

## ◆ ◆ ◆ 小論文 ◆ ◆ ◆

**総合・国内共通問題**

近年、国内外を問わず様々な自然災害やテロ等、旅行需要に多大な影響を与える事柄が多く発生しています。それらに、遭遇された添乗員も多くいらっしゃると思いますが、このような事象が発生した際に、皆さんはどのように対応されていますか？

「添乗員の危機管理」というテーマで800字にまとめて述べなさい。

**出題の背景**

- ① 昨今、海外においてはテロや自然災害、国内では自然災害が多発しており、添乗員が遭遇するケースが多くみられる。
- ② 添乗員同行のツアーにおいては、添乗員次第でツアーの満足度が問われる。即ち旅行を企画している旅行会社の信用にも関わる程、添乗員の存在価値は大きい。

**出題の趣旨**

- ① 近年、多発する様々な事象に対し企業にも危機管理能力が求められている。この、危機管理能力次第で企業の信用や力量が社会的に判断されることになるが、添乗員についても危機管理能力が求められており、対処方が添乗員の能力を示すと判断できる。上級レベルの添乗員を図る物差しとして「危機管理能力」を問いたい。

**解 説**

今回、小論文を提出されたレベルの添乗員となれば、多くの様々な経験を積み、またトラブルに巻き込まれた経験も多々おありだと思われま。また、経験が有る故に、油断をして失敗したこともあるのではないのでしょうか？

昨今、様々な地域でテロや自然災害が発生しており、これらに遭遇することも十分考えられます。そのような場面に遭遇した際の対応能力が添乗員の価値と言っても過言ではないと思っています。今回の小論文では、事前にすることと、遭遇した際の対応についてというように区分して提示させていただきましたが、それは事前の準備が重要と思っているからであります。「備えあれば憂いなし」というように、事前にきっちり準備ができていれば、いざというときに落ち着いて行動ができると思っています。落ち着いて行動することが、お客様にも安心感を与え、お客様の混乱を避けることができると思います。

当協会が発行している「TCSA NEWS」をご覧になった方は記憶にあると思いますが、2018年10月に発行した「TCSA NEWS 95号」のオピニオンというコーナーで「添乗員と危機管理」というテーマでJTB 綜研の高松氏がこれについて触れていました。その中で、高松氏は「想定外を作らない」と述べていましたが、実際のところ、すべて様々なシミュレーションを考えておくことは難しいかもしれませんが、ある程度の備えがあれば、実際に何か起こっても余裕が出てくるのではないかと思います。現在の情報社会では、PCやスマホで情報を入手できます。今回ご提出していただいた小論文の中でも、「たびレジ」に登録されている方が多く見受けられました。現場で様々な事象が発生することが多々あるのが旅行そのものであると思います。これからの添乗員において、常に事前準備を怠らず、落ち着いて行動できるよう願う次第です。