

◆ ◆ ◆ 小論文 ◆ ◆ ◆

総合・国内共通問題

添乗業務を取り巻く環境は大きく変わってきています。9.11以降、テロ、暴動、内乱、反政府デモ等の世界情勢の変化に加え、地震、洪水、大津波、火山噴火等の自然災害が多発し、添乗中にトラブルに巻き込まれるケースが増えています。

現在までの添乗経験（国内、海外問わず）を通して、あなたが「添乗員の使命」として重要と思われる事項を下記より2点挙げ、それを成し遂げるために日頃どのような努力をしているかを具体的に800字程度にまとめて述べなさい。

- ①「旅程管理（旅行の円滑な遂行）」
- ②「安全管理（添乗中における突発的な事故、自然災害、アクシデント、健康管理）」
- ③「付加価値業務（顧客満足）」
- ④「その他」

出題の趣旨

- ①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」についてどのように理解しているか。
- ②添乗員の使命を達成するために、添乗経験を通して、どのような点に注意及び気配りをしているか。
- ③設問の意味をしっかりと理解、把握し、要点を的確に捉えて記述しているか。

解 説

今年度のテーマは、東日本大震災による地震、大津波、をはじめ洪水、火山噴火の自然災害やテロ、暴動、内乱、反政府デモの世界情勢など添乗中にトラブルに巻き込まれるケースが多発したことから、安全管理、旅程管理、顧客満足など重要と思われる事項をあえて挙げ、それらを成し遂げるためにどのように日頃から考え、どのような準備や努力を行っているかを問う説問でした。

説問に沿った内容を800字程度にまとめて記入されている回答がほとんどでした。今までの添乗経験を通じて、「旅程管理」や「安全管理」の2例を挙げて答えられている方が多くございました。しかしながら、具体的にどのように準備や注意をしているかの記載に欠ける方も数名見受けられました。

「旅程管理（旅行の円滑な遂行）」、「安全管理（添乗中における突発的な事故、自然災害、アクシデント、健康管理）」「付加価値業務（顧客満足）」の決まった記載や回答はありませんが、円滑な旅行計画の遂行としての旅程管理及び旅行客の安全に配慮する安全管理、そして、お客様さまから旅行に参加して楽しかったと喜んでいただけたための添乗員サービスなど重要業務（使命）あると考えられます。また、数名の方から1級認定者であっても「初心忘れるべからず」慣れは恐ろしい、何回も行った観光地であってもお客様は初めての場所かも。お客様の気持ちになって注意や気配りやっているなどなどの回答もありました。

今回の説問を通して、添乗員の責任や任務を考え、認定者になっても初心に戻り基本に忠実に添乗業務に励んでいただきたいという思いで出題したものです。