

▶ OPINION 添乗員と危機管理

添乗員の最も基本かつ重要な仕事は、旅程管理です。旅程管理とは、ある意味で旅行の危機管理です。プロの添乗員は、危機管理のプロであると言ってもいいでしょう。

添乗業務にはトラブルや危機がつきものです。航空便の遅れや欠航、ロスト・バゲッジ、ホテルのオーバーブックから始まって、荷物の紛失や盗難、けがや急病、旅先でお客様が亡くなることさえあります。暴風雨や地震、洪水、火山噴火などの自然災害や、航空や鉄道、船、バスなどの事故に遭遇することもあるでしょう。旅行先でテロや紛争、凶悪犯罪、政変などが起こることもあります。このような危機が発生したとき、お客様の安全を確保しつつ、可能な範囲で旅行を続けられるよう、添乗員の皆さんはさまざまな対応をしています。

2年続けてTCSAが主催する「ツアー・コンダクター・オブ・ザ・イヤー」受賞者の座談会の進行役として、受賞した添乗員の方々のお話を聴く機会を得ましたが、そこで感じたのは、受賞者の皆さんが危機管理のスキルをしっかり身につけていることです。そして危機に遭遇したときには、そのスキルをフルに使って、非常事態に的確に対応し、お客様の安全を守るとともに、何とかして本来の旅程により近い形で旅行できるようくふうしているのです。受賞者たちは、「そんなこと、添乗員としてあたりまえですよ」と言いますが、危機対応のノウハウの乏しい個人旅行者から見れば、自分たちにはとてもできないプロの技です。

私も旅行会社に入社して初めての海外添乗の際は、1ヶ月以上も前から先輩社員に教えてもらいながら準備したことを思い出します。その時に教えられたのは、添乗するツアーの全行程を手帳に書き出し、それぞれの場

面で起こる可能性のあるトラブルを想定し、その場合どのように対応するか予め考えて、必要な連絡先のリストなどを準備しておくことでした。今、観光危機管理の専門家として考えると、この添乗用の手帳が防災・危機管理の基本をしっかりと踏まえていたことに気がつきます。すなわち、①起こりうる危機やトラブルを想定し、「想定外」を作らない ②それらの危機への対応を、予め考えて準備しておく ③危機やトラブルが発生したときは、準備したことをもとに冷静かつ的確に、すばやく対応するです。

添乗員の皆さんは、危機管理の基本をしっかりと身につけているだけでなく、トラブルが起こった時のお客様の不安をできるだけ和らげるよう、きめ細かい配慮をしています。また、得意の語学力を活かして、現地語や英語で提供されている最新の情報を収集し、お客様に提供します。そうすることで、お客様の信頼を得ることができるのです。さらに、危機に対応するだけでなく、トラブルのために行けなくなった観光地の代替案をお客様に提示し、「〇〇には行けなかったけど、××に行けて予想以上に良かった」トラブルをプラスに変えることさえできるのです。

旅先の状況は変化する上、旅行にはトラブルがつきもの、一度、添乗員が同行する安心の旅を経験してみたいかでしょう。

(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



CONTENTS

OPINION 1

添乗員と危機管理
(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

特集 2

初めての「派遣期間制限」時期が到来

TOP INTERVIEW 4

ANAセールス株式会社 代表取締役社長
代表 宮川 純一郎氏をお訪ねして

TCSA REPORT 6

ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー
2018 受賞者決定

TCSA REPORT 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～第18回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記連載62

TCSA だより 8

ユニバーサルツーリズムセミナーの開催
会員動向 編集後記

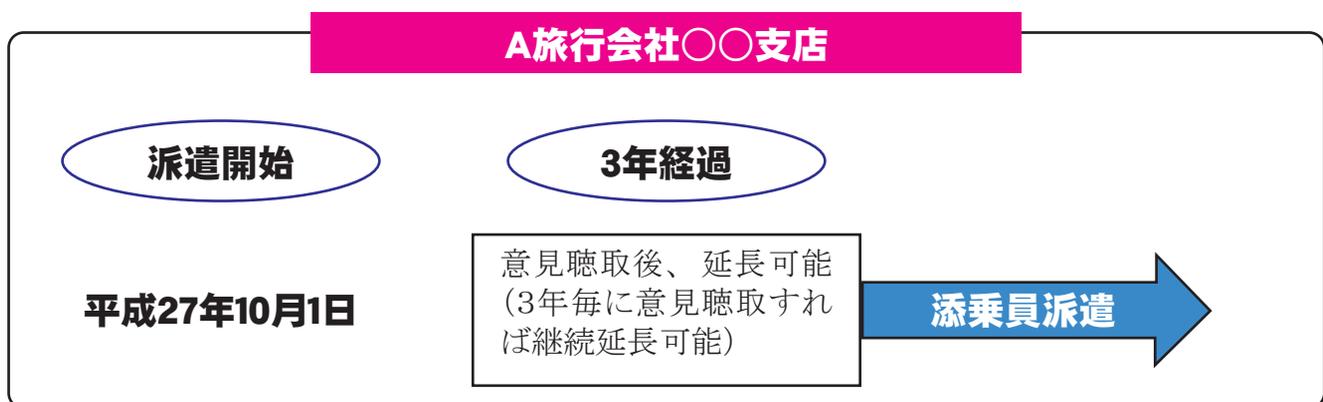
特集!

初めての「派遣期間制限」時期が到来

平成27年に派遣法が改正され、添乗派遣にも「派遣期間制限」が適用されることとなりました。平成27年以前は「添乗」は派遣法の「政令26業務」に定められていたため、派遣期間の制限を受けていませんでしたが、法改正により「政令26業務」が撤廃されたことで、他業務の派遣同様、期間制限の適用を受けることとなりました。

期間制限には、「事業所単位」と「個人単位」があり、それぞれ3年の制限が設けられていますが、特に「事業所単位」の期間制限については、主に派遣先である旅行会社で対応することが必要となるため、旅行会社と派遣会社との間で締結する「労働者派遣契約」を適正に行う上で、派遣先の旅行会社に理解を求めていかなければなりません。

派遣可能期間は原則3年が限度



上記例は「事業所単位」の期間制限の例ですが、派遣先（旅行会社）の同一の事業所に対して派遣できる期間（派遣可能期間）は原則3年が限度となります。これはあくまでも「事業所単位」であるため、派遣先の本社だけが対応すればよいということではなく、派遣契約を締結する事業所（雇用保険適用事業所）毎に対応する必要があります。

派遣先が3年を超えて派遣を受け入れようとする場合は、派遣先事業所の過半数労働組合（労働組合がない場合は過半数労働者）等からの意見聴取が必要となります。

派遣先において、所定の手続きで意見聴取を行えば、派遣可能期間を最長3年まで延長することができ、以後、3年毎に意見聴取をすることによって継続延長が可能になります。

派遣先から派遣元へ抵触日を通知する必要がある

派遣先は、派遣元に対して派遣可能期間の制限に抵触する日を通知することが派遣法で定められており、この抵触日の通知がないと、派遣元・派遣先との間で労働者派遣契約を締結してはならないということも定められています。

派遣先において、意見聴取を行い、派遣可能期間を延長することとした場合についても同様に抵触日を派遣元に通知する必要があります。

この通知は書面の交付（FAXも可）もしくは電子メールでの送信でも良いこととなっています。しかしながら、一般的に派遣先は派遣契約上の制約等に関心が薄いことから派遣元が注意を促すことが求められるでしょう。

期間制限に違反すると派遣先に直接雇用義務

派遣可能期間を超えて派遣を受け入れた場合等、違法派遣が行われた場合、派遣先に対するペナルティーとして「労働契約申込みみなし制度」が適用され、派遣先は、自社の意思と無関係に当該派遣労働者に対して直接雇用の申し込みをしたとみなされ、違法派遣が終了してから1年間はその申込みを撤回することはできず、派遣労働者が申込みを承諾した時点で、派遣先はその労働者を派遣元の労働条件と同一条件での雇用義務が生じます。

期間制限適用の例外

今回の法改正に伴う期間制限の適用に関して、以下の場合については例外として定められています。

- (1) 派遣元事業主に無期雇用される派遣労働者を派遣する場合
- (2) 60歳以上の派遣労働者を派遣する場合
- (3) 終期が明確な有期プロジェクト業務に派遣労働者を派遣する場合
- (4) 日数限定業務（1か月の勤務日数が通常の労働者の半分以下かつ10日以下であるもの）に派遣労働者を派遣する場合
- (5) 産前産後休業、育児休業、介護休業等を取得する労働者の業務に派遣労働者を派遣する場合

個人単位の期間制限

先述の通り、今回の期間制限は「事業所単位」と「個人単位」の2つの期間制限が定められており、「個人単位」の期間制限に関しては、同一の派遣労働者を、派遣先の事業所における同一の組織単位に対して派遣できる期間は3年と定められています。

例えば、派遣労働者 A 氏がある派遣先 B 社の C という組織単位に派遣していた場合、C の組織単位へ派遣できるのは3年までとなり、3年経ったら同じ組織単位への派遣の継続はできず、別の組織単位に派遣しなければならないというのが基本的な考え方です。

しかしながら、添乗派遣は一般的な事務派遣と比べても短期派遣を繰り返すという非常に特殊な業態であるため、TCSA では業界としての考え方を発出し、TCSA 会員に対し周知を図っております。

適正な労働者派遣契約を締結するために

今回の法改正に伴う期間制限は、今年の9月末で3年を迎え、既に対応している派遣先も多いと思います。

TCSA と JATA では、共催で「期間制限対応セミナー」を開催したり、TCSA 会員に対しては、年に一度開催する各地域の「地区連絡会」の場においても説明をし、周知を図ってまいりました。

この期間制限は適正な労働者派遣を行う上で、非常に重要なことであり、派遣元だけではなく派遣先にも十分に理解を求めていかなければならない内容であるため、コンプライアンス遵守の観点からも適切な対応を双方に期待いたします。

労働契約法の無期転換ルール、働き方改革の時間外労働上限規制等も業界にとって大きな課題に

派遣法の改正以外にも今年の4月に適用期限を迎えた「無期転換ルール」や、来年施行予定の労働基準法の時間外労働上限規制についても、業界にとっては影響の大きい問題であり、派遣元及び派遣先ともに法解釈を十分に理解する必要があることから、TCSAとしては今後、全国的にセミナーを開催する予定をしています。

ANA セールス株式会社 代表取締役社長
宮川 純一郎氏

日本橋の「ANAセールス」本社を訪ね、今年の4月に就任された宮川純一郎代表取締役社長にインタビューさせていただきました。

海外旅行需要喚起を

三橋滋子会長（以下敬称略）

パンフレットを拝見させて頂き、多方面に亘る素晴らしいツアーが満載で、海外へ出かけたくになりましたが、旅行商品をエンドユーザーのようにしてアピールしておられるのでしょうか？

宮川 純一郎代表取締役社長（以下敬称略）

旅の始まりから終わりまで、お客様と濃密なコミュニケーションを図るため、昨年より添乗員付きツアーは直販にさせていただいています。また、昨今の旅行業界の課題であると思いますが、若い世代、特に男性の旅行者数が伸びていません。他に色々な余暇の使い方があるということかもしれませんが、ここを何とかしなくてはいけないと思っています。

三橋 昨年、確か観光庁が若者たちのために、海外旅行を促進するキャンペーンを展開したと思いますが・・・

宮川 パスポートの取得の助成等を実施しています。

三橋 多少、効果があったのでしょうか？

宮川 先日のJATAの総会で資料をいただきましたが、有効なパスポートの発行数が3,000万人を割ってしまい、右肩下がりの話を聞きました。海外に観光でいかれる方は増えていない点に危機感を感じているところで、海外にもっと出ていきたいという機運を作っていくといけません。

三橋 パンフレットを拝見し「ワンダーアース」は、若い方よりはむしろ高齢者向け、旅慣れている方向けの商品のように思えますが。



宮川 そうですね。どちらかと言えば旅慣れた方、リピーター向けの高付加価値の商品で、気軽に行ける旅行については別の戦略で造成しなくてはなりませんね。

三橋 ところで、社長に就任され、これからどのような市場展開をお考えでいらっしゃいますか？

ビジョンのようなものがおありでしょうか？

宮川 いろいろと考えておりますが、一つは、ここ数年私どもは国際線の路線を拡大し航空旅客数も増えてきているのですが、昔ながらのパッケージ旅行は航空座席の伸びのように増えておりません。旅行を取り巻く環境は変化しており、ビジネスモデルの転換が求められていると思っています。

また、どうすれば付加価値を求めるお客様にリピーターになっていただけるのかを重要な課題として捉えています。

三橋 実際のところ、リピーター率はどのくらいなのでしょう？

宮川 添乗員付き商品の中長期的目標は50%～70%くらいを想定していますが、現状40%程度です。

三橋 これから特に力点を置かれるディスティネーションはどちら方面をお考えでいらっしゃいますか？

宮川 海外旅行商品については、色々なところを網羅していますが、今後も新しいディスティネーションを模索していきます。来年からA380（520人乗り）をハワイに飛ばしますので、最重要課題はハワイをどうやって売っていくかということになると思います。供給量も一気に倍になるので、色々な仕掛けをしていきたいと思っています。例えば、パッケージだけでなく、団体や高級志向の個人のニーズにも対応していきたいと考えています。

三橋 ところで、御社のツアーでは、escorted tour と nonescorted tour との比率はいかがでいらっしゃいますか？添乗を主にして居られる社員の方もいらっしゃるのですか？

宮川 社員ツアーディレクター（添乗員）は4名程いますが、ノンエスコートが圧倒的に多いです。添乗員付きのツアーのクオリティをどう高めるのが課題で、ここでファンを増やしたいと考えています。

三橋 特に高齢の方は、何かあったときに安心できるので添乗員同行ツアーに参加されますよね。

宮川 添乗員の危機管理能力は大事で、予想しないことが起こったときに大きな戦力になります。些細な例ですが、渋滞に巻き込まれたり、時間通りに行程が進まないことがあります。予定通りに進めることも大事だと思いますが、想定外の事態に対し臨機応変に対応することが添乗員に求められるのではないのでしょうか。

三橋 昨年、協会で主催しておりますツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2017 でグランプリを受賞された方は、予定していた便がフライトキャンセルになった際、自分のグループのお客様だけでなく、FITのお客様のケアもしたところ、多くの感謝状が届き、所属会社から

推薦され協会としても表彰しました。本当に何かあったときに頼りになるのが添乗員だと思います。JATAの田川会長からも添乗員同行のツアーがいかにも優れているかをアピールするよう言われておりましたが、これこそ旅行会社にさせていただきたいと思います。

宮川 旅は道連れというように、他のお客様と色々なかわりかもあるのも旅の醍醐味で、グループのお客様を繋げることができ、いい人間関係を作る環境を整えるのも添乗員の役割と思っています。

三橋 昨年、クロアチアのツアーに参加したのですが、その時のお客様からツアーのお誘いがありました。

そうして、旅仲間が広がっていくのも旅ならではのものです。食事中などに種々の旅行会社のツアーが話題となり、お客様の率直な意見がとても勉強になりました。

宮川 先般、弊社のツアーにご参加いただいているお客様をお招きして、感謝の夕べを催しましたが、出席されたお客様同志が結構仲良くなられて、和気あいあいと色々な旅行の話をされ、添乗員として参加した私どものスタッフも話の輪に入ったり、とてもいい雰囲気でした。昔と違って、最近のお客様は非常に勉強しておられますね。

三橋 インターネットの普及により、旅先のあらゆる情報が入手できすから・・・

ところで、御社では旅行価値を上げるために、添乗員に対してどのような期待をしておられるのでしょうか？

宮川 危機管理能力であったり、参加者同士を繋げて一体感を醸し出せるような雰囲気づくり、そしてANAのブランドに対して親近感が持てるよう、ANA全体が一つのチームとしてお客様に対応し、行先が同じであってもANAならではのものの、独自感を出したいので、添乗前からこのツアーを成功させ盛り上げていきたいと思いますという意思統一ができるというツアーができると思います。

三橋 やはり添乗される方は出発前からお客様にコンタクトを取られるのですか？

宮川 3日前頃にご挨拶コールを行っています。また、ワンダーアースのように、ツアーによっては1か月前に行うものもあります。行先も変わっているところが多いので、早めにコンタクトをとっています。お客様のニーズにあった価値のある商品を提供していくことによって、ANAのツアーに行くと良かったというお客様を増やしていくことが次につながるとしています。

三橋 まさに、リピーター増に繋がる施策でございますね。他にはどのような課題がござりますか？

宮川 インバウンド需要の取り組みも大切ですが、日本からのアウトバウンドのお客様をどうやって増やしていくかということも重要です。これまでのエアライン事業戦略は、ビジネスユーザーに焦点を当ててきたように思えますが、このあたりを少し変えてプレジャー需要にも焦点を当てていかなければならないと思っています。

三橋 出国税を若年向けに使えないかという話がありますが・・・

宮川 旅行の拡大に向けて広く使ってきたいという話がでています。

三橋 当協会では、ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤーという表彰制度を毎年やっておりますが、ANAセールスの添乗員さんが、過去に準グランプリをとられました。そういう方たちに需要喚起について伺ったところ、もっと学校にプロモーションをやったらどうか？ただ待っているだけでは需要喚起にはならない。

何かきっかけがないと旅に出ないとおっしゃっていました。やはり、何か仕掛けをしないと需要喚起にはならないのでは・・・

宮川 例えば、海外への卒業旅行というのは、自分たちが学生の頃はそれほど一般的ではなかったと思いますが、今は人生の節目で旅をするというムーブメントが確実にあるように思えます。バレンタインの市

場より母の日の市場の方が大きいとか、ハロウィーンが何故はやっているのか、マーケットのトレンドはどんどん変わって行きます。ネット社会では、何らかのきっかけで、新たなムーブメントが連鎖して起こりやすいように思っています。インスタグラムとかLINE等も旅行事業にもっと活用できないかと考えています。JATAもデジタルワールドで検討しています。

若年層を惹きつける環境づくりを

三橋 協会では優れた添乗員の育成を目指しておりますが、協会への要望などお聞かせいただけますか？

宮川 添乗員の業界も高齢化が進んでおり、人生100年時代でベテランが活躍しているものの、若い人材が興味をもって集まってくるような環境づくりをお願いしたいです。これは添乗員業界だけでなく、旅行業界も一緒になってやっていかなければならないと思っています。旅を通じてやりがいとか、ワクワク感をもてるような宣伝の仕方が必要なのではないでしょうか。

三橋 協会では2年前からツァコンカフェという試みを行っております。現役添乗員と学生が直接意見交換できるチャンスを提供しています。本音で話し合えることから、学生さんたちにもかなり興味を持って来て頂いています。

宮川 私事ですが、ANAセールスの前はANAビジネスソリューションという人材関連会社の社長をしていました。ANAには客室乗務員は8000人近くいますが、地上職を含めると毎年1000人近くが退職して次の人生を歩んでいます。ここはものすごい人材の宝庫と思っています。これはエアラインとしてきちんとした教育を受けて、普段お客様と接する経験を多く持っている人材が数多く外の世界に旅立っています。もちろん結婚や出産等の理由でやめていく人もいますが、もつといろいろな分野で活躍できる人材であると思っています。

三橋 そういう人材を貴社の添乗員として活躍していただくルートはありますか？

宮川 グループ内でのOGの再活用はまだできていません。やっと最近になってOB・OGのWEBサイトを整備し、少しずつ輪を広げようとしています。今後、色々な展開が出来ればと思っていますが、まだまだ手をつけ始めたばかりです。

三橋 そういう方々が大勢参入して下さるとこの業界も大いに活性化すると思います。本日はお忙しい中、観光産業の将来にとって明るいお話を色々とお伺いいただきまして、誠にありがとうございました。

示唆に富んだ種々なお話を伺い、明るい希望に満ちた想いでANAセールスを後にいたしました。



ツァーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2018 受賞者決定

2018年度の「ツァーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」の受賞者が決定し、9月20日（木）に開催された「ツーリズム EXPO ジャパン」の業界日に表彰式を実施しました。

受賞された添乗員の皆さん、この度の受賞本当におめでとうございます！

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。

選考委員会委員長賞 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。海外旅行の魅力語り、潜在ニーズを掘り起こすと共にツァ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。

日本添乗サービス協会会長賞 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。一部観光できなかつたが、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つたが、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

現場の添乗員が、添乗現場で最近感じることやエピソードを自由に寄稿いただくコーナーです。

～添乗の現場から～ 第18回

「散策」の怖さと魅力

「ウィーン散策3時間」。海外添乗経験者であれば、このように旅程指示書に「都市名+散策」と書いていて、頭を抱えてしまった経験はどなたにもあるのではないのでしょうか。「散策」とは現地のガイドが付かず、ありていに言ってしまうと「添乗員がお客様をお連れする場所を決めてくださいね」ということです。さてさて、例えばウィーンであれば、美術史美術館の前でバスを降りてオペラハウスとシュテファン大聖堂をご案内しようか、それともザッハトルテが有名なカフェをご紹介すべきだろうか、いやいや王宮や宮殿も捨てがたい…。

私も海外添乗を始めた当時、この「散策」には悩まされました。しかし先日のポーランドツアーでは、お客様の大半から「アウシュビッツ収容所」への訪問を一番の目的としてご参加なさったとお伺いしました。そこで散策時間に、ステューベン・スピルバーグ監督「シンドラーのリスト」で有名になった「シンドラーの工場跡地」へご案内し、大変ご満足を頂けました。「散策」は時としてどうすれば良いのかわからなく不安になる反面、お客様のツアーへの満足度をぐっと上げることにも繋がります。今後もお客様のニーズを真摯にお伺いし、「散策」時間を有効活用できるようにしていきたいものです。

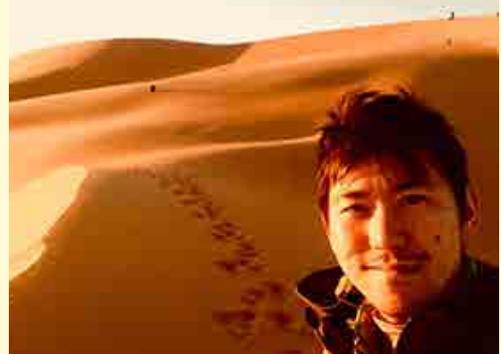


添乗

あれこれ

(株)TAS

添乗員：折原 率さん



2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 62

<省>

(株)J&Jヒューマンソリューションズ 添乗員：村尾 まき子さん

今回のツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2018「グランプリ」受賞を機に、自身の添乗生活を振り返ってみたいと思っている矢先、上司より「これまで40年間の添乗員生活を漢字1字で表すなら何ですか？」と聞かれ、私は「反省の‘省’です」と即答しました。実は、独身時代に約13年間・2,000日ほど添乗員を経験していましたが、あることをきっかけに一度引退しています。後輩と共に行かせて頂いたシチリア添乗においてその後輩の素晴らしい人格・お人柄を目の当たりにし、自分の力不足をつくづく思い知らされたからで、長年積み重ねた私の熟練という自負は見事に崩れ去りました。勿論悔しいのですが、添乗業務において【人柄】には敵うものがないことをその時に悟りました。また、私は母から「人生に悔いはない」と言われたことがあります。自分自身には悔いる事が沢山あることに気づきました。中でも一番の悔いは、添乗業務を毎回自分だけが満足して終えてしまっていたということです。母の言葉を聞いてからは、悔いはなるべく少なくしたいと考えています。

そして、子育てや介護なども経験した後、再び添乗生活をスタートさせて頂きましたが、つい最近も初めて経験するトラブルに遭遇し、自分の未熟さ、お客様満足に対するこだわりの弱さを痛感しました。本当に弱い…だめです！まだまだ‘省’が必要です。いずれ、民間人が宇宙旅行にも行ける時代がくるでしょうし、旅行のあり方もこれからどんどん変化していくと思いますが、添乗業務はAIには出来ない仕事のひとつだと確信しています。そこがこの仕事の面白いところであり、難しいところでもあります。頭・心・体の全てを駆使してお客様に向き合い、お客様・自分自身の双方が満足できる旅行を実現したい、そんなことを考えながら毎回添乗に出ています。



ユニバーサルツーリズムセミナーの開催

2016年に施行された「障害者差別解消法」の再確認及びお客様対応事例（障害者差別解消法相談窓口に寄せられた事例、具体的な対応の紹介）等についてのセミナーをJATA, ANTA, TCSA共催で開催します。

【開催地区・日時】

- 東京：平成30年10月30日（月） ①9:30～12:30、②14:00～17:00 ※①②は同内容
- 福岡：平成30年11月14日（水） ①9:30～12:00、②14:00～16:30 ※①②は同内容
- 札幌：平成30年12月5日（水） 13:30～17:00
- 松山：平成31年1月17日（木） 13:30～17:00
- 大阪：平成31年1月25日（金） ①9:30～12:00、②14:00～16:30 ※①②は同内容
- 那覇：平成31年2月8日（金） 13:30～17:00

【参加対象】

TCSA, JATA, ANTA会員

【参加費用】

無料

【申込（下記アドレスからお申し込みください）】

<https://form.qooker.jp/Q/auto/ja/utseminar/2018/>

【定員】

東京：午前・午後各50名、大阪：午前・午後各30名、福岡：午前・午後各20名
札幌・松山・那覇：各20名

会員動向

正会員

●入会

エヌ産業（有）

福岡県久留米市高野2丁目6-15 代表取締役 尾花 弘隆

●脱会

（株）ピー・ティー・シー

脱会日：平成30年9月30日

脱会理由：（株）TEIと経営統合

（株）ジャパンホリデイ・ツアーエスコートサービス

脱会日：平成30年9月30日

脱会理由：会社閉鎖のため

○○○○編集後記○○○○

こここのところ、台風や地震と災害続きで旅行業界はもとより、添乗員派遣業界も厳しい状況となっている。先日、ツーリズムEXPOジャパンが開催され過去最大の入場者数を記録した。特にインバウンドへの期待は大きく、注目を浴びている業界として、今後の発展を願う次第である（H.Y）

一般社団法人 日本添乗サービス協会
〒105-0014 東京都港区芝 1-10-11 コスモ金杉橋ビル6階
TEL(03)6435-1508・FAX(03)6435-1509
E-mail tcsa@tcsa.or.jp
URL <http://www.tcsa.or.jp/>