

第13回

## ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2018 (一社) 日本添乗サービス協会

### 表彰式&パネルディスカッション開催！ 平成30年9月20日(木) 東京ビッグサイト Bステージ

【表彰式】16:30~16:50

グランプリ、準グランプリ、委員長賞、会長賞の表彰式

【パネルディスカッション】17:00~18:00

- テーマ:「ベテラン添乗員が語る! -より良い旅作りのために-」
- パネリスト: 村尾 まき子氏 (グランプリ受賞) (株)J&Jヒューマンソリューションズ 添乗員  
藤城 美幸氏 (委員長賞受賞) (株)J&Jヒューマンソリューションズ 添乗員  
佐々木 笑氏 (会長賞受賞) (株)ジャッツ 添乗員
- モデレーター: (株)JTB 総合研究所 上席研究理事 観光危機管理研究室長 高松 正人氏

※入場には事前登録が必要です

<http://www.t-expo.jp/biz/registration.html>



高松正人氏

#### 選考委員

吉村 作治	選考委員長・早稲田大学名誉教授・東日本国際大学学長・エジプト考古学者
黒須 卓	観光庁 観光産業課 参事官 (現在は国土交通省 大臣官房参事官)
南 砂	読売新聞東京本社 常務取締役
田川 博己	(株)JTB 代表取締役会長・JATA会長
菊間 潤吾	(株)ワールド航空サービス 代表取締役会長・JATA副会長
坂巻 伸昭	東武トップツアーズ(株) 代表取締役社長・JATA副会長
清水 誠	中村学園大学短期大学部 名誉教授
山田 隆英	(一社) 日本添乗サービス協会 顧問

#### 後援

国土交通省 観光庁 (一社) 日本旅行業協会 (一社) 全国旅行業協会 (公社) 日本観光振興協会  
(一社) 日本海外ツアーオペレーター協会 (一社) 日本添乗サービス協会

#### 協賛

サンコー靴(株) DFSグループリミテッド

#### 協力

(株)トラベルジャーナル (株)観光経済新聞社

## 第13回 受賞者

### **グランプリ（国土交通大臣賞）村尾まき子さん（株）J&Jヒューマンソリューションズ**

海外添乗約 2,000 日のベテラン添乗員。過去に長野県内の観光案内所所長を 10 年間務めた経歴を持つ。英語・フランス語・イタリア語を駆使し、富裕層をターゲットとした高額商品を中心に添乗。アンケート評価も常にトップクラス。旅程管理・ホスピタリティ・語学等もおお客様の期待を上回るレベルであることに加え、「食」に対する知識も豊富で、2017 年にこれまで蓄積した経験や知識を活かして社会貢献をしたいと考え「フードツーリズムマイスター」を取得。その知識を添乗でも十分に力を発揮し、食通のお客様にも大変喜ばれている。また、日本フードツーリズム協会の研修講師として、豊富な添乗経験と美食家をもうならせる「博学多識」を活かした講義は絶大な人気を誇っている。所属会社内においても「食」「文化」「建築」「美術」等のテーマ別の講師も精力的にこなし、添乗業務のみならず後進の育成、職業の魅力付けに大きく貢献した。

### **準グランプリ（観光庁長官賞）根岸有希子さん（株）トップ・スタッフ**

昨年 9 月、アメリカ添乗（学生ツアー）の最終日、オランダで超大型ハリケーン「イルマ」に遭遇。帰国便は欠航、強風と豪雨によりホテル 1 階は浸水、2 日間は外出禁止で避難生活を強いられた。参加学生はホテルに缶詰め状態の中、添乗員は日々航空便予約に尽力し、何とか 5 日遅れで帰国。現地では学生が恐怖や不安で精神的に追い詰められる中、添乗員は学生の健康状態やメンタル面でのケアを行った。参加学生が観光学部専攻ということもあり、機転を利かせて「添乗員の業務紹介とケーススタディ」と題した特別講義を行い、精神的な不安を和らげ、貴重な勉強の機会を得たと評価を受けた。ハリケーン襲来における対応以外にも代替手配の航空便への学生の乗り遅れやロストバゲッジへの対応等予期せぬトラブルが重なる中、添乗員の持ち前の明るさと仕事に対する熱意、今までの経験、お客様に対するホスピタリティによってツアーを成功に導くことができた。

### **委員長賞 藤城美幸さん（株）J&Jヒューマンソリューションズ**

総添乗日数 4,500 日のベテラン添乗員で、派遣先旅行会社からも「優秀添乗員」として表彰された。長年の添乗経験を活かして、昨年、地方自治体が実施する市民大学の講座「海外旅行が 10 倍楽しくなる！世界魅力発見旅行」の講師として計 8 回講義を行い、毎回定員を超える申し込みがあり、他の講座よりも非常に好評を得、主催箇所及び受講生から非常に感銘を受けたとお礼の手紙も届くほどであった。海外旅行の魅力を語り、潜在ニーズを掘り起こすと共にツアーコンダクターの職業としての魅力付け、社会的地位の向上に大きく寄与。長年にわたり所属会社海外新人研修の講師を務め、後輩添乗員のバイブル的存在の添乗員として活躍。

### **会長賞 佐々木笑さん（株）ジャッツ**

スペイン語圏を中心に海外添乗を行うスペシャリストとして活躍する添乗員。昨年 9 月メキシコ 8 日間のツアー中、メキシコシティの南を震源とする M7.1 の大地震に遭った。メキシコシティに移動中のバス車中で自身のパソコンで地震を知り、得意のスペイン語を駆使して最新情報を収集し、お客様に伝えた。現地オペレーターやホテルとは連絡が取れず、夕食のレストランとも連絡が取れず、走行途中のガソリンスタンドでパンと飲み物を購入。ホテルは建物の一部が崩壊されていたこともあり、宿泊を断念し、系列のホテルに変更したが、添乗員は部屋が確保できず、30 分離れたホテルに宿泊することとなった。その間ガイドはおらず添乗員一人に対応。一部観光できなかったが、予定通り全員無事に帰国。現地対応や日本への報告などでほとんど寝る時間も取れなかったが、その行動力・語学力等によりツアーを無事に終え、お客様や旅行会社からも大変感謝された。

### **優秀賞**

栗屋潤さん（株）ジャッツ 丹羽悦子さん（株）トップ・スタッフ

齋藤文江さん（株）J & J ヒューマンソリューションズ

### **奨励賞**

遠藤健一さん（株）旅行綜研 佐藤ありかさん（株）読売旅行

工藤俊雄さん ANA セールス(株) 中田啓司さん（株）エイチ・アイ・エス

一般社団法人 日本添乗サービス協会