

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に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するべく取組んでおります。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増加し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」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か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利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としてご利用を頂きたく存じます。

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のお一層のご理解とご協力をお願いする次第です。

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」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、自分はいくら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。

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、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。

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) 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：国内及び海外の添乗業務（平成21年度に新設しました）

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）の資格を有する者。

- (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23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。）
- (3) 3級：資格は問いません

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級及び3級：平成22年12月1日（水）
- 1級二次：小論文提出

7. 試験実施地区

- 1級一次、2級及び3級：札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島、那覇

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、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。

(認定シール見本)



(グリーン)



(イエロー)



(ピンク)



(ブルー)

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の理解力。
- 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、権利の関係における理解度の有無。

(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（1級は英検準1級程度、2級は英検2級程度）を問います。

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級は日本語で出题する。
- 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、解答用紙に記入する。
- 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る。

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出題しています。

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、昨年度（平成21年度）より新設された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することとしています。

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出題と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を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。

従いまして、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、旅行に参加したお客様に対して計画通りに確実に

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、状況によってはその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暦をもつネイティブ・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にしていきます。

読解力、語彙力の問題は、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）

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、観光庁からも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が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
- ①昨年度新設の3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なお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。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ことを再認識・理解しています。

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) 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。

(5) 能力評価対象項目（一覧表）について（後記参照）

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・ツウを教え込むのでは、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・ツウも重要であることは言うまでもありませんが、そのハウ・ツウ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

添乗員能力資格認定試験「級の難易度（レベル格差）の考え方」（英語除く）

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
①問題自体の難易度	高い	低い	基礎的で容易
②要求される解答は	記述式が多い	選択・穴埋め式が中心	〇×・選択・穴埋め式
③要求される解答数	多い	やや少ない	少ない
④解答を導くヒント	少ない	やや多い	多い
⑤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】

①問題の生じた原因がどちらかと言うと	問題を良く読み込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ろうとしている人が、添乗業務を明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
②問題の生じた原因はどのようなになっているか	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	
③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	
④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	比較的判断しやすく対応策も選択しやすい	
⑤解答を考えるに当たって	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解答を満たす	
⑥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	その根拠は自らが導き出す、時にはその課題についても問題には記述が無いため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	

参考2

添乗員の各級に求められる（望まれる）能力レベル（英語除く）

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。
- ・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。
- ・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。

平成22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)											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
①集合受付後、ご夫婦で参加の奥様が骨折、ご主人も腰痛に	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	各級共通												
②観光移動中、バスが接触事故に遭遇、その後の日程は...	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	各級共通												
③観光時、集合時刻が過ぎてもお客様の皆様がお客様が現れない...	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	各級共通												
④宿泊先の旅館の部屋の金庫から貴重品が紛失(盗難?)	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	各級共通												
⑤自分勝手な言動を行うお客様に他のお客様から離団要請が...	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	2級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	1級	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	各級共通												
対象項目数計	◎主たる項目	1	9	9	9	3	5	5	2				1
	○関連項目	7				5	3	5	7	5	5	3	5
	計	8	9	9	9	8	8	5	9	5	8	3	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22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	
①観光移動中、バスが故障してその後の日程に大なる影響が	2級	○	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	◎	
	1級	○	◎	◎	○	◎	○	◎	○	○	○	○	◎	
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	1級	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	
②市内観光中、お土産店でお客様が怪我をして入院……														
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	1級	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	○	
③高齢のお客様が高山病?に、お客様はツアー継続を希望して														
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	1級	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	○	
④自由時間中にお客様が貴重品の入ったバッグをひったかれて														
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	2級	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	
	1級	○	◎	◎	◎	◎	○	○	○	◎	◎	◎	○	
⑤自分勝手な言動を行うお客様に他のお客様から離団要請が…														
	各級共通		◎	◎	◎	◎	○	○	○	○	○		◎	
対象項目数計	◎主たる項目		9	9	7	3	1				2	1	3	
	○関連項目				2	6	5	4	9	5	5	4	6	
	計		8	9	9	9	5	5	9	5	7	5	9	

(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。

13. 平成22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 共通	① 旅行業法、旅行業約款に関する正誤及び理由を記述する問題	20
		② 旅程保証、国立公園、温泉地等に関し選択、記述する問題	20
		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	10
		⑤ 日本の国土、国内外の著名な画家に関する記述・選択問題	18
		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	12
		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） 集合時受付直後、お客様が石段で転倒、入院することに…	40
		② （共通） 目的地へ向けて移動中、バスが接触事故を起こし その後の日程に大幅な変更が生じる可能性が……	40
		③ （共通） 観光時、集合時刻を過ぎたのにご夫婦のお客様が現れず、 その後の日程に影響が生じる可能性が……	40
		④ （共通） 客室の金庫に入れておいた貴重品が、翌日になって見たら 見当たらない。お客様は怒りで離団すると……	40
		⑤ （共通） 自分勝手な言動を行うお客様に、他のお客様の不満が爆発、 離団させると添乗員に強硬に要求を……	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、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	① 旅行業法、旅行業約款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	20
	2 級	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	10
	共 通	⑤ 日本の国土、国内外の著名な画家に関する記述・選択問題	18
		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	12
		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	①（共通）目的地に向けて移動中、バスが故障して立ち往生、その後の日程に大なる影響が……………	40
		②（共通）市内観光中のお土産店でお客様が怪我をし、数日間の入院が必要とのことで……………	40
	2 級	③（共通）高齢のお客様がユングフラウで高山病？に、お客様はそのまま観光の継続を希望して……………	40
		④（共通）自由行動中、バイクの二人組みにバッグをひったくられ、転倒して怪我を、ショックで翌日のOPをキャンセル…	40
		⑤（共通）自分勝手な言動を行うお客様に、他のお客様の不満が爆発、離団させると強硬に添乗員に要求をして……………	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、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

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（12問・配点24）

正誤問題：○×

第2問 代表的な名数詞、世界一、日本の内陸県、日本の世界遺産に関する問題
（20問：配点：20）

該当語句記述、及び選択問題

日本三名園、日本三名山、日本の三奇矯、三古湯、日本の三大湖
世界一の広さ、大きさ、長さ、高さをもつ湖、島、川、山
京都、原爆ドーム、紀伊山地、知床、白川郷

第3問 温泉地の特色から温泉地名を選択する問題（10問：配点：10）

四択問題

十勝川温泉、 鳴子温泉、 湯西川温泉、 熱海温泉、 湯ヶ島温泉
あわら温泉、 湯ノ山温泉、 城崎温泉、 三朝温泉、 指宿温泉

第4問 観光名所等の特色から観光名所名を選択する問題（10問：配点：10）

四択問題

富良野市、 恐山、 中尊寺金色堂、 木曾川、 法隆寺
津和野町、 尾道市、 龍河洞、 知覧町、 都井岬

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：○×

身体の不自由なお客様のバスの席割について……………
団体記念写真の撮影タイミングについて……………
観光地カットの希望がでたので多数決で……………
ツアー受付時の伝達事項は出来るだけ詳しく丁寧に……………
添乗員が持参していた薬をお客様に……………
航空機が天候不良で欠航、発生する諸費用の負担は……………
国内ツアーにおけるチェックインは団体航空券のみで……………
ツアーの途中で一部別行動をとるお客様がいる場合は……………

第6問 実務問題（1問：配点：20）

記述問題

散策観光の途中で観光を早く切り上げて旅館に入りたいお客様とそのまま
観光を続行したいお客様との間で争いが。添乗員の対応は。

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。

15. 平成22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
計	申 請	518名	546名	346名	594名	148名	2,152名
	認 定	223名	301名	146名	348名	136名	1,154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、ひらがな・カタカナの多用による減点は最小限に

好ましいことではないが、社会常識を押し量るための一般教養的問題であること、国語（漢字）力のテストではないこと等から減点要素とはしないこととしました。

2) 誤字、仮名等での記述が減点対象とする場合

漢字での解答が要求されている場合、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）等について、誤字、仮名書きによる解答は減点対象としました。

3) 実務の問題における記述式解答問題への対応

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。

実務の問題は、解答を記述式で求めており、本来、同問題の対応方及び、考え方等を論理的に体系たてて（即ち、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、解答の多くが思いついたまま記述されているようなので、全体の文章から（こういうことを言いたいのであろうとの解答者の意を読み取る努力を行い）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（例えば、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・指導によると思われる対処方については減点要素とはしないこととしました。

(2) 採点のポイント（実務：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）のポイントとの充足度合いの確認

各設問に採点者が模範解答（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処

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。

4) 解答（例）のポイントを超える答案への対処

出題者の想定を上回る解答があった場合には、当然のことながら積極的に加点することとしました。

解答（例）のポイントの各項を満たし、さらに要求されている解答の範囲と深さを上回る

プラスアルファ的な記述があった場合には、積算上は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もらい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、所属派遣会社のルール等によっては、若干解答が変わってくる可能性があり、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。

誤解して頂きたくはありませんが、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、「絶対的な正解はない」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ないでリライトしている場合がありますので、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ェ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のある問題、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ェ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ブレ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) 見直しの励行

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、選択式解答問題等)

- ①昨年度に引き続き、一般教養科目を加味した「業務知識」として科目編成を行っています。
- 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、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が目立つので、添乗員のみならずスタッフの方々への今後の研修会、勉強会等の開催の検討が重要と感じています。

- 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業務知識の問題において、一般的な知識を問う問題のほか、日本の国土について、日本の国立公園、日本及び海外の著名な画家、時事用語に関する問題等を出題しましたが、全体として、日本国内のことをあまりにも知らなさ過ぎるという感じを今回も抱かざるを得ませんでした。

(2) 実務 (記述式解答問題)

- ①昨年度より、従来の「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、「実務」として科目編成を行っております。

- ②今年度は、特に「実務」問題の出題において過去に出題した問題をアレンジした問題も出題していますが、過年度の解説書を読んでいると思われるような解答もいくつ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ものと思量しています。

- ③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、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ように感じています。全体的に、解答の記述方がやや論理的になってきていることがうかがえ、解答の精度も向上しており、得点も年毎にアップしているように感じられました。

- ④誤字、誤記、漢字・かな混在記述については相変わらず多く見受けられました。また、語句の意味をよく理解しないままに用いたり、限られた仲間、社会だけで使われる一般的でない略語などもあり、若者言葉を書き連ねている答案も見受けられました。
- 総じて、良い（正しい）日本語を用い、良い（正しい）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いがすが……。
- ⑤国内・総合ともに共通していることは、問題の読み込み不足が目立つということです。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、日程表を見れば判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絡もなく書き連ねるだけでは間違っていないのかもしれませんが、本試験の解答としては充分ではありません。
- 出題意図に呼応したさまざま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、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。例を挙げれば、
- *特別補償制度が適用される「企画旅行参加中」の意味
 - *旅程保証が免責となる諸条件
 - *置き忘れ、紛失、盗難に対する特別補償制度適用の有無
 - *旅行契約締結と特別補償制度適用との関係
 - *自由行動中における特別補償制度適用の有無 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思っ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）
- 特に、総合1・2級第1問・問2におけるバス故障の問題では、80%以上の添乗員が免責事項を理解していないように感じられました。
- 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）であっても、添乗員の評価が添乗日数の多少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のが実態であるように思われます。
- ⑨今年度も過去出題の問題をアレンジした問題を出題していますが、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仕方が何件か見受けられました。（前述の②に関連）
- ⑩上記⑤でも触れましたが、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、ないしは明確な解答を行うことが出来ないのが実態のように思われます。

⑩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大きく不足していることが露呈しているようです。

(3) 英語

例年同様、旅行および旅行業に関連の深い英文を中心に出题しました。他の一般的な英語の試験問題に比べると、現役の添乗員にとってはとっつきやすく、また理解しやすい文章が多かったかと思います。

成績結果表

1級： 平均得点／62.7点（最高得点／82点 最低得点／44点）

＜内訳＞	問題1	（リスニング）	正解率	78%
		（ディクテーション）		37%
	問題2	（会話）		63%
	問題3	（慣用的表現）		66%
	問題4	（時事）		33%
	問題5	（観光）		88%

2級： 平均得点／53.9点（最高得点／93点 最低得点／43点）

＜内訳＞	問題1	（リスニング）	正解率	71%
		（ディクテーション）		22%
	問題2	（会話）		56%
	問題3	（慣用的表現）		38%
	問題4	（時事）		36%
	問題5	（観光）		81%

上記の成績結果の平均点を見れば、1、2級ともに、もう少し得点が上でもよかったのではと思います。両級とも、最高得点と最低得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、内訳をみると、両級とも、リスニング（聞き取り）力はあるが、ディクテーション（書き取り）能力が随分劣る結果を示しています。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はいませんが、冠詞（the）や前置詞（in, to）を抜かしたりするケースが多く見られました。両級ともディクテーション能力を高めることが、大きな課題と言えます。

また、時事英語の得点が低いのも両級に共通している特徴ですが、時事問題に関心を持つことは、話題が広がりますし、語彙も豊かになります。英字新聞を読むのはなかなか骨が折れますが、大きな話題となったときのキーワードは頭に入れておきたいものです。

今回平均点を下回った人は、この機会に是非自分の英語力を伸ばすための学習をスタートさせてください。平均点以上だった人も、これで満足せずさらに実用度の高い英語力を自分のものに

するため、日々英語に接する機会を保ち、英語の感覚を磨いてください。

添乗員にとっての英語力とは、相手の言う事を正しく聞き取り、こちらの言いたい事を正しくまた適切に表現するという会話力が主となるでしょう。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又相手の言う事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をする場合もあるでしょう。読んで理解するための勉強は、にわか仕立てではとうてい無理です。語学の基本となる、文法、語彙、構文の知識を高めることです。文法に対する理解は、複雑なものは不要で基本的な部分で十分ですから、苦手な人は、解説のところに書きましたように中学時代の教科書・参考書をもう一度復習することを是非お勧めします。きっと得るところが多いはずですよ。

また、豊富な語彙があれば表現も豊かになりますし、ものの考え方も広がっていきます。新しい言葉に出会ったら、同意語や反意語も合わせて覚えると自分の持つ語彙が増していきます。

また、慣用句（熟語idiom）を多く知れば、やはり表現は豊かになりますし、英語の全体のレベルが上がっていきます。大事な語句や慣用句は、一つの文章の中でそのまま覚えてしまうのが良い方法です。その際、できれば、声に出して紙に書いて覚えるとより効果的です。

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かないので、日頃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掛けてください。そうすると英語がきっと楽しくなってきます。

ツアーの運営という重要な任務を遂行する訳ですから、的確な情報収集によってツアーの安全を確保したり、あるいは、現地の人々との接触によってツアーの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いただきたいものです。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、これからも是非頑張ってください。

平成22年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて

今回で15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、本年も無事試験を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、この資格試験に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得られるよう、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出し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の意見も聴取しながら、可能な限り添乗業務の実態に即した問題の作成を行うよう努力しています。

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。

当協会と致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お一層のご理解、ご協力を賜りたく、よろしくごお願い申し上げます。

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。

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