

◆ ◆ ◆ 小論文 ◆ ◆ ◆

総合・国内共通問題

※下記3つのテーマのうち、1つを選び、そのテーマについて記入して下さい。

- ①お客様が「添乗員能力資格認定試験1級」認定者の添乗員が同行すると知ったら、どんな期待をしますか？期待値の大きい順に5つ挙げ、それぞれの期待に応えるためにはどのような手法をとるべきか具体的に述べなさい。
- ②旅行会社が「添乗員能力資格認定試験1級」認定者のアサインを望むときは、どんな期待をして依頼をしますか？期待値の大きい順に5つ挙げ、それぞれの期待に応えるためにはどのような手法をとるべきか具体的に述べなさい。
- ③多くの旅行会社は、アンケートの「添乗員評価」を添乗員のランク基準としています。あなたは添乗中、その「添乗員評価」を意識して業務をしていますか？意識している・していない、どちらの場合でもその理由を述べなさい。

出題の趣旨

- ①添乗員能力資格認定試験1級認定者としてお客様及び旅行会社から「添乗員に対する期待」についてどのように理解しているか。
- ②お客様から旅行会社からの期待に応えるために、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「お客様アンケート」に対してどのように意識しているか。
- ④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

今年度は、お客様及び旅行会社から期待されていること、お客様アンケートに対する意識を問い、それぞれについて日頃どのように考えているか、どのような努力を行っているかを問う設問でした。

全受験者16名のうち、③「アンケートの添乗員評価に対する意識」を選んだ方が9名と最も多く、次いで①「お客様の期待値」が6名、②「旅行会社の期待値」が1名でした。

①を選んだ方のうち、お客様の期待値が大きいと挙げていたのが「添乗員の接客の仕方」でした。その他、「ツアーの安全かつ円滑な業務遂行」、「異常時の迅速、的確な対応」、「十分な情報提供」、「旅の演出（サプライズ）」等が挙げられました。

③を選んだ方のうち、お客様アンケートの添乗員評価について「意識して業務をしている」・「意識していない」の回答率はほぼ半々の結果となりました。

ただ、「意識していない」と回答した方のほとんどが、「全く意識していないという嘘になるが・・・」、「どちらかという」と前置きをした上で記入していました。

「意識している」・「していない」の回答にかかわらず、添乗員として「安全、円滑に旅程管理業務を遂行する」、「トラブルを未然に防ぐための対応」、「お客様の要望を可能な限り叶えてあげる」等をしていけばツアー全体の評価が上がり、自然とアンケート評価も高くなるという回答が多く見受けられました。