

平成24年度
添乗員能力資格認定試験
(解答と解説)

試験実施日：平成25年1月23日（水）

一般社団法人 日本添乗サービス協会

はじめに

本試験制度は、当協会の正会員および賛助会員である企業に所属する添乗員および添乗業務に従事する準会員に対し、その添乗業務の実施の能力に関し一定以上の水準にあることを資格として認定することにより、添乗員が自主的に添乗業務実施の能力の向上に努めることを促進することを目的として、平成8年協会設立10周年を期に、「添乗員能力資格認定試験制度」として導入されたものです。

従来、添乗員の能力については、各派遣会社が自社に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を設けていましたが、会社ごとにその基準が異なっているため、各方面から旅行会社が安心して添乗業務を依頼できるように添乗員の能力レベルに関する統一基準を協会で作るべきとの声が高まり、本試験制度によりその能力を認定することとしたものです。

本試験実施以来、その年度によって受験者数には変動があるものの毎年、日本各地に会場を設けて着実に実施してきており、試験問題も回を重ねるごとに充実が図られ、最近では、単なる〇×ではない実務に即したレベルの高い記述問題が出題されているとの評価も各方面から受けるようになっていきます。

協会では、観光庁からこの添乗員能力資格認定試験制度に対する後援も頂いており、更に試験制度を充実させるべく取り組んでおります。また、本試験制度を業界全体にさらに浸透させ、多くの受験者を募るとともに資格を認定された添乗員の方々が多数業界で活躍することによって、本試験による資格制度の認知度を高め、冒頭に述べた発足当初の目的に加えて、添乗員の社会的地位を少しでも向上させることを目指してゆきたいと考えております。

この「解答と解説」には、今年度の試験問題と出題の意図および解説とともに本試験制度の概要も記載されており、これをお読み頂ければ本制度の全体像が解るようになっていきます。

受験された添乗員の方々には、試験を振り返って今後のさらなる能力向上のための資料として、これから本試験を受験しようと考えておられる添乗員及び添乗員を目指しているの方々には事前学習のための有力な参考書として活用して頂ければ幸いです。

また、添乗員派遣会社の幹部の方々には、添乗員のなお一層の能力向上を図るため、この問題・解説を社内研修の副読本の一つとしてご利用頂ければ幸いと存じます。

添乗員各位、添乗員派遣会社幹部各位ならびに旅行業界の皆様はこの「添乗員能力資格認定試験制度」に対するなお一層のご理解とご協力をお願いする次第です。

一般社団法人 日本添乗サービス協会
会 長 山 田 隆 英

I 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発足の経緯

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、協会が実施する「旅程管理研修」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」の資格を取得し、添乗員としてひとり立ちして添乗業務を行っております。

しかしながら、多くの場合、資格取得後は、彼ら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、自分はいったい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、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おります。

このように、派遣会社、旅行会社それぞれの尺度で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なされているので、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。

当協会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及び、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。

さらに、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のみに絞って実施しておりましたが、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、添乗員を目指している諸氏も受験できるように窓口を広げております。

また、協会は資格を取得するための「旅程管理研修」、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おりますが、この「添乗員能力資格認定試験」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。

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相応しい評価を受け、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) 総合1級、総合2級：国内及び海外の添乗業務（1，2級の別は後記）
- (3) 3級：国内及び海外（但し、国内を主とする）の添乗業務

4 認定の申請・資格

原則として、1，2級については協会の正会員及び賛助会員に所属する従業員及び添乗員で認定を受けようとする下記の（1）又は（2）の資格を有するもの。

- (1) 1級：添乗業務の経験が2年以上、または通算の添乗日数が200日以上
- (2) 2級：添乗業務の経験が1年以上、または通算の添乗日数が100日以上
(注1) 添乗経験：平成25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、海外の行く先別は問わない。）
- (3) 3級：添乗業務の経験、添乗日数の有無等の資格は問わない（誰でも受けられます）。

5 認定の申請料

- (1) 1級：5,000円
- (2) 2級：3,000円
- (3) 3級：1,000円

6 試験日

- 1級一次、2級および3級：平成25年1月23日（水）
- 1級二次：小論文提出

7 試験実施地区

- 1級一次、2級、3級：札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、松山、福岡

8 認定の方法

次の学科試験、小論文に加え、添乗業務の経験年数及び添乗日数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相応しく、能力の水準に達していると認められるものに対して行う。

(1) 学科試験

「学科試験の範囲・内容」、「学科試験出題のねらい」及び「試験問題概要」は後掲。

(2) 小論文

小論文のテーマは「添乗員の使命」等。小論文は1級の二次で実施。

9 認定者

すべての認定者に対して、「認定証」を授与し、1級及び2級の認定者に対しては、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」を併せて授与する。

10 学科試験科目の範囲・内容

(1) 業務知識（含一般教養）

この科目では旅行関連業務知識、一般教養について下記の2点についての理解度、知識について問うようにしています。

- ①旅行業界から求められている観光地理等の旅行関連業務知識及び、契約社会化の進展に対応するための旅行業法・旅行業約款等の内容については十分理解しているか。
- ②添乗業務に関係すると思われる、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。

(注) 3級については、添乗員として添乗業務を的確に実施するための基本動作が身に付いているか、また、問題が生じた際に臨機応変な対応が的確に取れるかどうかをこの業務知識の科目の中で出题します。

(2) 実務

この科目では以下の3点についての能力、理解度を問うようにしています。

- ①旅程管理業務、団体管理業務、旅行サービス受領援助業務、旅行準備業務、旅行終了後

業務、資金等管理業務、追加援助業務（旅行の都度特約で基本的な添乗業務以外に付加される添乗業務）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付いているか及び、平常的に起こり得る手配確認・変更・追加等への適切な対応ができるかどうか。

- ②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等に臨機応変に適切な対応が取れるかどうか。
- ③添乗員が旅行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際に生じる法的な責任及び、権利の関係を理解しているかどうか。

(3) 英語

添乗員が添乗業務を行うにあたり、必要とされる語学力（協会としては、1級は英検準1級程度、2級は英検2級程度の語学力が必要と考えています）を問うようにしています。また、添乗の場で使う英語は、聞いたり話したりする比率が圧倒的に多いという実態に合わせて、リスニングとディクテーションを重視しその比率を高くしています。

- ①リスニングの問題は、シチュエーションを1級は英語で、2級は日本語で出題しています。
- ②ディクテーションは、読まれた文章を聞き取ることにより、1級はその文章のほとんどを、2級はその一部をのみ、解答用紙に記入させるようにしています。
- ③その他の問題については、問題の難易度、語彙で各級に格差を設けています。

11 学科試験科目別出題のねらい

(1) 業務知識（含一般教養）

旅行業界から指摘されている添乗員の観光地理等の旅行関連業務知識不足への対応及び、契約社会化の急速な進展に対応するための法令・約款等の業務知識、理解力を問う問題を出題することとしています。また、社会人としての共通の比較的身近な、話題性のある一般教養的なものも選んでいます。

この科目で主として求めるレベルは新聞等の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知っていて欲しいということであって、それ以上の専門的あるいは学術的なものまで要求しているものではありません。

なお、3級については、前記1（2）添乗実務の①の範囲内で、添乗員として添乗業務を的確に実施するための基本動作が身に付いているか、また、トラブルが生じた際に臨機応変な対応が的確に取れるかどうかを問う問題もこの科目の中で出題しています。

但し、3級の受験対象者には添乗員を目指している人も含まれていること、また、添乗経験の浅い人は一般的に国内を中心に添乗することが多いと思われること等の理由から、国内添乗を主とした内容の問題を出題することとしています。

(2) 実務

添乗員として業務を的確に実施するための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取れることがベテラン添乗員に求められる能力であるという考え方にに基づき、この科目の問題を作成しています。

添乗業務を的確に実施してゆくためには、豊かな知識や積極性、旺盛な行動力に加えて、

その時々状況に応じて問題点を整理し、分析し、的確に判断して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。しかも、この一連の作業は旅行という常に刻々と変化する状況下で行われるため、遅滞なく適切な対応するには実際の日頃の学習や添乗業務で得た知識や積み重ねられた豊富な経験が最も重要となっています。

このような観点から、本試験では添乗の実務経験で培った一定レベル以上の能力を保持しないと問題の本質を捉えがたくかつ、解答を考え難い問題（例えば、日程全体を見据えた対応策の措置等）及び、記述式解答形式の維持を進めて当協会の試験問題としての独自性を維持しつつ、添乗業務の実際に即した内容の出題を心がけています。

実務問題の記述式解答形式での出題は、○×形式や選択形式では得られない解答者の実戦経験に裏打ちされたこの作業過程を見ようという出題者の意図に基づくものであります。

従って、この科目においては、事例研究的な問題の出題により旅行・添乗関連知識を踏まえた添乗実務上の総合的対応力を問うこととしています。

なお、添乗員が旅行に同行しているのは、旅行に参加している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、参加しているお客様の安全を図ることが第一の目的です。そのために、添乗員に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。この責任を果たすということが具体的にどういうことなのかということ認識して頂くこともこの科目における出題目的の一つとなっています。

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良いのか、旅行会社、お客様、添乗員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あるとともに重要でもあると考えております。

また、添乗員が遂行した業務に対し、状況によっては遂行業務の内容によっては過失の有無を添乗員が問われる可能性もあることを認識するとともに、そのような事態に陥らないよう、対応能力の更なる向上を図る必要があることを再認識して頂きたいと考えています。

(3) 英語

リスニング、ディクテーションの問題は、世界各地にわたる広範な旅行歴をもつネイティブ・スピーカーに協力頂き、添乗員が遭遇しやすい状況を良く説明した上で、自然で解り易いものにして出題することとしています。

読解力、語彙力の問題は、前述のように1級については英検準1級のレベル、2級については英検2級のレベルを目安に出題しています。内容は、旅行と添乗業務に関連の深いテーマ、知っていて欲しい表現を中心に選んでいます。

12 学科試験問題の出題の考え方

(1) 基本的な考え方

1) 品位と難易度（レベル）

一般社団法人日本添乗サービス協会が実施する試験として相応しい品位と一定の難易度（レベル）を維持するよう心がけています。

特に、観光庁から本試験制度に対する後援を頂いていることから、より一層の品位維持と内容の充実に心がけていくことが重要であると考えています。

2) 添乗実務経験の重視

添乗の実務経験で培った一定のレベル（受験資格を意識）以上の能力を保持していないと解答が導き出し難い問題作成に努めています。

- ①問題処理の当面の対応に終わらない、日程全体を見据えた対応策が必要な問題及び、些細な徴候から将来の問題発生を予測する問題等。
- ②航空機・列車・バス座席、ホテルの部屋等のアサイン、空港・駅ホーム等での誘導等の添乗業務独特の技術に関する問題等。

(2) 問題作成に配慮すべき事項

1) 旅行業法及び、標準旅行業約款（主として募集型企画旅行）の重視

- ①旅行業務に関連しかつ、添乗員に必要と思われる項目（例えば、旅程管理、旅程保証、特別補償等）についての出題を継続していきます。
- ②前回の旅行業法改正時に新たに追加された、「解除権及び、苦情、条件相違等はその場で申告する」等についての出題も考慮していきます。

2) 本試験制度の拡大

- ①3級に関しては、添乗員を目指している人をも考慮しつつ、添乗経験1年前後の添乗員が経験する可能性が高いと思われる事例を中心に、かつ、この期間は一般的に国内を中心に添乗することが多いと思われることから、国内添乗を中心とした内容の出題を心がけてまいります。
- ②さらに専門添乗員の最上級の設定も意識しての問題作りを考えていきます。

3) トラベルカウンセラー制度等との関連

本試験をトラベルカウンセラー制度アドバンスコースとしての位置づけも意識しながらその動向を見守っていきます。

4) 契約社会化の進展

- ①契約社会化の進展、消費者の権利意識のより一層の顕在化を意識するとともに消費者保護法の浸透を意識した問題の出題も検討していきます。
- ②激増する苦情、損害賠償請求等への対応も意識した問題作りを心がけています。

(3) 問題作成のポイント

1) 募集型企画旅行を前提とする問題

受験者が従事するのはほとんどが募集型企画旅行と思われること及び、手配旅行では旅程管理業務が生じないこと等から試験問題には適当ではないと考えています。

2) 旅行業法・旅行業約款を意識した問題

急増しているお客様と旅行会社のトラブル・苦情等への適切な初期対応能力醸成と苦情処理費用の派遣会社（添乗員）への請求の増加傾向に対応するための添乗員の責任範囲等の自覚のための問題を意識して作成しています。

3) 添乗員に要求される基本的な業務知識問題

旅行会社やお客様から添乗員のミニマムスタンダードとして要求されている観光地理及び、旅行関連業務知識（JR 規則、出入国・検疫規則等）の問題を引き続き重視していきます。

4) ビジュアル化した問題

- ①観光地・観光スポット等の写真の使用等を用いた問題の継続を検討していきます。
- ②観光地図、時刻表等の使用による問題のビジュアル化も継続を検討していきます。

5) 添乗業務に密接に関連のある問題

現在話題となっている観光地に関する問題は勿論のこと、添乗業務における添乗員の責任が追及された裁判での判例等も出題の検討を行います。

6) 実務問題では奥行きのある問題

単に当日の出来事や当面の事柄だけの問題ではなく、翌日以降の日程にも配慮する必要がある、あるいは、直接的な問題だけではなく他の問題にも波及する等の添乗業務では当たり前の、日程やツアー全体を俯瞰して判断すべき、広範囲で奥行きや深みを感じさせる問題作りを行っていきます。

7) 添乗技術・技能に関する問題

この言葉の定義づけは難しいがイメージとして例えば、部屋割り、混雑する空港や駅ホームでの旅客誘導等は添乗業務に関わる技術と言っても良いでしょう。そのような添乗技術に独特の能力や知識に関わる問題作りを行うよう心がけていきます。

8) 社会的に注目を集め、業界でも不祥事が発生している問題

顧客リスト紛失等の個人情報保護やプライバシー侵害等の問題も検討していきます。

9) 問題に沿った日程表の作成

日程表は、出題する問題のイメージがしやすい、問題の意図が受験者に理解できる及び、その問題に奥行きや深みが出てくるシチュエーションになっているかが大変重要であると考えています。

従って、日程表は出題する問題の内容やねらいに呼応して作成するものであり、売れ筋コース、人気観光地等を考慮することは望ましいが、日程表を作成してから出題する問題を考えるのではないということを出題者は理解していることを付け加えておきます。

10) 語学（英語）について

添乗員に不可欠な会話力を問うという観点からヒアリングは引き続き重視していきます。

(4) 今年度の問題の概要

能力資格認定委員会の出題方針に沿って問題作成をしていますが、特に実務における記述式解答問題については、前年に引き続き国内、総合とも下記事項を重点に盛り込んで内容の充実心がけました。

①業法・約款の正しい理解を必要とする問題。

業務知識、実務の記述式問題での出題を重視しました。

②業法・約款・民法の法的背景に焦点を当てた問題。

約款に対する旅行客の認識が高まっている傾向を踏まえ、添乗員に必要な業法・約款のほか、宿泊約款、消費者契約法や社会一般常識（民法）などの知識の習得を意識してもらったための問題作成に重点をおきました。

③添乗経験を重視するため奥行きのある問題。

実務の記述式問題で、日程表とのリンクで全体の日程を勘案して解答を導き出す必要のある問題作成に重点をおきました。

④旅行客の権利意識が顕著になっている昨今、トラブル発生の際の問題点の把握及び、問

題解決に当たる際には一定の法的知識が不可欠であることを認識してもらえような問題。

- ⑤添乗員に対し注意義務を喚起する問題。
- ⑥問題のテーマは過去に出題したものと同様であっても、状況や問題の背景に奥行きを持たせて、受験者の様々な能力を判定することができる問題。
- ⑦過去の出題の中から類似の問題を出題した。「解答と解説」をもとに事前学習される傾向を踏まえて、学習した受験者に対して若干のメリットを与えるとともに、今後の「解答と解説」の活用を図ることをも目的としました。
- ⑧1，2級同一テーマでの出題については、同一設問での出題のほか、設問の仕方、ヒントの出し方により難易度に差を設けました。

(5) 1級、2級、3級のレベル格差及び、各級における求められる（望まれる）能力レベルの考え方

後記参考1「級の難易度（レベル格差）の考え方」（表）を参照のこと。

後記参考2「添乗員の各級における求められる（望まれる）能力レベル」を参照のこと。

(6) 能力評価対象項目（一覧表）について（後記参考3、参考4）

添乗業務遂行における個別の対応上、あるいは当面の問題処理上の知識、技術等のどちらかというハウ・ツールを教え込むのでは、一過性の応用力に欠ける能力しか身に付かない恐れがあることは教育界では周知されていることです。

もちろんハウ・ツールも重要であることは言うまでもありませんが、そのハウ・ツールも含めて求められる総合的な能力を構成する基本となる各能力要素に目を向け、その能力の向上に取り組むのがバランスの取れた真に優秀な添乗員の育成に繋がるものと考えられます。

能力認定試験で出題された問題が、その各能力要素のどの項目にそれぞれ対応するのか、あるいは、いくつかの項目を複合的に含有するのか等を意識しながら出題すると共に各項目の重要度合いを勘案して、問題が特定の能力を問う問題にばかり偏らないようバランスをとることも大切と考えています。

また、出題された問題が、どの能力を対象（評価）としようとしているのかを示すことにより、添乗業務に必要な能力を可能な限り判りやすく明らかにして、今後の添乗員の自己研鑽の道標に、受験者のための学習の参考におよび、添乗員の教育に携わる各位に指導のポイントを考える際の一つの指針にして頂ければと考えております。

なお、この一覧表の内容（用語の定義、能力項目の検証、能力内容の明確化等）については、今後もさらに精査し、精度を向上させていきたいと考えております。

参考 1

資格認定試験の「級の難易度（レベル格差）の考え方」（英語を除く）

出題の際の級の難易度（レベル格差）は主に下記の各項目を組み合わせ調整する。

1. 業務知識（含一般教養）【選択・穴埋め・〇×・記述式】

考慮すべき項目	1級	2級	3級
□問題自体の難易度	高い	低い	基礎的で容易
□要求される解答は	記述式中心	選択式中心	〇×、選択中心
□要求される解答数	多い	少ない	少ない
□解答を導くヒント	少ない	やや多い	多い
□問題の深さと範囲	比較的深くて広い	比較的浅くて狭い	浅くて狭い

2. 実務【記述式】

□問題の生じた原因がどちらかと言うと	問題をよく読みこまないと見つけにくい	比較的判り易い又は明示されている	添乗員としての経験の浅い人、ないしはこれから添乗員になるうとしている人が、添乗業務を的確に実施するための基本動作を理解しているかを問う問題とする
□問題の生じた原因はどのようになっているか	複数以上の要因が影響しあっており、時には複雑に絡み合っておりその分析には困難が伴う場合もある	一つ乃至二つ程度の要因から成り立っており。その解析は比較的容易である	
□解決に向けての対応方を考える際には	数通りの検討が必要で当面の対応では解決しない	比較的当面の対応を行えばとりあえずは良い	
□適切な対応策を考える際には	判断が分かれがちになり対応策の選択には十分な検証が必要な場合もある	比較的に判断しやすく、対応策も選択しやすい	
□解答を考えるに当って	考察、考慮すべき要素や背景が多々あり、俯瞰すべき範囲も広く当面の処理、対応では要求課題への解答として不足する	一定の要素や背景を考慮すれば良い場合が多く、考察の範囲も比較的限定的。主に当面の対応を導き出せば要求されるを満たす	
□法的背景を踏まえて解答を考える必要のある問題の場合は	その根拠を自らが導き出す、時にはその課題についても問題には記述が無い場合自らに発見を求められる場合もある	注意すればその課題が要求されているのに気づく又は解答を指示されており、根拠等についてはヒントが提示されている場合もある	

添乗員の各級に求められる（望まれる）能力レベル

業務知識・実務

1 級：他の添乗員の模範となる能力を所持している。

- ・幅広い添乗知識、添乗技術、経験、ネットワークを有しており、的確かつ効率的な旅程管理を遂行することができる。
- ・どのようなトラブルに遭遇しても、経験やネットワークを駆使して、的確かつ効率的な対処を行うことができる。
- ・ツアーの形態や旅行先に左右されず、また、あらゆる客層に対しても常に高品質な添乗サービスを遂行することができ、多くのファンを獲得している。

2 級：状況に応じて柔軟な対応ができる能力を所持している。

- ・基礎的な添乗知識、添乗技術を応用し、的確な判断に基づいた旅程管理を遂行することができる。
- ・難易度の高いトラブルに対して、自らの判断で的確な対処を行うことができる。
- ・多種多様なツアー形態、旅行先、客層に対しても、自らの力で、質の高い添乗サービスを遂行することができる。

3 級：基本的な添乗が十分に行える能力を所持している。添乗員としての基本的な行動を十分とることができる能力を所持している。

- ・基礎的な添乗知識、添乗技術を有しており、マニュアルにそった旅程管理を遂行することができる（と思われる）。
- ・発生頻度の比較的高い基本的なトラブルに対して、マニュアルや他者のアドバイスを受けることにより対応することができる（と思われる）。
- ・基本的な接客技術を有している。日帰りバス等のツアー形態においては、他者のアドバイスを受けながら、安定した添乗サービスを遂行することができる（と思われる）。

語学（英語）

1 級：相手の言うことを正しく聞き取ることができる。また、こちらの言いたいことを適切に表現することができる会話力を有している。

読解力、語彙については、英検準 1 級程度のレベルを目安とする。

2 級：恥ずかしくない程度の英語で、相手に誤解されることなく自分の言いたいことを相手に伝えることができる等、お互いに意思の疎通ができる会話力を有している。

読解力、語彙については、英検 2 級程度のレベルを目安とする。

13 平成 24 年度学科試験問題の概要一覧

①学科試験問題〈国内（1級・2級）〉概要

科目	問 題（正誤、選択、記述）	配点
業 務 知 識	1級・2級 ① 旅行業約款、特別補償規定に関する正誤及び理由を記述する問題	20
	② 旅程保証、JR、温泉地、日本の祭等に関し選択、記述する問題	25
	③ 観光地の写真を見て名称と所在地都道府県名を記述する問題	10
	④ 説明文から観光名所等の名称を記述、選択（四択）する問題	15
	⑤ オリンピックの開催地、記載特色をもつ都道府県名を記述する問題	10
	⑥ 説明文から該当する語句（一般教養）を選択（四択）する問題	10
	⑦ 話題性のある社会現象、言葉を選択し記述・説明する問題	10
出題趣旨	① 旅行業約款、旅程保証等に関する十分な理解力は身に付いているか。 ② 旅行事情、観光地理等添乗業務に不可欠と思われる基礎知識は十分か。 ③ 募集パンフレット、新聞・テレビの旅番組等に頻繁に登場する観光地等について業務知識として身に付いているか。 ④ 社会人としての教養（一般常識）が身に付いているか。 ⑤ 日頃からテレビ・新聞等のニュース等に目を向けているか。	
科目	問 題（記述）	配点
実 務 区 分	1級・2級 ①（共通）出発当日の受付時、単独参加で耳の不自由なお客様が。添乗指示書にはこのお客様に関する特記事項には記載がなく…。	35
	②（共通）信号待ちしていたバスにトラックが追突…。お客様は全員無事のようなが、この後の日程は予定通りには…。	35
	③（共通）紹介した昼食の店を利用したお客様数人が下痢症状を…。	50
	④（共通）部屋の金庫に入れたお客様の貴重品が盗難（？）に…。金庫に入れるよう案内した添乗員の責任は…。	40
	⑤（共通）観光終了後、バスガイドの人数確認を信用して出発……。しばらくしてお客様を置き去りにしてきたことが判明…。	40
出題趣旨	①添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作が身に付いているか。 ②旅程管理上の問題発生、旅行日程に影響が出る恐れのあるトラブル等への適切な対応力が身に付いているか。 ③トラブル及びクレーム等への迅速で的確な対応力が身に付いているか。 ④お客様の安全確保、保護、急病、怪我、盗難等に迅速で的確に対応できる能力が身に付いているか。	

（注） 1・2級で同一テーマで出題がなされている場合、設問で難易度を調整しています。

②学科試験問題〈総合（1級・2級）〉概要

科目		問題（正誤、選択、記述）	配点
業 務 知 識	1 級 ・ 2 級	① 旅行業約款、特別補償規定に関する正誤及び理由を記述する問題	20
		② 旅程保証、時差、帰国時の通関等に関し選択、記述する問題	25
		③ 観光地の写真を見て名称と所在地国名を記述する問題	10
		④ 説明文から観光名所等の名称を記述、選択（四択）する問題	15
	共 通	⑤ オリンピックの開催地、記載特色から都道府県名を記述する問題	10
		⑥ 説明文から該当する語句（一般教養）を選択（四択）する問題	10
		⑦ 話題性のある社会現象、言葉を選択し記述・説明する問題	10
出 題 趣 旨	① 旅行業約款、旅程保証等に関する十分な理解力を身に付けているか。 ② 旅行事情、観光地理等添乗業務に不可欠と思われる基礎知識は十分か。 ③ 募集パンフレット、新聞・テレビの旅番組等に頻繁に登場する観光地等について業務知識として身に付けているか。 ④ 社会人としての教養（一般常識）が身に付いているか。 ⑤ 日頃からテレビ・新聞等のニュース等に目を向けているか。		
科目		問題（記述）	配点
実 務 区 分	1 級 ・ 2 級	①（共通）出発日の受付時、単独参加で目の不自由なお客様が。指示書にはこのお客様に関する特記事項は全く記載がなく…。	35
		②（共通）下車観光中、添乗員の指示に従がって（？）バス車内におおいたお客様の貴重品が入った荷物が盗難に…。	35
		③（共通）観光終了時の集合時間にお客様が遅れ、本体は出発…。 該当のお客様は添乗員とタクシーで本体に合流したが…。	50
		④（共通）徒歩観光中、早く切り上げてホテルへの希望が…。 行程を短縮した結果、一部のお客様から苦情が発生…。	40
		⑤（共通）帰国便が2グループに分かれることが現地で発覚。 2組のお客様は1日遅れの便で帰国することに…。	40
出 題 趣 旨	① 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作が身に付いているか。 ② 旅程管理上の問題発生や旅行日程に影響が出る恐れのあるトラブル等への適切な対応力が身に付いているか。 ③ トラブル及びクレーム等への迅速で的確な対応力が身に付いているか。 ④ お客様の安全確保、保護、盗難等に迅速で的確に対応できる能力が身に付いているか。		

（注）1・2級で同一テーマで出題がなされている場合、設問で難易度を調整しています。

平成24年度「(添乗)実務(記述式解答)問題(国内)」の「能力評価対象項目」一覧表

	問題の概要	能力項目 (◎印は主たるものを表す)													
		級別	知識	法約	判断	指導	企画	表現	折衝	社会	倫理	責任	積極	技術	
実務	①ツアー初日の集合時、一人参加で耳の不自由なお客様が(指示書には何等記載のない)・・・。	各級共通	◎	◎	◎			○	◎	○	○	○			
	②信号待ちしていたバスにトラックが追突、お客様は無事のようにだが、この後の日程に影響が・・・。	各級共通	◎	◎	◎	○	○	○	◎	○		○	○	○	
	③添乗員が紹介した昼食のレストランで食事をしたお客様が下痢症状に・・・。	2	○	◎	◎	○		○	○	○	○	◎		○	
		1	○	◎	◎	◎	○	○	◎	○	○	◎		○	
	④ホテルの部屋の金庫に入れておいたお客様の貴重品が盗難に。案内した添乗員の責任は・・・。	2	○	◎	○	○		○				◎	○	○	
		1	○	◎	◎	○		◎		○		◎	○	○	
	⑤観光終了時、バスガイドの人数確認を信じて出発。その結果、お客様を置き去りに・・・。	各級共通	○	◎	◎	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎	○	○	
	対象項目数計	◎主たる項目	2	7	6	2		2	4	1	1	3			
	○関連項目	5		1	4	3	5	1	5	3	4	4	6		
	計	7	7	7	6	3	7	5	6	4	7	4	6		

(注) 1、能力項目に含む主たる内容

- ①知識＝観光地理・添乗関連業務知識 ②法約＝旅行業法・各種約款、その他関連法令 ③指導＝リーダーシップ、説得力、統率力 ④企画＝旅行企画・行程変更、付加価値 ⑤表現＝対人感受性、意思疎通 ⑥折衝＝交渉力、 ⑦社会＝社会性、公序良俗、公平さ、バランス感覚、マナー ⑧積極＝フットワーク、チャレンジ精神 ⑨技術＝添乗技術(代替手配、引率・誘導、各種アサイン、グループ融和策等の添乗業務に独特と思われる技能)

2、問題に含まれる能力の判定

- ①その問題を解決するに当たって重要度の高いと思われるものを◎、関連して必要と思われるものを○で表示した。

3、今後の課題

- ①能力項目の追加・削除および充実。 ②能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。 ③今後の問題作成、研修内容等への反映。

平成 24 年度「(添乗) 実務(記述式解答)問題 (総合)」の「能力評価対象項目」一覧表

	問題の概要		能力項目 (◎印は主たるものを表す)													備考
			級別	知識	法約	判断	指導	企画	表現	折衝	社会	倫理	責任	積極	技術	
実 務	①ツアー初日の集合時、一人参加で目の不自由なお客様が受付に…。		各級 共通	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○		
	②下車観光中バス車内においてあったお客様の荷物が盗難に…。		2 1	○ ◎	◎ ◎	◎ ◎	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	○ ◎	○ ○	○ ○		
	③観光終了後の集合時間にお客様が遅れ、添乗員の責任と諸費用は…。		2 1	○ ○	◎ ◎	○ ◎	◎ ◎	○ ○	○ ○	○ ○	○ ○	◎ ◎	○ ◎	○ ○		
	④徒歩観光中、一部のお客様から早く切り上げてホテルへの要望が…。		各級 共通	○	◎	◎	◎	○	○				◎	◎	○	
	⑤帰国便が2グループに分かれ、2組のお客様は1日遅れで帰国に…。		各級 共通	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎	○	○	◎	○	○	
対象項目数計	◎主たる項目		/	3	7	6	4	1		1			5	2		
	○関連項目			4		1	3	2	7	5	4	6	2	3	6	
	計			7	7	7	7	3	7	6	4	6	7	5	6	

(注) 1、能力項目に含む主たる内容

- ①知識＝観光地理・添乗関連業務知識 ②法約＝旅行業法・各種約款、その他関連法令 ③指導＝リーダーシップ、説得力、統率力 ④企画＝旅行企画・行程変更、付加価値 ⑤表現＝対人感受性、意思疎通 ⑥折衝＝交渉力 ⑦社会＝社会性、公序良俗、公平さ、バランス感覚、マナー ⑧積極＝フットワーク、チャレンジ精神 ⑨技術＝添乗技術（代替手配、引率・誘導、各種アサイン、グループ融和策等の添乗業務に独特と思われる技能）

2、問題に含まれる能力の判定

- ①その問題を解決するに当たって重要度の高いと思われるものを◎、関連して必要と思われるものを○で表示した。

3、今後の課題

- ①能力項目の追加・削除および充実。 ②能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。 ③今後の問題作成、研修内容等への反映。

③学科試験問題（3級）概要

第1問 旅行業約款・旅程保証に関する問題（10問・配点20）

正誤問題：○×

第2問 業務知識問題（20問：配点：20）

- ・歴史にまつわる日本各地の地名：該当地名記述問題
釧路湿原、青森市、霞ヶ関、静岡市、大阪城、松山市、種子島
- ・日本の国立公園：該当国立公園選択問題
大雪山、陸中海岸、中部山岳、瀬戸内海、西表石垣
- ・日本の世界遺産登録登録地：該当地名記述問題
日光（の社寺）、（古都）京都（の・・・）、広島（平和記念碑）、小笠原（諸島）、
白川郷（・五箇山・・・）、琉球（王国・・・）、石見（銀山・・・）、紀伊（山地・・・）

第3問 業務知識問題（14問：配点：14）

- ・難読地名（記述問題）
中標津、角館、馬籠宿、間人、小豆島、対馬、西表島
- ・温泉地の特色から温泉地名を答える問題（四択問題）
定山溪温泉、酸ヶ湯温泉、鬼怒川温泉、舘山寺温泉、（南紀）白浜温泉、
あわら温泉、嬉野温泉

第4問 観光名所等の特色から該当の観光名所名を記述す問題（10問：配点：10）

富良野、白神山地、袋田の瀧、善光寺、若草山
錦帯橋、天橋立、四万十川、高千穂峡、ハウステンボス

第5問 添乗員の基本動作、言動についての問題（8問：配点：16）

（正誤問題）

- ・旅行参加中に病人やけが人が発生した場合の費用負担は……………
- ・バスが渋滞に巻き込まれ予定の列車に間に合わない……………
- ・お客様の自由時間に添乗員自身の情報収集の時間を……………
- ・観光時の駐車場から観光施設の入口までの誘導は……………
- ・バスでの帰着時、家の近くを通るのでそこで下車させて欲しいと……………
- ・同じ道での往路復路、バスの座席の左右入れ替えは……………
- ・最終日程表に記載された集合時間前の受付開始は……………
- ・お客様との会食における添乗員の席は空いた席に……………

第6問 実務問題（1問：配点：20）

（記述問題）

募集型企画旅行の受付時、3名で申込み済みのお客様から1名増えたので、
4名で行きたいとの申し出が……………。

この場合の対応方は？

14 国内及び総合1級二次試験科目の内容

小論文

「添乗員能力資格認定試験1級」に認定された添乗員がツアーに同行すると知った場合、①「お客様」、②「旅行会社」はどのような期待をするか、期待に応えるためにはどのような手法をとるか及び③「お客様アンケートに対する意識」の中から1つを選んで回答する問題。

15 平成24年度の試験結果及び年度別申請者数・認定者数

年 度		総合1級	総合2級	国内1級	国内2級	3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
16年度	申 請	27名	16名	7名	16名		66名
	認 定	16名	11名	3名	12名		42名
17年度	申 請	68名	55名	43名	70名		236名
	認 定	26名	33名	17名	47名		123名
18年度	申 請	16名	16名	11名	8名		51名
	認 定	8名	8名	9名	6名		31名
19年度	申 請	35名	21名	22名	22名		100名
	認 定	23名	11名	13名	17名		64名
20年度	申 請	20名	15名	23名	43名		101名
	認 定	7名	9名	10名	19名		45名
21年度	申 請	8名	20名	8名	23名	92名	151名
	認 定	5名	14名	4名	17名	87名	127名
22年度	申 請	22名	13名	18名	37名	56名	146名
	認 定	14名	8名	12名	28名	49名	111名
23年度	申 請	19名	18名	16名	33名	75名	161名
	認 定	6名	13名	10名	17名	67名	113名
24年度	申 請	17名	11名	14名	34名	91名	167名
	認 定	10名	7名	6名	18名	89名	130名
計	申 請	554名	575名	376名	661名	314名	2,480名
	認 定	239名	321名	162名	383名	292名	1,397名

Ⅱ 学科試験の採点について

1 採点にあたっての考え方：「業務知識」「実務」)

(1) 加点主義とする。

- 1) 誤字、かな多用等があっても減点は最小限に。

好ましいことではないが、社会常識を推し量るための一般教養的問題でもあること、国語(漢字)の試験ではないこと等から昨年と同様、減点要素とはしないこととしました。

- 2) 誤字、かなでの記述等を減点の対象とする場合

漢字での解答が指定されている場合、解答で要求されている固有名詞(都道府県名、観光地名、人物名等)については、誤字、かな等による解答は減点対象としました。

今年度の解答で特に目立ったものを下記に挙げておきます。()が正しいものです。

白川豪(郷)、岩(石)見銀山、秋吉(芳)洞、洞谷(爺)湖、水全(前)寺公園、戸(渡)月橋、白上(神)山地、粟(芦)原温泉、百(白)夜、など

- 3) 実務問題における記述式解答への対応

解答文全体から総合的に解答者の言わんとしていることを読み取り加点することとしました。

実務問題は解答を記述式で求めており、本来、問題の対応方及び考え方等を論理的に体系立てて(すなわち、重要度合いを考慮しつつ、実際の添乗業務の際の手順に基づいて)簡潔にかつ要点を洩らさずに記述することが必要です。

しかし、解答の半数近くが思いついたままに記述されているようなので、全体の文章から解答者の意を読み取る努力をし、採点の判断を行うこととしました。

- 4) 会社の指導と思われる解答への対応

記述された対応方や考え方(たとえば、手配ミスによりトラブルが発生した場合等の際には、お客様に事実＝手配ミス等を告げる前に先ず、会社に連絡する等)にやや、疑問があったとしても企画旅行会社あるいは派遣会社等の指示・指導によるものと思われる対処方については減点対象にはしないことにしました。

(2) 採点のポイント(実務問題：記述式解答問題)について

- 1) 出題趣旨を踏まえた記述内容の重視

解答文全体の趣旨が、出題意図を踏まえた内容か、論理に妥当性があるか、文章の流れに無理はないか、記述内容に矛盾はないか、脈絡は系統だっているかを重視しました。

- 2) 解答(例)のポイントの充足度合いの確認

実務問題については、各設問ごとに採点者が模範解答とも言えるもの(解答(例)のポイント)を作成し、その中から特に重要な必須項目をキーワードとして位置づけ、その各項目がどの程度触れられどのように記述されているかを確認しました。

- 3) 解答(例)のポイント以外の解答への対応

問題の解釈や課題の捉え方により、出題者が想定した解答(例)のポイント項目以外の解答も当然あり得るので、妥当と考えられる場合は積極的に加点を行いました。

なお、出題者の想定を上回る解答があった場合にも、当然のことながら積極的に加点(加点主義を基本)を行いました。

解答(例)のポイントの各項目を満たし、さらに要求されている解答の範囲と深さを上回る記述があった場合には、積算上満点を超えることも考えられますが、満点にとどめることとさせて頂きました。

(注) 記述式解答問題での「解答(例)のポイント」について

解答(例)のポイントとは、上述のようにこのポイントに記述された項目についてはしっかりと触れて解答して頂きたいという項目であるとともに、採点の基準にもなるものです。

「業務知識」では一部の記述問題を除き、正解のある問題を出題していますので、この部分は「解答のポイント(解答)」と表示して正解を示しています。

しかし、「実務」の記述式解答問題については、「解答(例)のポイント」はいわば模範解答とも言うべきものですが、問題の状況、設定等のニュアンスの捉え方、企画旅行会社及び派遣会社のルール等によっては、若干解答が変わって来る可能性があり、その解答は不正解とまでは断定できないものがあると想定されます。

特別委員会(問題作成委員会)では、記述式解答問題については、上記に記したような理由により「絶対的な正解はない」ということも認識しています。

出題者としては、慎重に精査して「解答(例)のポイント」を作成しておりますが、上述の理由から記述式解答問題については、出題者が示した解答以外の解答も妥当性が認められれば受け入れるという意志を「解答(例)のポイント」として表現しているものです。

なお、「法令・約款及び判例」等に関連する記述については、平易を旨とするため、個別の用語の法的な定義、用語及び、表現等にはあまりこだわらずにリライトしている場合もありますので、ご承知おき願いたいと思います。また、法令・約款及び判例等の正確な表現及び内容詳細等については当該法令・約款及び判例等の原文を参照願えればと思います。

(3) 点数配分の考え方

1) 業務知識

難易度が高いと思われる問題にウエイトを置きましたが、加点主義から一部の得点し易いと考えられる問題(時事用語等)にも一定の配点をしました。

2) 実務

解答を考えるにあたって複数の要因を配慮する必要がある問題、法的背景を踏まえた問題及び、当面(当日)の処理だけではなく将来(翌日以降)の日程等にも配慮すべき問題等それぞれにウエイトを置いて配点しました。

(4) 採点事務作業(記述式解答問題)

記述式解答の問題については可能な限り基準がぶれないように配慮しました。

1) 設問ごとに集中採点

解答者属人ごとにはではなく、各問題ごとに同じ設問の全員分の解答を集中して採点し、採点者の体調や先入観等による採点のブレを防ぎました。

2) 一定時間内での集中採点

可能な限り一定の時間内に全答案の採点を終了させるよう心がけ、タイムラグによる採点基準の乱れの防止に努めました。

3) 見直し励行

上記1) 2)を繰り返して全体の見直しを行い、採点に際してのブレ等の発見と修正に努めました。

2 採点の感想

(1) 業務知識 (○×、四択、穴埋め、選択式解答等)

- 1) 昨年度に引き続き、一般教養を加味した「業務知識」として科目編成を行いました。
- 2) 前にも触れているとおり、解説書等による事前学習により、出題傾向を把握できている受験者が見受けられるようで、一部ではありますが、従来の解答より向上しているのではないかと思います。
- 3) 業法・約款については、この試験対策の一助として昨年度から開催しているeラーニング講座の効果も多く見受けられたように感じました。一方相変わらず理解力が身に付いていない、あるいは約款に対する認識が甘い受験者も目立ちますので、添乗員のみならずスタッフの方々への今後の回を重ねた研修会、勉強会等の開催の検討も重要ではと感じています。
- 4) 日頃から意識して添乗業務に必要な観光地理や、JR・航空会社・出入国・検疫・時差計算等の基本的な知識を勉強している人(正確に記憶している)と何となく過ごしている人(知っている、聞いたことはあるが正確には覚えていない)との違いが浮き出ています。正確に覚えていないのであやふやな解答を記入したと思われる例も多く見受けられました。
- 5) 一般教養的要素の高い問題については、ことさら教養を求めて勉強することを要求しているのではなく、旅行・添乗関連の新聞記事やTVニュースに少し注意をして読み、見て頂ければ、解答可能な問題であると思っております。
- 6) この科目において、今回一般的な知識を問う問題のほか、日本の都道府県の特徴、オリンピックの開催都市、時事用語に関する問題等を出題しましたが、全体として、私たちが住んでいる日本国内のことをあまりにも知らなさ過ぎる、また新聞・テレビ等のニュースを全く見たり、聞いたり、読んだりしていないのではという感じを今回もまた抱かざるを得ませんでした。
- 7) 業務知識(100点満点)の級別最高点、最低点、平均点は下記の通りでした。

国内1級	: 最高点87点、	最低点49点、	平均点68点
国内2級	: 最高点83点、	最低点37点、	平均点67点
総合1級	: 最高点88点、	最低点50点、	平均点71点
総合2級	: 最高点83点、	最低点37点、	平均点63点
3級	: 最高点96点、	最低点42点、	平均点89点

(2) 実務(記述式解答問題)

- 1) 「平常時」、「異常時」、「地位と責任」の3科目を一つの科目としてまとめ、「添乗実務」としての科目での出題を継続しています。
 - 2) 特に実務問題に関しては、全体的に解答の記述方が論理的になってきていることがうかがえます。解答の精度も向上しており、得点数も年毎に向上している受験者が増えているように感じられました。
 - 3) 一方、頭の中で整理しないで書き始めた結果でしょうか、記述内容の前半部分と後半部分とで論理的におかしい、すなわち矛盾した記述の解答も何件か見受けられました。
 - 4) 誤字、誤記、漢字・かな混在記述、脈絡のない文言の羅列等については、相変わらず今回も多く見受けられました。また、限られた仲間、社会だけで使われる一般的でない略語、あるいは解答枠内を大きくはみ出した記述や、記述内容を何本もの矢印で移動させたり付け加えたりしたメモ書きのような答案も何件か見受けられました。
- 総じて、良い(正しい)日本語を用い、よい文章を書こうという意欲に乏しいと感じられる添乗員が多いように思われます。

優れた添乗員として信頼され、尊敬されるには、お客様との会話においては勿論のこと、文章作成においても自分の国の言語、文化を大切にすることが重要だと思うのですが。

- 5) 問題をよく理解しないまま解答を考えると当面の問題の処理方に終始することになってしまいます。

問題によっては、今日の昼間に発生した問題がその場の処理だけではなく、明日以降も対応が必要になることは日程表をよく見れば分かるようになっています。

日程表も設問文もそのような意図を持たせて作成しているからです。

また、解答も単に当面の対応策を脈略も無く書き連ねるだけでは間違っていないのですが、この試験の解答としては不足していることとなります。

出題意図に呼応した様々な対応策やその優先順位、結果の想定と影響及び、必要によっては法的背景等も踏まえた記述が求められているからです。

- 6) 旅程保証の意味、債務不履行との違い、旅程保証、特別補償と損害賠償の違いを理解できていない受験者は相変わらず多く見受けられます。一例を挙げれば、
- * 日程表記載事項からの変更と旅程保証との関係 (総合問 4)
 - * 特別補償制度が適用される「企画旅行参加中」の意味 (国内問 3)
 - * 旅程保証が免責となる諸条件 (国内問 2)
 - * 紛失、置き忘れ、盗難に対する特別補償制度適用の有無 (国内問 4、総合問 2)
 - * 旅行契約締結と特別補償制度適用との関係 (総合問 5)
 - * 自由行動中における特別補償制度適用の有無 (総合問 3) など。

- 7) 日程表に記載された旅行サービスが提供できなかった場合はすべて旅程保証の対象となり変更補償金を支払わなくてはならないと誤った理解をしている添乗員が大半を占めているようです。(免責事項の理解力欠如及び契約不履行の理解不足)

例：国内 1・2 級問 2 の第 2 問における交通事故のための予定観光地の観光不可になった問題、あるいは総合 1、2 級問 4 の第 2 問における一部のお客様の要望による観光地カット (短縮) の問題では、半数を超える人が旅程保証制度が適用されると解答しているなど、旅程保証制度適用の有無に対する理解力が不足していると思われる。

- 8) 試験結果から判断すると、この試験に受験資格のある添乗員 (ベテランと言う意味) であっても、添乗員の評価が添乗日数の多少及び、お客様のアンケート評価で行われている現実もあって、多くの人は旅程管理業務、約款の内容等の理解が不正確なまま添乗していることが実態であるように思われます。
- 9) 今年度は過去出題の問題を若干アレンジした問題をも出題していますが、過去の「解答と解説」に記載した解答のポイントを熟読していると思われる解答の記述も何件か見受けられました。解説書、あるいは TCSA のホームページによる事前学習が根付きつつあるように思われ、出題者として嬉しく感じています。
- 10) 事故・トラブルが起きた際の当面の処置、対応等についてはまずまずの解答が得られていますが、法令・約款を背景とした問題には明確な解答がなされていないのが実態のように思われます。
- 11) 添乗員は添乗経験を積むことに専念しており、旅程管理の遂行に必要な不可欠及び、自分の身を守ることに繋がる法令・約款の理解についての学習がやはり今年も大きく不足している添乗員が少なくないことが露呈しているようです。

- 12) 実務問題 (200 点満点) の級別最高点、最低点、平均点は下記の通りでした。

国内 1 級	：	最高点 161 点、	最低点 105 点、	平均点 128 点
国内 2 級	：	最高点 163 点、	最低点 91 点、	平均点 126 点
総合 1 級	：	最高点 182 点、	最低点 87 点、	平均点 131 点

総合２級　：　最高点１４４点、　最低点８９点、　平均点１１７点

(3) 英語

昨年同様、旅行及び旅行業に関連の深い英文を中心に出題しました。他の一般的な英語の試験問題に比べると、現役に添乗員にとっては取り組み易く、また理解し易い文章が多かったかと思えます。

点数結果（１００点満点）

１級　：　最高点８９点、最低点４０点、平均点６９．６点

２級　：　最高点９６点、最低点４４点、平均点６７．１点

上記の成績結果について、昨年と比べると、１級で約２０点、２級で約１３点、平均点が上がっており、昨年よりもリスニング問題を増やしたため、両級ともリスニング（聞き取り）力はあると言えます。ただし、両級とも、最高得点と最低点の差が大きく開いていて、英語力の差がかなりあることを物語っています。

また、内訳を見ると、両級とも、リスニング（聞き取り）力がありますが、ディクテーション（書き取り）能力がかなり劣る結果を呈しています。ディクテーションについては、それほど難しい語句を選んでいるわけではありません。両級ともディクテーション能力を高めることが大きな課題と言えそうです。

添乗員にとっての英語力とは、相手の言うことを正しく聞き取り、こちらの言いたいことを正しくまた適切に表現するという会話力が主となります。レベルの高い完璧な英語力というより、あまり恥ずかしくない程度の英語を話し、相手に誤解なく理解され、また相手の言うこともほぼ正しく理解できるというレベルの能力が望ましいところです。

しかし、会話力だけを高めることは不可能で、文書類を読みこなす力＝読解力をつけることによってその能力は高まります。実際現地でも、英語で表された標識・展示物・パンフレットなどを理解し、お客様に重要な情報としてご案内する場合もあるでしょう。

読んで理解するための勉強は、俄仕立てでは到底不可能です。語学の基本となる、文法、語彙、構文の知識を高めることも必要です。文法に対する理解は、複雑なものは不用で基本的な部分で十分ですから、苦手な人は、中学時代の教科書・参考書をもう一度復習することをぜひお勧めいたします。きっと得るところが多いはずですよ。

また、慣用句、熟語も多く知れば知るほど表現は豊かになりますし、英語全体のレベルが上がっていくことは間違いありません。

いずれにせよ、インターネットの旅行関連の英語サイトなど、英文の教材には事欠きませんので、日ごろから英文に接する機会を増やして、英語らしい言い方に慣れ、語彙を増やし、英語の総合力を高めるよう心がけて欲しいと思います。そうすると、英語がきっと楽しくなってくるでしょう。

ツアーの運営という重要な任務を遂行するわけですから、的確な情報収集によってお客様の安全を確保したり、現地の人々との接触によってお客様との温かい交流を演出したりなど、英語力を十分に発揮して大いに活躍して頂きたいものです。大切なお客様のため、崇高な業務のため、そして自分自身のために、これからも業務に頑張ってください。

平成24年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて

今回で17回目となる当試験制度は、平成8年に当協会の設立10周年記念事業の一つとして導入したのですが本年も無事終了することができました。

当協会の資格認定制度は、添乗員の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行うこと、添乗員の社会的地位の向上に資することを目標として実施しているものです。

また、この資格認定試験に一人でも多くの添乗員の方々がチャレンジされ、資格認定された方々が旅行業界で多数活躍して頂くことで、当業界での添乗員の能力認定の重要性に対する認識が高まるとともに、社会的にもそれに相応しい評価を受け、派遣会社および旅行会社からもそれ相応の待遇を受けられるようになることを目指し、当協会においても引き続き活動しております。

本試験の問題につきましては、業界の内外から一定の評価が受けられるよう、添乗実態に即した状況設定を行った上で、解答を記述式にする等の工夫を凝らして、一定の添乗業務経験を有しないと解答が導き難い内容となるよう作成しており、また、問題作成、採点および解説の記述等につきましては、協会の「添乗員能力資格認定委員会」の中に、「学科試験特別委員会」を設置して、旅行業界で長年に渡って活躍されるとともに添乗員派遣業務にも従事した経験を有しかつ、添乗業務にも精通している方々を委員に迎えて執筆して頂いており、状況によっては現役ベテラン添乗員の方々、旅行業界等関係業界の方々の意見も聴取しながら、可能な限り添乗業務の実態の即した問題の作成、解説の執筆を行うよう努力しております。

さらに、昨今の消費者対応の重要性を見据えて、的確な添乗業務の遂行が行われるように各種法令・約款について、しっかりとした実務的知識が修得されているかどうかを問う問題の作成等に心掛けることにも努めております。

当協会といたしましては適切で実態に即した問題作りに引き続き傾注するとともに、より多くの添乗員の方々に本試験にチャレンジして頂けるよう、また、この資格認定制度の認知度を高めるべくPRをしていきたいと考えておりますので、添乗員の方々をはじめ添乗員派遣会社、旅行会社及び観光・旅行専門学校の皆様のなご一層のご理解、ご協力を賜りたく、よろしく願い申し上げます。

なお、本年につきましても、可否にかかわらず試験終了後の早い段階で学科試験の得点結果と全受験者の平均点をご本人に書面で通知して、受験者にご自身のレベルを把握して頂けるようにしておりますので、ここにご報告致します。

一般社団法人 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 竹内 一修