

平成30年度
添乗員能力資格認定試験
(解答と解説)

試験実施日：平成31年1月29日（火）

一般社団法人 日本添乗サービス協会

はじめに

本試験制度は、当協会の正会員および賛助会員である企業に所属する添乗員に対し、その添乗業務の実施の能力に関し一定以上の水準にあることを資格として認定することにより、添乗員が自主的に添乗業務実施の能力の向上に努めることを促進することを目的として、平成8年協会設立10周年を期に、「添乗員能力資格認定試験制度」として導入されたものです。なお、平成20年10月に観光庁が設立されてからは、観光庁の後援を得て実施しております。

従来、添乗員の能力については、各派遣会社が自社に所属する添乗員の経験、スキル、得意分野等に応じてランキングを設けていましたが、会社ごとにその基準が異なっているため、各方面から旅行会社が安心して添乗業務を依頼できるように添乗員の能力レベルに関する統一基準を協会で作るべきとの声が高まり、本試験制度によりその能力を認定することとしたものです。

本試験実施以来、その年度によって受験者数には変動があるものの毎年、日本各地に会場を設けて着実に実施してきており、試験問題も回を重ねるごとに充実が図られ、最近では、単なる〇×ではない実務に即したレベルの高い記述問題が出題されているとの評価も各方面から受けるようになっていきます。

協会では、更に試験制度を充実させるべく取り組み、本試験制度を業界全体に浸透させ、多くの受験者を募るとともに資格を認定された添乗員の方々が多数業界で活躍することによって、本試験による資格制度の認知度を高め、冒頭に述べた発足当初の目的に加えて、添乗員の社会的地位を少しでも向上させることを目指してゆきたいと考えております。

この「解答と解説」には、今年度の試験問題と出題の意図および解説とともに本試験制度の概要も記載されており、これをお読み頂ければ本制度の全体像が解るようになっていきます。

受験された添乗員の方々には、試験を振り返って今後のさらなる能力向上のための資料として、これから本試験を受験しようと考えておられる添乗員及び添乗員を目指している方々には事前学習のために活用して頂ければ幸いです。

また、添乗員派遣会社の幹部の方々には、添乗員のなお一層の能力向上を図るため、この問題・解説を社内研修の資料としてご利用頂ければ幸いと存じます。

添乗員各位、添乗員派遣会社幹部各位ならびに旅行業界の皆様にご理解とご協力をお願いする次第です。

一般社団法人 日本添乗サービス協会
会長 三橋 滋子

I 添乗員能力資格認定試験について

1 添乗員能力資格認定制度発足の経緯

この制度は、当協会の発足以来添乗員の能力向上を目指す資格制度として検討されてきた添乗員評価制度に端を発しています。

添乗を専業とする派遣添乗員は、協会が実施する「旅程管理研修」を修了し、旅行業法で定められた「実務の経験」を経て「旅程管理主任者」の資格を取得し、添乗員としてひとり立ちして添乗業務を行っております。

しかしながら、多くの場合、資格取得後は、彼らは具体的な目標感を持ってないまま一定の添乗経験を経た後、自分はいったいどの程度の能力を持った添乗員なのだろうかと自己検証してみても基準となる客観的な尺度がないため、身近な先輩添乗員を見て目標にし、仲間内で難しいとされる仕事をうまくこなした結果、自分の能力はこの辺にあるのかなと手応えを自分なりに感じているのが実態です。

添乗員が所属する派遣会社は、添乗員を経験年数、技能、業務経歴、適性・特技等多くの要素から評価し、その会社独自のランキングを行っております。

このように、派遣会社、旅行会社それぞれの尺度で評価を行っていますが、評価される添乗員にとってみれば、それぞれの評価は自分自身とは関係なくなされているので、自らを向上させる動機付けに結びついているものではありませんでした。

当協会の資格認定制度は添乗員に職業意識の自覚を促すとともに、今日まで身に付けてきた知識・経験を添乗員の能力として評価するとどの段階にあるかを客観的に確認する尺度としてもらうこと及び、添乗員の社会的地位の向上に資することを目標としているものです。

さらに、制度導入当初は「添乗員能力資格認定試験」の受験対象を派遣添乗員のみに絞って実施していましたが、現在はこれに加え、旅行会社の社員添乗員やスタッフの方々、添乗員を目指している諸氏も受験できるように窓口を広げております。

また、協会は資格を取得するための「旅程管理研修」、現役の添乗員の方々のレベルアップを目的とした「添乗員ブラッシュアップ研修」を協会発足当時から実施しておりますが、この「添乗員能力資格認定試験」制度を導入することにより協会として一貫した研修体系の確立という面からも意義のある制度であると考えております。

2 認定試験の目的

- (1) 添乗員として身に付けてきた知識・経験を添乗員の能力として評価すると、どの段階にあるかを客観的に確認する尺度とすること。
- (2) 添乗員の社会的地位の向上に資すること。すなわち、認定された添乗員が社会的にもそれに相応しい評価を受け、派遣会社及び旅行会社からもそれ相応の待遇を受けられるようにすること。

3 認定の区分

- (1) 国内1級、国内2級：国内のみの添乗業務（1、2級の別は後記）
- (2) 総合1級、総合2級：海外を中心に国内も加えた添乗業務（1、2級の別は後記）
- (3) 3級：国内及び海外（但し、国内を主とする）の基本的な添乗業務

4 認定の申請・資格

原則として、1、2級については協会の正会員及び賛助会員に所属する従業員及び添乗員で認定を受けようとする下記の（1）又は（2）の資格を有するもの。

- (1) 1級：添乗業務の経験が2年以上、または通算の添乗日数が200日以上

- (2) 2級：添乗業務の経験が1年以上、または通算の添乗日数が100日以上
(注1) 添乗経験：平成31年1月1日時点での添乗経験年数
(注2) 添乗日数：平成31年1月1日時点での添乗日数（国内、海外の行く先別は不問）
(3) 3級：添乗業務の経験、添乗日数の有無等は問わない（誰でも受けられます）。

5 認定の申請料

- (1) 1級：5,000円 (2) 2級：3,000円 (3) 3級：1,000円

6 試験日

- 1級一次、2級および3級：平成31年1月29日（火）
1級二次、小論文提出（提出締切日：平成31年3月19日（火））

7 試験実施地区

- 1級一次、2級、3級：札幌、東京、名古屋、大阪、福岡、鹿児島、那覇
※当協会の正（賛助）会員会社に所属でない3級の受験地区は、東京・大阪のみ。

8 認定の方法

次の学科試験、小論文により総合的に判断し、その経験を基礎に他の模範となるに相応しく、能力の水準に達していると認められるものに対して行う。

(1) 学科試験

「学科試験の範囲・内容」、「学科試験出題のねらい」及び「試験問題概要」は後掲。

(2) 小論文

小論文のテーマは「添乗員の使命」等に関するもの。小論文は1級の二次で実施。

9 認定者

すべての認定者に対して、「認定証」を授与し、1級の認定者に対しては、認定したことを証する「認定バッジ」を併せて授与する。

10 学科試験科目の範囲・内容

(1) 業務知識（含一般教養）

この科目では旅行関連業務知識及び、一般教養について下記の2点についての理解度、知識について問うようにしています。

- ①旅行業界から求められている観光地理等の旅行関連業務知識及び、契約社会化の進展に対応するための旅行業法・旅行業約款等の内容については十分理解しているか。
- ②添乗業務に関係すると思われる、歴史、地理、政治、社会及び、時事に関する事項を中心に出题し、添乗員である前に社会人としての教養が身に付いているか。

(注) 3級については、添乗員として添乗業務を的確に実施するための基本動作が身に付いているか、また、問題が生じた際に臨機応変な対応が的確に取れるかどうかをこの業務知識の科目の中で出題します。

(2) 実務

この科目では以下の3点についての能力、理解度を問うようにしています。

- ①旅程管理業務、団体管理業務、旅行サービス受領援助業務、旅行準備業務、旅行終了後業務、資金等管理業務、追加援助業務（旅行の都度特約で基本的な添乗業務以外に付加される添乗業務）を的確に実施することができる添乗員としての基本動作が身に付いているか及び、平常的に起こり得る手配確認・変更・追加等への適切な対応ができるかど

うか。

- ②交通機関の運行が大幅に遅延した場合、旅行先で災害、戦乱等が発生した場合、旅行団体の構成員に死傷者が出た場合、その他異常な事態が生じたことにより旅行計画の実施に重大な支障が生じた場合等に臨機応変に適切な対応が取れるかどうか。
- ③添乗員が旅行業務を行う場合の旅行会社、旅行者、旅行サービス提供機関及び、第三者との間における法的な地位と添乗業務を実施する際に生じる法的な責任及び、権利の関係を理解しているかどうか。

(3) 英語

添乗員が添乗業務を行うにあたり、必要とされる語学力（協会としては、1級は英検準1級程度、2級は英検2級程度の語学力が必要と考えています）を問うようにしています。また、添乗の場で使う英語は、聞いたり話したりする比率が圧倒的に多いという実態に合わせて、リスニングとディクテーションを重視しその比率を高くしています。

- ①リスニングの問題は、シチュエーションを1級は英語で、2級は日本語で出題しています。
- ②ディクテーションは、読まれた文章を聞き取ることにより、1級はその文章のほとんどを、2級はその一部をのみ、解答用紙に記入させるようにしています。
- ③その他の問題については、問題の難易度、語彙で各級に格差を設けています。

11 学科試験科目別出題のねらい

(1) 業務知識（含一般教養）

旅行業界から指摘されている添乗員の観光地理等の旅行関連業務知識不足への対応及び、契約社会化の急速な進展に対応するための法令・約款等の業務知識、理解力を問う問題を出題することになっています。また、社会人としての共通の比較的身近な、話題性のある一般教養的なものも選んでいます。

この科目で主として求めるレベルは新聞等の記事の概略程度であり、添乗員としてよりもむしろ社会人の常識として知っていて欲しいということであって、それ以上の専門的あるいは学術的なものまで要求しているものではありません。

なお、3級については、上記10(2)添乗実務の①の範囲内で、添乗員として添乗業務を的確に実施するための基本動作が身に付いているか、また、トラブルが生じた際に臨機応変な対応が的確に取れるかどうかを問う問題もこの科目の中で出題しています。

但し、3級の受験対象者には添乗員を目指している人も含まれていること、また、添乗経験の浅い人は一般的に国内を中心に添乗することが多いと思われること等の理由から、国内添乗を主とした内容の問題を出題することになっています。

(2) 実務

添乗員として業務を的確に実施するための基本動作が身に付いているか、また異常事態が生じた場合には、臨機応変な対応が的確に取れることがベテラン添乗員に求められる能力であるという考え方にに基づき、この科目の問題を作成しています。

添乗業務を的確に実施してゆくためには、豊かな知識や積極性、旺盛な行動力に加えて、その時々状況に応じて問題点を整理し、分析し、的確に判断して必要とされることを組み立てるといった総合的で知的な作業が必要です。しかも、この一連の作業は旅行という常に刻々と変化する状況下で行われるため、遅滞なく適切な対応をするには実際の日頃の学習や添乗業務で得た知識や積み重ねられた豊富な経験が最も重要となっています。

このような観点から、本試験では添乗の実務経験で培った一定レベル以上の能力を保持しないと問題の本質を捉えがたくかつ、解答を考え難い問題（例えば、日程全体を見据えた対応策の措置等）及び、記述式解答形式の維持を進めて当協会の試験問題としての独自性を維持しつつ、添乗業務の実際に即した内容の出題を心がけています。

実務問題の記述式解答形式での出題は、○×形式や選択形式では得られない解答者の実戦経験に裏打ちされたこの作業過程を見ようという当協会及び、出題者の意図に基づくものであります。

従って、この科目においては、事例研究的な問題の出題により旅行・添乗関連知識を踏まえた添乗実務上の総合的対応力を問うこととしています。

なお、添乗員が旅行に同行しているのは、旅行に参加しているお客様に対して計画通りに確実に旅行を実施することと、参加しているお客様の安全を図ることが第一の目的です。そのために、添乗員には旅行を実施する上での一定の「地位」があり、旅行会社に対して業務を確実に遂行する「責任」を負っています。この責任を果たすということが具体的にどういうことなのかということ認識して頂くこともこの科目における出題目的の一つとなっています。

トラブルを未然に避け、あるいは被害を最少にするために何をどう捉えて判断したら良いのか、旅行会社、お客様、添乗員との関係において添乗員の責任をどのように考えるべきか、またその責任を果たすために添乗員の立場としてどのように対処するべきか、これらは添乗員の能力として極めて基本的であるとともに重要でもあると考えております。

また、添乗員が遂行した業務に対し、状況によってはあるいは、遂行業務の内容によっては過失の有無を添乗員が問われる可能性もあることを認識するとともに、そのような事態に陥らないよう、対応能力の更なる向上を図る必要があることを再認識して頂きたいと考えています。

(3) 英語

リスニング、ディクテーションの問題は、世界各地にわたる広範な旅行歴をもつネイティブ・スピーカーに協力頂き、添乗員が遭遇しやすい状況を良く説明した上で、自然で解り易いものにして出題することとしています。

読解力、語彙力の問題は、前述のように1級については英検準1級のレベル、2級については英検2級のレベルを目安に出題しています。内容は、旅行と添乗業務に関連の深いテーマ、知っていて欲しい表現を中心に選んでいます。

12 学科試験問題の出題の考え方

(1) 基本的な考え方

1) 品位と難易度（レベル）

一般社団法人日本添乗サービス協会が実施する試験として相応しい品位と一定の難易度（レベル）を維持するよう心がけています。

特に、観光庁から本試験制度に対する後援を頂いていることから、より一層の品位維持と内容の充実に心がけていくことが重要であると考えています。

2) 添乗実務経験の重視

添乗の実務経験で培った一定のレベル（受験資格を意識）以上の能力を保持していない

と解答が導き出し難い問題作成に努めています。

- ①問題処理の当面の対応に終わらない、日程全体を見据えた対応策が必要な問題及び、些細な徴候から将来の問題発生を予測する問題等。
- ②航空機・列車・バス等の座席、ホテルの部屋等のアサイン、空港・駅ホーム等での誘導等の添乗業務独特の技術に関する問題等。

(2) 問題作成に配慮すべき事項

- 1) 旅行業法及び、標準旅行業約款（主として募集型企画旅行）の重視
 - ①旅行業務に関連しかつ、添乗員に必要なと思われる項目（例えば、旅程管理、旅程保証、特別補償等）についての出題を継続していきます。
 - ②旅行業法改正時等に新たに追加された、「解除権及び、苦情、条件相違等はその場で申告する、個別申請による旅程保証約款」等についての出題も考慮していきます。
- 2) 本試験制度の拡大
 - ①3級に関しては、添乗員を目指している人をも考慮しつつ、添乗経験1年前後の添乗員が経験する可能性が高いと思われる事例を中心に、かつ、この期間は一般的に国内を中心に添乗することが多いと思われることから、国内添乗を中心とした内容の出題を心がけています。
 - ②さらに専門添乗員の最上級の設定も意識しての問題作りを考えていきます。
- 3) 契約社会化の進展
 - ①契約社会化の進展、消費者の権利意識のより一層の顕在化を意識するとともに消費者保護法の浸透を意識した問題の出題も検討していきます。
 - ②激増する苦情、損害賠償請求等への対応も意識した問題作りを心がけています。

(3) 問題作成のポイント

- 1) 募集型企画旅行を前提とする問題
受験者が従事するのはほとんどが募集型企画旅行と思われること及び、手配旅行では旅程管理業務が生じないこと等から試験問題には適当ではないと考えています。
- 2) 旅行業法・旅行業約款を意識した問題
急増しているお客様と旅行会社のトラブル・苦情等への適切な初期対応能力醸成と苦情処理費用の派遣会社（添乗員）への請求の増加傾向に対応するための添乗員の責任範囲等の自覚のための問題を意識して作成しています。
- 3) 添乗員に要求される基本的な業務知識問題
旅行会社やお客様から添乗員のミニマムスタンダードとして要求されている観光地理及び、旅行関連業務知識（JR 営業規則、宿泊約款、航空運送約款、時差計算、出入国・検疫規則等）の問題を引き続き重視していきます。
- 4) ビジュアル化した問題
 - ①観光地・観光スポット等の写真の使用等を用いた問題の継続を検討していきます。
 - ②観光地図、時刻表等の使用による問題のビジュアル化も継続を検討していきます。
- 5) 添乗業務に密接に関連のある問題
現在話題となっている観光地に関する問題は勿論のこと、添乗業務における添乗員の責任が追及された裁判での判例等も出題の検討を行います。
- 6) 実務問題では奥行きのある問題
単に当日の出来事や当面の事柄だけの問題ではなく、翌日以降の日程にも配慮する必要がある、あるいは、直接的な問題だけではなく他の問題にも波及する等の添乗業務では当たり前の、日程やツアー全体を俯瞰して判断すべき、広範囲で奥行きや深みを感じさせる問題作りを行っていきます。

7) 添乗技術・技能に関する問題

この言葉の定義づけは難しいですが、イメージとして例えば、部屋割り、混雑する空港や駅ホームでの旅客誘導等は添乗業務に関わる技術と言っても良いでしょう。そのような添乗技術に独特の能力や知識に関わる問題作りを行うよう心がけていきます。

8) 社会的に注目を集め、業界でも不祥事が発生している問題

顧客リスト紛失等の個人情報保護やプライバシー侵害等の問題も検討していきます。

9) 問題に沿った日程表の作成

日程表は、出題する問題のイメージがしやすい、問題の意図が受験者に理解できる及び、その問題に奥行きや深みが出てくるシチュエーションになっているかが大変重要であると考えています。

従って、日程表は出題する問題の内容やねらいに呼応して作成するものであり、売れ筋コース、人気観光地等を考慮することは望ましいが、日程表を作成してから出題する問題を考えているのではないということを付け加えておきます。

10) 語学（英語）について

添乗員に不可欠な会話を問うという観点からヒアリングは引き続き重視していきます。

(4) 今年度の問題の概要

当協会の人材育成委員会における添乗員能力資格認定試験検討会の出題方針に沿って問題作成をしていますが、特に実務における記述式解答問題については、前年に引き続き国内、総合とも下記事項を重点に盛り込んで内容の充実に心がけました。

①業法・約款の正しい理解を必要とする問題。

業務知識及び、実務の記述式問題での出題に上記のことを重視しています。

②業法・約款・民法の法的背景に焦点を当てた問題。

約款に対する旅行客の認識が高まっている傾向を踏まえ、添乗員に必要な業法・約款のほか、宿泊約款、消費者契約法や社会一般常識（民法、商法等）などの知識の習得を意識してもらうための問題作成に重点をおきました。

③添乗経験を重視するため奥行きのある問題。

実務の記述式問題で、日程表とのリンクで全体の日程を勘案して解答を導き出す必要のある問題作成に重点をおきました。

④旅行客の権利意識が顕著になっている昨今、トラブル発生の際の問題点の把握及び、問題解決に当たる際には一定の法的知識が不可欠であることを認識してもらえような問題。

⑤添乗員に対し注意義務を喚起する問題。

⑥問題のテーマは過去に出題したものと同様であっても、状況や問題の背景に奥行きを持たせて、受験者の様々な能力を判定することができる問題。

⑦過去の出題の中から類似の問題を出題。「解答と解説」をもとに事前学習される傾向を踏まえて、学習した受験者に対して若干のメリットを与えるとともに、今後の「解答と解説」の活用を図ることをも今年度の目的の一つとしています。

⑧1、2級同一テーマでの出題については、同一設問での出題のほか、設問の仕方、ヒントの出し方により難易度に差を設けるようにしています。

(5) 1級、2級、3級のレベル格差及び、各級における求められる（望まれる）能力レベルの考え方

後記参考1「級の難易度（レベル格差）の考え方」（表）を参照のこと。

後記参考2「添乗員の各級における求められる（望まれる）能力レベル」を参照のこと。

(6) 能力評価対象項目（一覧表）について（後記参考3、参考4）

添乗業務遂行における個別の対応上、あるいは当面の問題処理上の知識、技術等のどちらかというハウ・ツーを教え込むのでは、一過性の応用力に欠ける能力しか身に付かない恐れがあることは教育界では周知されていることです。

もちろんハウ・ツーも重要であることは言うまでもありませんが、そのハウ・ツーも含めて求められる総合的な能力を構成する基本となる各能力要素に目を向け、その能力の向上に取り組むのがバランスの取れた真に優秀な添乗員の育成に繋がるものと考えられます。

能力認定試験で出題された問題が、その各能力要素のどの項目にそれぞれ対応するのか、あるいは、いくつかの項目を複合的に含有するのか等を意識しながら出題すると共に各項目の重要度合いを勘案して、問題が特定の能力を問う問題にばかり偏らないようバランスをとることも大切と考えています。

また、出題された問題が、どの能力を対象（評価）としようとしているのかを示すことにより、添乗業務に必要な能力を可能な限り判りやすく明らかにして、今後の添乗員の自己研鑽の道標に、受験者のための学習の参考におよび、添乗員の教育に携わる各位に指導のポイントを考える際の一つの指針にして頂ければと考えております。

なお、この一覧表の内容（用語の定義、能力項目の検証、能力内容の明確化等）については、今後もさらに精査し、精度を向上させていきたいと考えております。

参考 1

資格認定試験の「級の難易度（レベル格差）の考え方」（英語を除く）

出題の際の級の難易度（レベル格差）は主に下記の各項目を組み合わせ調整する。

1. 業務知識（含一般教養）【選択・穴埋め・〇×・記述式】

考慮すべき項目	1 級	2 級	3 級
①問題自体の難易度	高い	低い	基礎的で容易
②要求される解答は	記述式中心	選択式中心	〇×、選択中心
③要求される解答数	多い	少ない	少ない
④解答を導くヒント	少ない	やや多い	多い
⑤問題の深さと範囲	比較的深くて広い	比較的浅くて狭い	浅くて狭い

2. 実務【記述式】

①問題の生じた原因がどちらかと言うと	問題をよく読みこまないと見つけ難い。	比較的判り易い又は明示されている。	添乗員としての経験の浅い人、ないしはこれから添乗員になろうとしている人が、添乗業務を的確に実施するための基本動作を理解しているかを問う問題とする。
②問題の生じた原因はどのようになっているか	複数以上の要因が影響しあっており、時には複雑に絡み合っその分析には困難が伴う場合もある。	一つ乃至二つ程度の要因から成り立っており。その解析は比較的容易である。	
③解決に向けての対応方を考える際には	数通りの検討が必要で当面の対応では解決しない。	当面の対応を行えばとりあえずは解決する。	
④適切な対応策を考える際には	判断が分かれがちになり対応策の選択には十分な検証が必要な場合もある。	比較的に判断しやすく、対応策も選択し易い。	
⑤解答を考えるに当たって	考察、考慮すべき要素や背景が多々あり俯瞰すべき範囲も広く当面の処理、対応のみでは要求課題への解答としては不足する。	一定の要素や背景を考慮すれば良い場合が多く、考察の範囲も比較的限定的。主に当面の対応を導き出せば要求される解答を満たす。	
⑥法的背景を踏まえて解答を考える必要のある問題の場合は	その根拠を自らが導き出す時にはその課題についても問題には記述が無い場合自ら発見を求められる場合もある。	注意すればその課題が要求されているのに気づく又は解答を指示されており、根拠等についてはヒントが提示されている場合もある。	

添乗員の各級に求められる（望まれる）能力レベル

業務知識・実務

1級：他の添乗員の模範となる能力を所持している。

- ・幅広い添乗知識、添乗技術、経験、ネットワークを有しており、的確かつ効率的な旅程管理を遂行することができる。
- ・どのようなトラブルに遭遇しても、経験やネットワークを駆使して、的確かつ効率的な対処を行うことができる。
- ・ツアーの形態や旅行先に左右されず、また、あらゆる客層に対しても常に高品質な添乗サービスを遂行することができ、多くのファンを獲得している。

2級：状況に応じて柔軟な対応ができる能力を所持している。

- ・基礎的な添乗知識、添乗技術を応用し、的確な判断に基づいた旅程管理を遂行することができる。
- ・難易度の高いトラブルに対して、自らの判断で的確な対処を行うことができる。
- ・多種多様なツアー形態、旅行先、客層に対しても、自らの力で、質の高い添乗サービスを遂行することができる。

3級：基本的な添乗が十分に行える能力を所持している。添乗員としての基本的な行動を十分とることができる能力を所持している。

- ・基礎的な添乗知識、添乗技術を有しており、マニュアルにそった旅程管理を遂行することができる（と思われる）。
- ・発生頻度の比較的高い基本的なトラブルに対して、マニュアルや他者のアドバイスを受けることにより対応することができる（と思われる）。
- ・基本的な接客技術を有している。日帰りバス等のツアー形態においては、他者のアドバイスを受けながら、安定した添乗サービスを遂行することができる（と思われる）。

語学（英語）

1級：相手の言うことを正しく聞き取ることができる。また、こちらの言いたいことを適切に表現することができる会話力を有している。

読解力、語彙については、英検準1級程度のレベルを目安（期待）とする。

2級：恥ずかしくない程度の英語で、相手に誤解されることなく自分の言いたいことを相手に伝えることができる等、お互いに意思の疎通ができる会話力を有している。

読解力、語彙については、英検2級程度のレベルを目安（期待）とする。

13 平成 30 年度学科試験問題の概要一覧

① 学科試験問題＜国内（1級・2級）＞概要

（平成 31 年 1 月 10 日作成）

科目	問 題（正誤、選択、記述）	配点	
業 務 知 識	1 級 ・ 2 級	① 旅行業法、旅行業約款に関する記述、選択、正誤（理由）問題	25
		② 旅程保証、各種約款、温泉地、郷土料理に関する記述、選択、正誤問題	18
		③ 観光地の写真を見て名称と所在地（都道府県名）を解答する問題	10
		④ 説明文から観光名所名を記述、選択、地図から位置を選択する問題	15
		⑤ 記載の特色をもつ都道府県名、桜の名所に関する記述、選択問題	15
		⑥ 説明文から該当する語句（一般教養）を記述、選択する問題	10
		⑦ 記載された社会現象、言葉から一つを選択し内容を記述する問題	7
	出題趣旨	① 旅行業約款、旅程保証等に関する十分な理解力を身に付けているか。 ② 旅行事情、観光地理等添乗業務に不可欠と思われる基礎知識は十分か。 ③ 募集パンフレット、新聞・、テレビの旅番組に頻繁に登場する観光地等について業務知識として身に付けているか。 ④ 社会人として恥ずかしくない程度の教養（一般常識）を身に付けているか。 ⑤ 日頃からテレビ・新聞等のニュース等に、目を向けているか。	
科目	問 題（記述）	配点	
実 務	1 級 ・ 2 級	①（共通）初めての企画旅行会社のツアーに、しかも旅行先は今まで行ったことがなく、担当者との打ち合わせでは……。	40
		②（共通）ツアーの受付時に一人参加のお客様が、杖を突いていて歩行困難そう、旅行中の対応での注意事項は……。	40
		③（共通）一人参加の女性のお客様から旅行を止めて帰りたいと、理由は付きまとうお客がいて不愉快極まりないと……。	40
		④（共通）宿泊ホテルで、深夜火災報知器が、添乗員のとるべき基本動作は、および事前にお客様に案内しておくべき事項は……。	40
		⑤（共通）バスにて移動中に追突され、警察の現場検証等の対応で、その後の観光に支障がでて……。	40
出題趣旨	① 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作を身に付けているか。 ② 旅程管理上の問題発生、旅行日程に影響が出る恐れのあるトラブル等への適切な対応力を身に付けているか。 ③ トラブル及びクレーム等への迅速で的確な対応力を身に付けているか。 ④ お客様の安全確保、保護、怪我、盗難等の突発事態発生に際し、迅速で的確な対応能力を身に付けているか。		

（注）1・2級で同一テーマで出題している場合、設問の仕方で難易度を調整している。

② 学科試験問題<総合（1級・2級）>概要

（平成31年1月10日作成）

科目		問題（正誤、選択、記述）	配点
業 務 知 識	1 級 ・ 2 級	① 旅行業法、旅行業約款に関する記述、選択、正誤（理由）問題	25
		② 旅程保証、出入国、検疫、時差計算、関する記述、選択、正誤問題	18
		③ 観光地の写真を見て名称と所在地（国名）を解答する問題	10
		④ 説明文から観光名所名を記述、選択、地図から位置を選択する問題	15
		⑤ 記載の特色をもつ都道府県名、世界の宮殿の名を記述、選択する問題	15
		⑥ 説明文から該当する語句（一般教養）を記述、選択する問題	10
		⑦ 記載された社会現象、言葉から一つを選択し内容を記述する問題	7
出題趣旨	① 旅行業約款、旅程保証等に関する十分な理解力を身に付けているか。 ② 旅行事情、観光地理等添乗業務に不可欠と思われる基礎知識は十分か。 ③ 募集パンフレット、新聞・テレビの旅番組に頻繁に登場する観光地等について業務知識として身に付けているか。 ④ 社会人として恥ずかしくない程度の教養（一般常識）を身に付けているか。 ⑤ 日頃からテレビ・新聞等のニュース等に、目を向けているか。		
科目		問題（記述）	配点
実 務	1 級 ・ 2 級	①（共通） 空港に到着したら、予定のバスやガイドが見当たらず、結果的に遅れての出発で観光施設に入れなくて……。	40
		②（共通） 夕食までの自由時間に、お客様がホテル周辺を散策中、ひたたくりに遭って手荷物を強奪され、しかもけがまで……。	40
		③（共通） 観光途中の昼食時、添乗員が椅子に掛けておいたカバンを盗まれて、……。	40
		④（共通） ロビーで心臓発作を、お客様は、いつもの軽い発作だからといって翌日の観光には何としても参加したいと……。	40
		⑤（共通） ホテル出発は13時。チェックアウトは10時。お客様への対応は、自分達は直接空港に行き、空港で合流したいと……。	40
出題趣旨	① 添乗員としての心構えや添乗業務の基本動作を身に付けているか。 ② 旅程管理上の問題発生、旅行日程に影響が出る恐れのあるトラブル等への適切な対応力を身に付けているか。 ③ トラブル及びクレーム等への迅速で的確な対応力を身に付けているか。 ④ お客様の安全確保、保護、怪我、盗難等の突発事態発生に際し、迅速で的確な対応能力を身に付けているか。		

（注）1・2級で同一テーマで出題している場合、設問の仕方難易度を調整している。

平成30年度「(添乗)実務(記述式解答)問題(国内)」の「能力評価対象項目」一覧表

問題の概要	能力項目 (◎印は主たるものを表す)												
	級別	知識	法約	判断	指導	企画	表現	折衝	社会	倫理	責任	積極	技術
実務	各級共通	○	○	◎		○	○	○			◎	○	○
	各級共通	◎	◎	◎	◎	○	○	◎	○	○	◎	◎	○
	各級共通	○	◎	◎	○	○	○	◎	◎		◎		
	各級共通	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎	◎	◎	○
	各級共通	○	◎	◎	◎	○	◎	◎	○	◎	○	◎	○
対象項目数計		1	1	5	2	1	2	4	2	2	4	3	4
◎主たる項目		4	4		1	2	3	1	2	1	1	1	
○関連項目		5	5	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4
計													

(注) 1、能力項目に含む主たる内容

- ①知識＝観光地理・添乗関連業務知識 ②法約＝旅行業法・各種約款、その他関連法令 ③指導＝リーダーシップ、説得力、統率力
- ④企画＝旅行企画・行程変更、付加価値 ⑤表現＝対人感受性、意思疎通 ⑥折衝＝交渉力、⑦社会＝社会性、公序良俗、公平さ、バランス感覚、マナー ⑧積極＝フットワーク、チャレンジ精神 ⑨技術＝添乗技術(代替手配、引率・誘導、各種アサイン、グループ融和策等の添乗業務に独特と思われる技能)

2、問題に含まれる能力の判定

- ①その問題を解決するに当たって重要度の高いと思われるものを◎、関連して必要と思われるものを○で表示した。

3、今後の課題

- ①能力項目の追加・削除および充実。 ②能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。 ③今後の問題作成、研修内容等への反映。

平成30年度「(添乗)実務(記述式解答)問題(総合)」の「能力評価対象項目」一覧表

実務	問題の概要	能力項目 (◎印は主たるものを表す)											備考		
		級別	知識	法約	判断	指導	企画	表現	折衝	社会	倫理	責任		積極	技術
	①空港到着時、バスやガイドが見当たらず、遅れのため観光施設に……。	各級 共通	◎	◎	◎	○	◎	○	◎	○	○	◎	◎	◎	
	②お客様がホテル周辺を散策中、ひったくりに遭って手荷物を強奪され……。	各級 共通	○	◎	◎	○	◎	◎	◎	○	○	○	○	○	
	③観光途中の昼食時、添乗員が椅子に掛けておいたカバンを盗まれて……。	各級 共通	○	○	◎	○	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	
	④心臓発作を起こしたお客様、軽いので翌日の観光には参加したいと……。	各級 共通	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	⑤ホテル出発は13時。一部のお客様が、直接空港に。空港で合流したいと……。	各級 共通	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	
	対象項目数計	◎主たる項目	2	4	5	2	3	2	4	1	4	4	4	4	
○関連項目		3	1	3	2	2	1	3	4	1	1	1	1		
計		5	5	5	4	5	3	5	5						

(注) 1、能力項目に含む主たる内容

- ①知識＝観光地理・添乗関連業務知識
- ②法約＝旅行業法・各種約款、その他関連法令
- ③指導＝リーダーシップ、説得力、統率力
- ④企画＝旅行企画・行程変更、付加価値
- ⑤表現＝対人感受性、意思疎通
- ⑥折衝＝交渉力
- ⑦社会＝社会性、公序良俗、公平さ、バランス感覚、マナー
- ⑧積極＝フットワーク、チャレンジ精神
- ⑨技術＝添乗技術(代替手配、引率・誘導、各種アサイン、グループ融和策等の添乗業務に独特と思われる技能)

2、問題に含まれる能力の判定

①その問題を解決するに当たって重要度の高いと思われるものを◎、関連して必要と思われるものを○で表示した。

3、今後の課題

①能力項目の追加・削除および充実。 ②能力項目の用語の定義と能力内容の明示化。 ③今後の問題作成、研修内容等への反映。

③ 3級 業務知識問題（一般教養・実務を含む）出題分野（配点：100点、時間：70分）

第1問 標準旅行業約款、特別補償に関する選択、正誤問題（17問：配点26）

第2問 業務知識問題（10問：配点10）

日本の都道府県の特徴から都道府県名を漢字で解答する記述問題
青森県、福島県、山形県、静岡県、石川県、兵庫県、
鳥取県、広島県、香川県、鹿児島県

第3問 観光名所等を解答する四択及び、記述問題（10問：配点15）

東平安名岬、大歩危・小歩危、保津川、神橋、鳴沢氷穴、
虹の松原、大阪城、高山市、仙石原高原、浄土ヶ浜

第4問 業務知識問題（10問：配点10）

温泉地の特色から温泉地名を解答する記述問題

十勝川温泉、酸ヶ湯温泉、平湯温泉、伊香保温泉、湯の山温泉、
湯ヶ島温泉、下部温泉、玉造温泉、別府温泉、指宿温泉

第5問 業務知識問題（20問：配点20）

難読地名（記述問題）

納沙布岬、蔵王、長瀬、三方五湖、太宰府、種子島

名数詞（記述問題）

日本三名山（白山）、日本三名瀑（袋田の滝）、伊豆七島（三宅島）、
世界の三大湖（カスピ海）、世界の三大島（グリーンランド）、
世界三大長川（アマゾン川）、世界三大面積の広い国（カナダ）

業務及び一般教養問題（四択問題）

気象用語：フェーン現象、ことわざ：キジも鳴かば撃たれまいに、
地球と月の距離：赤道の何周、世界遺産：長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺
産、大浦天主堂、

第6問 添乗員の基本動作、言動についての正誤問題（6問：配点12）

- ・添乗前の打合せは自分の目で確認が…………。
- ・団体行動から離団するお客様が離団中に事故に遭ったら…………。
- ・バスツアーでの帰路、お客様が家に近いのでここで降りたいと…………。
- ・添乗員が持参している薬のお客様への投薬は…………。
- ・宿泊施設で、深夜に火災報知器が作動した場合の添乗員の行動は…………。

第7問 実務問題（記述問題）（1問：配点7）

募集型企画旅行の初日の受付時に杖を突いて歩行困難そうに見える一人参加のお客様が。このお客様がツアーに参加した場合の対応方は？

14 国内及び総合1級二次試験科目の内容

添乗員の使命：同行する旅行客が旅行に喜びを感じることができるようにするための添乗業務を実施する上での意識と工夫、日常生活における添乗員として向上するための意識と実践、添乗員生活を維持するための努力に関し、実際にどのように意識し取り組みをしているかを問う問題。

15 平成 30 年度の試験結果及び年度別申請者数・認定者数

年 度		総合 1 級	総合 2 級	国内 1 級	国内 2 級	3 級	計
平成 8 年度	申 請		17 名		19 名		36 名
	認 定		16 名		18 名		34 名
9 年度	申 請	12 名	3 名	4 名	2 名		21 名
	認 定	6 名	2 名	2 名	2 名		12 名
10 年度	申 請	19 名	27 名	2 名	9 名		57 名
	認 定	11 名	15 名	0 名	5 名		31 名
11 年度	申 請	115 名	130 名	86 名	181 名		512 名
	認 定	20 名	59 名	14 名	80 名		173 名
12 年度	申 請	41 名	72 名	48 名	88 名		249 名
	認 定	15 名	37 名	16 名	48 名		116 名
13 年度	申 請	80 名	78 名	35 名	45 名		238 名
	認 定	39 名	36 名	20 名	24 名		119 名
14 年度	申 請	24 名	26 名	26 名	16 名		92 名
	認 定	20 名	16 名	15 名	12 名		63 名
15 年度	申 請	31 名	37 名	13 名	15 名		96 名
	認 定	12 名	26 名	12 名	13 名		63 名
16 年度	申 請	27 名	16 名	7 名	16 名		66 名
	認 定	16 名	11 名	3 名	12 名		42 名
17 年度	申 請	68 名	55 名	43 名	70 名		236 名
	認 定	26 名	33 名	17 名	47 名		123 名
18 年度	申 請	16 名	16 名	11 名	8 名		51 名
	認 定	7 名	8 名	10 名	6 名		31 名
19 年度	申 請	35 名	21 名	22 名	22 名		100 名
	認 定	23 名	11 名	13 名	17 名		64 名
20 年度	申 請	20 名	15 名	23 名	43 名		101 名
	認 定	7 名	9 名	10 名	19 名		45 名
21 年度	申 請	8 名	20 名	8 名	23 名	92 名	151 名
	認 定	5 名	14 名	4 名	17 名	87 名	127 名
22 年度	申 請	22 名	13 名	18 名	37 名	56 名	146 名
	認 定	14 名	8 名	12 名	28 名	49 名	111 名
23 年度	申 請	19 名	18 名	16 名	33 名	75 名	161 名
	認 定	6 名	13 名	10 名	17 名	67 名	113 名
24 年度	申 請	17 名	11 名	14 名	34 名	91 名	167 名
	認 定	10 名	7 名	6 名	18 名	89 名	130 名
25 年度	申 請	25 名	9 名	26 名	25 名	87 名	172 名
	認 定	17 名	8 名	21 名	18 名	79 名	143 名
26 年度	申 請	19 名	5 名	15 名	7 名	33 名	79 名
	認 定	10 名	4 名	11 名	5 名	28 名	58 名
27 年度	申 請	10 名	4 名	8 名	9 名	16 名	47 名
	認 定	5 名	0 名	2 名	3 名	10 名	20 名
28 年度	申 請	4 名	3 名	8 名	7 名	10 名	32 名
	認 定	1 名	2 名	5 名	5 名	8 名	21 名
29 年度	申 請	12 名	59 名	17 名	77 名	20 名	185 名
	認 定	5 名	29 名	4 名	44 名	13 名	95 名
30 年度	申 請	30 名	93 名	26 名	99 名	76 名	324 名
	認 定	10 名	43 名	19 名	55 名	48 名	175 名
計	申 請	654 名	748 名	476 名	885 名	556 名	3,319 名
	認 定	285 名	407 名	226 名	513 名	478 名	1,909 名

II 学科試験の採点について

1 採点にあたっての考え方：「業務知識」「実務」

(1) 加点主義とする。

- 1) 誤字、かな多用等があっても減点は最小限に
好ましいことではないが、社会常識を推し量るための一般教養的問題でもあること、国語（漢字）の試験ではないこと等から今までどおり、減点要素とはしないこととしました。
- 2) 誤字、かなでの記述等を減点の対象とする場合
漢字での解答が指定されている場合、解答で要求されている固有名詞（都道府県名、観光地名、人物名等）については、誤字、かな等による解答は減点対象としました。
- 3) 実務問題における記述式解答への対応
解答文全体から解答者の言わんとしていることを読み取り加点することとしました。
実務問題は解答を記述式で求めており、本来、問題の対応方及び考え方等を論理的に体系立てて（すなわち、重要度合いを考慮しつつ、実際の添乗業務の際の手順に基づいて）簡潔にかつ要点を洩らさずに記述することが必要です。
しかし、毎年のことですが、解答の半数近くが思いついたままに記述されているようなので、全体の文章から解答者の意を読み取る努力をし、採点時の判断を行うこととしました。
- 4) 会社の指導と思われる解答への対応
記述された対応方や考え方（たとえば、手配ミスによりトラブルが発生した場合等の際には、お客様に事実＝手配ミス等を告げる前に先ず、会社に連絡する、お客様側の責任で問題が生じた場合でもお客様には極力注意をしない等）にやや、疑問があったとしても企画旅行会社あるいは派遣会社等の指示・指導によるものと思われる対処方については減点対象にはしないことにしています。
- 5) 社外関係機関の協力、指示の重視
特に、業法、約款、実務問題の解説文作成等にあたり、消費者センター、JATA、ANTA、旅行会社のお客様相談センター等のご協力、ご指示を頂くなどできる限り一方に偏らない内容にしています。

(2) 採点のポイント（実務問題：記述式解答問題）について

- 1) 出題趣旨を踏まえた記述内容の重視
解答文全体の趣旨が、出題意図を踏まえた内容か、論理に妥当性があるか、文章の流れに無理はないか、記述内容に矛盾はないか、脈絡は系統だっているかを重視しました。
- 2) 解答（例）のポイントの充足度合いの確認
実務問題については、各設問ごとに採点者が模範解答とも言えるもの（解答（例）のポイント）を作成し、その中から特に重要な必須項目をキーワードとして位置づけ、その各項目がどの程度触れられどのように記述されているかを確認しました。
- 3) 解答（例）のポイント以外の解答への対処
問題の解釈や課題の捉え方により、出題者が想定した解答（例）のポイント項目以外の解答も当然あり得るので、妥当と考えられる場合は積極的に加点を行いました。
なお、出題者の想定を上回る解答があった場合にも、当然のことながら積極的に加点（加点主義を基本）を行いました。
解答（例）のポイントの各項目を満たし、さらに要求されている解答の範囲と深さを上回る記述があった場合には、積算上満点を超えることも考えられますが、満点にとどめることとさせて頂きました。

(注) 記述式解答問題での「解答(例)のポイント」について

解答(例)のポイントとは、上述のようにこのポイントに記述された項目についてはしっかりと触れて解答して頂きたいという項目であるとともに、採点の基準にもなるものです。「業務知識」では一部の記述問題を除き、正解のある問題を出題していますので、この部分は「解答」と表示して正解を示しています。

しかし、「実務」の記述式解答問題については、「解答(例)のポイント」は出題者が求めているいわば模範解答とも言うべきものですが、問題の状況、設定等のニュアンスの捉え方、企画旅行会社及び派遣会社のルール等によっては、若干解答が変わってくる可能性があります。その解答は不正解とまでは断定できないものがあると想定されます。

特別委員会(問題作成委員会)では、記述式解答問題については、上記に記したような理由により、「解答(例)のポイントに記載している事項以外はすべて不正解である」という認識はしていません。

出題者としては、慎重に精査して「解答(例)のポイント」を作成しておりますが、上述の理由から記述式解答問題については、出題者が示した解答以外の解答も妥当性が認められれば受け入れるという意志を「解答(例)のポイント」として表現しているものです。

なお、「法令・約款及び判例」等に関連する記述については、平易を旨とするため、個別の用語の法的な定義、用語及び、表現等にはあまりこだわらずにリライトしている場合もありますので、ご承知おき願いたいと思います。また、法令・約款及び判例等の正確な表現及び内容詳細等については当該法令・約款及び判例等の原文を参照願えればと思います。

(3) 点数配分の考え方

1) 業務知識

重要度が高いと思われる問題にウエイトを置きましたが、加点主義から一部の得点し易いと考えられる問題(時事用語等)にも一定の配点をしました。

2) 実務

解答を考えるにあたって複数の要因を配慮する必要がある問題、法的背景を踏まえた問題及び、当面(当日)の処理だけではなく将来(翌日以降)の日程等にも配慮すべき問題等それぞれにウエイトを置いて配点しました。

(4) 採点事務作業(記述式解答問題)

記述式解答の問題については可能な限り基準がぶれないように配慮しました。

1) 設問ごとに集中採点

解答者属人ごとにはではなく、各問題ごとに同じ設問の全員分の解答を集中して採点し、採点者の体調や先入観等による採点のブレを防ぎました。

2) 一定時間内での集中採点

可能な限り一定の時間内に全答案の採点を終了させるよう心がけ、タイムラグによる採点基準の乱れの防止に努めました。

3) 見直し励行

上記1) 2) を繰り返して全体の見直しを行い、前半部分と後半部分とで採点に差異が生じないようにブレ等の発見と修正に努めました。

2 採点の感想

(1) 業務知識 (○×、四択、穴埋め、選択式解答等)

- 1) 昨年度に引き続き、一般教養を加味した「業務知識」として科目編成を行いました。
- 2) 前にも触れているとおり、解説書等による事前学習により、出題傾向を把握できている受者が見受けられるようで、一部の方ではありますが、従来の解答より向上しているように見受けられます。
- 3) お客様からすると、添乗員はお客様より国内・海外を問わず観光知識があると思っており、特に主要な観光地や地名・温泉などは当然知っていると思っております。また、その観光地や温泉がどこにあるか、何県にあるのかも言わずもがなでしょう。
今回採点した中で、まずは得点しなければならないところなのに残念ながら全く得点できていない受者が少なくなかったことは残念に思います。
この仕事に就く以上、国内旅行の添乗員を目指す方は国内の地理・観光地情報を、海外旅行の添乗員を目指す方は海外の地理・観光地情報を完全に把握すべきです。ガイドブック等での勉強はもとより、最近ではテレビや雑誌でも新たな観光スポットが取り上げられています。是非、これらからの情報入手に努め、どのようなお客様からの質問にも答えられるよう情報に敏感になって頂きたいと思っております。
- 4) 業法・約款については、相変わらず理解力が身に付いていない、あるいは約款に対する認識が甘い添乗員も目立ちます。この仕事をしていく上で法令・約款を理解することは重要です。知らなかったり、或いは間違った理解をしていることで、後々トラブルになることも少なくありません。自らを守るという意味でも、よくある事象については正確に理解して対応することが大切です。そのためには、添乗員のみならずスタッフの方々の為の今後の研修会、勉強会等の開催の検討も必要と感じています。
*業務知識第1問2での全問正解者は国内・総合合わせて231名中わずか1名のみ。
*業務知識第2問1での全問正解者は国内・総合合わせて231名中わずか8名のみ。
- 5) 日頃から添乗業務に必要な観光地理や、JR・航空会社等の約款・出入国・検疫・時差計算等の基本的な知識を身につけるべく努力している人（正確に記憶している）と、何となく過ごしている人（知っている、聞いたことはあるが正確には覚えていない）との違いが浮き出ています。
正確に覚えていないのであやふやな解答を記入したと思われる例も多く見受けられました。
- 6) 特に、地名と場所はおよそでは駄目です。正確な場所を把握することが必要です。
今回の採点を行い、感じたことは受験者が多分分かっているのだろうということは感じられるものの、正確に把握できていないために点数をとれなかった方が多かったということです。これは、国内・海外問わず感じられました。自分で確実に把握できていないことは、その都度確認をして正確に把握できるよう習慣づけて頂きたいと思っております。
- 7) 一般教養的要素の高い問題については、ことさら教養を求めて勉強することを要求しているのではなく、旅行・添乗関連の新聞記事やTVニュースに少し注意をして読み、見て頂ければ、解答可能な問題であると思っております。
- 8) この科目において、今回一般的な知識を問う問題のほか、日本の都道府県や国土の特色、日本の国立公園、日本の世界遺産、日本の桜の名所、昨今話題になっている時事用語に関する問題等を出題しましたが、全体として、私たちが住んでいる日本国内のことをあまりにも知らなさ過ぎる方が多く、また新聞・テレビ等のニュースを全く見たり、聞いたり、読んだりしていないのではという感じを今回も抱かざるを得ませんでした。
- 9) 国内旅行専門の添乗員はもとより、海外旅行専門の添乗員といえどもお客様の大半は日本人、日本国内（特に都道府県名）のことを知らないでは、「私は海外専門の添乗員なので」と言い訳をしても、添乗員というより一社会人として恥ずかしいのではと思います。
- 10) 総合1・2級、国内1・2級で設問7として今年度も記述の問題を設定いたしました。

最近よく目にする言葉なので、ある程度は理解していると思いましたが、これについても完全に理解され、かつ文章として生活に記述されていた方は残念ながらごく僅かでありました。問題も100字程度という風に指示しておりましたが、これを意識した解答も少なかったと思います。普段仕事をする上で、お客様への話も簡潔明瞭にすることが必要です。この簡潔明瞭の訓練をする上で、指定された文字数で話を整理することが必要なのではと思います。また、仕事の上で、お客様とも色々な話をされるとと思いますが、テレビ、新聞などでニュースや話題になっていることは出来るだけ把握し（専門家ではないので、深く知る必要はないと思いますが）、お客様と話ができるよう前にも述べましたが情報に敏感になって頂きたいと思っています。

- 11) 日常の仕事の中で、お客様と話したり、伝えたり言葉としてやり取りすることは少なくないと思いますが、文章として書いたりすることは少なくなっています。（メモ書き等はたくさんされると思いますが・・・）可能な限り、書く訓練はするべきだと思います。文字を書くことで、漢字や言葉を正確に記憶することができるのではと思っています。

最近、添乗員に限ったことではなく、ほとんどキーボードで何もかも行っているのが実態で、漢字が書けなくなっている人が増えていますので。

- 12) 業務知識（100点満点）の級別最高点、最低点、平均点は下記の通りです。

・国内1級	：	最高点	83点、	最低点	44点、	平均点	63.2点
・国内2級	：	最高点	83点、	最低点	28点、	平均点	55.6点
・総合1級	：	最高点	75点、	最低点	22点、	平均点	58.6点
・総合2級	：	最高点	82点、	最低点	25点、	平均点	52.6点
・3級	：	最高点	87点、	最低点	32点、	平均点	56.8点

（2）実務（記述式解答問題）

- 1) 「発生が平常時的なもの及び、異常時的なもの」、「添乗員の地位と責任に関するもの」を一つの科目としてまとめ、「添乗実務」としての科目での出題を継続しています。
- 2) 特に実務問題に関しては、過去問の事前学習の効果でしょうか、全体的に解答の記述方が論理的で精度が向上している人と、そうでない人との差が今年度もかなり明確に点数に反映している（特に総合の受験者に）ように感じられます。
- 3) 一方、頭の中で整理しないで書き始めた結果でしょうか、記述内容の前半部分と後半部分とで論理的におかしい、すなわち矛盾した記述の解答が今年も何件か見受けられました。
- 4) 誤字、誤記、漢字・かな混在記述、脈絡のない文言の羅列等については、相変わらず今回も多く見受けられました。また、昨年同様、限られた仲間、社会だけで使われる一般的な略語、あるいは解答枠内を大きくはみ出した記述や、記述内容を何本もの矢印で移動させたり付け加えたりしたメモ書きのような答案が何件か見受けられました。

総じて、良い（正しい）日本語を用い、よい文章を書こうという意欲に乏しいと感じられる添乗員が多いように思われます。

優れた添乗員として信頼され、尊敬されるには、お客様との会話においては勿論のこと、文章作成においても自分の国の言語、文化を大切にすることが重要だと思うのですが。

- 5) 問題をよく読まない、あるいは理解しないまま解答を考えると当面の問題の処理方に終始することになってしまいます。

問題によっては、今日の昼間に発生した問題がその場の処理だけではなく、明日以降も対応が必要になることは日程表をよく見れば分かるようになっていきます。

日程表も設問文もそのような意図を持たせて作成しているからです。

また、解答も単に当面の対応策を脈絡も無く書き連ねるだけでは間違っていないのですが、この試験の解答としては不足していることとなります。

出題意図に呼応した様々な対応策やその優先順位、結果の想定と影響及び、必要によって

- は法的背景等も踏まえた記述が求められているからです。
- 6) 旅程保証の意味、債務不履行との違い、旅程保証、特別補償と損害賠償の違いを理解できていない受験者は相変わらず多く見受けられます。一例を挙げれば、
- * 日程表記載事項からの変更と旅程保証との関係 (国内問 5、 総合問 1)
 - * 特別補償制度が適用される諸条件 (総合問 2)
 - * 旅程保証が適用となる諸条件 (国内問 5、 総合問 1)
 - * お客様への安全配慮義務の意味 (国内問 2、 3、 4、 総合問 2、 4)
 - * 添乗員の責任の有無に関する問題 (国内問 3、 総合問 3、 4)
 - * 団体管理に関する問題 (国内問 2、 総合問 3、 5)
- 7) 日程表に記載された旅行サービスが提供できなかった場合はすべて旅程保証の対象となり変更補償金を支払わなくてはならない、また自由行動中は特別補償の対象外である、と誤った理解をしている添乗員が相変わらず多いようです。
(免責事項の理解力欠如及び契約不履行の意味についての理解不足)
- 8) 試験結果から判断すると、この試験に受験資格のある添乗員 (数名ですが添乗日数 3000 日以上を経験豊富と思われる添乗員) であっても、添乗員の評価が添乗日数の多少及び、お客様のアンケートの良し悪しで行われている現実もあって、多くの人は旅程管理業務、約款の内容等の理解が不正確なまま添乗していることが実態であるように思われます。
- 9) 今年度は過去に出題した問題を若干アレンジした問題を出題していますが、過去の「解答と解説」に記載した解答のポイントを熟読していると思われる解答の記述もそれぞれの級で数名見受けられました。解説書、あるいは TCSA のホームページによる事前学習が根付きつつあるように思われ、出題者として嬉しく感じています。
- 10) 事故・トラブルが起きた際の当面の処置、対応等についてはまずまずの解答が得られていますが、法令・約款を背景とした問題には明確な解答がなされていないのが実態のように思われます。なお、事故、トラブルに関する問題としては、添乗中に発生したときの心構えを身に付けておいて欲しいという意味で、レアケースと思われることについても敢えて取り上げて出題していますのでご承知おき頂きたいと思います。
- 11) 添乗員は添乗経験を積むことに専念しており、旅程管理の遂行に必要な不可欠及び、自分の身を守ることに繋がる法令・約款の理解についての学習が大きく不足している添乗員が少なくないことが今年も残念ながら感じました。
- 12) 実務問題 (200 点満点) の級別最高点、最低点、平均点は下記の通りです。
- | | | | | | | | |
|---------|---|-----|--------|-----|-------|-----|---------|
| ・国内 1 級 | ： | 最高点 | 161 点 | 最低点 | 95 点、 | 平均点 | 127.6 点 |
| ・国内 2 級 | ： | 最高点 | 157 点、 | 最低点 | 46 点、 | 平均点 | 114.2 点 |
| ・総合 1 級 | ： | 最高点 | 166 点、 | 最低点 | 76 点、 | 平均点 | 124.0 点 |
| ・総合 2 級 | ： | 最高点 | 160 点、 | 最低点 | 53 点、 | 平均点 | 111.6 点 |
- *国内 2 級で実務問題 5 問ともすべて白紙というのが 1 名いましたが、上記の集計には入られていません。
- 13) 最後に、「さすがに 1 級、2 級の資格を持っている添乗員は違いますね」、とお客様から言われるような添乗員に一人でも多くなって欲しいと主催者である日本添乗サービス協会として心より願っております。

(3) 英語

例年同様、旅行および旅行業に関連の深い英文と日常の会話を中心に出题しました。他の一般的な英語の試験問題に比べると、現役の添乗員にとっては取り組み易く、また理解しやすい文章が多かったかと思えます。

成績結果表

1級：リスニングの平均点は 61.6 点。リーディングの平均点は、49.4 点。
総合では、平均点は、55.3 点<満点=100> (最高得点：83 ～ 最低得点：29)。

2級：リスニング平均点は 65.4 点。リーディングの平均点は、50.7 点。
総合では、平均点は、57.3 点<満点 100> (最高得点：81 ～ 最低得点：33)

1級の総合では、最低得点が低すぎるのが気になります。せめて 50 点台にしておきたいものです (ちなみに、総合得点 30 点台以下が 1 級では 14%、2 級では 7%でした。)

上記の総合成績結果を見ると、リスニングにおいては 2 級の方が 1 級より成績が良かった結果になっていますが、これはディクテーションの成績 (2 級の方が書き取る語数が少ない) の差であろうかと思われます。

問題 1 (リスニング・ディクテーション)

[SITUATION #1] の Question No.1 は、1 級では 29 名 5 名が正解 (正答率は 17%)、2 級では 83 名中 10 名が正解 (正答率は 12%)、正答率はともに最悪の結果となりました。最も難しい問題になったようですが、この機会に、前置詞「IN」が {時間} の中で使われたときの意味するところをしっかりと理解するようにしましょう。
<詳しい内容は“解説”を参照してください。>

数字の聞き取りに関して見てみると、関連した問題はいくつかありますが、リスニングについては、①[SITUATION #2] の Question No.1 (乗り継ぎ便には 1:55 までに SHOW UP する) を選ぶ問題 ②[SITUATION #3] の Question No.2 (貸しクラブは 5 本を希望) を選ぶ問題 ③[SITUATION #7] の Question No.2 (部屋番号は、1247) を選ぶ問題でした。1, 2 級とも正答率は 60%前後でしたが、もう少し正解が多くても良かったと思います。特に<1 級>では、[SITUATION #8]の Dictation で、「897」という数字を書き込む問題がありましたが、正答率は 72%でしたが、9 割近くは正解であって欲しかったと思います。

数字については<<解説>>にも書きましたが、聞き取りのコツは、数字をしっかりとつかむこともその 1 つです。その際メモを取ることはとても有効です。特に数字は大切な情報です。メモを取ることは恥ずかしいことではないので、リスニングに慣れていない人は、きちんとメモを取ることを習慣付けましょう。

Dictation では、「immigration」「message」「recommend」は、基本的な単語なので、間違いなく書けるようにしておきたいものです。

なお、僅かではありましたが、中にはすべて大文字で書いている人もいました。小文字のところは小文字で書かねばなりません。場合によっては大文字での表現もあるでしょうが、よく判断し、正確に書くことが大切です。

問題 2 (会話)

< 1 級 > — (6) ①②③ (“じっと “を英語で書き分ける問題) では、” じっと聞いていた “ (attentively) の正答率は 66% でしたが、” じっと座って “ (still) 、” じっと顔をみつめ ” (fixedly) の正答率は、ともに 34% でかなり低いものでした。この際、日本語と英語の表現の違いを味わいながら、理解に努めると良いでしょう。つまり、英語の表現は日本語に比し、より明確で具体的である。一方、日本語は、一字で多くの意味を持たせることがある、という特徴があると思います。

問題 3 (慣用句)

< 1 級 > (2) (正答率 24%) (Summer items didn't sell well.)

“能動受動態” {能動態の形の動詞が、受動態の意味を表すこと} の用法に関する問題です。「sell」は、「売る」という意味を表す動詞ですが、「(物) が売れる」の意味もあるため、受動態にする必要はありません。他にも同じような特殊な動詞がありますので、解説を参照して、よくこの “能動受動態” 理解する機会にしてください。

問題 4 (時事英語)

< 1 級・2 級 > 日本に限らず世界の動き、つまり時事問題に関心を持つことは、プロの添乗員の一般教養としても必要ですし、またお客様との間の話題も広がります。仕事も抱え時間も少なく、英字新聞を読むなどということは本当にシンドイことですが、大きな話題となったときのキーワードぐらいは英語でどう表現するのかと関心を持ち頭に入れておくように努めましょう。慣用句とともに時事問題にも関心を持ち英語を学んでいきたいものです。

問題 5 (観光)

< 1 級 > < 2 級 > とも、大体良くできました。地理を頭に入れながら観光地の資料に目を通すことになるでしょうが、平易に書かれた英語であれば大体は理解できるだけの能力は身につけておくようにしましょう。

添乗員にとっての英語力では、まずは相手の言う事を正しく聞き取ることが要求されます。例えば外国の空港に到着後、予定していた飛行便が急に遅延にあったときなど、流されるアナウンスを正確に聞き取らねばツアーの運営に支障を来すことにもなるので、聞き取り能力は非常に重要です。

次にこちらの言いたい事を適切に表現する英語力ということになり、つまり会話力が主となるでしょう。ただ、レベルの高い完璧な英語力というより、相手の言う事もほぼ正しく理解でき、あまり恥ずかしくない程度の英語で相手に誤解なく理解されるというレベルの能力が望ましいところです。

しかし、英語という外国語を学ぶ際、その会話力だけを高めることは難しく、文書類を読みこなす力=読解力も同時に身につけることによってその能力は高まります。実際現地でも、英語で表された標識・展示物・パンフレットなどを理解し、お客様に重要な情報としてご案内をする場合もあるでしょう。読んで理解するための勉強は、にわか仕立てではどうも無理です。語学の基本となる、語彙、文法、構文の知識を高めることです。文法に対する理解は、複雑なものは不要で基本的な部分で十分ですから、苦手な人は、中学時代の教科書・参考書をもう一度復習することを是非お勧めします。きっと得るところが多いはずですよ。

また、語彙が豊富になれば表現も豊かになりますし、ものの考え方も広がっていきます。知らない言葉に出会ったら、同意語や反意語も合わせて覚えると自分の持つ語彙が増えていきます。そして新しい言葉に出会ったら、何度か声に出して発音し同時に紙に綴りを書いて覚えるとより効果的です。

また、慣用句（熟語 idiom）を多く知れば、やはり表現は豊かになりますし、英語の全体のレベルが上がっていきます。大事な語句や慣用句は、一つの文章としてそのまま丸覚えしてしまうのが良い方法です。これらのことは私の経験からも言えることです。

なお、インターネットの旅行関連の英語サイトなど英文の教材には事欠かないので、英文に接する機会を増やし、英語らしい言い方に慣れるようにしましょう。そうすると少しずつ語彙も増え、英語が楽しくなってきた、英語の総合力を一層高めることになります。

そのような意味からも、語句の解説においては、出来るだけ英文での解説も加えました。他の英語ではどのように表現するのか、興味をもって是非参考にしてもらいたいと思います。

みなさんはツアーの運営という重要な任務を遂行する訳ですから、的確な情報収集によってツアーの安全を確保したり、あるいは、現地の人々との接触によってお客様との暖かい交流を演出したりなど、英語力を十分に発揮して大いに活躍していただきたいものです。

最後に、優れた添乗員として信頼され尊敬されるには、英語力だけでなく判断力・説明能力・更には魅力的な人柄など求められることが多く、実に大変な仕事であります。それ故に大いにやり甲斐のある仕事であると言える訳ですが、そのためにも、英語力を高めるとともに、自分の国の言語（日本語）、文化、歴史を良く学び大切にすることが大事になります。自国を誇りに思わぬ人間は、海外でも尊敬されることはありません。

日本語の美しさを大切にし、日本の優れた文化・歴史を誇りにし、大切なお客様のため、そして自分自身のために、あきらめず、頑張ってください。海外では日本人の代表として仕事をしているのだという意識と誇りをもって、これからも崇高な業務のために活躍されることを心からお祈りしています。

平成30年度「添乗員能力資格認定試験」を終えて

「添乗員能力資格認定試験」は、平成8年に当協会設立10周年記念事業の一つとして観光庁の後援を得て創立されたもので、日頃、事業場外で単独で業務を行っている添乗員の一人ひとりにとって、実務経験で得た知識・能力を客観的に判断すると自分がどの段階にあるのかを確認し、モチベーションの向上につなげるとともに、観光業界全体にこの試験制度を周知することを目的としております。

23回目に当たる今年の試験は平成31年1月29日(火)に全国7地域で行われ、総合1級30名、総合2級93名、国内1級26名、国内2級99名、3級76名の計324名の方が受験されました。

1級の認定者に対しては、「認定バッジ」を授与し、添乗中に着用することによって、添乗プロフェッショナルの認知度を高め、添乗専門職の社会的地位を少しでも向上させることを目指してゆきたいと考えております。

本試験の問題につきましては、業界の内外から一定の評価が受けられるよう、添乗実態に即した状況設定を行った上で、解答を記述式にする等の工夫を凝らして、一定の添乗業務経験を有していないと解答が導き難い内容となるよう作成しており、また、問題作成、採点および解説の記述等につきましては、協会の「人材育成委員会」の中に、「学科試験特別委員会」を設置して、旅行業界で長年に渡って活躍されるとともに添乗員派遣業務にも従事した経験を有しかつ、添乗業務にも精通している方々を委員に迎えて執筆して頂いており、状況によっては現役のベテラン添乗員の方々、旅行業界等関係業界の方々の意見も聴取しながら、可能な限り添乗業務の実態に即した問題の作成、解説の執筆を行うよう努力しております。

さらに、昨今の消費者対応の重要性を見据えて、的確な添乗業務の遂行が行われるように各種法令・約款について、しっかりとした実務的知識が修得されているかどうかを問う問題の作成にも努めております。

当協会といたしましては適切で実態に即した問題作りに引き続き傾注するとともに、より多くの添乗員の方々に本試験にチャレンジして頂けるよう、また、この資格認定制度の認知度を高めるべくPRをしていきたいと考えておりますので、添乗員の方々をはじめ添乗員派遣会社、旅行会社及び観光・旅行専門学校の皆様のお一層のご理解、ご協力を賜りたく、重ねてお願い申し上げます。

一般社団法人 日本添乗サービス協会
会長 三橋 滋子