

## 第14回

# ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2019

(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！ 令和元年 10月25日(金) インテックス大阪 Aステージ

【表彰式】 10:30～10:50

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】 11:00～12:00

- テーマ：「ベテラン添乗員が語る！ーより良い旅作りのためにー」
- パネリスト：榊井 康平 氏（準グランプリ受賞）(株)ツリストエキスパート 添乗員  
高橋 栄 氏（委員長賞受賞）(株)フォーラムジャパン 添乗員  
安田 由佳 氏（会長賞受賞）(株)JTB 添乗員
- モデレーター：(一社) 日本添乗サービス協会 会長 三橋 滋子

※入場には事前登録が必要です

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

### 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
奈良 和美	観光庁 参事官（旅行振興）
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14回 受賞者

### グランプリ（国土交通大臣賞）菅谷真弓さん（株）ジャッツ

添乗経験 22 年のベテラン添乗員。ツアー参加客からの評価も常に高く、派遣先旅行会社のお客さまアンケートで 5 年連続一位を獲得し、派遣先からも「高評価添乗員」として過去 2 回表彰されている。常に「お客さま目線」でツアーを組み立てる力があり、出発前に手配不備なツアーに添乗しても、帰国時にはお客さま全員が感謝感激されるほど、「マイナスをプラスにしてしまう力」が抜き出ている。派遣先で定期開催される旅行説明会・旅行相談会に月 2 回のペースで対応し旅行販売にも貢献。派遣先が、JCSI（日本版顧客満足度指標）調査で 2018 年度顧客満足度第 1 位を獲得したが、この受賞にも大きく貢献。「ワインエキスパート認定証」を取得し、積極的に日本ソムリエ協会の実施するイベントに参加し、添乗につながる勉強を怠らない。お客さまからの評価のみならず、添乗報告書・精算書も非の打ち所がない完璧なものを作成し、所属添乗員の模範となる逸材。

### 準グランプリ（観光庁長官賞）榎井康平さん（株）ツーリストエキスパート

国内添乗を中心に活躍し、お客さまからの信頼と評価は常に高く、過去 3 年間のお客さまアンケートは所属添乗員の中でも常に上位の添乗員。昨年 5 月、「船でめぐる日本一周の旅 9 日間」のコースにパーキンソン病（要介護 2）のお客さまからの申し込みがあり、寄港地でのエクスカージョンには参加困難であることを条件に参加されたツアーに添乗。当該お客さまとの話の中で「歩ける間に奥様と念願の屋久島と函館の夜景観賞をしたかった」ことが分かった。この願いを何とか叶えてあげたく、他の参加者へのケアもしながら、観光ではいつも遅れがちになるお客さまを気遣い、大王杉への難路は体を密着して支えて目的地まで案内。最後の旅行になるかもしれないお客さまの気持ちを察し、それを実行できたことに対し、お客さまからも大変感謝された

### 委員長賞 高橋栄さん（株）フォーラムジャパン

国内旅行では社寺仏閣を巡る旅、海外ではシベリア鉄道全線走破の添乗を中心に活躍。加えて旭東シベリアの民族文化を訪ねる旅では、持ち前の知識を生かした案内でお客さまに深い感動を与え、多くのリピーターを獲得。特にシベリア鉄道ウラジオストク - モスクワ間の全長 9,259km 全線走破の旅は高橋添乗員ならではの専門知識と経験をフルに活かし企画から関わり、魅力あるツアー作りに貢献。その結果、数多い添乗員の中から、派遣先旅行会社より年間の特別表彰を受賞した。後進の指導にも積極的に関わり、職業の魅力を経験の浅い添乗員に対し発信。技術的なアドバイスだけではなく、添乗員としてのキャリアプランが描けるような指導を行っており、後輩添乗員のお手本となる立ち居振る舞いは派遣先からも高く評価されている。

### 会長賞 安田由佳さん（株）JTB

所属会社に 30 人しかいない「グランドマスター添乗員（総添乗日数 3,000 日以上）」のひとり。2018 年度お客さまアンケート 2018 年年間評価点 99.0 点を獲得。新規コースである「西南仏コース」や「インドコース」等、定番コース以外の難しいコースもこなし、お客さま評価だけではなく、次に担当する添乗員に対しても日誌やレポートの作成、企画に対する改善点の提言等、添乗員仲間や企画担当者からの信頼も厚い。チャーター機利用の添乗でも、8 名の添乗員を取りまとめる「チャーターリーダー」としての役割も完璧に果たしツアー成功に貢献。毎日新聞社から「客に寄り添う旅のプロ」をテーマに取材を受け、記事が掲載され、職業の魅力の発信にも貢献。

### 優秀賞

長尾明美さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ<sup>®</sup> 山口美由紀さん（株）トップ・スタッフ

### 特別賞

クマール・マノージさん（株）ティーシーエイ

### 奨励賞

渡邊里美さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ<sup>®</sup> 齋藤洋子さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ<sup>®</sup>

石川里佳さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ<sup>®</sup> 喜田くみ子さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ<sup>®</sup>

田村賢志さん（株）J&J ヒューマンソリューションズ<sup>®</sup> 遠藤由美さん（株）ジャッツ 堀井宏哉さん（株）ツーリストエキスパート

安齋洋文さん（株）TEI 林亜子さん ANAセールス（株）