

◆ ◆ ◆ 小論文 ◆ ◆ ◆

総合・国内共通問題

昨今、添乗員の皆さんはお客様の対応に苦慮されていると思われます。それは、参加されるお客様のニーズが多様化していること。また、お客様自らが事前に様々な情報をもってツアーに参加されているからだと思われます。

そこで、これらの多様化しているお客様のニーズに応えるべく、工夫されていることを「お客様のニーズに応えられるための準備と工夫」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、ツアーに参加されるお客様のニーズは多様化しており、ツアーにおいては様々なことを求められます。
- 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故、より多くのお客様にご満足いただけるよう、事前準備や情報収集は不可欠です。

解 説

まずは、小論文を書くにあたり、皆さんはどのような点に注意して作成されるのでしょうか？一般的には、以下のように考えて作成するのが良いのではと思います。

- ① 文字数をどの程度でまとめるのか？今回は800字程度という指示を出させていただきました。800字というと、原稿用紙2枚程度なので、意外と少ないかもしれません。但し、このような指示があれば、800字前後でまとめるのが求められていると思わなくてはなりません。
- ② このテーマで、皆さんは何を伝えたいのかを強調しなくてはなりません。ポイントは表現の仕方ですが、はじめから最後まで文章をダラダラと書いてしまうと、同じことを書いても伝わりにくいことがあります。例えば、先に結論を書き、その詳細を順序だてて書いた方が伝わりやすいと思います。
- ③ 同じことを書いても書き方で受ける印象が違ってきますので、伝え方を工夫することが大切です。これは、文章に限らず、お客様への説明の際についても言えることなので、訓練してください。きっと、これからの仕事に役立つと思います。
- ④ 今回のテーマで皆さんが書かれた小論文を拝見しましたが、それぞれ様々な工夫をされていることが分かりました。昨今、情報が氾濫するとともに、テレビ等のメディアでも世界の様々な旅行先が紹介され、旅番組でもグルメ情報が溢れかえっております。まず、大事なことは参加されるお客様の層を事前に見極めることで、事前準備も違ってきます。また、旅行中でも、インターネットなどで様々な情報を入手できますので、情報の入手方を把握しておくことで、事前に入手できなかった情報も把握できます。また、注意しなければならないことは、ネットにより安易に情報が入る代わりに、その情報が確かなものかということです。サイトによってはかなりアバウトな情報だったりすることもあるので、自ら確認していくことも必要です。

今回の小論文で書かれていたことで、お客様への対応の中で、口頭で説明されるケース、また紙ベースで渡しているケース等がありましたが、年齢層により紙ベースで情報を提供することも必要なのではと思っています。スマホを操作することもままならないご年配の方へは、アナログの世界が残っていると云わざるを得ません。