です。

お客様が高齢者である場合には、ご本人から申告がなくても添乗員はまず医師の診断を勧めるべきでしょう。素人判断をして症状を悪化させる場合もあり、何かことが起きてしまったからでは、本人が不要と言っていたとしても責任を追究される可能性があります。

海外旅行傷害保険を付保している場合、保険請求は日本帰国後になりますが、手続き上必要なもの（事故証明書、医師の診断書及び領収書など）は忘れずに受領しておくことが必要です。

当然のことですが、団の他のお客様に対してご不便をおかけすることになると思われるのでそれに対する配慮も忘れてはなりません。

「タクシーで行ってもらう」「ホテルに連絡して一人で行ってもらう」「部屋が取れなければロビーで待っていてもらう」「費用は自己負担である旨説明する」など、考えられる要件を考慮していない解答がかなり見受けられました。お客様への保護義務（医師の診察を勧めるなど）等についても言及して欲しかったと思います。

また、「添乗員は何が何でも本体を離れるわけにはいかないの、当該お客様には、全ての交渉は自分自身で行ってもらうよう案内する」といった少々乱暴と思われても仕方のないような解答も見られましたが、もう少しお客様に対する心遣い、配慮が必要ではないでしょうか。

実際にはキチンと対応していると思いますが、他のお客様への気遣いに触れなかった解答がかなり見受けられました。試験の解答としてはいささか丁寧さが不足しているように感じます。

原則としては、お客様が不調を訴えられた時点でできる限り詳しくお客様の状態を伺い、横になっていただくかとかの応急処置をとるとともに、お客様をできるだけ早く医師に診せるか、病院にお連れすべきでしょう。緊急の場合であれば、バスのなかにお医者様がおられるか伺いその方に診ていただくことも考えるべきでしょう。

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」【病人が発生した場合】：P115

一般教養 (配点) 問1 : 40点、問2 : 30点、問3 : 30点

問1 . 次の各文の ~ に入る最も適当な語句、記号、数字を解答欄に記入してください。

- (1) 「日本三古湯」とは、道後温泉、白浜温泉、()温泉をいいます。
- (2) 「日本三名園」とは、水戸の偕楽園、岡山の後楽園、金沢の()をいいます。
- (3) イタリアにはその国内にサンマリノ共和国と()市国という2つの独立国があります。
- (4) 中世には大きな板ガラスの製造技術がなかったため、ゴシック教会の装飾用として発達した各種の色ガラスをさまざまな形に切り、鉛の枠でつないだものを一般に()といいます。
- (5) わが国で現在、国民の祝日・祭日がない月は、()月と()月です。
- (6) 次のうち世界遺産に登録されているものは()です。
ア 阿蘇山 イ 富士山 ウ 黒部峡谷 エ 屋久島 オ 十和田湖
- (7) 今年10月15日、()は、有人宇宙船「神舟5号」の打ち上げに成功しました。
1961年4月に人類初の有人宇宙船の打ち上げに成功した()と同年5月に成功の()に続き、()は宇宙技術大国の仲間入りを果たしたことになります。

出題の趣旨

- 1 . 添乗員である前に社会人としてしての教養(一般常識)が身についているかどうか。
- 2 . 日頃から、新聞、テレビ等のニュースにも目を向けているかどうか。

解答のポイント(解答)

| | | | | |
|--------|-----|---------|----------|---------|
| | | | | |
| 有馬(温泉) | 兼六園 | ヴァチカン | ステンドグラス | 6(月) |
| | | | | |
| 8(月) | エ | 中華人民共和国 | ロシア(旧ソ連) | アメリカ合衆国 |

(注) は入れ替わっても可。

解 説

- (1) 草津と解答したものが圧倒的に多く次に別府、熱海と続きました。また、「有馬」を「有間」と記載されていたものも数件見受けられました。

日本にはたくさんの温泉があります。歴史的に見ても「日本書紀」や「枕草子」等にも登場する日本最古の温泉があり、中でも日本書紀にも記述が残り、大閤秀吉にも愛された**兵庫の有馬温泉**、飛鳥、奈良時代から牟婁の湯と呼ばれ斉明、天智、持統天皇など歴代の天皇が来湯したといわれる**和歌山の白浜温泉**、聖徳太子も湯浴みを楽しんだといわれる**愛媛の道後温泉**は「日本三古湯」といわれています。なお、似ているものに「日本三名湯」と呼ばれているものがあります。これは江戸時代の儒学者林羅山が詩文集に「全国の温泉の中で、**草津、有馬、下呂**が天下の三名泉」と記したことから「日本三名湯」と称されるに至ったとされています。

- (2) 日本三名園とは、水戸の偕楽園、岡山の後楽園、金沢の兼六園をいいます。

偕楽園：「偕楽」とは「民とともに皆で楽しむ」の意味とされています。水戸第9代藩主徳川斉昭が創設したもの。園内では約3千本の梅を中心につつじ、萩、桜などが植えられ、また、周辺の千波湖一帯の景観をそのまま取り入れることにより自然の調和が図られています。

後楽園：「後楽」とは、「先天下之憂而憂、後天下之楽而楽」からとったものとか。備前藩主池田綱政公の命により着工されました。江戸時代を代表する回遊式庭園で、日本特有の茶趣味の手法が多く取り入れられており、築山、池、芝生、曲水、園路、植込等が優雅に配置されています。

兼六園：「兼六」とは「六つのものを兼ねる」という意味のようです。

「六つのもの」とは、宏大、幽邃、人力、蒼古、水泉、眺望の6景観を指し、これを「六勝」といい、これらのものは簡単には兼ねることの出来ないものだが、ここには、この六つの景観が兼ね備わっているということで、松平定信が「兼六園」と命名したものとされています。

日本三名園と間違えやすいものに「**日本三景**」というものがありますので、参考までに記しておきます。

- (日本三景) 宮城県の**松島**：大小 260 余りの島と仙台湾のリアス式海岸を形成する一帯で、その中にさらに風光明媚としての松島四大観と松島八景や、東北一を誇る禅寺・端巖寺があります。松島は芭蕉の「奥の細道」で有名。

京都府の**天の橋立**：若狭湾が作り出した全長約3キロに渡る白砂の松林で、日本三大文殊の一つとされる文殊菩薩が本尊の知恩寺があります。

広島県の**宮島**：宮島町にあって北岸には平清盛が信仰した古い寝殿造りの巖島神社があります。

日本三大〇〇、世界三大 として一般的に有名になっているものは、一般常識として大切です。なかでも特に有名なものは覚えておくとよいでしょう。

* (参考) TCSA 教本 「派遣添乗員の基礎教本」の巻末資料編

(3) さすがにこの問題はほとんどの人が正解で、正解率も高かったようですが、逆にこの問題を間違えた人は、一般常識不足といわれてもしょうがないでしょう。

ヴァチカン市国について

政体 : 法王を首長とする宗教国家
首都 : ヴァチカンシティ
独立年月日 : 1929年2月11日、イタリアより独立
人口 : 約900人(2002年7月推定)
面積 : 0.44平方メートル(2002年7月推定)
民族 : 法王庁に勤務する聖職者と庸兵
宗教 : カトリック
地形 : イタリアの首都ローマ市内のヴァチカン丘に位置

(4)(3)と同様、この問題も非常に正解率が高かったようです。

ステンドグラスとは

ステンドグラスとは、たくさんの種類の色ガラス板を刻んで鉛でつなぎ合わせたものをいいます。光を通すと輝きと透明さ、光と色のコントラストが神秘的で美しいため、特別な目的の建築の窓に多く使われています。中世にはキリスト教の教会に多く使われ黄金期といわれましたが、その後衰退期を経て、近年になって現代建築にステンドグラスを生かそうとする試みが増え、第2の黄金期を迎えようとしているようです

ステンドグラスの起源

ステンドグラスの起源ははっきりしていないようですが、古代ローマ時代からすでにガラスの断片を組み合わせた窓が作られていたといわれています。

その後ヨーロッパ各地の教会で、字の読めない人々のために神の教えの物語を表わすためにステンドグラスが作られ窓にはめ込まれるようになりました。

現存する最古のステンドグラスはストラスブルクの美術館にある、ヴィッサンプル修道院で見つかった11世紀頃のキリストの顔らしいものとされています。

完全な窓の形で残っているのは11世紀末のもので、ドイツ・シュヴァーベン地方のアウグスブルク大聖堂の、五預言者像だといわれています。

ステンドグラス(stained glass)ということばの由来

ステインには、「着色する、染付ける、焼き付ける」といった意味があります。

焼き絵を施したガラスというのが本来の意味のようです。日本においてはステンドグラスといえば鉛でつないだ色ガラスにある作品を意味しています。

(5) 日頃カレンダーをあまり見ないのでしょうか。それにしても、正解が非常に少なかったのには驚かされました。総受験者の半数が不正解でした。

平成13年6月22日に「国民の祝日に関する法律」の一部が改正され、「海の日」、「敬老の日」は下記のように決められ、平成15年1月1日より実施されています。法律により定められている国民の祝日は以下のとおりです。

| | | | |
|-------|-------|------|----------|
| 元日 | 1月1日 | 成人の日 | 1月の第2月曜日 |
| 建国記念日 | 2月11日 | 春分の日 | 春分日(3月) |

| | | | |
|--------|-----------|-------|----------|
| みどりの日 | 4月29日 | 憲法記念日 | 5月3日 |
| こどもの日 | 5月5日 | 海の日 | 7月の第3月曜日 |
| 敬老の日 | 9月の第3月曜日 | 秋分の日 | 秋分日(9月) |
| 体育の日 | 10月の第2月曜日 | 文化の日 | 11月3日 |
| 勤労感謝の日 | 11月23日 | 天皇誕生日 | 12月23日 |

(6) 世界遺産関係の問題は過去にも何回か出題されていますが、今回はかなり高い正解率となりました。

世界中のあらゆる地域には、国や民族が誇る文化財や自然環境があります。世界遺産とは、現代を生きる世界のすべての人々が共有し、未来の世代に引き継いでいくべく人類共通の宝物のことです。そこには、国境という概念はありません。自国の文化と歴史を愛することは、他国の文化と歴史を理解し、尊敬することへとつながっているからです。皆さんご存知のように世界遺産は「文化遺産」「自然遺産」「複合遺産」に分類されています。

2003年7月現在、世界遺産リストに登録された文化遺産は582、自然遺産は149、複合遺産は23の総計754。これらの世界遺産をもつ国は129ヶ国となっています。日本のユネスコ世界遺産は次のとおりです。(2003年7月現在)

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. 白神山地(自然遺産) | 7. 姫路城 |
| 2. 日光の社寺 | 8. 広島平和記念碑(原爆ドーム) |
| 3. 白川郷・五箇山の合掌造り集落 | 9. 厳島神社 |
| 4. 古都京都の文化財 | 10. 屋久島(自然遺産) |
| 5. 古都奈良の文化財 | 11. 琉球王国のグスク及び関連遺跡群 |
| 6. 法隆寺地域の仏教建造物 | |

(7) ホットな時事問題として出題してみましたが、出題者の予想に反しこの問題が一番できなかったようです。特に、旧ソ連(現ロシア)と米国の順序を逆にした解答がかなり見受けられました。世界で一番最初に有人宇宙船の打上げに成功した国は米国ではなく、旧ソ連(元ロシア)です。1961年4月12日に打ち上げられたヴォストーク1号のガガーリン宇宙飛行士が世界初の宇宙飛行士となり、彼の「地球は青かった」というコメントは当時全世界規模で有名になりました。国名については正式な国名(例えば、ソビエト、ソ連、ロシア、アメリカ等)でなくても正解としました。

なお、採点者を驚かせたものに、日本、北朝鮮などという解答が何件かあったことをあえてここに記載しておきます。

(参考) 神舟5号 2003年10月15日に打ち上げられた中国初の有人宇宙船。

地球を14周し、モンゴル自治区中部に着陸。

船体は円筒形に近く、全長8.8m、重さ7.6トン。ロシアの宇宙船ソユーズとよく似た構造で、軌道船、帰還船、推進部から構成されている。船名の「神」は宗教の神ではなく、「神々しい」「神秘的」の意味といわれています。

問2 . 次の(1)～(15)はいずれも最近の新聞・テレビ等によく出てくることばです。
この中から3つを選び、それぞれ簡潔(50～70文字程度)に説明してください。

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| (1) 京都議定書 | (2) 環境ホルモン | (3) ハイブリッドカー |
| (4) SARS | (5) モラルハザード | (6) レジオネラ菌 |
| (7) ゆいレール | (8) 知的所有権 | (9) クーリングオフ |
| (10) スローフード | (11) デフレスパイラル | (12) セーフティーネット |
| (13) グリーンツーリズム | (14) ワークシェアリング | (15) ノーマライゼーション |

出題について、1級は上記の中から3つを選んで解答する問題、2級は上記の中から2つを選んで解答する問題として出題。

出題の趣旨

1. 最近の新聞、テレビ等のマスコミによく登場する用語の意味を問う。
2. 添乗員は社会人としての常識を身につけていることが大切であるという考え方から「歴史、地理、政治、経済、社会および時事に関する基本的な事項」について今年度も出題することにしました。

解答のポイント

(1) 京都議定書

1997年12月に、国連気候変動枠組条約第3回締約国会議京都会議で採択されたもの。世界が合意した、**地球温暖化対策**に関する国際的な取り組みで、以下の内容を定めている。

- ・2008年から2012年までの期間
- ・先進国全体で温室効果ガス6種類の排出量を、1990年レベルから5.2%以上削減する。
- ・各国ごとでは、日本：6%、米国：7%、EU：8%が削減数値目標。

(2) 環境ホルモン〔environmental hormone〕

正式には**内分泌攪乱物質**という。いくつかの有機塩素化合物やプラスチック分解物など、ホルモンに類似した作用を持つ合成科学物質。生分解されないので環境への残留や動物の体内に入るとホルモンに似た働きをし、**生殖機能を破戒**したり、代謝機能を攪乱するなど内分泌機能に深刻な症状を引き起こすといわれている。

(3) ハイブリッドカー〔hybrid car〕

電気自動車は排気ガスを出さないので地球温暖化や大気汚染対策等に効果があるが、電池の性能がまだ開発途上で航続距離があまり長くないというのが難点。その難点を補うためエンジンとモーターなど複数の**複数の動力源**を用い、排気ガス規制地域は電気、規制緩和地域はガソリンエンジンと区別して走行する自動車などを指す。

(4) SARS [severe acute respiratory syndrome]

重症急性呼吸器症候群。東アジア（中国の広東省、香港、ベトナムのハノイなど）を中心に急速に広まった**感染症**。肺炎に似た症状で、38 以上の高熱や呼吸困難がみられる。WHO は4月、**新型のコロナウイルス**が原因と確認、SARS コロナウイルスと名付けた。

(5) モラルハザード [moral hazard]

道徳的危機、倫理観の欠如などと訳されている。ある約束や契約のもとで、一方の当事者が契約前と異なる行動を起こしてしまうために、もう一方の当事者が不利益を被ってしまったたり、契約が志向する目的を逸脱してしまう状態をいう。例えば、火災保険契約を行った者のルーズな火の始末などがその例。

(6) レジオネラ菌 [legionella]

レジオネラ菌には多種類があるので、レジオネラ属菌と呼ばれ、自然界の土壌や河川、湖沼、ビルの給湯系・空調の冷却水などに広く生息し、よどんだ水の中で増殖する。細菌に汚染された小さな水滴（エアロゾル）を気道から吸入することで発病する感染症。**感染すると発熱や肺炎を発症する**。ただし、人から人へは感染することはないとされている。この菌は酸や熱に強く**50のお湯の中でも死滅せず循環式浴槽を用いている温泉施設**においては昨今深刻な問題となっている。

(7) ゆいレール

2003年8月10日に交通渋滞の解消や観光客の利便をはかる等を目的として開業した**沖縄都市モノレール**の愛称のこと。

那覇空港駅～首里駅の15駅（営業キロ約13キロメートル）を約27分で結ぶ沖縄初の鉄道。2両編成で一度に165名の乗客を運び、環境に優しい、定時・定速の交通として期待されている。

(8) 知的所有権

知的財産権または無体財産権ともいわれている。発明、デザイン、小説など精神的創作努力の結果としての知的成果という**目に見えない財産に対する権利**の総称。主なものとして、特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権などが該当する。

(9) クーリングオフ [cooling off]

割賦販売や**訪問販売**における契約の場合、**消費者保護の目的**のため消費者に一定期間内なら違約金を支払うことなく一方的に**契約の解除**、申込みの撤回を認める制度をいう。

（クーリングオフの期間）

訪問販売・電話勧誘販売： 8日間、 マルチ商法： 20日間

(10) スローフード [slow food]

標準化・画一化されたファーストフードに対し、食生活自体を見直し、現代社会のあり方や現代人の生き方そのものをじっくり見つめてはどうかということから、伝統的な食材や料理を守り、質の良い食材を提供する小生産者を保護し、消費者に味の教育を進めていこうというもの。20年ほど前にイタリアで始まった運動が世界的に広まったもの。

(1 1) デフレスパイラル〔 deflationary spiral 〕

将来品物の値段が下がると考えられる（デフレ）場合、同じ品物を今買わずに値段が下がってから買った方が得だと消費者が考え、買うことを先延ばしにする。景気が悪いときにデフレになることがほとんどなので、皆が将来の値下がり予想して買い控えると、ますます景気は悪くなってしまふ。このように物価の下落が企業収益・生産の縮小を引き起こし、**景気後退の悪循環**に陥る現象をいう。

(1 2) セーフティーネット〔 safety net 〕

経済の一部で発生した故障や破綻がシステムや**社会全体に波及するのを防ぐ**安全装置のこと。サーカスの綱渡りに張られる安全網から由来する。金融機関の破綻が広がらないよう中央銀行が保証したり預金に保険がかけられていることや、労働者の失業に対する雇用保険や社会保障の制度などがその例。

(1 3) グリーンツーリズム〔 green tourism 〕

都市住民が農山漁村に滞在し、自然豊かな環境のもと地域の自然や文化、人々の生活体験を通してレクリエーションなど余暇活動を楽しむことをいう。

(1 4) ワークシェアリング〔 work sharing 〕

失業者数を減らすために**労働者一人あたりの労働時間を短く**することにより有給の**雇用労働の総量を多くの人で分かち合おう**という考え方。

日本でも 2 0 0 0 年の春闘では経営者側が給与カットをとまなうワークシェアリングによる雇用安定を提案して注目された。

(1 5) ノーマライゼーション〔 normalization 〕

障害者に、すべての人がもつ通常の生活を送る権利を可能な限り保障することを目標に社会福祉をすすめること。デンマークの知的障害者福祉の取り組みから生まれた理念。

解 説

- 1 . これらの言葉の意味を知らないからといって添乗実務を遂行する上で必ずしも困ることは無いかもしれませんが。しかし、マスコミにもかなり頻繁に登場する話題性のある言葉については、添乗員（特にプロの添乗員として）の一般教養としてある程度の知識を持っていて欲しいと思い今年度も出題しました。
- 2 . 日頃から新聞、テレビのニュース等に目を向けている人にとっては何ら難しい問題ではなかったと思います。現代社会は国内、海外を問わず常に変化しています。社会の動きや新聞紙上等での話題に敏感になる習慣を身につけて欲しいと思います。
- 3 . 解答のポイントはまさにポイントであり、ここに記載されていることの要点のみが正解であるということではありません。採点の際は皆さんの解答内容を一つずつ検証して進めていますので上記の解答ポイントの記載内容と異なったことを記述したからといって減点等の心配をする必要はありません。

問3 . 下記の(1)～(15)の人名はさまざまな分野で歴史上重要な役割を果たした人々です。

この中から3人を選び、それぞれその作品や業績などについてあなたの知るところを簡潔(50～70字程度)に記述してください。

- | | | |
|------------------|-------------------|---------------|
| (1) 始皇帝 | (2) マゼラン | (3) マルコ・ポーロ |
| (4) 菅原道真 | (5) ゲーテ | (6) シュリーマン |
| (7) 平清盛 | (8) ルイ14世 | (9) ミケランジェロ |
| (10) 西郷隆盛 | (11) ゴッホ | (12) ナイチンゲール |
| (13) マリー・アントワネット | (14) レオナルド・ダ・ヴィンチ | (15) アレキサンドロス |

出題について、1級は上記の中から3つを選んで解答する問題、2級は上記の中から2つを選んで解答する問題として出題。

出題の趣旨

1. 問2の項を参照ください。
2. 問2の趣旨に準じて国内、海外で活躍した歴史上の人物について焦点を当ててみました。

解答のポイント

(1) 始皇帝(しこうてい)

中国、**秦の第一世皇帝**。紀元前221年戦国の六国を滅ぼし、**初めて中国全土を統一**、自ら皇帝と称した。郡県制を施行して中央集権化を図り、焚書坑儒による言論・思想の統制、度量衡・文字・貨幣の統一、**万里の長城**の増修築等を行った。

(2) マゼラン(Ferdinand Magellan)

ポルトガルの航海者。1519年スペイン王カルロス一世の勅許を得て西回りで香料の原産地マルク諸島へ向う航海に出る。南アメリカ南端に水路を発見、自らの名前をつけて**マゼラン海峡**と命名した。100日を超す航海で太平洋の横断に成功する。航海途中のフィリピン諸島で、原住民と戦い死亡したが部下が航海を継続して**初の世界周航**を完成した。

(3) マルコ・ポーロ(Marco Polo)

イタリアの商人・旅行家。1271年、中央アジアを経て元(現在の中国)にいたり、フビライに仕え各地を旅行。95年インドを経て海路帰国。ジェノバとの戦いで捕虜となり、獄中で「**東方見聞録**」を口述、**日本を黄金の国ジパング**として紹介し、西欧人の東方への夢をそそった。

(4) 菅原道真(すがわらのみちざね)

平安時代前期(9世紀)の学者・政治家。894年遣唐大使に任命されたが建議して**遣唐使を廃止**。901年藤原氏の讒訴で**大宰府に左遷**される。性謹厳にして至誠、漢詩、和歌、書をよくし、没後**学問の神天満天神**として祭られた。「**類聚国史**」を編し、「**三大実録**」の編纂参与。

- (5) ゲーテ (Johann Wolfgang von Goethe)
18 ~ 19世紀のドイツの詩人・作家。「若きウェルテルムの悩み」などで、「疾風怒濤」運動の旗手として活躍。シラーとともにドイツ古典主義文学を大成した。自然科学の領域でも業績は多い。戯曲「ファウスト」「エグモント」、「色彩論」等
- (6) シュリーマン (Heinrich Schliemann)
19世紀のドイツの考古学者。幼少時に読んだホメロスの詩を史実と信じ、独力で**トロイアの遺跡**を発掘。さらに「ミュケナイ・ティリンス」なども発掘し、**後期エーゲ文明**の実態を明らかにした。著、自叙伝「古代への情熱」など。
- (7) 平清盛 (たいらのきよもり)
平安時代末期 (12世紀) の武将。白河法王の落胤とも伝えられている。父の地位と遺産を受け継いで政界に進出。保元・平治の乱により対立勢力を一掃、太政大臣となる。官職を一門で独占、**平氏政権を樹立**した。他方、地方武士に離反され、源頼朝ら反平氏勢力が拳兵、福原に遷都したが熱病のため歿した。厳島神社や三十三間堂などは清盛による造営です。
- (8) ルイ14世 (Louis XIV)
17 ~ 18世紀のフランス (ブルボン朝) の国王。コルベールら有能な政治家の登用、重商主義政策の推進、中央集権的絶対主義国家を形成し、絶対君主の典型とされ「**朕は国家なり**」という彼の句はあまりにも有名。治世下ではコルネーユ、モリエール、ラシーヌら多くの芸術家が輩出し、古典主義文化の最盛期となる**ヴェルサイユ宮殿を建設**、多くの侵略戦争を展開し、東方に領土を拡大したが、国民は重税と経済的不況に苦しみ、晩年は批判勢力の台頭を許した。
- (9) ミケランジェロ (Michelangelo Buonarroti)
15 ~ 16世紀の**イタリア=ルネッサンス期**の彫刻家・画家・建築家。「**ダビデ**」「**バックス**」などの大理石像に天分を示し、またシステナ礼拝堂の天井画「**創世記**」と同正面壁画「**最後の審判**」などを制作、ルネッサンス美術の代表的傑作を残した。その動的表現はバロック様式への先駆となる。晩年、サンピエトロ大聖堂の設計・建立にも関与した。
- (10) 西郷隆盛 (さいごうたかもり)
19世紀の維新三傑の一人。通称吉之助。**薩摩藩の出**。藩主の島津斉彬の知遇を受け、国事に奔走、のち討幕運動の指導者となり薩長同盟に尽力し**江戸城を無血開城**させた。維新後、征韓論の議を唱えたが入れられず下野、**西南戦争**に敗れて城山で自刃した。
- (11) ゴッホ (Vincent van Gogh)
19世紀のオランダの画家。印象派と日本の浮世絵の影響をうけ、多くの名作を残した。後期印象主義の巨匠の一人で、特に強烈な色彩と線に特徴があり、後の表現主義の創始者ともいわれる。晩年には発狂し自殺した。代表作に「**ひまわり**」「**アルルのはね橋**」「**糸杉**」などがある。

(1 2) ナイチンゲール (Florence Nightingale)

19～20世紀の**イギリスの看護婦**。クリミア戦争に従軍して傷病兵を献身的に看護するなど看護婦の名誉と社会的地位を高め、看護婦制度を創設した。彼女の活動に刺激され、スイスのデュナンの発案で1864年ジュネーブで**国際赤十字社**が結成された。

(1 3) マリー・アントワネット (Marie Antoinette)

18世紀のフランス王**ルイ十六世の妃**。マリア・テレサの娘。**乱費と民衆蔑視**で国民の反感を招く。**フランス革命**時に王政維持のため武力干渉を各国に要請、反革命の中心人物とみなされ処刑された。

(1 4) レオナルド・ダ・ヴィンチ (Leonardo da Vinci)

15～16世紀の**イタリア＝ルネッサンス**の代表的芸術家・科学者。絵画や彫刻、また近代科学の先駆者として実証的な諸研究など、多面的な想像力を発揮したルネッサンス期の巨匠。代表作に「**最後の晩餐**」「**モナ＝リザ**」など。

(1 5) アレキサンドロス (Aleksandros)

前356～前323、**アレキサンダー大王**のことで、マケドニアの国王。少年期アリストテレスに学ぶ。父の暗殺で即位し、反乱を鎮圧。遠征軍を率いてペルシャを滅ぼし、インドのパンジャブ地方まで進出し全西アジアを征服。**ギリシャとオリエントを含む空前の大帝国**を建設し、ギリシャ文化に陶醉するアレキサンドロスは東西文化の融合を図り、ギリシャ文化を継承する**ヘレニズム文化**の下地をつくりあげた。

解 説

1. 問2の解説(1)(3)に記載した内容と同じ考え方ですのでその項(37ページ)を参照してください。

2. 皆さんが選択した人物は、一般、国内及び級を問わず全体的にみると、レオナルド・ダ・ヴィンチが圧倒的に多く、次にマリー・アントワネット、ミケランジェロ、ゴッホが続くという状況でした。

かなりの方々が一定の得点を取っていますが、まだまだ記述内容の不備が少なくありません。中でも作品名や業績だけをポツンと単語でのみ記述していた答案も散見されましたが採点者としては少し拍子抜けさせられました。

外国人であればその出身国名、活躍した時代とその背景、作品や業績の中でもどれが顕著なのか等を検証した上での整理された記述が求められます。

一般教養の問1～問3の正解状況等を各級毎に下記のとおりまとめて載せておきます。

| | |
|-------------------------------------|--------|
| [一般1級] 問1 . (1) 三古湯 (有馬温泉) の正解率 | : 23% |
| (2) 三名園 (兼六園) の正解率 | : 96% |
| (3) 「ヴァチカン市国」の正解率 | : 100% |
| (4) 「ステンドグラス」の正解率 | : 89% |
| (5) 「祝祭日のない月」(2月とも) の正解率 | : 54% |

- (6) 世界遺産「屋久島」の正解率 : 89 %
 (7) 有人宇宙船関係 (3 国名とも) の正解率 : 19 %
 10 問全問正解者 : 0
 9 問全問正解者 : 3 名
 8 問全問正解者 : 4 名
 平均正解数 : 6.6 問
- 問 2 . 選択が多かった用語 : クーリングオフ (69 %)
 SARS (69 %)
 スローフード (54 %)
- 問 3 . 選択が多かった人物 : ミケランジェロ (66 %)
 マリー・アントワネット (58 %)
 レオナルド・ダ・ヴィンチ (50 %)

- [一般 2 級]** 問 1 . (1) 三古湯 (有馬温泉) の正解率 : 21 %
 (2) 三名園 (兼六園) の正解率 : 96 %
 (3) 「ヴァチカン市国」の正解率 : 93 %
 (4) 「スタンドグラス」の正解率 : 89 %
 (5) 「祝祭日のない月」 (2 月とも) の正解率 : 68 %
 (6) 世界遺産「屋久島」の正解率 : 86 %
 (7) 有人宇宙船関係 (3 国名とも) の正解率 : 39 %
 10 問全問正解者 : 2 名
 9 問全問正解者 : 7 名
 8 問全問正解者 : 4 名
 平均正解数 : 7.2 問
- 問 2 . 選択が多かった用語 : SARS (54 %)
 クーリングオフ (32 %)
 ハイブリッドカー (25 %)
- 問 3 . 選択が多かった人物 : レオナルド・ダ・ヴィンチ (39 %)
 マリー・アントワネット (36 %)
 始皇帝 (25 %)
 ゴッホ (25 %)

- [国内 1 級]** 問 1 . (1) 三古湯 (有馬温泉) の正解率 : 33 %
 (2) 三名園 (兼六園) の正解率 : 100 %
 (3) 「ヴァチカン市国」の正解率 : 78 %
 (4) 「スタンドグラス」の正解率 : 89 %
 (5) 「祝祭日のない月」 (2 月とも) の正解率 : 78 %
 (6) 世界遺産「屋久島」の正解率 : 100 %
 (7) 有人宇宙船関係 (3 国名とも) の正解率 : 22 %

10問全問正解者 : 0
9問全問正解者 : 1名
8問全問正解者 : 0
平均正解数 : 6.8問

問2 . 選択が多かった用語 : クーリングオフ (67%)
ゆいレール (56%)
ハイブリッドカー (56%)
SARS (56%)

問3 . 選択が多かった人物 : 西郷隆盛 (56%)
マリー・アントワネット (33%)
始皇帝 (33%)
ゴッホ (33%)
菅原道真 (33%)

[国内2級] 問1 . (1) 三古湯 (有馬温泉) の正解率 : 43%
(2) 三名園 (兼六園) の正解率 : 93%
(3) 「ヴァチカン市国」の正解率 : 43%
(4) 「スタンドグラス」の正解率 : 86%
(5) 「祝祭日のない月」(2月とも)の正解率 : 21%
(6) 世界遺産「屋久島」の正解率 : 100%
(7) 有人宇宙船関係 (3国名とも)の正解率 : 21%

10問全問正解者 : 0
9問全問正解者 : 0
8問全問正解者 : 1名
平均正解数 : 5.8問

問2 . 選択が多かった用語 : SARS (71%)
ゆいレール (43%)
クーリングオフ (36%)

問3 . 選択が多かった人物 : レオナルド・ダ・ヴィンチ (43%)
ゴッホ (29%)
西郷隆盛 (21%)

英 語

リスニングのテープの内容は、一般1級、一般2級共通です。したがって、一般1級の
問題1にテープの内容を掲載しましたので、一般2級の人はこちらを参照してください。

***英語試験を実施しての感想(104～106ページ)も必ず読んでください。**

[Listening Test 受験に際しての注意事項] (試験問題用紙の第1ページ)

受験に先立ち、次ページを開ける前に、以下をよく読み理解をしてください。

問1は **Listening Test** です。テープに吹き込まれた会話と質問が2回流されますので、
落ち着いて聞いてください。聞きながらメモをとり、聞き終えたあとで解答欄に記入
するとよいでしょう。

問題は10問ありますが、このうち ～ は会話の内容を聞き取り、質問に対する答を
選んでその記号を解答欄に記入する四択問題です。 ～ は、テープの会話に含まれ
る文章が記載されていますが、それぞれ単語が1語ずつ欠けていますので、当てはま
る単語を聞き取って、解答欄に読みやすい活字体で記入してください。

問2～問5は通常の **Reading Test** ですが、全体に問題数がかなりありますので、一通
り目を通して、答えやすい問題から取り組んでください。

問1

<テープの会話文> A: Acquaintance TC: Tour conductor

A: Sometimes I wonder if tour conductors really understand the problems that
people have when traveling overseas as part of a group.

TC: I don't know about my colleagues, but I certainly do. I took a trip with agency
X and it was not nearly as smooth and comfortable as I thought it would be.

A: What happened?

TC: First, when we got to the airport, we found that our flight was overbooked. Half of the group was put on a later flight. Our tour conductor could not prevent us from being delayed, but she spoke to the airline and we received a cash payment for being bumped from the flight.

A: That was lucky.

TC: Yes, it was. But the flight itself was a disaster. We had specifically asked for special meals because some of the tour members do not eat meat, but the flight we were transferred to did not have enough of them. In addition, the flight had come from Hong Kong and there were passengers wearing surgical masks who were coughing. We were afraid they had SARS.

A: That must have been awful.

TC: It was. And then the airline lost the luggage of some of our party. After all that, we finally got to our hotel and found that they had misplaced our reservations.

A: What did you do?

TC: They had some vacancies, but not enough. We had to send about a third of the group to another hotel.

A: Really?

TC: Yes. And because of the whole problems, a quarter of the people got ill and had to be taken to a local doctor. One person needed aspirin for a migraine, two took stomach medicine and five needed sleeping pills.

A: But everything went well the next day, right?

TC: No, things got even worse. On the first day of sightseeing, our bus showed up late at the hotel, and then it broke down. By the time we got to our destination, a museum, it was closed.

A: What a terrible trip!

TC: Yes, but even though things were difficult for us, think how hard it was for the poor tour conductor.

Listening comprehension (15 点)

You will hear a tour conductor talking with an acquaintance about the time he, himself, booked a travel package with a major agency. Listen to their conversation and the questions following it, and then select the appropriate answer to each question from among those given below:

Question 1: _____

- Answer:
- a. The airline lost their luggage.
 - b. The airline forced them to take a later flight.
 - c. The airline could not serve them the special meals they had ordered.
 - d. None of the above.

Question 2: _____

- Answer:
- a. Low-fat meals
 - b. Meals with meat
 - c. Vegetarian meals
 - d. Kosher meals

Question 3: _____

- Answer:
- a. One-half
 - b. One-quarter
 - c. One-eighth
 - d. One-third

Question 4: _____

- Answer:
- a. Headache
 - b. Nausea
 - c. Sleeplessness
 - d. SARS

Question 5: _____

- Answer:
- a. The tour bus came late.
 - b. The tour bus had mechanical problems.
 - c. The museum closed before the tour group arrived there.
 - d. All of the above.

出題の趣旨

海外添乗中に起こりうるトラブルに関する会話を聞き取り、正しく応答する能力があるかどうか。(1級は設問や会話のやりとりを、すべて英語のまま理解する力を試した。)

解答のポイント

正解: b c d c d

聞き取りのコツは、キーワードと数字をしっかりと把握すること。リスニングに慣れていない人は、きちんとメモをすることを習慣づけよう。添乗の現場でも、正確を期すためにメモをとることは恥ずかしいことではない。

解 説

英語はすべて現地ガイドまかせにしてしまう添乗員ではなく、積極的に現地の人たちと親しく話したり、交渉をしたりするために、会話力をつける努力をしよう。そのためにも、リスニングと英文の音読を日頃から練習し、耳を慣らし、英語の“音感”を磨くことが大切です。同時に、旅行や添乗業務に関連の深い語彙や言い回しを覚えていくと、リスニング力がさらに増してきます。

と が、いずれも 75.9%の正解率でしたが、 は約半数、 は 27.6%の正解率で残念ながら予想を下回る結果でした。

Listening and dictation (15点)

Listen to the tape and fill in the missing word in each of the following sentences:

I don't know about my _____, but I certainly do.

...and we received a cash payment for being _____ from the flight.

We had _____ asked for special meals because some of the members...

... we finally got to our hotel and found that they had _____ our reservations.

... our bus showed up late at the hotel, and then it _____ down.

出題の趣旨

Listening comprehension(聞き取り)は、話の大要をつかむことが第一に試されますが、Listening and Dictation(書き取り)では、会話中のキーワードをきちんととらえることが要求されます。トラブル対応の会話でよく使われる用語を中心に出题しました。

解答のポイント

正解： colleagues bumped specifically misplaced broke
聞き取る力を鍛えるのとあわせて、語彙も増やしていく必要があります。とくにトラブル発生時に必要なキーワードはしっかり覚えておきましょう。

解説

添乗員は、昔は海外でのトラブル解決のために孤軍奮闘しなければならないことがよくありましたが、最近はいろいろなバックアップ態勢に守られているため、添乗員がみずからトラブルに対応する機会が少なくなっているようです。しかしお客様や会社のために添乗員がきげんと交渉の前線に立つべき状況は起こり得ます。そのための実践的な英語力を日頃からたくわえておきたいものです。

正解率は低く、一番よかったでも20.7%でした。 の be bumped from a(the) flight は「(オーバーブッキングのため)飛行便からはずされる」という意味でよく使われます。

問2 【会話表現の正誤】以下の日本文に対して、正しい英文で対応しているものには印を、不適切な表現または間違っているものには×印を解答欄に書きなさい。(5点)

5歳以下の子供はそこに入れません。

Children 5 or under are not allowed there.

何時か分かりますか？

Do you have time?

あなたの自転車を1時間だけ借りていいですか？

Can I borrow your bike for an hour?

彼女は今日は赤いセーターを着ている。

She is wearing a red sweater today.

カナダにも少数民族がいますか？

Are there any minority people in Canada too?

出題の趣旨

間違いやすい、似たような英語表現がいろいろあります。状況に応じた適切な表現ができるかどうかポイントです。

解答のポイント

正解： ×

意味やニュアンスを正確に知っておこう。語句だけではなく、言い回し(構文)が大事なのですから、必ず文章ごと覚えておきましょう。

解 説

の「5歳以下」は「5歳」も含まれるので、こういう言い方になります。Children under 5だと「5歳未満」で「5歳」は含まれない。正解率 27.6%と低調なのは不思議。は「お暇がありますか?」という意味。「何時か分かりますか?」は Do you have the time? です。theの有無で意味が大きく違う例です。正解率 55.2%。の borrow は「無料で借りて、他所に持って行って使う」ことを意味しているので、「電話を借りる」は use your telephone、「車を有料で借りる」は rent a car であり、いずれも borrow は使えません。正解率 62.1%。「日常的に着ている」(wear)と「今たまたま着ている」(is wearing)との差も覚えておこう。正解率 72.4%。「少数民族」を minor people と言ってはいけません。「劣っている人たち」という侮辱的な意味になってしまいます。正解率 51.7%。

問3 【適切な語句の選択】以下の英文の空欄にあてはまる最も適切な語句を選び、その記号を解答欄に書きなさい。(20点)

Sleep () (ぐっすり眠ってね。)

a. well b. deeply c. enough d. tight

() phones may no longer be used in the train. (携帯電話は使えません。)

a. handy b. cellular c. moving d. carry

I know I had better stop (). (タバコを止めた方がいいのは分かっているんです。)

a. to smoke b. smoking c. for a smoke d. from smoking

I'll () you a drink. (一杯おごりましょう。)

a. get b. buy c. pay d. treat

Fortunately for John, there are () for wheelchairs in the airport.

- a. ramps b. lumps c. lamps d. rumps

It took them a long time to reach the station. Traffic on the road was very congested, so they arrived ().

- a. two hours late b. late two hours c. in two hours late d. late in two hours

The duty-free () if you're over 17 is 200 cigarettes and, if you're over 21, a liter of spirits.

- a. acceptance b. permission c. legislation d. allowance

(At a restaurant) The décor and the food are very ().

- a. reasonable b. tasty c. authentic d. substantial

(Check-in at the airport) Please give me the baggage tags. Ill () them to your ticket.

- a. attach b. paste c. stick d. seal

'Economy class syndrome' is more accurately () as Deep Vein Thrombosis.

- a. described b. mentioned c. explained d. expressed

出題の趣旨

旅行によく使われる語句を正しく理解しているか。うまい英語を話せというのではなく、きちんと意味が通じる、恥ずかしくない程度の英語力はつけてほしいものです。相手が察してくれて、どうにか理解してくれるのを、「通じる」と錯覚している人が少なくないようです。正しく通じる表現を、日々覚えていくようにしよう。

解答のポイント

正解： d b b b a a d c a a
意味やニュアンスを正確に知っておこう。語句だけではなく、必ず文章ごと覚えておくことが大切です。設問に明記されているように「最も適切な語句」を正解とします。

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

の「ぐっすり眠ってね」は Sleep tight. が最も適切。正解者ゼロはあまりにも残念(0%)、(72.4%)と (69%)と (86.2%) はまずまずの出来でした。 は treat を選んだ人が多かったが、その場合は I'll treat you to a drink. と to を入れなくてはいけない。日

常会話では I'll buy you a drink.が普通 (10.3%)。車椅子などのために最近は設けられていることが多い傾斜路 ramp はバリアフリーの昨今はぜひ覚えておきたい (20.7%)。

はレストランなどの「飾り付けや料理」が「本物の、本物に忠実な」という形容は authentic (41.4%)。「エコノミークラス・シンドローム」はさらに正確には「深部静脈血栓症」と「呼ばれる (described)」も、意外に正解率が低かった (31%)。

問4 【重要語の意味を問う】下線の語句に最も近い意味を持つ語句を選び、その記号を解答欄に書きなさい。(20点)

The BTC offers the most comprehensive travel and booking service in London.

- a. valuable b. reliable c. extensive d. up-to-date

Winner of the 1988 Tony Award for Best Musical, the Phantom of the Opera currently stars Howard McGillin.

- a. especially b. presently c. finally d. remarkably

Unattended bags will likely to be confiscated by airport security.

- a. taken away b. broken c. held d. refused

Do not buy products made from endangered plants or animals, such as ivory, tortoise shell, animal skins, and feathers.

- a. very rare b. acting as a poison c. threatened with extinction
d. very expensive

At Sandals, dining is a romantic experience to be savored to the fullest. Enjoy Caribbean favorites with impeccable service.

- a. genuine b. excellent c. incomparable d. perfect

Until you know a person well, avoid discussing religion, money, politics or other controversial subjects.

- a. disputable b. conservative c. awkward d. delicate

Buda is the more sedate side of the city – quieter, greener and more hilly.

- a. high-grade b. calm c. fashionable d. old

The name Metéora means literally "rocks in the air."

- a. roughly speaking b. so to speak c. in other words d. word for word

The Galapagos archipelago situated on the equator west of Ecuador, is world famous for its incredibly fearless and unique wildlife.

- a. a volcanic island b. a group of small islands c. a very large island
d. an arch-shaped island

The weather en route is fine with the occasional possibility of some light turbulence.

- a. happening often b. happening now and then
c. happening at regular intervals d. happening most probably

出題の趣旨

旅行ガイドやパンフレットなどでよく目にする語句を、正しく理解しているか。あるいは、はっきり覚えていなくても、文脈の中でその意味を類推する力があるか。

解答のポイント

正解： c b a c d a b d b b
設問通り、最も近い意味の語句を選ぶこと。旅行関連の文書などを読む際は、100%分からなくてもよいのですが、大体の意味を理解する力があることが大切です。まず文章全体の大意をとらえた上で、どんな意味の語句が下線部に入るべきかを考えてください。

解 説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

全体の意味がつかめると、分からない語句が一部あっても、類推することができます。この「類推」を習慣づけることが大切です。すぐ辞書をひいてしまったりするとすぐに忘れてしまいがちですが、じっくり考えてみた上で、辞書などで確かめるようにすると、より確実に記憶に残ります。

例えば、 で「ルート上の天気は良好だが、いくぶん軽い乱気流が～可能性がある」の～に当てはまる語句が「ときどき起こる」であることが類推できれば、正解を得るのは簡単でしょう。「良好」であるのなら、a.「頻繁に起こる」、c.「一定の間隔で起こる」、d.「まず確実に起こる」よりは、b.「ときおり起こる」が適切であろうということが判断できるはず(27.6%)とくに正解率が低かった「impeccable=申し分のない」(13.8%)

「comprehensive=包括的な、広範囲にわたる」(17.2%)、「literally=逐語的に、1語1語置き換えてみると」(17.2%)、「confiscate=没収する」(24.1%)など、旅行関連の文章によく見受けられる語句は、この機会にしっかり覚えておいてください。

問5 以下の英文は、観光ガイドから引用したものである。それぞれに当てはまる語句を選んで、その記号を解答欄に書きなさい。選択肢の動詞、名詞は、いずれも現在形、小文字、単数で表示してある。

A 群：(ア)～(オ)に当てはまる前置詞を選びなさい。(5点)

B 群：(1)～(5)に当てはまる単語を選びなさい。(10点)

C 群：[]～[]の下線部分の言い換えとして最もふさわしい語句を選びなさい。(10点)

For millions of people the Pyramids epitomize ancient Egypt: no other monument is so instantly recognized the world over. Did you know that (ア) the Seven (1) of the ancient world, only the Pyramids of Giza have [] withstood the test of time?

Built as the private royal temple, Wat Phra Kaeo is the holiest site in Bangkok and houses the most important image, the Emerald Buddha. As it's the city's most sacred site, there's a dress (2) (no vests, shorts, sarongs, miniskirts, slip-on sandals or flip-flops), but you can borrow suitable garments and shoes at an office just inside the entrance.

The Rijksmuseum is the one museum you shouldn't leave Amsterdam (イ) visiting. Most people head straight (ウ) one of the museum's great treasures, Rembrandt's The Night (3), but there are many other, perhaps more interesting, examples of his work. Just south, the Vincent Van Gogh Museum comprises the collection of the artist's art-dealer brother Theo, with drawings, notebooks and letters displayed on a rotating basis, and a collection arranged [] chronologically.

Beyond 42nd Street, the east-west [] artery of midtown, the character of the city changes quite [] radically, and the skyline becomes more hi-rise and home (エ) some of New York's most awe-inspiring architecture. There are also some superb museums and the city's best shopping as you work your way north up Fifth Avenue as far as 59th Street.

(オ) the southern end of Sydney Cove, sandwiched between Sydney's first (4), The Rocks, and its modern emblem, the Opera House, Circular Quay is the passenger terminal for ocean liners, river ferries and sightseeing cruises. "Opera House" is actually a [] misnomer: it's really a performing arts centre, one of the busiest in the world, with five performance (5) inside its shells.

A 群 a. from b. for c. in d. at e. on f. without g. of h. into i. to

B 群 a. code b. venue c. watch d. settlement e. concert f. mystery
g. rule h. wonder i. stand

C 群 a. in order of time b. completely c. by subject d. survive e. rapidly
f. inappropriate name g. main road h. resist i. fictitious name
j. center

出題の趣旨

観光地案内を英文で読み、その内容をおおよそ理解するだけの力があるか。前置詞をうまく使いこなせるか。よく使われる語句の意味が分かるか、またその意味を別の語句で表現できるかどうか。

解答のポイント

正解：〔A群〕(ア)g (イ)f (ウ)b (エ)i (オ)d
〔B群〕(1)h (2)a (3)c (4)d (5)b
〔C群〕〔 〕d 〔 〕a 〔 〕g 〔 〕b 〔 〕f

それぞれゆかりのある固有名詞や特徴を表わす語句から、どの観光地のことかを判断し、添乗員の常識的知識も働かせて考えてみよう。

解説(カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

有名な観光地の説明ばかりですから、手がかりとなるキーワードもたくさん見つかるでしょう。英語を使えるようになるということは、旅行情報や、自分の仕事に必要な知識を、印刷物からはもちろん、インターネットからも、出会う人々からもふんだんに得ることができるということです。グローバルな交流の時代だからこそ、世界の共通語である英語をよく学んで、役立つ情報を自分のものにしてください。

〔A群〕の前置詞は、口語文や日常の会話では大変重要な役割を果たします。表現を豊かにするのも、会話をいきいきさせるのも、前置詞あってのことです。基本動詞と前置詞を組み合わせることで実に多彩な表現ができますが、前置詞を入れ替えただけで全く別の意味になることもよくあります。日頃から辞書の用例をよく読み、それぞれの前置詞の持つ「感覚」や「ニュアンス」を覚えておくことをお勧めします。

残念なことに、正解率はきわめて低調です。とくに(ウ)は、前置詞「for」の基本イメージ「～に向かって」に忠実な head for ~ 「～に向かって進む」という表現でしたが、正解率はわずか 3.4%でした。また(ア)はエジプトのピラミッドについての文章ですから、常識的にも「世界七不思議」という言葉が連想され、「七不思議の～、ギザのピラミッドだけが時の試練に耐えている」という大意が推測できるはず。であれば、～が「～のうちの」という意味だと考えられますので、選択肢の前置詞の中では of だけが該当すること

になります。Of all the guests, he arrived the latest. 「客の中で、彼が一番遅くやってきた」と同じ用法です(10.3%)。(エ)の正解 home to ~ は、例えば New Orleans, home to jazz 「ジャズのふるさと、ニューオリンズ」のように観光地のキャッチフレーズなどでおなじみのはずですが、これまた正解率 10.3%と驚くほど低い数字でした。

〔B群〕で間違えた人が多かったのは、(1)の the Seven Wonders of the ancient world 「古代世界の七不思議」(13.8%)と()の five performance venues inside its shells 「貝殻(型の建物)の内部に5つの公演会場(を有するアートセンター)」(20.7%)。後者の venue は The venue for the Olympic games 「オリンピックの開催地」などのようにイベントの「会場、開催地」の意味でよく見聞きする言葉です。

〔C群〕でも、相変わらず低い正解率でした。とくに、()の... changes quite radically 「きわめて徹底的に変化する」と、()の "Opera House" is actually a misnomer, it's really a performing arts centre 「“オペラハウス”は、実は不適切な呼び名です。それは本当は舞台芸術センター(と呼ぶべきもの)です」が、ともに 20.7%の正解率でした。いずれも前後の文章から、充分類推できたはずですが。

2 . 一般 2 級

出題のもととなるスケジュール(日程表)は一般1級と同じ内容であるため、そちらを参照してください(10, 11ページ)

平常時添乗業務 (配点) 問1 : 40点、問2 : 30点、問3 : 30点

問1については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(12~19ページ)

問2については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(20~22ページ)

問3 . 6日目、ガイドの説明を聞きながらケベック市内を徒歩観光していましたが、個人旅行をしていると思われる一人の日本人旅行客が割り込んできて、次第にグループのお客様を押しつけて一番前に出て来るようになり、そればかりかしばしばガイドの説明をさえぎって質問をするなどしたため、グループの一部のお客様から苦情が出始めています。

この場合の対応方と対応の際のタイミングや注意点を具体的且つ簡潔に記述してください。

出題の趣旨

添乗員として、ツアーが円滑に進むよう配慮を怠っていないか。
個人旅行客に対する気配りも忘れていないか。
TPO をわきまえた対応力を問う。

解答(例)のポイント

お客様には不快な思いをさせてしまったことに対してまずお詫びする。
個人旅行客に対し、ガイドの費用はツアー料金に含まれていることなどの理由を述べると共に、グループの参加者から苦情出ていることを丁寧に且つはっきりと伝える。
その際、ツアーのお客様及び、会社に対して極力悪印象を抱かれないように、皆の前で大声で叱責したりせずに、少なくともツアーのお客様をさしおいての質問等は控えてもらうなど、TPO をわきまえた言動で接する。
場合によっては、ガイドから個人旅行客にその旨言ってもらうことも検討する。
必要に応じ主催旅行会社に報告を行う。

解 説

お客様が迷惑を被っている現状に対応措置を取らなければ添乗員の存在価値に疑問を呈されることとなります。

またこのような状態を放置したままにすれば、後々に適切な対応をとらなかったことに対する苦情として添乗員の資質を問われることになるのは必至でしょう。

お客様の旅程が円滑に進むよう配慮すると共に、帰国後にもクレームが出ないように、しかるべき措置をとるべき状況にあります。

しかし、雑駁に対応すると個人旅行客の気分を害したり、大声で反論を受けたりして却って収拾のつかない状態になったり、後日旅行会社にグループの面前で大恥をかかされたことと逆恨みされてクレームの電話が入ったりしても困るところです。

そこで、時や場所を変えるとか、状況を見ながらとかのタイミングをわきまえた対応が必要になります。

添乗員が何の行動も起こさなかったり、主催旅行会社に何の報告もすることなく済ましたことにより後でトラブルが発生したり、クレームになったりした場合には、善管注意義務（「善良なる管理者の注意義務」を略したもので、社会通念上平均人として一般に要求される注意をもって業務を遂行しなくてはならないという責任概念）違反等について、添乗員の責任が問われる可能性もあり得るので注意が必要です。

皆さんは比較的紳士的な言動をわきまえている方がほとんど、さすがに皆の前で個人旅行客を叱責するというような解答はほとんどありませんでしたが、ただ「注意をする」とだけ記述された解答も散見されました。もう少し丁寧な記述を心がけて欲しいと思います。

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」【観光ガイドについて】：P45～47

異常時添乗業務 (配点) 問1 : 30点、問2 : 35点、問3 : 35点

問1については一般1級の問題2と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものをご参照してください(27~29ページ)

問2 . 5日目、ローレンシャン高原でのフリータイム時に、オプションツアーに同行していた添乗員がホテルに帰着したところ、別行動のお客様の一人が足を挫いたらしいとのことでロビーで休んでおられました。お客様は、一人では歩けそうもなく痛みもあるので、これからすぐに病院に行きたいと希望しています。この後の行程はガイドなしで、本日の宿泊地であるモンテペロへの約1時間30分余のバス移動を控え、また夕食の予約時間もせまっています。

この場合の対処方を具体的に箇条書きし、その理由も簡潔に記述してください。

出題の趣旨

ケガをされたお客様への配慮すべき基本的事項が身についているか。

添乗員としての主催旅行契約及び、特別補償に関する基本的な知識を有しているか。

解答(例)ポイント

お客様自身の意向の再確認(ケガの状態の判断、医師の診察の必要性、同行の可能性、離団の必要性など)を行う。

他の参加者への事情説明と出発が若干遅れることなどの協力を丁寧にお願いをする。

お客様の安全確保義務の観点からも、救急措置を行うことを第一に考え、ホテルのホームドクターを呼んで診てもらう。

お客様が旅行に同行できるかどうか医師に相談、お客様の同行が無理で離団する場合は、現地ツアーオペレーター等に看護を含めた協力を依頼する。

宿泊先のホテルへは事情を説明し、到着が遅れること及び、夕食時間の変更を依頼する。場合によっては車椅子の手配を検討する。但し、この場合には、お客様との十分な相談のうえ行う。

入院が必要な場合には医師からの診断結果を主催旅行会社へ連絡するとともに、留守宅へ連絡を入れてもらう。

この場合様々な手配が必要となるが、入院中の看護を含め現地ツアーオペレーター等に協力を依頼する。

主催箇所等への報告及び指示の要請、状況により協力を仰ぐ等の措置をとる。

必要に応じ特別補償の入院見舞金についての情報提供

海外旅行傷害保険加入の場合の手続き等に関する情報提供及びお手伝い。

離団の場合の対応(離団書、主催会社等の関係先及び留守宅等への連絡、費用負担及び上記の)

解説

まず、添乗員はお客様の安全確保を基本に考えなくてはなりません。

この後の行程が1時間半のバス移動と夕食のみということから、基本的にはケガをしたお客様にはツアー本体と別行動せずに同行していただくことを前提とすべきでしょう。

当然この場合には、他のお客様への事情説明と了解を得ること、宿泊先ホテルへの到着が遅くなる旨の連絡、夕食時間の変更等を行うことが必要となります。

通院等のため本体との別行動等がどうしても必要な場合には、本人の意向をお聞きし了解のもとで進めることが大切です。この場合には、本体と合流するまでの添乗員との連絡方法、費用負担、合流場所・時間等を確認しておく必要があります。

車椅子等の利用等に関しても、親切心から一方的に手配するのではなく、本人の意向を十分確認したうえで行う必要があります。

海外旅行傷害保険を付保している場合、保険請求は日本帰国後になりますが、手続き上必要なもの（事故証明書、医師の診断書及び領収書など）は忘れずに受領しておくことが必要です。

添乗員一人だけで手に負えないと判断したときは、協力者を探し役割分担することも考えなくてはならないでしょう。協力者はバスのドライバー、現地ツアーオペレーター、ホテルのスタッフなどが候補になりますが、参加のお客様の中に協力していただける方がいればお願いするののも一つの方法です。協力者には何をしてもらうのかをきちんと明示してお願いすることが大切です。

国内1級・平常時添乗業務「問3」（83、84ページ）に類似問題が出題されていますのでそちらに記載されている「解答（例）のポイント」、「解説」も参照してください。

昨年度の解説にもコメントしましたが、「考えられるアドバイスをする」、「最善の方法を考えて行動する」という解答が今年もありました。その考えられるアドバイスとは何か、最善の方法とは何かを問われているのですから、それを具体的に記述していない場合には得点に結びつきません。

一般1級異常時間1の「解説」のところで、特別補償制度の概要を記載しておきましたので、参照してください。（25、26ページ）

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」【ケガ人が発生した場合】：P115

TCSA 教本「旅行関係法令及び約款例集」【特別補償規定】P22~28

問3 . 6日目、モントリオール駅で、お客様を誘導してVIA 鉄道の指定された車両に乗り込んだところ、自分たちのグループに割り当てられた指定座席には、既に子供連れの外国人家族4名が座っていました。

この場合の対応方を具体的に箇条書きしてください。

出題の趣旨

列車乗車時のトラブル発生に対して迅速且つ的確な対応力が身についているか。
緊急時における判断力、交渉力はどうか。
お客様への配慮が臨機応変にできるか。

解答（例）のポイント

他のお客様にはそれぞれ指定の席に着席していただくようご案内する。

4名のお客様には、とりあえず添乗員の席や近くの空席に掛けてしばらくお待ちいただくようお願いする。

まず、自分たちグループの4名のお客様の座席番号に間違いがないか再確認を行う。

先方の外国人家族に指定席券の号車、座席番号、乗車日、列車番号などの確認をしていただくようお願いをする。

の結果、外国人家族の方の間違いであった場合には、自分たちの指定席券を提示して席の移動を要求する。

万が一二重予約（ダブルブッキング）の場合には、直ちに車掌に連絡をとり、極力近くの別の指定席（ファーストクラス）の確保に努める。

その際、席の移動に関してはできれば先方の方に事情を説明し移動していただくようお願いをする。

ダブルブッキングの場合を含めて、該当の4名のお客様にはご迷惑をかけた旨お詫びをする。

主催会社に報告すると共に、必要ならば該当のお客様への対応に関して指示を要請する。

解説

添乗員の機転と気配り、お客様への配慮、加えて交渉力の問題です。最善策、次善策を考えてそれぞれの対応の仕方、身のこなしのあり方を整理して解答すれば、それほど難易度の高い問題ではないと思います。

このようなケースの場合、一方的に外国人のお客様が間違っていると決めつけての礼を失した言動は例えそれが事実であったとしても、トラブルをますます大きくしかねないので避けるべきでしょう。

また、先方が指定席券の確認をすることなく、自国の言葉で声高にまくしたてられてしまうことがあっても、こちら側に非がない（指定席券を所持しているなど）ときは、冷静に対応することが必要で、車掌に連絡するなどの方法を考えることも必要です。

ダブルブッキングの場合、先客に「ここは自分たちの席だから譲るように」と言っても、先方も正当な指定席券を持っている以上、後から乗った方が不利なのは明白なので、直ちに車掌に連絡して善後策を考える方が得策ということになります。

代替の席が本体と離れてしまう（車両が異なる等）場合の配慮も忘れてはいけません。

また代替の席が本体と同じファーストクラスで用意できなかった場合の配慮もさらに大切なこととなります

ご夫婦、友達同士がバラバラに離れないよう場合によっては団の他のお客様のご協力をお願いすることも考える必要があります。

移動する4名のお客様は添乗員が身近にいないということで何かと不安（特に食事のことなど）を感じたり、不満を口にしたりすることも考えられます。

また添乗員としても連絡事項や確認事項に支障をきたすことも多くなるでしょう。

従って、代替の席への移動に関してはできるだけ、事情を理解していただき、外国人家族に移っていただくよう丁寧に交渉してお願いすることも大切なこととなります。

国内2級・異常時添乗業務「問1」（94、95ページ）にほぼ同一の問題が出題されていますのでそちらに記載されている「解答（例）のポイント」「解説」も参照してください。

*（参考）TCSA 教本「海外添乗業務」【予約席のダブルブッキング】：P77

一般教養 （配点）問1：40点、問2：30点、問3：30点

一般教養については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のを参照してください（31～42ページ）

英 語

受験に際しての注意事項とリスニングテープの内容は、一般1級と同じです。43, 44ページを参照してください。

* 英語試験を実施しての感想(104~106ページ)も必ず読んでください。

問 1

Listening comprehension (15点)

【聞き取り】まず、かつて個人的にある主要旅行会社の主催するツアーに参加したときのことを、ある添乗員が知人と話している会話を聞きなさい。その後で、その会話に関する質問が5問出されるので、それぞれの質問に最も適切な答を選んで、その記号を解答欄に書きなさい。

Question 1: 数人の団員が航空会社からお金をもらったのは、なぜですか？

- Answer:
- a. The airline lost their luggage.
 - b. The airline forced them to take a later flight.
 - c. The airline could not serve them the special meals they had ordered.
 - d. None of the above.

Question 2: このツアーが航空会社に頼んだ特別食は、どんなタイプのものでしたか？

- Answer:
- a. Low-fat meals
 - b. Meals with meat
 - c. Vegetarian meals
 - d. Kosher meals

Question 3: 他のホテルに泊まることになった団員は、全体のうちのどの位の割合でしたか？

- Answer:
- a. One-half
 - b. One-quarter
 - c. One-eighth
 - d. One-third

Question 4: 病気になった人たちの中で、一番多かった問題(原因)は何だったのでしょうか？

- Answer:
- a. Headache
 - b. Nausea
 - c. Sleeplessness
 - d. SARS

Question 5: 観光の初日に、何が起こったのでしょうか？

- Answer:
- a. The tour bus came late.
 - b. The tour bus had mechanical problems.
 - c. The museum closed before the tour group arrived there.
 - d. All of the above.

出題の趣旨

海外添乗中に起こりうるトラブルに関する会話を聞き取り、正しく応答する能力があるかどうか。2級は、状況や質問を日本語で読むことができる点で、1級より答えやすくなっています。

解答のポイント

正解： b c d c d

聞き取りのコツは、キーワードと数字をしっかりと把握すること。リスニングに慣れていない人は、きちんとメモをすることを習慣づけよう。添乗の現場でも、正確を期すためにメモをとることは恥ずかしいことではない。

解 説

出題された会話文を読んでも、難しい用語はそれほど使われていないことが分かります。それでも、実際に言っていることを聞き取ろうとすると、リスニングに慣れないうちは、語句が耳を素通りしてしまうだけで、なかなか文章として理解することができないものです。日頃から、リスニングと、英文を音読する練習を繰り返し行って、英語の“音感”をみがいておくことが大切です。

正解率が高かったのは、86.7%だった と 76.7%だった 。逆に (30%) と (40%) は残念ながら低い正解率でした。 は 56.7%。

Listening and dictation (15点)

【書き取り】テープを聞き、その中に含まれる以下の文章の _____ に当てはまる単語(1語)を、読みやすい活字体で解答欄に記入しなさい。

First, when we got to the airport, we found that our flight was _____.

...but the flight we were _____ to did not have enough of them.

And then the airline lost the luggage of some of our _____.

They had some _____, but not enough.

On the first day of sightseeing, our bus _____ up late at the hotel...

出題の趣旨

書き取りの問題では、会話の中のキーワードをいかに正しくとらえるかがポイントです。慣れないうちは、メモを取りながら聞いてみましょう。

解答のポイント

正解： overbooked transferred party vacancies showed
日頃から旅行と旅行業に関連の深い、いわゆる「旅行用語」はしっかり覚えておくと、キーワードを知っていることがリスニングの助けとなり、文章全体の意味をつかみやすくなります。とくにトラブルが生じた場合に使う用語や言い回しは勉強しておくこと。

解 説

いずれも旅行中によく使われることばですが、意外なほど正解率が低かったのがなんとも残念です。とくに の were transferred「乗り換えさせられる」は、基本的な旅行用語である「移動させる = transfer」の過去分詞形だったのですが、正解者が皆無だったことには驚きました。同じく正解率 10%と低調だった の vacancies は、「空席、空室」という意味の旅行用語で、モートルなどの入口によく No vacancies「満室」という掲示を見かけます。 の showed up は「姿を現す」という慣用句 (16.7%)。 の、これまた基本用語のひとつ、was overbooked「オーバーブックされた」を聞き取れた人が 16.7%だけだったのも、大変遺憾なことです。 の party はここでは「行動を共にする一行、仲間」という意味で、some of our party は「一行(団員)のうちの数人」ということです。We are a party of 10.「我々は 10 人連れです」、Mr. Yamada and his party「山田氏ご一行」などのように使われます (正解率 26.7%)。

問2 【旅行用語の和訳・英訳】以下の語句の日本語訳または英語訳として正しいものを選んで、その記号を解答欄に書きなさい。(20点)

(1) ambulance downtown annex excess signature

a. 別館 b. 署名 c. 超過 d. 救急車 e. 追加 f. 下町 g. 繁華街

(2) 運送会社 宿泊施設 通路 タクシー 罰金

a. fine b. aisle c. carrier d. cab e. accommodations f. facilities
g. supplier

(3) additional illegal aboard fragile vacant

a. 外国へ b. 壊れやすい c. 追加の d. 空いている
e. (乗り物に)乗っている f. 違法な g. 使用中の

(4) 変更する (乗り物から)降りる 避ける 請求する 無効になる

a. estimate b. avoid c. alter d. embark e. disembark f. expire
g. claim

出題の趣旨

旅行や旅行業務に関連の深い単語をしっかりと学習し、理解しているかどうか。

解答のポイント

正解： (1) d g a c b
 (2) c e b d a
 (3) c f e b d
 (4) c e b g f

解説(カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

旅行の現場や旅行パンフレットなどでよく使われている単語ばかりです。この程度の基礎的な語彙は、必ず正しく理解し覚えておきたいものです。

概して正解率がよかったのは何よりですが、一部思ったより正解率が低かった単語もありました。(1)では、 の downtown ですが、これは日本語の「下町」ではなく、「繁華街、中心街」という意味ですから誤解をしないように(50%)、(2)では、 の「罰金=fine」が(56.7%)と低かったのが意外。(3)では、 の「aboard=(乗り物に)乗っている」を

「外国へ = abroad」と混同している人が全体の 56.7%と過半数を超えていましたが、間違いそうになったら、雑誌「エイビーロード (AB-ROAD)」(abroad をもじったタイトル)を思い出すとよいでしょう。また(4)の ~ は、正解率 60%前後でしたが、これらも大事な用語ばかりです。もう一度しっかり復習しておこう。

問3 以下の英文の空欄にあてはまる最も適切な語句を下の語群の中から選び、その記号を解答欄に書きなさい。(15点)

() do you think about Japan? (日本をどう思いますか?)

I () medicine every day. (毎日薬を飲みます。)

I live in a () area. (私は地方に住んでいます。)

Do you have the ()? (何時か分かりますか?)

Is something ()? (<相手を気遣って> どうしたの?)

a. local b. how c. wrong d. what e. drink f. rural g. time h. clock
i. bad j. take

I'll meet you at the (). (フロントでお会いしましょう。)

My brother is now staying at an American ()? (ホームステイしています。)

I have a pain in my (). (腰が痛い。)

I took two () overseas last year. (昨年、私は2度海外旅行をしました。)

This chocolate is a () for my friend. (友達へのおみやげです。)

a. back b. family c. travels d. waist e. trips f. souvenir g. front
h. home i. reception j. gift

Please () until I'm finished. (話は最後まで聞きなさい。)

He is very friendly. He seems to () like his brother. (人懐っこいところがお兄さんに似ているようです。)

Shall I go and () the key? (行って、鍵を取ってきましょうか?)

This clock doesn't (). (この時計動かないね。)

I () you will be very happy together. (お二人が幸せでありますように。)

a. look b. be c. listen d. hope e. hear f. get g. work h. move i. take
j. wish

出題の趣旨

日常あるいは旅行中によく使う会話表現に慣れているかどうか。またよく使われる語句の正しい意味をきちんと理解しているかどうか。

解答のポイント

正解： d j f g c i h a e j
c b f g d

設問にあるように、「最も適切な語句」を選ぶこと。どうにか通じる表現や、日本人英語的な表現は避けること。

解説 (カッコ内の数字はそれぞれの正解率)

相手が察してくれて、「どうにか通じる(はずの)」レベルで満足してはいけません。自己流の表現や、カタカナ語的な日本人英語で済ませている人は意外に多いもの。「通じるはず」ではなく、英語として正しく、誤解のない表現ができる添乗員へと成長をしてください。

ほとんどの人が正解だったのは、 、 、 、 、 。逆に、正解者が少なかったのは、 の in a rural area (20%)。圧倒的に多かったのは、local という答えでしたが、英語の local は「地元の、その土地(地域)の」という意味であり、「(都会に対しての)地方の、田舎の」という意味は全くありません。例えば、a local press は「地元紙」と訳すべきであり、東京で発行されている「東京新聞」もそのひとつですから、「地方紙」と呼ぶと誤解を受けやすい。英語の本来の意味が誤解されている点では、 の「友達へのおみやげ = gift」(33.3%) も同様で、souvenir と答えた人が多かった。souvenir も gift も日本語では同じ「お土産」と訳されるため誤解が生じているようですが、souvenir はあくまでも「旅の思い出として自分のために持ち帰るもの」(買ったものだけでなく、拾った貝、石、葉っぱなども含む)を指し、他人へのお土産ではない。a souvenir for my friend などと言ってはおかしいのです。

も正解率 26.7%と、誤用が多い表現。未来のことについて「～であるといいと思います」は I hope～ですが、現在や過去のこと<実際と違っていることを願って>「～だ

といいなと思います」は I wish ~ です。混同しないようにしよう。例えば「脚がもっと長ければいいのに(事実は短い)」と言いたいときは、wish を使って I wish I had longer legs. と言います。ただし、相手に「幸運を祈る」と言う場合は、2つの目的語と一緒に wish を使って、例えば I wish you good luck. I wish you a merry Christmas. などのように言います。それぞれ、文章ごとそっくり覚えておけば間違いがないでしょう。

問4 【慣用語句の穴埋め】以下は旅行や旅行業によく使われる英語の慣用語句ですが、それぞれ()に当てはまる単語を選んで、その記号を解答欄に書きなさい。(5点)

無料手荷物許容量： free baggage ()

- a. limit b. allocation c. allowance d. capacity

パンとコーヒーだけの簡単な朝食： () breakfast

- a. American b. continental c. English d. working

動物検疫： animal ()

- a. inspection b. restriction c. conservation d. quarantine

植物園： () garden

- a. vegetable b. zoological c. floral d. botanical

最低接続時間： minimum () time

- a. meeting b. transfer c. changing d. connecting

出題の趣旨

添乗業務にも関連の深い基礎的な慣用語句を、正しく覚えているかどうか。

解答のポイント

正解： c b d d d

文章を読んでみると分かる語句も、自分で表現するときには、適切な言い方が思い浮かばないことがよくあります。候補の語句をひとつずつ当てはめて、頭の中で音読してみると、記憶が呼び起こされるかも。

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

この問題に関しては、 ~ とも 86.7%~100%の正解率でまずは安心しました。

問5 次の英文日程表を読んで、内容に合致している記述には を、異なるものには×を解答欄に書きなさい。(10点)

[**First Day**] 03 MAY FRI FRANKFURT AM MAIN, GERMANY

18:00 Arrival at FRANKFURT airport by JL 407 from TOKYO.

Upon arrival, meeting assistance and transfer to hotel with a Japanese-speaking assistant.

Dinner is NOT included.

Overnight at A HOTEL in FRANKFURT AM MAIN

[**Second Day**] 04MAY SAT FRANKFURT AM MAIN, GERMANY

American breakfast at hotel

09:00 Private coach for long distance transfer from FRANKFURT to HOHENSCHWANGAU via ROTHEMBURG, including sightseeing tour of ROTHEMBURG, commencing from and terminating at hotel, with service of a Japanese-speaking guide commencing from FRANKFURT AM MAIN hotel and terminating at MUNICH airport.

12:00 Lunch at HOTEL BARREN.

(Cream of mushroom soup / Gratinated Norwegian salmon, Potato ragout with sliced zucchinis / Hazelnut soufflé with fresh fruit)

1 cup of coffee or tea per person for lunch / dinner.

After lunch, proceed to sightseeing tour of ROTHEMBURG on foot without guide.

Afterwards transfer to HOHENSCHWANGAU, tour terminates at hotel.

Dinner at hotel.

Overnight at B HOTEL in HOHENSCHWANGAU

[**Third Day**] 05MAY SUN HOHENSCHWANGAU, GERMANY

Continental breakfast at hotel.

09:30 Private coach for half day sightseeing tour of HOHENSCHWANGAU and thence long distance coach transfer from HOHENSCHWANGAU to

MUNICH via WIESKIRCHE, commencing from hotel and terminating at MUNICH airport.

Visit NEUSCHWANSTEIN CASTLE (by carriage o.w.)

Carriage to be paid by driver.

12:00 Lunch at HOTEL LISIL & JAEGERHAUS.

(Cream of vegetable soup / Hungarian beef stew with noodles and vegetables /
Slice of nut-flavored ice cream)

1 cup of coffee or tea per person for lunch / dinner.

17:00 Arrival at MUNICH airport and check in for LH3612 () for MILAN.

19:05 Departure from MUNICH airport

到着日の夕食は手配に含まれていない。

到着時のトランスファーには英語を話すアシスタントが付く。

フランクフルトの空港からミュンヘン空港まで、日本語を話すガイドが付く。

2日目の朝食は、コーヒー・紅茶とパンぐらいしか期待できない。

下線の private は for exclusive use と同じ意味である。

下線の via は bypassing と言い換えることができる。

2日目のローテンブルクの観光は徒歩で回る。

3日目のノイシュバンシュタイン城の観光では、往復とも馬車が手配されている。

3日目のバスの最終目的地はミュンヘンのホテルである。

() 内に当てはまる単語は bound である。

出題の趣旨

添乗業務に欠かすことができない英文日程表の読み方と、基本的な用語を理解しているかどうか。

解答のポイント

正解： × × × ×
 × ×

正解を得るには、英語力にプラスして、添乗業務と観光地理の常識的知識を役立たせてください。

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

業務に密接な出題だっただけに、 は幸い大部分の人が正解でした。日程表は本来分かりやすい書き方をしていますが、英語表現にはやや業界的な用語や略語が含まれているため、若干の慣れが必要です。比較的正確率の低かったのは の「フランクフルトの空港からミュンヘン空港まで、日本語を話すガイドが付く」という文章の正誤でした（60%）。2日目の記述に、日本語ガイドのサービスが commencing from ~ and terminating at ~ と開始点と終了点が明記してあり、「フランクフルトのホテル～ミュンヘン空港」間のサービスであることが分かります。 の via は、ある地点に寄ってから目的地に行くことを意味しています。それに対して bypassing は、ある地点に寄らずに（う回して）目的地に行くことです（70%）。 の private coach 「専用バス、貸し切りバス」は、coach for exclusive use と言い換えることもできます（76.7%）。

問6 以下の英文は、世界各地の市内・近郊ツアーのパンフレットからとったものである。それぞれに当てはまる語句を選んで、その記号を解答欄に書きなさい。

A 群：(1) ~ (5) の単語に対する適切な訳語を選びなさい。（5点）

B 群：[] ~ [] に当てはまる最も適切な前置詞を選びなさい。（5点）

C 群：(ア) ~ (オ) に当てはまる最も適切な語句を選びなさい。（10点）

Grand Circle Island Tour (1) Duration: 8 1/2 hours

This most popular tour takes you on a 120-mile trip [] the island, (ア) world-famous Diamond Head and surfing beaches at Sunset and Waimea. Call 24-hours (イ) to tour (2) commencement to re-confirm your pick-up time.

Vatican Walking Tour

An experienced guide will show you some of the Vatican's major attractions, as well as some of the lesser know spots. A dress (3) code is enforced at St. Peter's – shoulders and legs must be covered. Child prices are (ウ) for children aged 8-12 years.

Dinner and Dance

This evening introduces you to mystical dances, Thai food and a truly Thai (4) ambience. Confirmation of this tour will be received [] 3 days of booking, (エ) to availability.

Outer Barrier Reef Cruise

For your experience of a lifetime, our friendly crew will take you to a reef [] the very edge of Australia's Continental Shelf, to an underwater world that is a dazzling (5) kaleidoscope of color and brilliance.

The Original London Sightseeing Tour

See every major sight in London including the Tower of London, St. Paul's Cathedral and Piccadilly. Tickets are valid [] 24 hours – get on and off as you please at places [] interest. This tour will not operate on the (オ) dates:

Christmas – December 24, 25, 26

New Year – December 31 & January 1

A群 a. 開始時間 b. 味覚 c. 規定 d. 水中眼鏡 e. 雰囲気 f. 万華鏡
g. 伝統 h. 制限 i. 所要時間

B群 a. for b. within c. around d. by e. of f. on g. to h. at
i. from j. across

C群 a. subject b. owing c. prior d. following e. featuring f. according
g. applicable h. below

出題の趣旨

観光資料を読み、文意を正しく理解するだけの英語力をつけているか。観光スポットの説明によく使われる語句の意味を正しく理解しているか。前置詞の使い分けができるか。

解答のポイント

正解： [A群] (1) i (2) a (3) c (4) e (5) f
[B群] [] c [] b [] h [] a [] e
[C群] (ア) e (イ) c (ウ) g (エ) a (オ) d

ゆかりのある固有名詞や特徴を表わす語句を見つけ、どの観光地のことかをまず判断し、分からない語句にとらわれず、全体の意味をつかむこと。添乗員の常識も働かせること。

解説（カッコ内の数字はそれぞれの正解率）

平易に書かれた観光資料だったら、大体は理解できるだけの英語力を身につけてください。〔A群〕では、(1) (96.7%) と(3) (83.3%) はよくできましたが、(4)の a truly Thai ambience 「雰囲気」は「伝統」と誤解した人がかなりいました (43.3%)。また(5)の to an underwater world that is a dazzling kaleidoscope of color and brilliance 「(水中の世界へ、それは色と輝きのまぶしいばかりの) 万華鏡」を、「水中眼鏡」と答えた人も多かったのですが、前後の表現をよく読めば正解はおのずから得られたはず (60%)。

〔B群〕の前置詞を補う問題は、残念ながら正解率がきわめて低い結果となりました。前置詞は、やさしい言いまわしと多彩な表現を可能にしてくれる調味料みたいなものです。その使い方をしっかり学ぶと、英語らしい生き生きした表現ができるようになります。実用的で役立つ英会話のために、前置詞およびその親戚である副詞の使い方を、一度集中的に学んでみることを、ぜひお勧めします。() は at が正解です (6.67%) が、出題者としてはむしろやさしい問題とだけにとらえていただけにこの結果は残念です。at は「点」を表わす前置詞です。a reef at the very edge of Australia's Continental Shelf 「オーストラリア大陸棚の突端にあるリーフ」という文章では、ぎりぎりのはじっこの「その1点」に存在する、というニュアンスが at で表わされていて、これは他の前置詞では表現できません。(v) (at places) of interest 「興味を引く(場所場所で)」(13.3%) も意外な結果でした。Places of interest in Paris 「パリの見どころ」のように、観光ガイドなどによく使われている表現です。

〔C群〕も、(オ)の following ~ 「下記の～」(70%) はまずまずとして、その他は予想をかなり裏切る正解率でした。(エ)の subject to availability 「(余席があることを)条件として」(16.7%)、(イ)の prior to ~ 「～の前に」(26.7%)、(ウ)の Child prices are applicable for children aged 8-12 years. 「(子供料金は、8~12歳の子供に対して)適用される」(30%)、(ア)の featuring world-famous Diamond Head 「(世界的に有名なダイヤモンドヘッドを)フィーチャーした(呼び物とした)」のいずれも観光資料でひんぱんにお目にかかる表現ばかりです。きちんと覚えておきたい言い回しばかりです。間違えたところを中心に、辞書を参照しながら、じっくり復習をしてみてください。

【国内1級・国内2級スケジュール】

平常時（問1を除く）及び異常時の問題は、下記日程表に従って実施する旅行の中で生じるであろう諸問題について質問しております。しかし、これはそれぞれの現地（国、都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまでも皆さんが解答する際にイメージしやすくするためのものであります。

主催 / T C S A 旅行株式会社

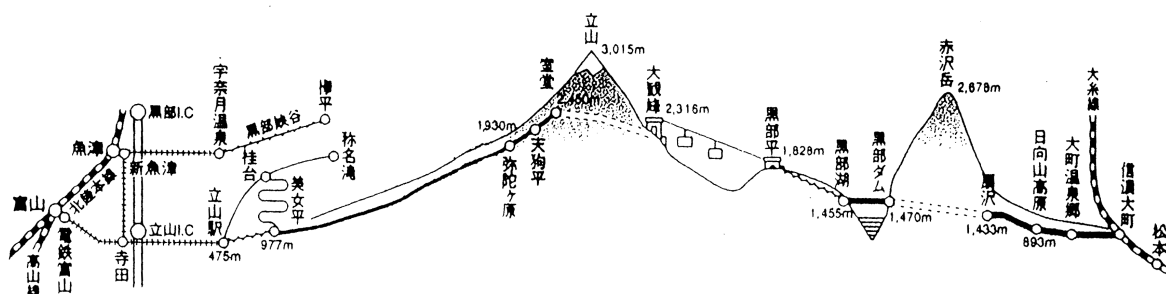
雲上の高原散策と大自然満喫の旅(日程表)

9月7日出発 40名様(添乗員1名)

この日程表は契約書面の内容と同一とする。

| 日付 | (注)文字を下線で表示の箇所は下車観光を表します。 |
|------|---|
| 9月7日 | <p>新宿駅(8:00発) == (あずさ3号・JR普通車) == (10:37着)松本駅 == 昼食・蕎麦会席 = (貸切バス) = 扇沢 = (トロリーバス) = = 黒部ダム・・(徒歩)・・黒部湖 (地下ケーブルカー) 黒部平 (ロープウェイ) 大観峰 = (トンネルバス) = 室堂</p> <p>宿泊 / 雄山山岳ホテル / 洋室・ト付</p> <p>* 巨大なアーチ式ダムと3千メートル級の山々が連なる大パノラマをご堪能下さい。 * 宿泊は日本最高所(標高2450メートル)に建つ山岳リゾートホテルです。</p> |
| 9月8日 | <p>室堂・・(徒歩)・・みくりが池・地獄谷・雷鳥沢・・(徒歩)・・天狗平 = (高原バス) = 弥陀ヶ原 昼食・高原弁当 = (高原バス) = 美女平 (ケーブルカー) 立山 = (貸切バス) = 立山山麓(極楽坂)</p> <p>宿泊 / 極楽温泉ホテル / 和室・ト付</p> <p>* ネイチャガイドがご案内する雲上の大自然散策(通常は所要3時間程度)を満喫して下さい。 (天候・積雪等の状態により散策コースの変更または中止する場合があります) (室堂のホテルから弥陀ヶ原までは、不要な手荷物がありましたら回送いたします) * 宿の大浴場は天然温泉ですので散策でお疲れのお体に心地良くお過ごし頂けます。</p> |
| 9月9日 | <p>立山山麓(極楽坂) = (貸切バス) = 黒部峡谷鉄道・宇奈月(9:21発) ++ (トロッコ) ++ (10:39着) 樺平 (11:25発) ++ (トロッコ) +++ (12:43着) 宇奈月 昼食・鱒寿司 = (貸切バス/高速道経由) = 片山津温泉 ホテル柴山湯 / 入浴と夕食・松華堂弁当 = (貸切バス15分) = 小松空港(20:25発) (JAL150便・普通席) (21:30着) 羽田空港</p> <p>* 深い谷の断崖絶壁を走る秘境ムード満点のトロッコ列車で様々な渓谷美をお楽しみ下さい。 * 樺平では45分間の自由行動がありますので奥鐘橋等の遊歩道散策も楽しめます。 (トロッコ列車は天候・積雪状況等により一部区間または全線運休になる場合があります) * 北陸の名湯・片山津温泉では浴衣に着替えて(女性はカラー浴衣)露天風呂や展望大浴場をお楽しみ頂けます。夕食は大広間での会食となります。</p> |

<ご参考>



3. 国内1級

平常時添乗業務 (配点) 問1: 40点、問2: 30点、問3: 30点

問1.

(1) 旅行者が主催旅行参加中に被った損害・被害のうち、特別補償規定によって補償金を受けられるものには○、受けられないものには×を解答欄に記入してください。

カメラの紛失

クレジットカードの盗難

腕時計の盗難

事故による義歯の破損

海外旅行において、地震に遭い避難中に被った傷害

国内旅行において、津波に遭い避難中に被った傷害

中身が流失した土産品の高級ワイン

他の旅行者の不注意によって破損したビデオカメラ

ホテルのロビーに置き忘れた旅行カバン

部屋における石油ストーブによる一酸化炭素中毒

(2) 次の1)～3)のそれぞれの設問に対する答を解答欄に記入してください。

1) 国内旅行傷害保険で保険金が支払われない場合は次のうちどれですか。番号で答えてください。

宿泊先の旅館の露天風呂で滑って腕を骨折した

観光バスの運転手の過失でバスが崖に接触・横転し、足を骨折した

旅行先で強盗に襲われ腕をナイフで刺され怪我をした

宿泊先の旅館で他のツアー客と喧嘩をして怪我をした

2) JRの団体乗車券使用における人員変更が発生した場合の減員証明について、次の()に入る最も適当な語句を記入してください。

出発前の添乗打合わせ時に減員となったような場合は()証明、当日

ノーショウなどのように出発間際での減員の場合には()証明を受け

ます。

なお、この場合乗車駅と下車駅の両方の改札口又は精算窓口での手続きが必要です。又、新幹線と在来線の乗換えがある場合は、区間ごとに()証明が必要となります。

3) 主催旅行においてつぎの「ア」と「イ」の場合、旅程保証上はそれぞれどういう扱いになりますか。簡潔に説明してください。

ア) 12月1日、A市 (A社航空機) B市、着後B市内観光。その後列車にてC市へ、着後C市内の「〇〇レストラン」にて夕食。という日程でしたが、A社航空機が大幅に遅延してB市に到着したため下記のとおり日程を変更しました。

- ・B市の観光は時間がないため入場する観光地をカットした。
- ・B市 C市間の移動は列車に間に合わないためバスにて移動した。
- ・夕食は途中経由したD市内の「 レストラン」に変更した。

イ) 美術館に到着したら既に多くの人が入館の順番を待っており、並んで待っていたのではつぎの予定をこなすことができないと判断し、大多数のお客様の了解のもと、美術館の入館をカットした。

(3) 日本各地の「観光地」について述べた次の各文の()に最も適当な観光地を解答欄に記入してください。又その観光地は、巻末資料(111ページ参照)の地図上のどの都道府県にありますか、記号で答えてください。

- 1) 「酸ヶ湯温泉」、「蔦温泉」などが散在する八甲田山を下るとブナの原生林につつまれた()溪流。全長14キロの溪流の素晴らしさを満喫しながら、変化に富んだ流れを遡れば神秘的な十和田湖へ到着。
- 2) 乗鞍岳のふもと、湯川に沿った山間に湯煙をあげる()温泉は、小説「大菩薩峠」の舞台となったところでもあり、その歴史は鎌倉時代と古く、石灰分の強い乳白色の湯であることでも知られている名湯です。
- 3) 日本最大、かつまた最も代表的なカルスト台地である()は、サンゴなどが海底に堆積し、それが隆起して台地になったもので、全域が国立公園になっており、その約3分の1は特別天然記念物に指定されています。
- 4) 黒潮踊る太平洋を望む南国の都市高知は、まさに“青い国四国”の中心地。そこから南へ約30分のところにある、()は、月の名所として知られる美しい砂浜で、近くには坂本竜馬の像が太平洋を凝視して立っています。
- 5) かつて、小林多喜二や石川啄木が伝えたロマン溢れる港町にある()運河は札幌から約1時間の距離。両岸には明治時代建築の石造り倉庫や洋風建築が建ち並び、30数基のガス灯が連なる風情ある散策路が続いています。

- 6) 南紀屈指の景勝地()。串本町の東海岸から大島に向って約850mにわたり岩柱が一直線にそそり立ち並ぶ大小40もの奇岩群。海の波風に浸食され岩の硬い部分だけが残ったもので、干潮時には中ほどにある弁天島まで歩いて渡れます。
- 7) 白根山の東麓、標高1200mの高原にあり、町中がもうもうたる湯煙と硫黄の臭いに満ち溢れている()温泉。温泉街の中心地には毎分5千リットルともいわれる湯が噴き出す湯畑が町のシンボルとなっています。
- 8) 日本建国の神々がこの谷に降りたもうたといわれる神話と伝説のふるさと()。阿蘇溶岩地域を五ヶ瀬川の急流が浸食して、ほぼ7キロにわたり柱状節理の目立つ深いV字の岩の廊下をつくっています。
- 9) 白山の麓に佇む、今も村人が生活を営む茅葺きの合掌集落()は、1995年に世界遺産にも登録されました。逆V字型の切妻造りの屋根をもつ合掌造りは豪雪地帯ならではの機能的な家屋で、茅葺きの家が点在する昔ながらの美しい田園風景は訪れる人を魅了してやみません。
- 10) 丘陵地に建つ()は、かつての琉球王国の居城を'92年に復元されたもの。鮮やかな朱塗りの正殿を正面に、和風の南殿、中国風の北殿などから成っており、琉球王国の華やかな時代を垣間見ることができます。

(2)の2)・3)の出題について、1級は語句を入れる問題、2級は選択肢から番号を選ぶ問題として出題。

(3)の出題について、1級は観光地を記入する問題、2級は選択肢から観光地の番号を選ぶ問題として出題(地図上から観光地の番号を選ぶのは1級・2級共通)

出題の趣旨

旅行業界から求められている契約社会化の進展に対応するための旅行業約款のうち特別補償、旅程保証に関する理解力、国内旅行傷害保険、JR 団体乗車券及び、観光地理等を中心とした旅行業務知識を問う。

解答のポイント（解答）

| | | | | | | | | | | | | |
|--------|-----|---------|---|------|-----|------|---|------|--|---|----|--|
| 問 1 | (1) | | | | | | | | | | | |
| | | × | × | | × | | × | × | | × | | |
| | (2) | 1) | | 2) - | | 出札 | | 2) - | | | 改札 | |
| | | 2) - | | 改札 | | | | | | | | |
| | | 3) - ア) | 免責。変更補償金の支払不要。A社航空機の大幅な遅延はその日の日程変更に関し免責効果を及ぼす。 | | | | | | | | | |
| | | 3) - イ) | 旅程保証の対象。変更補償金の支払要。大多数のお客様の了解があっても、入館カットは免責とはならない。 | | | | | | | | | |
| | (3) | | | | | | | | | | | |
| | | 観光地 | 奥入瀬 | 白骨 | 秋吉台 | 桂浜 | | | | | | |
| | | 記号 | イ | ク | タ | セ | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | 観光地 | 小樽 | 橋杭岩 | 草津 | 高千穂峡 | | | | | | |
| | | 記号 | ア | シ | カ | チ | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | 観光地 | 白川郷 | 首里城 | | | | | | | | |
| | 記号 | ケ | テ | | | | | | | | | |

解説

(1)については、一般、国内各1, 2級共通問題のため一般1級の問1(1)(15, 16ページ)の解説を参照してください。

10問全問正解者： 0 2級 (0)
 9問正解者： 0 (0)
 8問正解者： 1名 (3名)
 平均正解数 : 6.9 (6.5)

* (参考) TCSA 教本「旅行関係法令及び約款例集」のP22～P30

(2) いずれの問題も正解者が少なかったのは残念です。特に JR に関する規則、用語の意味等についての業務知識のアップに日頃から力を入れていただくようお願いいたします。

- 1) 国内旅行傷害保険の基礎知識として、保険内容とともに、特別補償規定との関係・違い等を含めて、「保険金が支払われる場合」「保険金が支払われない場合」等の基本原則はきちんと理解しておくことは添乗員として不可欠のものです。もちろん保険金支払の有無は最終的には保険会社が判断することですので、添乗員としてはお客様に対して保険金支払の可否は口にしないことが大切でしょう。

正解率： 88.9% 2級 (100%)

- 2) JR 団体乗車券における人員変更を証明するための減員証明には、「出札証明」「改札証明」の2種あります。「出札証明」は出発の2時間前までの減員に対して、「改札証明」は出発時間の2時間前から出発直前までの減員に対してのもですが、それぞれについて、どこに申し出るのか？、証明をするのは誰か？、どのような処理をするのか？、払い戻されるのは？等、整理しておく必要があります。これも添乗員としては、知っていて当り前の問題で、100%の正解率とと思っていましたが、意外と誤答者が多かったのには出題者として少なからずショックを受けました。この問題を間違えた方、今一度教本等で理解を深めるようにしていただきたいと思います。

正解率： 11.1% 2級 (28.6%)

* (参考) TCSA 教本「国内添乗業務」の P45 及び P46

- 3) 一般、国内各1, 2級共通問題のため一般1級の問1(2)-4(17ページ)の解説を参照してください。

正解率：ア) 22.2% 2級 (78.6%)

イ) 33.3% (78.6%)

2問(ア、イ)ともの正解者数： 1名 (10名)

- (3) 出題されている観光地はどれも主催旅行の日程に組み込まれている代表的なものばかりです。添乗員のプロとして「行ったことがないから知らない、わからない」というのはいかがなものかと思います。添乗中、お客様との会話の中で出てくることが十分考えられますので日頃から代表的な観光地については勉強しておくことが大切ではないでしょうか。

10問全問正解者(観光地名、所在地共)： 2名 2級 (0名)

観光地名の平均正解数 : 8.4 (7.9)

参考までに、各観光地の概略を以下に記しておきます。

- 1) 奥入瀬溪流(青森県)

十和田湖から流れ出る唯一の川が奥入瀬川で、焼山から子ノ口までの14kmを特に奥入瀬溪流と呼びます。奥に入れば入るほど瀬が多くなることか

ら「奥入瀬」と名付けられたともいわれています。「住まば日の本遊ばば十和田 歩きゃ奥入瀬三里半」と詠った大町桂月は特に有名です。バスはさまざまに姿を変える瀬を見ながら、ブナなどの広葉樹林の中を走り、焼山～子ノ口間の溪流沿いには道路と平行して全長14km程の遊歩道もあり、景観を楽しむ散策者を喜ばせています。

2) 白骨温泉(長野県)

江戸時代には既に湯屋ができていたようですが、一躍有名になったのは中里介山の「大菩薩峠」に登場してからで、小説中の名称がそのまま白骨温泉として一般に使われるようになったもの。「3日入れば3年風邪をひかない」といわれる湯は、湧出時は無色透明なのに空気に触れると白くにごり、その色は天候や気温の違いによって変化するといわれています。

標高1500m、乗鞍岳の中腹に湧く深い緑に囲まれた山峡の温泉は隠された秘湯のイメージそのものでしたが、現在は高速道路をはじめとして周辺道路もかなり整備され交通の便も以前に比べてよくなってきています。

3) 秋吉台(山口県)

2町1市にまたがる日本最大のカルスト台地。面積約130平方kmのうち約14平方kmは特別天然記念物に指定されています。広大な草原には白い岩肌を見せる石灰岩の石柱群「カレンフェルト」や、雨水に侵食されて掘り鉢状になった窪地「ドリーネ」「ドリーネ」が連合した「ウバ・レ」、地下に雨水を吸いこむ井戸状の深い穴「ポノール」などが点在し、特に大小さまざまな石灰岩柱が数多く見られる「地獄谷」や、原生林が茂る「長者ヶ森」では典型的なカルストの風景が広がっています。

4) 桂浜(高知県)

土佐湾に臨む白砂青松の浜辺で、月の名所としてあまりにも有名な観光地。毎年中秋の名月の夜には名月酒供養が催され、高知が生んだ文人大町桂月を偲ぶ会が開かれているようです。周辺には坂本竜馬の像や大町桂月記念碑などもあり、散策にも絶好の地となっています。

5) 小樽運河(北海道)

小樽を代表する景観で、全長1140m、幅20～40m。御影石が敷き詰められた道を歩きながら運河沿いを散策でき、小樽の歴史をテーマにしたレリーフやモニュメントを楽しむことができます。もともとはハシケと呼ばれる小型船が、港に停泊している本船から貨物を運び往來するために造られたもので、小樽の商業の発展に貢献してきた運河ともいえます。夜になると60数基のガス燈が灯され、趣のある雰囲気 연출し、観光客の目を楽しませてくれています。

6) 橋杭岩(和歌山県)

天然記念物にも指定されている大小40もの奇岩群、その規則的な並び方が橋の杭に似ていることからこの名がついたとされています。軟らかい頁岩(けつがん)が波によって侵食され、石英粗面岩の岩脈だけが断続して残ったものといわれています。

弘法大師と天の邪鬼とが、一晩で橋を架ける競争をし、杭にするための巨岩だけが残ったものという伝説もあるとか。

7) 草津温泉 (群馬県)

天下の名湯、日本三名泉、温泉番付の東の横綱など、草津温泉につけられた形容詞は数限りない。その評判を支えているのが、毎分3万5千リットルを超える自噴泉としては日本一を誇る湧出量。この豊富な湯量に加え、草津の湯は万病に効くという効能も見逃せないようです。草津最大の源泉である湯畑からは、もうもうと湯煙が上がり、湯の街の情緒がただよぶか、昔ながらのゆもみが見学できる「熱の湯」ほか楽しみも多い温泉地となっています。

8) 高千穂峡 (宮崎県)

阿蘇山の火山活動で流出した溶岩を、五ヶ瀬川が侵食して作った渓谷で高さ100mもの断崖が7kmにわたって続いています。一番の見所は御橋のすぐ上流にある日本の滝100選の一つ・真名井の滝周辺。17mの高さの岩肌を清流が滝となって勢いよく落下する様子は壮観です。遊歩道から眺めるのも一つですが、ボートに乗って間近から迫力ある景観を是非楽しみたいところです。

9) 白川郷 (岐阜県)

白川郷は岐阜県の北西部、飛騨の高山から西へ約50km、白山に源をもつ庄川の上流にあります。近年まで「陸の孤島」ともいわれた辺境でしたが、合掌造り建築の評価から世界的に知られるところとなり、1995年に合掌造り集落はユネスコの世界文化遺産に登録されました。

人の手なしには維持できない合掌の家々が並ぶこの地には、助け合い、支え合う心、人と人とを結び合う絆が「結」という言葉とともに生き続けています。

10) 首里城 (沖縄県)

那覇市を見下ろす標高約120mの高台に立つ琉球王国の象徴。15世紀初頭から始まる琉球王朝の居城であるとともに、政治や文化、外交、祭礼の場でもあったところです。城内の構成は、北京の紫禁城、ソウルの景福宮や昌徳宮との類似点も多く見られ、アジア各国との交易が盛んであったことがうかがえます。沖縄戦により焼失しましたが、1992年、本土復帰20周年を期に、復元されたものが現在の首里城です。

問2．日程表（73ページに掲載）のコースの引継ぎをすることになりました。

引継ぎ担当者から受領すべき書類（ドキュメント）及びクーポン券類等について重要度の高い順から7項目を箇条書きし、その理由を記述してください。

出題について、1級は7項目を記述、2級は5項目を記述する問題として出題。

出題の趣旨

- 1．添乗準備業務の基本的な知識が身についているかを問う。
- 2．添乗業務に関連する書類等の意味や軽重、優先順位等を把握しているか。

解答（例）のポイント

JR団券（フォーマット）

初日に使うものでもあり、券がないと指定列車への乗車は困難が伴う。

万一にも当該団体の確認等に手間取って乗車出来なかった場合は旅行日程に重大な影響が出る。なんとか乗車できたにせよ乗車の際等に混乱したのではお客様からの信頼が失われてそれ以降のお客さまとの信頼関係や旅程管理の円滑な遂行に支障が出る恐れがある。

参加者名簿（ネームリスト）

お客さま参加人数の確認とお客さま個別メッセージ（お客さまの希望内容や注意点）等の把握等に重要である。

お客さまの人数やグループ分け等を把握出来ないと、通常は出発当日の受付台帳として使用するため受付にも困ることになる。

その他列車、バス等の座席割り、飛行機搭乗名簿にも使用、また緊急連絡先も不明では事故・病気の際にも対応が遅れる恐れもあり、最終的には旅行の円滑な遂行にも支障を生ずることとなる。

添乗指示書または引継ぎ書（手配書、添乗員用日程表等）

旅館の宿泊条件、部屋数、食事内容、ネイチャーガイド、その他旅程管理に必要な情報が記載されているので重要である。

団体航空券

最終日使用なので忘れた場合でも郵送等で間に合うかも知れない。また、一定の手続きを経て再発行も可能ではある。

しかし、添乗業務中は添乗員の意識とその能力は旅行の円滑な遂行とお客さまサービスに集中すべきであり、航空券郵送手配、受領等に余計な時間が割かれてお客さまサービスが蔑ろになる恐れも生じる。

クーポン・パウチャー類

トロッコ乗車券、宿泊券、バスクーポン、昼食券、ハイウェイカード、その他必要なもの。事由は上記 ～ に順ずる。

添乗金（携行金、仮受金、現金等）

駐車料金、乗務員関係諸経費およびその他の支払い。

行程中のどこかの銀行に送金してもらう、主催会社の支店等にて借用する、自分が立替する等の措置も可能であるが、そのための手配に要する手間や添乗員自身の信用失墜等は金銭問題であるが故に影響が大きい。

お客様最終日程表および募集パンフレット等

最終の日程表、パンフレット等と手配内容の照合、チェックは必須である。

お客さまの旅行参加条件を示すものでもあり、実際の行程や手配内容が違っていた場合には旅行条件相違となり主催会社の信用を失墜するとともに補償金等の支払いが生ずる可能性もある。

備品類（参加バッチ、部屋割り表、バス座席表、その他）

備品類は無いままあるいはメモ用紙等による代用品にて当面の対応上は問題が無いとも思われるが、お客さまには、添乗員が忘れたか、あるいは手抜きをしたと言うことが明らかになるので信用を失墜する。

また、お客さまが迷子になって参加バッチを配布しなかったために発見が遅れるようなことがあった場合は、添乗員の責任も問われる可能性もある。

そのほかの添乗関係書類、備品、文具類等の携行品等を挙げると実に様々な物があると思われるが・省略する。

解 説

重要度の高い順から7項目（2級は5項目）を上げ、その理由を記述することが要求されていますが、行程表を参考にすることもポイントです。

上記の解答（例）のポイントに記述された順番は後述するように、必ずしもこうでなくては不正解と言うことではありません。

問題の投げかけ方がクーポン券類と言っているのですが、ただ単にクーポンと記すのではなくJR券、宿泊券、団体航空券とか具体的な名称を挙げるのが望ましいと思います。重要度の理由を記述しないで、単に「クーポン＝昼食などの支払い」とだけ書いたのでは重要度の説明としては不足です。

主催旅行会社により引継ぎ方法、添乗業務のシステムおよび乗車券・クーポン券類の種類や名称や様式や取り扱い方等が異なっているので優先順位とその理由の正当性は一概に決め付けることはしていません。

したがって順位と順位をつけた理由の考え方と妥当性、説得性等を判断して採点しています。例えば、お客さまの優先順位の1位が「JR団券」ではなく「名簿」を挙げてあっても、その理由の記述内容に妥当性や説得性があり且つ、2位以下の項目との整合性があれば正解となり得る訳です。

一方、解答ポイントの優先順と同一の解答を記述してあっても、その理由に妥当性や説得性を欠いていたりした場合は減点の対象にもなります。

*（参考）TCSA 教本「国内添乗業務」P2,3

問3 . 1日目、新宿駅の受付時に、一人参加のお客様が少し歩行困難とのことで杖をついでおられます。お話を伺うとゆっくりなら長距離でも歩けるとのことです。添乗引継ぎ書や参加者名簿には何も書いてありません。

このお客様への対応方を日程表も参考にして具体的に記述してください。

出題の趣旨

ハンディキャップ等のお客さまへの考え方と対応能力を問う。
日程表の内容に配慮したお客さまへの気配り等が的確に行えるか。

解答(例)のポイント

同一行動を基本とするが、JRの乗降、室堂の散策など歩く場所が多いこと、アルペンルートやトロッコの時間に制約があること等を説明しておく。

実際のアルペンルート等での行程には可能な限りゆとりを持った移動をするように配慮する。

室堂の散策にはネイチャーガイドやご本人等とも相談して場合によってはグループとは別行動の短縮コース等も検討する。

雨天の場合、長距離を歩く等の見学・観光場所の状況によってはホテル等に待機またはバスにて移動等の措置も考慮する。

可能であれば、バス・JR・飛行機等の入り口に近い座席確保、宿泊箇所での玄関やお風呂へのアクセスの良いところ、食事場所での椅子席の用意等を行うとともに関係先に協力依頼をして可能な限りの配慮等を行う。

JRや飛行機の乗降の際の車椅子手配等はお客さまとも充分相談の上行う。

旅行中は可能な限り添乗員と行動を共にするように配慮する。

主催会社等の関係先に報告して、状況により協力を仰ぐ等の措置を取る。

解説

ハンディキャップのある方々へどのような配慮をしたら良いのかは、どの程度歩けるのかも関係してきますがお一人で旅行に参加するくらいですから、ある程度はご本人も自信があつてのことと考えられます。

従って、余りにハンディキャップのことを強調したりするのは却ってお客さまのご不興を被ることにもなりかねませんので、基本的には全行程を同一行動して頂くことを心がけます。行程の短縮や別行動等が必要な場合には、一方的に決めるのではなくご本人の意向も良くお聞きして進めることが大切です。また、乗り物等の乗降の際に車椅子の利用等をお勧めするのもご本人がそれを嫌う場合もあるので事前にそれとなくご意向をお伺いしておく必要があります。

他のお客様への協力を呼びかけるのは、ご本人のご意向も伺った上で慎重に行う必要

があります。安易な協力の依頼は、他のお客さまから「人の世話に来たのではない」とのクレームも出た例もあるので注意が必要です。

そういう状況下にあっても、一般のお客さまにも気配りをしつつ、足のややご不自由なお客さまにも可能な限り旅行を満喫していただくよう解答ポイントにあるような配慮が望まれます。

当面の対応を行うと同時に主催会社等に報告をして状況の変化や万一の事態が起こった場合に迅速な対応ができるようにしておくべきでしょう。

なお、一般教養科目では「ノーマライゼーション」の意味を問う問題が出題されていますが、添乗員は、その考え方＝障害者や高齢者など社会的に不利を受けやすい人々が、社会の中で他の人々と同じように生活し、活動することが社会の本来あるべき姿である＝を良く理解しておく必要があるでしょう。

また、障害者の方々の自立とあらゆる分野の活動への参加を促進することを目的に、障害者基本法が平成5年に成立していることも承知しておいて頂きたいと思います。

問1 . 1日目、室堂のホテルで、ご夫婦で参加のご主人が夕食後に心臓発作を起こし顔色が真っ青になってしまいました。その後は軽い下痢や嘔吐を繰り返しています。たまたまお客様として参加していたお医者様に見てもらったところ「狭心症の恐れがある」との診断で、翌日の散策は無理ではないかとのことです。
ところが、お客様ご本人と奥様は、いつもの軽い発作だから大丈夫なので翌日は是非とも散策したいと言っておられます。

考えられる対応策を箇条書きしてその理由も具体的に記述してください。
仮に午前中の散策を中止していただく場合、そう判断する理由を記述してください。

出題について、1級は「考えられる対応策」及び「散策を中止する場合の判断理由」それぞれについて記述する問題、2級は「考えられる対応策」のみを記述する問題として出題。

出題の趣旨

緊急時（お客さまの病気発生）における迅速・的確な対応能力を問う。
お客さまの安全確保についての考え方と判断力が身についているか。

解答（例）のポイント

（考えられる対応策 / 1・2級共通）

同行の医師に病状の確認と今後のお客さまの処置について意見を求める。
医師のアドバイスの下で、ゆっくり休養して貰い、持参の薬があれば飲んで様子を見てもらう。
必要により病院への通院、入院等の検討を行うとともに、病院の所在および搬送方法などホテル等への協力の依頼を行う。
翌日の散策は医師のアドバイスも受けて中止していただくよう説得する。
お客さまの症状も快復して、どうしてもお客さまご自身の責任で散策を強行するという場合は、医師のアドバイスを再度受けたり、主催会社等とも十分に相談する等の措置をした上で、ご本人自筆の「書面」等を書いて頂くことも考える。

（散策を中止していただく場合の理由 / 1級のみ）

標高も高く散策コースには病院等はないのは容易に想定できる。万一の発作等で治療を要する場合に対応が出来ない。
ご本人も奥様も大丈夫と言っているが、旅行客でもある医師の診断は、病院における診察ではなく旅行中の診察（診断）と言うハンディキャップを考慮しても十二分に尊重すべきである。

医師の診断が出ているにもかかわらず、標高3千メートル級の散策コースを歩かせたとなるとたとえお客さまが自ら望んだとしても万一のことがあった場合には、添乗員の良識が疑われることとなり、添乗員や主催会社の責任が問われかねない。

万一の場合には、円滑な旅程管理にも支障を来たし他のお客さまにも迷惑をかけることとなる。

仮に散策は無事に終了したとしても帰宅後等に症状が悪化する心配が全く無いとは言い切れない。

添乗員および主催旅行会社にはお客さまの安全確保の義務がある。

解 説

添乗員はまず、「お客さまの安全を確保する」ということを基本に考えなければなりません。この場合はたまたま、お客さまとして参加していた医師の診断も受けられましたし、この基本に基づいて判断すれば良い訳です。

このケースでは翌朝の散策開始前にもう一度、話し合いをすることになるかと思いますが、医師の診断が「狭心症の疑い」で「散策は無理ではないか」との言葉があるのですから、お客さまの希望は尊重するものの、医師の言葉を重視して散策は中止して頂くと言う判断をすべきです。

高原の散策路では、足場も悪く万一の場合は救急活動も困難であり病院も無いので発作が起きた場合の手当てが出来ないまま最悪の事態を招く危険もあると思われます。

また、仮に発作は起きなかったものの足を滑らせたり岩に躓いたりしたために怪我をした場合であっても、後日になれば散策の前日に発作が起きて且つ、医師の「散策は無理ではないか」という言葉があったにも拘らず、散策を中止させなかった添乗員の判断や行動が非難される可能性があります。

その場合は、信義則上（契約関係にある相手方の信頼を裏切ってはならない）の安全確保義務（旅行会社は当然に参加客の安全を確保してくれる筈と信じている）に対する違反を問われる可能性があります。

「書面を書いてもらった上で散策をしてもらう」・・・と言う解答もありましたが、この方法も安易な採用は禁物です。「一切迷惑をかけません」等の書面の提出がお客さまからあったとしても、結果として事故が起こった場合には、添乗員や主催会社に全面的に「全く責任が無い」とは言い切れない場合があります。お客さまやお客さまの親族から訴えられたような場合には、添乗員が散策の中止についてどのように説得を行いどんな努力をしたのかも詳細に検証され、配慮不足や不手際等が認められれば一定の責任が追及される恐れもあります。

このように、万一の場合には重大な問題に発展する可能性もありますので、主催箇所には逐一詳細な報告を行うなど緊密に連絡を取り合い法的な背景も視野に入れて対応してゆくことが肝要です。

このケースはご本人に加え奥様までが大丈夫と主張しているのですから、正直なところ、対応にはかなりの困難が伴うことが予想されます。散策の中止を強く主張してお客さまとの間に波風を立てるのを躊躇する気持ちが生ずる添乗員の方もあると思われます。

このまま、散策して頂いても何事も無い可能性も高く、無事に終了すれば添乗員は何の苦労も無く主催会社を煩わせずお客さまの希望もかなって八方穏やかに納まるので、すからこの問題を放置したい誘惑にかられるかもしれません。

しかし、くどいようですが、このまま散策を認め、あるいは黙認してこのお客さまに万一のこと（特に症状の悪化、死亡等）があった場合には、前日に発作が起きたことや医師が散策は止めたほうが良いと言った（診断）ことを知りながら散策させた（適切な対応を取らないで放置した）と添乗員や主催会社の責任が追及される可能性もあり得ると思われます。

実際に、このケースに似た事例が発生して会社や添乗員が損害賠償等の訴えを起こされ、裁判になったということもあります。

勿論、対応に当たっては添乗員が独自に判断するのではなく、適時に主催会社に詳細な報告を行い指示を受けながら行動しなければならないことは言うまでもありません。一時的にはお客様からご不興を被ることもあるかも知れませんが、それを恐れることなく主催会社の指示を得ながら冷静・沈着な判断を心がけてお客さまの安全確保を徹底するのが添乗員の使命といえます。

なお、2級では、当面の対応に焦点を当てた設問になっていますが、お客さまに散策の中止をお願いするのは添乗員の義務と思われ、このケースの流れにもなっていますから、1級の課題（散策中止して頂く場合の理由）をある程度は踏まえた記述が望ましいと思います。

*（参考）TCSA 教本「国内添乗業務」P65【病人・けが人の発生】

問2 . 3日目の朝に立山山麓を出発する際、入浴・休憩と夕食を予定している旅館に確認電話をしたところ、「2週間前から工事中で露天風呂は利用できない、男女別展望風呂は広くてゆったりしているのでご満足いただけると思う」とのことでした。旅館に到着して、支配人が「露天風呂は工事中で入れない」と説明したところ数人のお客さまから口々に不満の声が上がりました。

このような事態を招いた原因と事前に取りべきであった対応方を具体的に記述してください。

結果的に露天風呂に入れなかった場合に発生すると思われる問題（日程表も参照）について具体的に記述してください。

出題の趣旨

事前確認の重要性の認識と条件相違等への問題意識は身についているか。

旅行契約や旅程保証等の意味について理解がなされているか。

解答（例）のポイント

（原因と取るべきだった対応策）

主催会社および添乗員の旅行出発前の事前確認の不徹底と添乗員の旅行条件相違への問題意識の欠如。

他の旅館の露天風呂に入浴等（該当旅館の支援も得て）の代替手配等を行う。

露天風呂入浴不可のお詫びにプレゼント等のプラスアルファを考える。

適時、適切に主催箇所へ報告を行い対応方の指示を仰ぐ。

（発生すると思われる問題）

明らかに主催会社のミスでありお客さまからの苦情が発生する。

日程表にも記載された露天風呂に入浴できるという旅行条件をクリアできていない場合はお客さまへの補償問題が発生する可能性がある。

お客さまへの返金等の費用の支払い等について、旅館と旅行会社との間に損害賠償問題が発生する恐れがある。

手配内容の事前確認の不徹底、入浴不可が判明以降も対応策を取らない且つ、主催会社にも報告を怠った添乗員の責任問題が発生する。

解説

特にパンフレットや日程表に記載された旅行条件の事前確認の徹底は添乗員のもっとも大事な本来業務であるにもかかわらず、不徹底に因りトラブルが発生した典型的な事例です。少なくとも当日の朝に電話連絡した時には、露天風呂が工事中とすることが判明したわけですから、この時点で何らかの対応策を取るべきだったでしょう。シーズン中になると連続する添乗業務に追われてこのような一見些細なことを見逃しがちなので引継ぎの際などにも注意が必要です。

「展望浴場でご満足頂ける」と言う旅館側の見通しも甘いのですが、添乗員がそれを鵜呑みにするようでは旅程管理者として旅行に同行する意味がありません。事前確認等の不徹底に加え、露天風呂が工事中と判明後も代替措置などの手配をせず、主催会社に報告もしなかったことは、添乗員の職務怠慢のそしりは免れません。場合によってはこのトラブルの解決に要した経費等については添乗員と添乗員の所属する派遣会社に請求されることも考えられます。

露天風呂に入れる他の旅館を手配する等の代替措置を行うことが基本ですが、手配不能の際にはお詫びの品を用意するなど、そのことによってお客さまが納得するかしなはいかは別として、関係先と相談の上で旅行条件厳守への努力と何らかのお詫びの意を表すことが必要と思われます。

「旅程保証の対象になり（変更）補償金の支払いが生ずる」との解答もありましたが、このケースは当初から確認の不徹底があり且つ、添乗員による代替措置などの旅程管理が明らかに欠如しているわけですから、旅程保証の問題ではなく主催会社の債務不履行になり、返金等の何らかの損害賠償が必要となるでしょう。

発生する問題の解答で「返金が発生する」とだけ記述した例が見受けられましたが、ただ返金が生じるとの記述だけではなく、その理由についても記述をして欲しいと思います。

問3 . 3日目、立山のホテルから貸し切りバスで黒部峡谷・宇奈月駅に着いたところ、小松空港までの高速道路が交通事故のため不通になり、本日中には開通しないとの情報を駅員から得ました。バス乗務員は、一般道でいけるが混雑すると4～5時間位かかるのではないかと言っています。

また、空港まで（空港から片山津温泉まではさらにバスで15分）は約150キロで道路渋滞がひどければさらに時間がかかるかもしれないとのことです。

この場合の対応方を日程表も参考にして具体的に記述してください。

万一、日程表に記載された観光等が出来なかった場合の旅程保証等について具体的に記述してください。

出題について、1級は「対応方」及び「観光等が出来なかった場合の旅程保証等」を記述する問題、2級は「対応方」及び「観光等が出来なかった場合に発生する問題点」を記述する問題として出題。

出題の趣旨

緊急時における情報収集方法や状況分析力を身につけているか。

緊急時における代替手配能力、判断力および決断力等を問う。

当面の処置だけではなく、代替手配および行程変更等がお客さまとの旅行契約上どのような影響があるかに配慮しつつ対応できるか。

解答（例）のポイント

（対応方）

乗務員の協力も得て複数箇所からの情報収集を行い高速道の不通区間の確認や一般道の渋滞状況を把握する。

飛行機に間に合わせ当日中に帰宅することを第一義として旅程管理を行う。

お客様に事情を説明し、状況により観光、入浴等の割愛や万一の場合には、飛行機の代替としてJRの利用に変更等の場合がありうることおよび行程については添乗員に一任して貰う等の了解を得る。

入浴・夕食、観光等のカット等も状況によってはやむを得ない。

お客さまへは適時に状況説明し不安の解消と行程変更等への理解を得る。

適時に主催会社、旅館、航空会社等へ状況報告と協力、支援を要請し必要により明確な指示を受けるとともに情報の収集を継続して状況の変化に備える。

（旅程保証について・1級/発生する問題点・2級）

入浴不能や代替運輸機関の交通費、延泊になった場合等の経費に関する精算、お客さまへの返金、追加料金收受等の事務手続き。

旅程保証については、仮に旅行内容の重要な変更（飛行機を列車に変更等）が生じた場合でもこのケースは旅行業者の関与し得ない事由（不可抗力＝高速道路の事故による通行止め）によるものですから、免責となり変更補償金の支払いは生じない。

解 説

高速道路の事故で一般道を行くと言う状況は時々見受けられる出来事です。

まず、落ち着いて乗務員とも協力して正確な情報の収集を行って対策を立てるべきでしょう。

お客さまにも事情を説明して状況をご理解頂いた上でまず、擧平での散策時間と昼食時間等の短縮を行い、余裕の時間を作っておいてから道路の復旧や渋滞状況を再確認しつつ次の方法を考えるのが手順として妥当でしょう。

片山津温泉入浴のカット（または時間短縮）や夕食はバス積み込みまたは食事場所変更等も視野に入れながら、一般道利用で飛行機の搭乗時間に間に合わせることを最優先で考えることとなります。また、一般道の渋滞等の状況によっては最悪の場合も考えて、航空会社への事情説明、対応方、遅れた場合の代替便等の余席の確認と座席確保の交渉および列車への変更（乗換え等に時間を要するので疑問はありますが）の検討等もしておくべきでしょう。

勿論、主催会社や関連箇所への報告と手配変更等の支援要請、万一の返金等の措置の場合の相談と明確な指示の受領を心がけます。

なお、延泊した場合のことまで記述した解答がありましたが、このケースの場合は空港までは4～5時間と言うこと（バス乗務員による）なので当面はそこまでの記述は期待していませんでしたが、あり得ない事とは言い切れませんので加点の対象としました。

「様子を見て行程を進める」との解答もありましたが、どういう状況の時にどういう判断に基づいてどんな対策を取り、どのような方法で行程を進めるのかを具体的に書いて頂かないと加点できません。

片山津温泉の入浴をカットした場合に、「旅行代金を全額返せ！と言うお客さまがあるかもしれない」との記述がありました。日頃はいかにこのような理不尽とも思えるお客様に悩まされているかを窺い知る思いがします。

変更補償金の支払いに言及している解答が散見されましたが、高速道路の事故という不足の事態ですのでその必要はありません。但し、夕食・入浴休憩等をカットした場合には通常はその相当額の返金の必要性が生じてくることとなります。

いきなり、「とにかく空港へ向かう」という記述がありましたが、もう少し状況を良く確認したうえで、予定通りに旅程管理を行う努力をするという観点から乗務員等とともに良く相談して他の代替案（片山津温泉カット等）も検討して欲しいと思います。

「返金の有無や額や方法は旅行会社によって違う」との記述もありましたが、それは事実ですから否定しません。旅行業約款等の適用により返金するのではなく営業上の観点からお見舞金等を支払うケースも多く見受けられます。しかし、このようなケースにおける基本的な考え方の「交通事故や渋滞による場合は旅程保証は免責」との知識として身につけておいて頂きたいと思います。

「最善の方法を考える」という記述もありましたが、まさにそれが問われている訳ですから、その最善の方法とは何かを具体的に解答（＝記述）して貰わないと配点ができません。また、発生する問題点で、「クレームが発生する」とだけの記述では解答として評価が出来ません。どのような理由でどんな内容のクレームが発生するのか、そ

して出来ればそのクレームにはどのように対応すべきなのかを記述して頂きたいと思
います。

1級受験者で2級受験者と同様レベルの解答が散見されましたが、添乗実績も800
日以上と言う1級受験者には、対応策等の記述ではさまざまな状況を想定して綿密な
対策を講じてもらいたいと思います。

また、1級受験者に求められている旅程保証については、旅程保証の対象の有無や免
責事由等について簡潔明瞭な記述を期待したいところです。

なお、2級受験者であってもこの場合には、お客さまの間でも返金や旅程保証の件が
話題になることは目に見えていますので、1級の課題（旅程保証の適用の有無等）も
視野に入れた記述が望ましいと思います。

*（参考）TCSA 教本「国内添乗業務」P42

TCSA 教本「旅行関係法令及び約款例集」P18～21 【旅程保証】

一般教養

一般教養については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント
及び解説は一般1級のものを参照してください（31～42ページ）

4 . 国内 2 級

出題のもととなるスケジュール（日程表）は国内 1 級と同じ内容であるため、そちらを参照してください（73 ページ）

平常時添乗業務 （配点）問 1：40 点、問 2：30 点、問 3：30 点

問 1 については国内 1 級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般 1 級のものを参照してください（74～80 ページ）

問 2 については国内 1 級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般 1 級のものを参照してください（81～82 ページ）

問 3 . 1 日目、新宿駅の受付時に、3 人グループで参加のお客様から「急に 1 人増えたので 4 人にして欲しい」との申し出がありました。旅館の部屋は 1 部屋で良いとのこと。

この場合の対応方について手順を追って具体的に記述してください。

参加していただく場合、お客様の了解を得ておくべき事柄を日程表も参考にして箇条書きし、その理由を記述してください。

出題の趣旨

多忙な状況下で突然の参加人員増加にも前向きで迅速に対応できるか。

追加手配の優先順位の判断と旅行条件等への理解は適切か。

解答（例）のポイント

（対応方）

参加を歓迎するという姿勢を基本に、まず、バス座席のゆとり度合い、JR 指定席の確保等の必須事項の追加手配が可能かどうか確認を行う。

主催会社に、1 名参加希望発生と追加手配の可否の状況を報告し、追加参加の諾否の確認および旅行費用とその収受方等について指示を受ける。

参加が可の場合は宿泊、乗り物、昼食等の関係先への追加手配を行う。

追加手配の結果を適時にお客さまに報告し手配内容を理解して貰う。

旅行日程概要、注意事項等の説明と備品の手交する。

旅行条件や旅行費用について主催会社から別途に指示された場合はその説明と旅行費用等の収受業務を行う。

(了解を得ておくべき事項)

最大限の努力はするが緊急なので乗り物の座席確保や宿泊の条件で希望に沿わない場合もあること。

特に、列車等の乗り物の席がグループと離れる等の可能性もあり得ること。

日程表の概略の説明とデメリット(トロッコの運休、中止等)表示事項等について説明する。

主催会社から指示があった場合は、他のお客様とは旅行条件が違ったり、旅行費用等も割高になる場合があることを説明する。

解 説

このようなケースはともすると、面倒くさいと思う気持ちが先に頭に浮かんでしまいがちです。しかし、一人でも増えれば主催会社の増収につながり、お客さまも折角旅行に参加するつもりで来たのですから、歓迎の気持ちを持って臨みたいものです。

まず、JR、バス、飛行機等の座席等が確保できるのかを確認した上で、主催会社に参加の可否を問い合わせます。問題なく手配が可能なようであれば主催会社も参加OKとなるでしょう。

乗り物の座席の問題と同様に、旅館の客室も1部屋で良いということですが、立山は洋室となっていますので希望通りになるかは確認するまで不明です。

また、JR指定席が満席でグリーン車にならざるを得ない、帰路の飛行機が満席で別便になる等、他のお客さまとは旅行条件に加え費用が大幅に違って来る場合も考えられます。その場合は、主催旅行または手配旅行のどちらの形態でこの旅行に参加していただくのかは主催会社の判断になります。

特に、手配旅行での参加となった場合には、主催旅行保険の不適用などの事項等についても主催会社から詳細に指示を受けた上でお客さまに説明する必要があります。

この場合は、旅行費用については、JRも飛行機も団体割引等の適用は難しいのでノーマルでの購入が考えられ、お仲間の3人のお客さまよりも高額になることが予想されます。金銭に関することは特に入念な説明が大切です。

「了解を得ておくべき事項」でハイキングの際の服装等の注意をこと細かく記述した解答もありました。それも必要事項ですが、この場合は、宿泊や乗り物、状況によっては旅行条件や旅行費用等が他のお客さまと違って来る可能性のある事等についてご納得を頂いておくことを優先すべきでしょう。

* (参考) TCSA 教本「国内添乗業務」P15,16

問1 . 1日目、新宿駅であずさ号の発車20分前に40名のお客様を誘導して列車に乗り込んだところ、団体乗車券に指定された座席にビジネスマンらしいお客様が4名座っていました。

この場合の具体的な対応方を箇条書きしてください。

出題の趣旨

慌しく時間の無い場合でもトラブル対応の基本動作が身についているか。
些細と思われるトラブル事例でも万全の対応と配慮ができるか。

解答(例)のポイント

とりあえず、座席のあるお客さまには着席して頂き、4人のお客さまには少しお待ちいただくよう説明する。

まず、自分の団券のフォーマットの内容が正しいことを再確認する。

(できれば車掌から)4人の方々にも指定席券を再確認していただく。

先方の日にち相違や号車違いの場合は速やかに正しい席に移動して頂く。

双方に間違いが無ければ、至急に車掌宛て連絡を取って代替座席の確保を依頼するとともに代替座席への移動について相談する。

代替座席への移動は可能な限り、ビジネスマンの方々をお願いする。

ダブルブッキングの場合は、該当のお客さまへお詫びをするとともにその後の様子に注意を払う。主催会社に報告するとともに状況により当該お客さまへのリカバリーを検討する。

解説

ビジネスマンのお客さまが間違っているのだらうと決め付けないことが大切です。仮に当方が正しかったとしても態度が悪いと言うことでトラブルになる可能性もあります。

いきなり、「ビジネスマンのチケットを見せてもらう」との解答もありましたが、やはりまず、自分の団券をビジネスマンの面前で間違いが無いことを確認してから相手方のチケットを確認(見せて)して貰うよう依頼するのが正しい姿勢でしょう。近くにいるのであれば車掌から話をしてもらう方が角が立たないでしょう。

座席のあるお客さまには着席していただいて、このトラブルで車内が騒然とならないようにすることも必要です。

ダブルブッキングの場合は通常は車掌が代替座席を用意してくれますが、当該車両から離れる場合も想定されます。ツアーのお客さまのうち4人だけが遠隔の車両では主催旅行会社のミスがクローズアップされ且つ、伝達事項の徹底等何かと支障を来たし

ます。一方、ツアー客の真ん中に位置することになるビジネスマンの方々も落ち着かないと思われます。丁寧をお願いする等出来る限りビジネスマンの方々に移動して頂くよう対応方を考える必要があるでしょう。

出発の始めからのトラブルに巻き込まれた当該のお客さまの気持ちに配慮した方が良いでしょう。特に添乗員、主催会社の不手際があった場合で且つ、他の車両に移らざるを得なかったりした場合には、お客さまのその後の様子に注意してご不興が強いようであれば主催会社と相談の上何らかの対応策を検討する必要があります。

必要により主催実施を相談の上、トラブルの原因をお客さまに説明する。

問2については国内1級の問1と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(85～87ページ)

問3については国内1級の問3と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(89～91ページ)

一般教養 (配点) 問1 : 40点、問2 : 30点、問3 : 30点

一般教養については一般1級と共通問題ですので、問題・出題の趣旨・解答のポイント及び解説は一般1級のものを参照してください(31～42ページ)

5 . 添乗員の地位と責任

< 一般・国内各級共通問題 >

問1 . 一人参加の若い女性から「年配の男性参加者が、許可無く自分の写真を頻りに撮ったり、バスの座席や食事の際に隣に座ったり、ホテルでは部屋に押しかけてきたり、フリー時間の時は食事を誘ってきたりして大変迷惑している。」「何回断っても言うことを聞いてくれないので、ツアーの途中だが帰国（又は帰宅）したい」と訴えてきました。

添乗員はどのように対応すべきですか。具体的に記述して下さい。

添乗員が責任を問われるのはどのような場合だと思いますか。添乗員が責任を問われる場合とその理由を具体的に且つ、簡潔に記述して下さい。

出題の趣旨

お客さまによる迷惑行為における添乗員の義務と責任の考え方を問う。

「つきまとい等」のお客さま相互間のトラブルへの具体的対応方を問う。

解答（例）のポイント

（対応方）

訴え出た女性のお客様から良く事情を聞き状況の確認を行う。

問題解決に努力してみるなので帰国は少し待って貰うようお話する。

必要により、ご本人の意思の確認後に事実関係についての証言者を探す。

事実関係を把握した上で添乗員が男性客に対応し確認する。

男性への確認に当たっては、一方的、感情的にならないよう注意する。

男性の話（主張）も聴いた上で女性が迷惑していることを通知する。

事実であれば直ちに止めるよう、灰色であっても女性が迷惑と訴えているので近づかない、話しかけない、写真を撮らないこと等を申し入れする。

必要により主催会社の現地社員等の同席を得て対応する。

他のお客様へ不必要にこの件が漏れないよう注意する。

女性のバスの座席や食事時の席割り等を添乗員の傍にする、部屋番号は秘密にするなどして、男性の行為を監視するとともに女性の保護に努める。

男性客が、この行為を止めない、あるいはエスカレートする等この問題が解決しない場合は男性に対する離団勧告についても検討する。

適時に主催会社に連絡・報告して指示を仰ぎながら対応する。

（責任を問われる場合）

この問題に何の対応もせず放置しておいて、女性が旅行途中で帰国せざるを得なくなった場合およびお客様間で言い争い等によりツアーの雰囲気最悪になった場合等には、その程度によってはクレームが発生する。

さらに、それが原因で円滑な旅行運営に支障を来たした場合、仮に傷害事件等に発展したりした場合等は損害賠償責任等にも問われる可能性がある。直接的には、女性のお客様やその他のお客様から添乗員や主催業者が責任を問われることになる可能性があると思われる。

また、女性客からの訴えを聞いていたにも関わらず添乗員が主催会社等に報告もせず、何の行動も起こさなかった場合で上記トラブルが発生した場合には、善管注意義務、就業規則違反等について添乗員の責任が問われる可能性がある。

解 説

(対応方)

大変デリケートな問題であるので特にプライバシー等にも配慮した慎重と公平を心がけながら状況によっては毅然とした対応もとる必要があります。

最悪の場合には、訴訟問題に発展する可能性もあるので主催会社とは密接に相談を行い法的背景も視野に入れての慎重な対応が必要です。

女性が訴えてきた時点で帰国することになった場合は、帰国に関わる費用と離団以降の旅行費用の返金等について説明しておく必要があります。

仮に、女性本人が無条件に帰国費用の負担と離団後の旅行費用等の前途放棄等を受け入れるとしても、添乗員に訴えてきたからには何らかの対応を期待していると思われ、一旦は前項の対応を採るのが妥当と考えられます。

女性客の過剰反応と言うこともあり得無いことでは無いので、最初からストーカー行為と決め付けて対応しないよう注意を要します。

女性客の主張が正しい場合や疑いが極めて濃厚な場合には、前項対応方の を遵守するよう男性客に要求（状況によりお願い）することになるでしょう。

それでも前項 の状況となった場合には、男性客の離団措置などの毅然とした対応をとることになると思われませんが、後日に男性客からの訴訟等に発展する場合も考えられるので、具体的対応方については主催箇所と密接に相談し明確な指示を得て行動することが肝要です。

「主催会社に判断を委ねる」という解答がありました。難しい問題ですから結果としては主催会社の指示を受けての対応になります。しかし、窓口になるのは添乗員自身ですし、正確な報告をして的確な指示を受けるためにも一定程度の知識と考え方は身につけておいて頂きたいものです。

また、「女性の訴えが事実なら、それとなく、笑い話のようにして男性客に話をする」との解答もありました。男性客の態度によっては、そのようなソフトな対応が効果的かもしれませんが、このケースの場合は問題の解決には結びつくとは思えません。

添乗員は会社を代表する者としてソフトな対応を基本としつつも言うべきことは毅然とした態度で伝えるべきです。

(責任を問われる場合)

旅程管理等の業務とはかなり異質のまことに厄介なトラブルであり、添乗員としても介入すべきか、介入するとしてもどうアプローチするのか等について大変悩ましい問題といえます。

しかし、このまま放置したのでは、問題が大きくなりツアー運営に支障を来す恐れもあると思われます。状況を正確に把握しつつ主催箇所と密接に相談しながら適切に対応することが必要です。

添乗員には主催旅行業者の負う所の基本的な債務・責任の履行補助者として行う業務の一つとして、お客さまの保護義務、安全確保義務があります。

また、約款（主催旅行）21条、同17条1項2号の規定によりかなりの権限（いわゆる解除権）を付与されている以上、規律を乱すお客様に対しては毅然とした対応をとることが求められていると解釈できます。

このケースでは、それも視野に入れた対応が望まれ、添乗員の義務を果たすべく可能な限りの努力を行うべきと思われます。被害女性からの訴えを聞いていたにもかかわらず、何の努力をもしないで放置し、その結果として深刻な問題が生じた場合には、この点に関しての責任が問われる可能性があると思われます。

また、添乗員には、旅行業法や約款に定められた業務を処理するだけでなく添乗業務に関する専門家としての社会通念上平均的な（これぐらいは払うであろうと思われる）注意をもってツアー管理業務を行わなければならない（民法にある「善管注意義務」）義務があります。この件の報告もせず何の手も打たずに放置して最悪の結果になった場合は、関係者からこの善管注意義務違反にも問われる可能性も無いとは言えません。

勿論、事実関係が曖昧なまま深入りすることは危険ですし、その必要は無いのですが、状況の程度とその推移等を見守りながら、添乗員がリーダーシップを発揮して一人参加の女性の窮状を解決する努力は出来る範囲で真摯に行うべきでしょう。

また、この男性が添乗員の要請（指示）に従わないからと言って実際に主催旅行契約を解除するのは難しいことかもしれません。しかし、そのような添乗員の姿勢は女性客や他のツアー参加客から好感を得られ帰国（旅行終了）後の苦情申し立てを防いだり軽減したりする結果となっています。

問題の性質からプライバシーに配慮しつつ主催箇所には密に状況報告を行い指示を受けながらの対応が必須なのは言うまでもありません。

なお、この男性の行為は一般的には「ストーカー」とも称されると思われますが、2000年5月に成立した「ストーカー規制法」によれば、ストーカー行為には至らない「つきまとい等」により近い行為と思われます。ここではストーカー法の解釈までは不必要だと思いますが、出題の趣旨の項では一応、「つきまとい等」を使用することとしました。

< 一般・国内各級共通問題 >

問2 . ツアー初日の夕食は会食でしたが、お客様の間で話が大いに盛り上がりました。そのうち「もっと相互に交流を深めるためツアー参加者全員の名簿（住所・連絡先）を配るべき」との意見が拍手で支持され、添乗員にコピーして配布するように要望がありました。

この場合の対応方を箇条書きしてその理由も記述して下さい。
名簿を「配布する」または「配布しない」のどちらかを選択し、その理由を記述して下さい。

出題の趣旨

参加者名簿配布希望への対応方と配布の可否の考え方を問う。
プライバシー侵害や個人情報保護と旅行会社、添乗員の責任との関連についての理解度を問う。

解答（例）のポイント

（対応方）

プライバシー問題が生じる恐れがあるので配布は出来ない旨を説明する。
旅行会社が旅行の手続きを行う等のために収集したお客さまの個人情報は目的外に使用してはいけないので原則として配布しない。
少し時間を置いて興奮が収まった頃を見計らうとか、会社からの指示であるとか、TPOや言い方を考えて丁寧に説明（お断り）する。
名簿配布を言い出したお客さまの体面を損なわないように注意する。
必要と思うお客様同士が個別にお互いの同意の上で情報等を交換する、状況により口頭での簡単な自己紹介の場を作る等の代替案を提示する。
主催会社に適時に連絡して配布しない理由の説明方等について確認する。

（理由について / 配布しないを選んだケース）

ストーカー被害の多発や迷惑メール・DM等の横行等現在の世の中は個人のプライバシー侵害や情報漏洩に関する問題が多発している。
住所・氏名等を配布することは個人情報を公開する事になりプライバシーを守る権利を侵害する恐れがある。
添乗員が名簿を作成し配布をすることは、会社としてプライバシーの侵害を助長することになる恐れがある。
仮に全員のお客様が賛成したように見えたとしても、これまでの例から後日に異議を訴えるお客さまの発生も想定できる。
旅行の申し込みを頂いた過程で旅行会社が知り得た情報は目的以外には使用してはならない。

(理由について / 配布するを選んだケース)

「名簿を配布する」を選んだ解答もあったが、その理由は「親睦が図れる」のでツアー運営に好ましいと言う観点からで、配布の条件は「お客さま全員の承諾が得られた場合」との記述が多い。また「希望するお客さまのみ(白紙の用紙を回すなどして)自主的に住所を記入して貰い配布する」等の提案も散見された。

解説

お客様がどのような事情にあるのかは主催会社も添乗員も窺い知れないことであるので名簿は配布しないことを基本にすべきです。

善意で名簿の配布を提唱したお客様の対面を保ちながら、配布しないことをお客さまに納得して頂くよう慎重に取り扱う必要があります。

昨今は個人情報漏れに関するトラブルは新聞等で報道される等、かつてない程の世間の注目が集まっており、企業にとっても安易なお客さま情報の取り扱いが許されない時代を迎えています。名簿の配布は拍手で決まったようですが、そのような場では個々のお客さまの本音は表現し難く反映されないのが通常です。名簿の配布に反対のお客さまもいる可能性が充分考えられます。

また、盛り上がっている会食場で「プライバシーの問題ですからダメです」などといきなり声高に水を注ぐのも雰囲気壊しますから、通常は気分の高揚が静まったところを見計らって説明するのが妥当な線でしょう。

主催旅行約款には、お客さまの個人情報を漏らさないという、守秘義務についての記載はありません。しかし、契約に明記されていなくても社会通念として、「信義上の義務としての守秘義務は当然のこと」と考えられています。

氏名・住所等の交換は気のあったお客さま相互間で個々に行うことも充分可能なのでプライバシーの侵害の危険を冒してまで一覧表を配布しなければならない理由は無いです。

このほか、「配布できない」ことの理由はツアー中に添乗員とお客さまとの不毛な議論を避けるため「会社の規則」等とした方が良い場合もあるので説明方を主催会社に相談したら良いと思います。

お客さまの名簿について、無条件に配布しても良いと明言している主催旅行会社は通常は無いと思いますが、今回の問題では「配布しない」という解答を絶対の正解としている訳ではなく、受験者の示した解答とその理由について妥当性、論理の整合性や一貫性があれば前述の「解答ポイント」に合致しなくとも得点は可能です。「名簿を配布する」という解答の理由に挙げられた「親睦を図る」ことは大事なことですし、本音でお客さま全員から配布についての承諾を得られるかもしれません。名簿の配布ごときで日々心配するのは杞憂に過ぎず、実際に問題が起きるのは稀なことでしょう。しかし、これに類した問題で実際に苦情や訴訟になったケースもあり、安易な名簿の配布は万一の場合に大きな問題になりかねません。

個人情報保護に十分に配慮することを前提にした対応が望まれます。

「個人情報」とは、特定個人を識別することが可能な情報、要するにその情報を見れば誰のことかがわかってしまう情報のことを言います。例えば、住所、氏名、年齢、性別、生年月日、電話番号などは代表的なものです。個人情報保護法という法律があるということと罰則規定もあることを添乗員の方々には知っておいて頂きたいと思えます

プライバシーの権利とは、「自分の個人情報を勝手に公開されたり、不正に流用されたりしない権利」と言われています。特に最近、住所や氏名、電話番号などの情報も勝手に公開されればプライバシー侵害になるという考え方が強くなっています。ご本人の同意のない個人情報の第三者への提供などもプライバシー権の侵害にあたると思われています。

第二次試験

小論文

<一般・国内各級共通問題>

(問 題)

国内、海外を問わずあなたが今までに経験した添乗を通して、添乗員という職業に就いていることに最も喜びと誇りを感じた事例を挙げ、同じ感動を再度味わうために日頃どのような努力をしているかを下記回答欄に簡潔に記述して下さい。(事例及び努力行為は複数回答でも可)

出題の趣旨

添乗員能力資格認定試験 1 級認定者としてふさわしい「重要と思われる添乗員の使命」とは何かを問う。

添乗員の使命を達成するために添乗経験を通じて得た、最も喜びや誇りに感じたことと、それと同じ感動を味わうために日頃行っている努力について問う。

設問の意味をしっかりと理解、把握し、要点を的確にとらえているかを問う。

解 説

今年度のテーマは、添乗経験を通して最も喜びと誇りを感じた事例を挙げ、その再現のためにどのような努力を日頃行っているかを問う設問でした。

1 級受験者の受験資格は、添乗経験 5 年、800 日以上であり、今回の二次試験受験者には添乗日数 3,000 日を超える経験を有する添乗員も数名いたことからわかるように全員がベテランの添乗員で、添乗員としての喜びや誇りは数限りなくあるところから、かえって事例を絞りにくかった点もあったことと思います。

又、今回は事前にテーマが与えられ、考える時間も十分にあったことから従来のような誤字、脱字は比較的少なく、設問に沿って事例の選定、日頃の努力事項を回答用紙に丁寧に記入している回答が殆どでしたが、用紙の半分以下しか記入していない方も数名見受けられました。

様々な経験を持つ添乗員の方たちの事例で最も多かったものは、旅行終了の離団の際にお客様から感謝、ねぎらいの言葉をいただく時に最も喜びを感じる、という回答でした。一見平凡に思えるかもしれませんが、旅行が無事終了して添乗員としての役目を十二分に果たし、参加のお客様が心から喜んでいただく姿を拝見できることが添乗を長く続けられる大きな要因と言えると思います。

実際の事例では、添乗中突発的な事故やアクシデントの発生により窮地に立たされた添乗員が、沈着冷静な対応で急場を切り抜けお客様から感謝されるケース、又、ハンディを持たれたお客様の旅行参加で健常者のお客様にも迷惑がかかり、団の雰囲気かぶちこわし

になりそうな時に添乗員の誠意と機転で助け合うムードが生まれ、和気藹々の旅行で終了したケースなどが挙げられていました。

派遣添乗員の労働環境の悪化により志望者が減少している実情ではあっても、高品質で付加価値の高い旅行には添乗員の同行が必須であることは旅行業界共通の認識です。又近年高齢者やハンディを持たれた旅行者が増加する中でホスピタリティのある優秀な添乗員は旅行業界の宝であると自信を持って言えます。

今回の小論文の設問は、勿論決まった正解があるわけではありません。しかしながら出題者の意図として、現在のような環境の中で添乗員能力資格認定試験にチャレンジする添乗員の方々は、過去に遭遇した喜びや誇りを感じた経験を大事にしていつも新鮮な気持ちでお客様と接し、再び感動が味わえるために常に前向きに取り組んでいる添乗員であって欲しい、と願うことによります。

「小論文」回答を読んだ後で、「添乗員万歳！！」と心から言える暖かく爽やかな添乗員の方々が沢山いらっしゃることに、頼もしさと大きな期待が持てたことが実感です。

面接

評価のポイント

受験者1名に対し面接官2名による面接試験を実施しました。受験者1名につき面接時間は10分。「添乗員として日頃心がけていること」、「添乗業務中に注意しなければならないこと」、「お客様との対応で注意していること」、「添乗経験の中で一番辛かったこと」等の質問をし、「添乗員の職業意識」、「添乗員としての適性」について、添乗員能力資格認定試験1級認定者としてふさわしい人物かどうかの評価を行いました。

解説

添乗経験が5年800日以上の方達ばかりとあって、ほとんどの受験者がきちんと回答していました。一部の得ない回答をしている受験者もいましたが、添乗員の適性に問題があるという受験者はいませんでした。

添乗業務を長く続けているということそのものが評価に値するものであり、面接を行って見て非常に優秀な方が多かったのが実感です。

1級認定を受けた添乗員の方々は自身と誇りを持っていただくとともに、これからもお客様に喜ばれる旅の演出家として一層添乗業務に励んでいただきたいと思います。

採点者の感想（学科試験）

1. 学科試験全体について

(1) 昨年に続き、解答者が出題者の意図（出題者が何を求めているのか）を明確に理解できるようにするため、さらにより丁寧な設問の問いかけを心がけました。その効果もあってか、全般的に解答の内容レベルは上がったように感じます。

一方レベルは上がったとはいえ、相変わらず読みやすい答案は少なかったことも採点者全員が感じたところでした。毎年記載していますが、「箇条書きで……」「簡潔に……」「〇〇文字程度に……」と設問されているにもかかわらず、設問の条件を無視した、解答が依然として少なくありません。

答案は自分のノートやメモとは違います。あくまで採点者に自分の書いた解答を読んでもらうものであるということを認識して欲しいと思います。

何を言いたいのか要領を得ない答案が今年も残念ながら見受けられました。

(2) 解答にあたって大切なことは、出題の趣旨、ポイントは何か、あるいはどこか、を掴むことです。今回、平常時及び、異常時添乗業務の出題にあたっては、特に基本に戻ることを心がけたこともあって、何百日以上もの添乗経験を有する受験者の皆さんにとって答えられないような問題はなかったと思います。

しかし、中には思いつくままにいきなり解答を書き始めたため收拾がつかなくなり、枠外にはみ出したり矢印やカッコで記述の部分に挿入したりした答案も散見されました。最初に若干の時間を割いて記述内容の優先順位や論理の組み立て方を整理してから解答を書き始めていただきたいものです。

(3) 誤字脱字が相変わらず多く、また答案用紙には不適切と思われるような一般的ではない業界用語や略語の乱用も少なくありませんでした。

(1)の項でも全般的に解答のレベルが上がっていると述べましたが、ここ数年は特に、記述式解答の内容に手応えのある答案が多く見受けられるようになり採点者としては嬉しい限りです。前述した設問の丁寧な問いかけの効果もさることながら、最近はこの冊子（解答と解説）を参考書代わりに受験勉強する方々が増えてきているのが大きな要因となっているようです。

この冊子は、これから受験しようとする方々には最良の参考書として利用していただきたいと思いますが、2級を認定された方々には1級への挑戦のための道しるべとして、1級に認定された方々には自らの添乗業務のさらなる能力向上のための行動方や考え方の指針の一つとして活用していただければ幸いです。

科目別の感想については以下の通りです。

2. 平常時・異常時添乗業務

この科目では、日程表に沿った添乗中に起こり得る事柄について設問を設定しています。そのため日程表に記載のある場所に行ったことのある人の方が有利になるのではないかという意見も以前から見受けられるようですが、問題用紙にも記載しているように、その場所（国、都市、観光地等）特有のケースを問うものではなく、あくまで解答する際にイメージし易くするためのものであるということをまず認識していただきたいと思います。

国内・一般共通していえることは、問題で求められているポイントを理解していないせいか、論理の組み立てがなく、要領を得ない答案も相変わらず多く見受けられたということです。

この科目の記述式の解答には、これ以外はすべて不正解であるというような絶対の正解はあるわけではありません。

設問の意図をどう捉えるか、問題点の整理をどうするか、コトの重要性に対する優先度をどのようにつ

けるのか等々、受験者が日頃どのように各自の添乗業務において実践しているかを推し量るための問題なのです。

また、能力資格認定試験である以上、その解答が「間違っていない」とか「初心者の添乗員でも答えられる」ましてや「できるだけ多く書き連ねる」といった程度の記述だけでは評価できません。

その問題の意図に呼応した実務上のさまざまな対応方、問題の及ぼす影響度合い、社会常識との整合性、法的背景等を考慮した上で、単に羅列するのではなく、解答内容の優先順位、記述範囲及びどの程度掘り下げて記述するのか等を精査、整理して論理的に記述していただきたいと思います。

単に当面の対応策を脈絡も無く羅列したり、思いつくまま長文を書きながったりに終始して、何を言いたいのかよく理解出来ない解答も散見されました。ご本人自身が持っているはずの業務に対する熱意や気配り心配りを放棄したように思える受験者もおられたのは残念です。

この試験科目は単なるペーパーテストとは違って実際の添乗業務で発生した実例や想定されるトラブル等を題材とした問題の出題を心がけています。ですから実際にはありえない(突拍子も無い)問題の出題は考えられませんので、添乗経験が400日以上または800日以上以上のベテランの皆さんが日頃の自らの添乗業務を洗い直していただければ試験の際に的確な解答を出すのはそう難しいことではない筈です。

全体としてはまずまずの得点レベルで、取り立てて悪いということでもないので、添乗員の本来業務で且つ、実務に即した出題内容なのでさらなる高得点を期待したいものです。

3. 一般教養

出題のねらいにも書いたとおり、決して専門的な解答内容を要求しているものではありません。

一部に、理解度の低い受験者も散見されましたが、設問ごとに得意不得意は見受けられるものの日頃は新聞、テレビを見る機会の少ない受験者の皆さんとしては概ねまずまずの得点を取っていると思います。この項に関しては、個々の個所で詳しく述べていますのでそちらを参照してください。

4. 添乗員の地位と責任

物事の軽重、為すべきことを法的背景も踏まえて整理して判断し、その上で行動を決めるということが求められる問題です。

この問題の趣旨は、このような状況下で添乗員のどのような行動がどのような法的責任を生ずる可能性があるのかを考えて貰いたいということです。

実際にこの問題に類似したトラブルが発生してお客様から告訴されている事例もあります。

お客様の理不尽な主張や主催会社の不明確な指示に振り回されて、不眠不休で対応を行ったにも関わらず、旅行終了後に添乗員が責任を問われると言うケースも見受けられます。

ご参加いただいた旅行を通じてお客様に喜んでいただくことが主催旅行会社にとっても添乗員にとっても至上命題であることは言うまでも無いところです。お客様に喜んでいただくためには添乗員は最大限の努力をすべきであることも疑いの余地はありません。

しかし、お客様の価値観の変化や契約社会化の進展に伴い、今までありがちだった、お客様の要求は基本的には断らないでなんとかする、などの例に象徴される滅私奉公的な添乗員のあり方が限界に来ているのは、最近の苦情申し立てやトラブル発生の実例を見れば明らかです。

数年前までは、旅行中に発生した多少のトラブルは添乗員の献身的なサービスでカバーすればかなりのお客様が満足されて旅行後の苦情には繋がらないという例が多く見受けられたものです。

ところが、添乗員が予定外のサービスをしたり自分の睡眠時間を削ってまで献身的に対応したりお客様との人間関係に配慮したりしても、お客様からは評価されずに旅行中の些細なミスについて苦情が申し立てられるという状況は当たり前になってきています。

このように、最近では契約概念にシビアな考え方を持っているお客様が増えており、それに伴って苦情申

し立てや訴訟件数等も激増しているため旅行会社や添乗員には今まで以上にトラブルの事前防止と慎重な対応が要求されています。

特に添乗員は旅行中のトラブルに遭遇した場合、とりあえずの処置に追われてそれが契約条件や法的にはどのような取扱になるのかについてよく考えないと言うのが実情だと思います。そうして寝食を忘れてトラブルに対処し円満に解決した筈にもかかわらず旅行後にお客様から訴えられるという不幸な結果になるのでは余りに空しい努力をしていることとなります。

そのような事態を招くことを避けて自分自身の身を守るとともに厳しい時には過酷とも言える添乗業務への正当な評価を獲得するために、契約や旅行に関連する法的知識も身につけ、トラブル対応の際にはお客様第一主義を守りつつ、常に「添乗員の地位と責任」を意識しながら行動されることを願って止みません。

5. 英語

例年同様、旅行または旅行業に関連の深い英文を出題しました。一般の英語試験と比べると、旅行業のプロにとっては実用度が高く理解しやすい文章だと思っておりますが、案に相違して、意外なほどの低い正解率でした。出題者としては、初めての試みである書き取り問題の成績が予測できないため、昨年より低い1級55点、2級65点の平均点を想定していましたが、それらをかなり下回る結果でした。

1、2級とも、難易度がやや高いと思われる Listening Test を5問増やしたため、1級は昨年の65問と比べて、50問と問題数を減らしていますので、考える時間が充分あったと思うのですが、平均点は昨年の45点、想定平均点の55点をかなり下回る37点という残念な結果でした。この想定平均点を超えた受験者は29名中2人だけでしたが、62点と64点と健闘しました。

2級も昨年の全90問に対して、本年は75問に減っていましたが、平均点は昨年67点、本年58点と予想外の低調な結果となりました。想定平均点を超えた受験者は全30名中、65～69点が2名、70点を超えた人は5名（最高点74点）でした。

全体的に、語彙力、読解力、会話力のいずれの分野でも力不足が目立ちました。昨今の手配網の充実や日本語を話す現地ガイドの増加などで、添乗員が実地に英語を聞き、話す機会が少なくなっているのでしょうか？ しかし、海外の現場で、添乗員みずから英語のコミュニケーションを図ることができれば、ツアーの運営を円滑にしたり、的確な情報収集を行ったり、現地の人たちとツアー客との温かい交流を演出したりするなど、プラス効果はいろいろあるはずです。国際語としてますます重要度をましている英語を、ぜひ業務に実践的に役立たせるため、もう少し自分の力のレベルアップに努めてください。とくに、前記の想定平均点に達しなかった方は、ご自分の英語力を向上させるために日々の練習を怠らないようにしましょう。

前述したことと重なりますが、「添乗員の英語は通じさえすればよい」という言い方をよく耳にします。そう言っている人は、どうも「通じる」という点で誤解しているようです。自分の英語が相手に「通じている」のではなく、相手がこちらの意を汲み、状況を考えて、親切に「分かってくれている」のに、「通じている」と錯覚しているようです。添乗員が接する必要最低限の外国人が、旅行業のサービス提供者にほぼ限られるため、たとえ舌足らずでおかしな日本人英語であっても、相手の慣れや努力によって理解されているに過ぎないのです。

うまい英語を話せといっているわけではありません。せめて自分の仕事に関連の深いことならについて、誤解なく理解される、恥ずかしくない程度の英語を話し、相手の言っていることを正しく理解する力をつけてほしいのです。そうすることによって、なお一層余裕を持ってさまざまな人たちと接することができるようになり、添乗業務がさらに楽しくなること請け合いです。せっかく、人と人とのコミュニケーションという大切な仕事をになっているのですし、みずから避けることをしない限り、英語を聞き、話すべき機会はたくさんあるはずです。自分自身のため、そして業務のためにぜひがんばってください。

むすび

今回で8回目の実施となりました本試験は、現在1級202名、2級409名、合計611名の添乗員の方々が合格し、認定を受けています。

現在稼働している添乗員は全国で12,000~13,000名程いるといわれていますが、その数に比してもまだまだ受験者が少ないのが現状です。

この資格を保持したからといって添乗員の方々に直接的なメリットが少ないということが受験者が伸び悩んでいる理由の一つと考えられますが、当協会としては「現役添乗員の方々に対する添乗業務の実務能力を図る唯一の資格」と位置づけていて、この資格制度を継続し、業界内はもとより消費者であるお客様に対しても広く知らしめ、「添乗員の社会的地位の向上」に繋げていきたいと考えています。

今回から認定を受けた添乗員に対し、従来の「認定証」に加え、名刺に貼れるサイズで認定されたことを証明するシールを作成いたしましたので、ご自身の名刺に貼ってご活用いただけたらと思っています。

ただ、まだ認定された添乗員の数が少ないため、この制度を業界内外に周知しきれていないのが現状であります。

つきましては、認定された添乗員の方は今回作成した「認定者シール」を有効にご活用いただくことはもとより、まだ本試験を受験されていない添乗員の方々も本解説書を是非お読みいただき、今後受験されることを願っています。

当協会といたしましても認定者の数が増え、業界内外に継続してPRしていくことにより周知徹底が図られ、認定された添乗員の方々が認定者であることに誇りを持って添乗業務が出来るよう環境整備に努めてまいりたいと思っています。

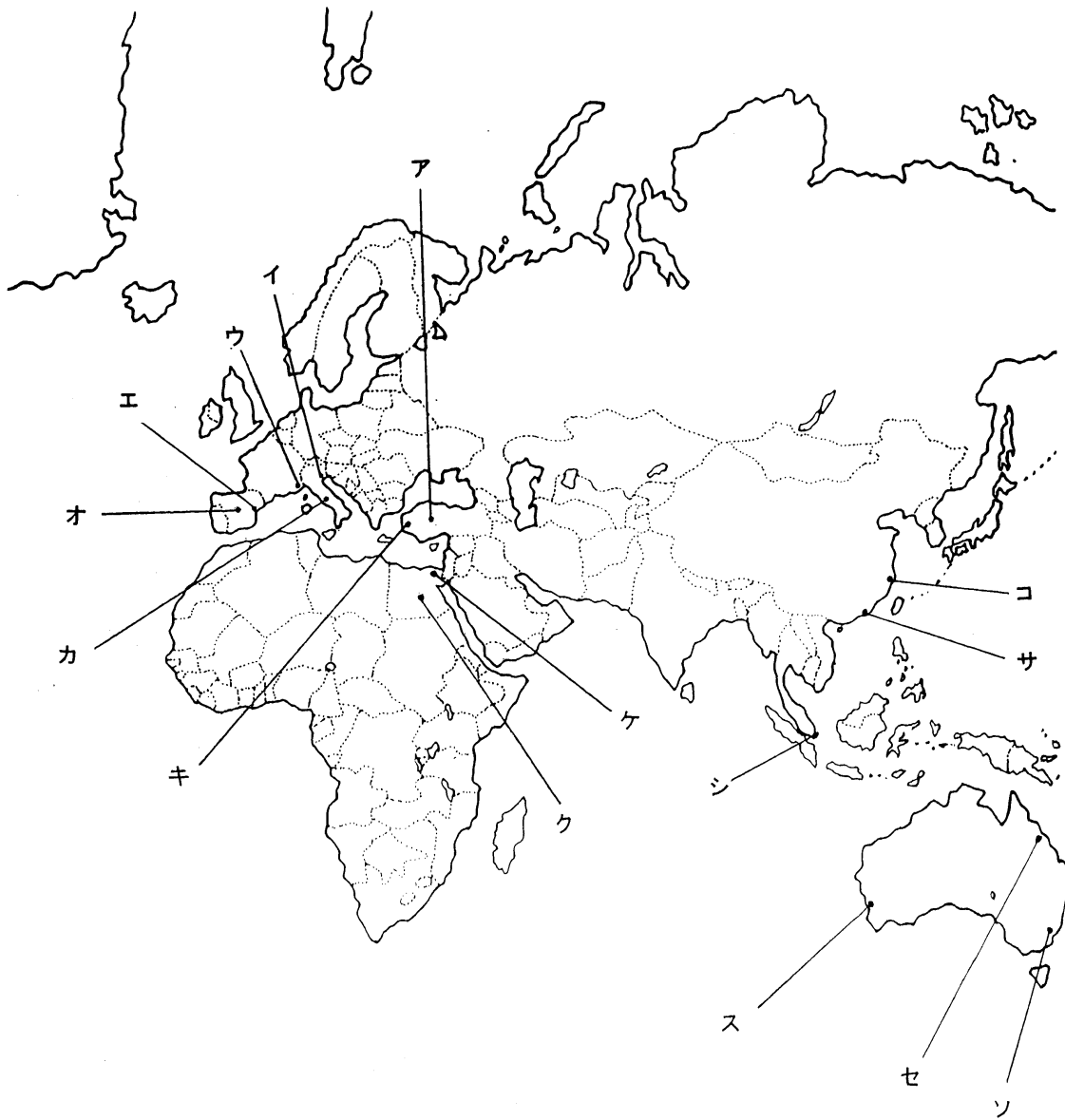
なお、会員各社からの要望により受験者の便宜を図るため、添乗員能力資格認定試験の一次試験実施地区の拡大に併せ、今年度から1級二次試験の実施方法を大幅に改定しました。

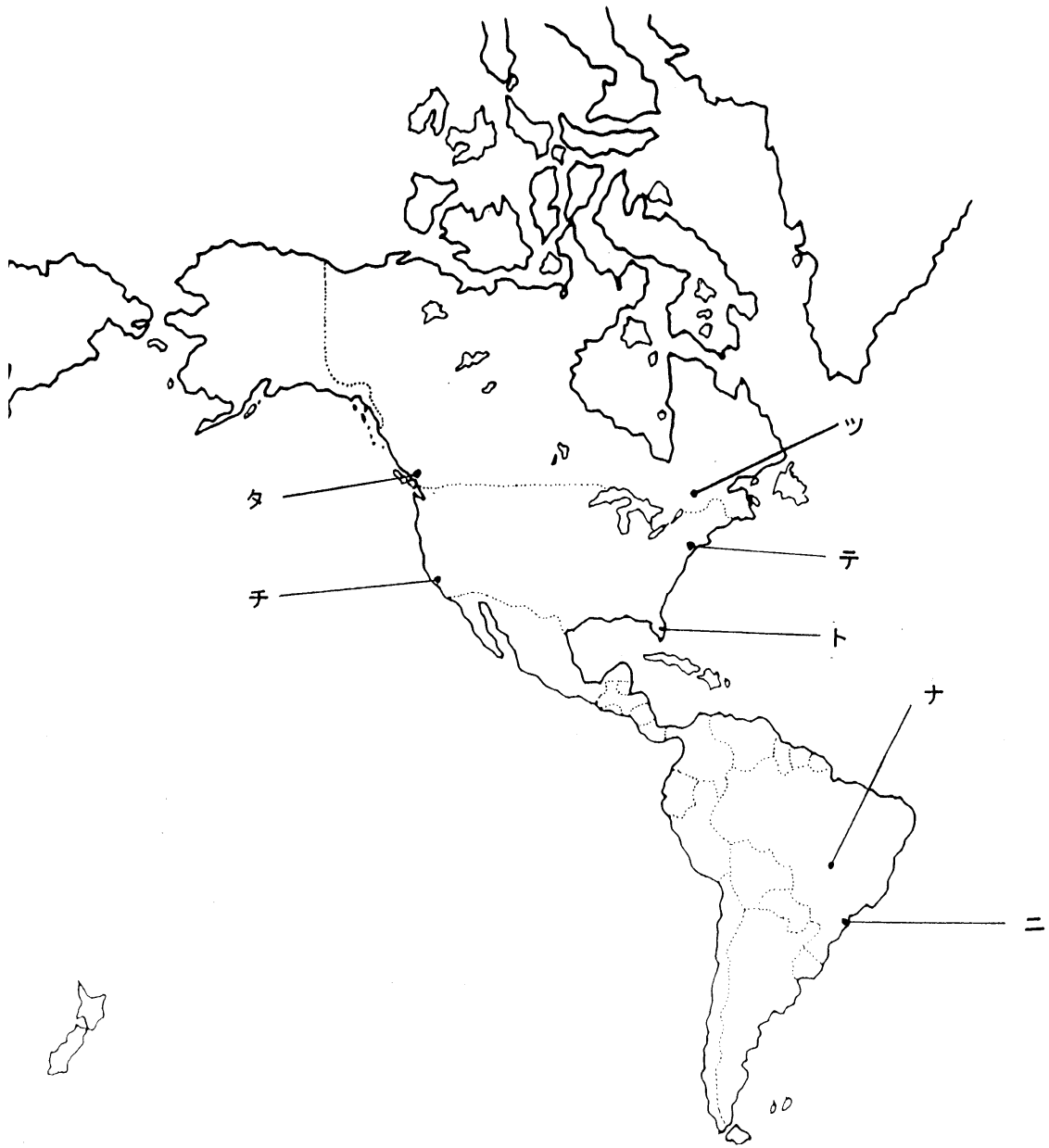
従来一般1級の二次試験で実施していた英会話面接を廃止し、一次試験英語のヒアリング部門を拡大して英会話要素を大幅に取り入れたほか、国内・一般共通で二次試験当日にテーマを示し実施していた「小論文」を事前に一次試験合格者に配布し、二次試験当日に提出する方式に変更しました。

(社)日本添乗サービス協会
添乗員能力資格認定委員会
委員長 伊藤 幸雄

卷 末 資 料
(世界地図、日本地図)

世界地図（一般用）





日本地図（国内用）

