

平成 23 年度 事業報告（概況）

昨年 3 月 11 日までは好調なスタートを切ってきた旅行業界も、東日本大震災を境に激変し大変厳しい年となった。一時は先が全く見えない状況の中で、“今後いったいどうなるのだろうか”と不安が募るばかりであったが、震災直後からの自粛ムードを一変させた観光庁長官の国内外に向けたメッセージや JATA 会長による復興宣言など官民をあげた努力により状況が急速に改善した。

災害により人と人のつながりの大切さが再認識され、家族旅行やボランティア旅行への関心が高まり、夏には単月で前年を上回る程の回復を見せ始めた。世界一安心安全な国・日本のイメージが一瞬にして崩れ去り、放射能漏れが危惧され海外からの訪日観光客のキャンセルが相次いだ。こうした状況下で「協会は何ができるか」「何をすべきか」苦慮した結果、共済会会員向け無利子貸し付け制度を急遽スタートさせた。“マスクで人を動かすプロであるツアーコンダクターがこんな時こそ人手不足の被災地入りをし、ボランティア活動をしようではないか”との声も会員会社から上がり、協会としては関係先と連絡を取り被災地支援情報の提供を行った。

平成 22 年度に引き続き、昨年度も添乗労働に係るコンプライアンスの徹底を最優先に取り組み会員会社及び主たる派遣先旅行会社に書面を送付の上、徹底要請した。添乗中にツアーコンダクターが事故や災害に巻き込まれるケースがこのところ頻繁に発生することから、それ等の対処方法や処理方法を協会として情報収集し、会員会社が類似した事例に遭遇した折、参考になる情報が提供できるよう過去の事例の中から 18 ケースをデータベース化した。昨年、第 6 回ツアーコンダクターオブザイヤー2011 の表彰を行ったが、会員各社から推薦のあったほとんどが事故時の対応に係るケースであったことから、当事業の重要性が痛感される。

昨年は TCSA 設立 25 周年に当たり 20 名のプロフェッショナルツアーコンダクターの生の声を基に彼らが行っている仕事の社会的有用性をアピールした記念書籍「地球まるごと私の仕事場！」と「TCSA25 年のあゆみ」の発行を行った。添乗を専門職として働く人達のモチベーションアップを図るために TCSA では添乗員能力資格認定試験や種々な職業表彰を行ってきたが、昨年は初めて 2 名のベテランツアーコンダクターが国土交通大臣賞を受賞することができた。

平成 22 年度に引き続き独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構からの受託事業として添乗サービス業に於けるシルバー層の有効活用等について調査を行い、活用ガイドブックや事例集を作成した。

また、TCSA は一般社団法人への移行のための手続きを行ってきたが、併せて「TCSA 共済会」の給付内容を新保険法に適用させるように変更した。

協会の主たる事業収入を担ってきた「旅程管理主任者研修」の受講者数の拡大を図るために会員会社の求めに応じたきめ細かな開催に努め改善策を講じた。また、もう一方の大きな柱である「派遣元責任者講習会」も新たな参加者との競争や派遣事業の低迷により会場を 100 名規模にし、開催回数を増加させて受講者数増に努めたが、協会全体の収支のバランスは非常に厳しく更に経費の削減が必要である。尚、事業概要詳細は次の通りであった。

【 】 会員会社の円滑な事業運営に資するための事業

コンプライアンス徹底の取組み

1) 業界として信頼性向上ための施策の展開

- ・22、23 年度と連続で添乗業務に係るコンプライアンスの徹底を正会員、派遣先へ書面にて依頼を実施した。

2) ツアーコンダクターの処遇及び職場環境の改善

- ・添乗業務に係る業務改善関係の徹底依頼を実施した。

3) 添乗派遣直前のキャンセルについての検討

- ・業務改善関係書面とあわせてキャンセルチャージの支払い依頼を行った。

4) 宿泊を伴う添乗業務区分の明確化

- ・派遣添乗員の業務区分の見直しと徹底を図った。

添乗中の事故、トラブル等への対処方法や処理方法への対応

1) 的確な情報収集とスピーディーな情報発信体制の構築

- ・過去の事故対応事例の収集を行い情報の発信を図るシステムの構築に努めた。

2) 「TCSA 事故対応事例の収集」と会員への情報提供のシステム化

- ・18 の事例を収集しシステムとして蓄積された。会員へ活用方法の案内と情報の蓄積の協力要請を行った。

ツアーコンダクターが同行する「安心、安全で感動の旅」のアピール

1) 「旅の演出家」としてツアーコンダクターの価値の発信

- ・「TCSA25 周年記念座談会」を実施しツアーコンダクターの価値や期待について「25 年のあゆみ」に掲載した。

2) 旅行参加者の変化とニーズを一番近くで感じているツアーコンダクターの声を集約

- ・25 周年記念書籍「地球まるごと私の仕事場！」を発行し、20 人のツアーコンダクターの声を集約掲載した。

「労働者派遣法」改正への対応

1) 改正案成立後ポイントを解り易く解説し、雇用者責任と使用者責任を明確にした冊子の作成

- ・派遣法の改正が次年度へ継続審議の為次年度以降に行うことになった。

【 】 添乗を専門職とする人達のための事業

ツアーコンダクターのモチベーションをアップさせるための諸表彰制度

1) TCSA 会長表彰（永年勤続表彰・特別永年勤続功労表彰・功績表彰）制度の一部見直しと普及及び表彰式の実施を行った。

平成 23 年度受賞者

- ・永年勤続（15 年 2,500 日以上）117 名。
- ・特別永年勤続（30 年 6,000 日以上）2 名。
- ・次年度以降も表彰制度は継続していくが永年勤続表彰の副賞は廃止した。

2) 地域運輸局長表彰（観光従事者功労表彰）の周知と未申請地域における拡充

- ・関東運輸局長（30 年以上、50 歳以上、4,500 日以上）5 名 近畿運輸局長（20 年以上、40 歳以上、3,000 日以上）11 名が受賞者した。

3) 国土交通大臣表彰の周知と申請

- ・ツアーコンダクター初の大臣表彰(37年以上、55歳以上、5,000日以上、運輸局長賞受賞者)2名が受賞した。

4) 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2011」表彰制度のHP活用による周知徹底、候補者増加策及び広報活用

- ・14件、18名の応募があった。列車事故、バス事故、地震対応などの非常時対応関係が多かった。「旅博」会場にて観光庁長官、吉村選考委員長出席のもと受賞者表彰を行った。

ツアーコンダクターに求められる職業能力の明確化及び自己研鑽ツールの普及 成長3段階自己チェックリスト活用による雇用主、添乗員自身の相互評価の実施

- ・「包括的職業能力評価制度整備事業」中央職業能力開発協会の2年事業で添乗サービス業における職務、能力ユニットをレベル1から4までに選択する事業を開始し、ツアーコンダクターに求められる職業能力の相互評価を推進することとした。
- ・「高齢者雇用推進ガイドライン」の普及啓発セミナーを実施した。

添乗員能力資格認定試験にチャレンジしやすい仕組みづくりを検討

- ・第16回添乗員能力資格認定試験は受講資格変更2年目としてDMや販促活動を強化することにより161名が受験した。
- ・3級は学生を中心に63名が受験した。

ツアーコンダクターのための研修事業

- 1) 旅程管理研修受講者増加策(会員、非会員)、出張講座促進と実施日程3日制導入の検証
 - ・出張講座の改定を実施した 受講人数が3名以上、会場は会員会社にて確保、会員会社の登録講師(3名から9名の場合は講師料金の見直しで対応)
- 2) 観光人材育成事業としての「添乗業務研修」の実施。質を高めるための研修・セミナー
 - ・観光関係人材育成事業の三次公募に企画書を提出したが、国の予算の大幅な削減の為採用に至らず実施しなかった。
- 3) JATA 共催レベルアップ研修(海外添乗を中心とした基本・トラブル対応・メンタルトレーニング・添乗実務に即した法令・約款等)及びブラッシュアップ研鑽研修の拡充。
 - ・東京会場(2/22日~23日)各コースに19名から41名受講した。
 - ・大阪会場(3/1日~2日)各コースに12名から17名受講した。
- 4) 国家資格「国内旅行業務取扱管理者」受験対策講座実施
 - ・8月の8日間で会員料金50,000円の格安で設定したが催行人員に達せず不催行となった。添乗員を対象とした開催は難しいと考えられる。
- 5) 世界遺産eラーニング講座受講促進(大手旅行会社の通信教育の活用)
 - ・JTB,NTAの通信教育として実施し162名の受講があった。
- 6) 海外実地研修
 - ・2/25~28 シンガポール4日間30名(15名2グループ)参加で実施したがイタリアコースは集まらず中止となった。
 - ・7/13~15 ソウル3日間17名参加で(成田9名・関空8名)実施した。

ツアーコンダクターの苦情、要望、提言等を探り上げ、改善に向けて活かす施策

1) 「添乗労働実態、職業意識調査」の実施

- ・平成20年度の調査から3年ぶりに実態調査を行った。

2) 「TCSA 添乗員相談室」の充実及び事例・対処方の活用

- ・個別の問題は事務局で対応した。 近年は電話相談が激減しメールによる匿名の相談が多い。

【 】 業界発展に資する事業

労働局需給調整事業部、日本人材派遣協会等と派遣に関する情報交換の促進

- ・東京労働局から委任の「労働者派遣事業適正運動協力員」会議に参加し情報交換と情報の収集を行った。
- ・日本人材派遣協会と関係団体による情報交換を定例的に実施した。 派遣元責任者講習会のインターネットによるリスティング広告（有料）を検討し実施し受講者増を図った。
- ・人材派遣協会から派遣法改定の国会審議経過をヒアリングした。

観光関係関連機関との連携及び情報交換の推進

JATA、ANTA、OTOA、サービス連合、TIJ 等からの情報収集及び発信

- ・添乗労働に係るコンプライアンスの徹底を派遣先旅行会社へ書面依頼する。昨年同様に JATA、ANTA、サービス連合からも理解と協力を得た。
- ・日観協と TIJ の統合のより「日本観光振興協会」に生まれ変わった組織への対応。

観光庁、厚生労働省行政との緊密な連携及び支援依頼

業界の直面する課題の迅速な報告及び対応方への助言依頼、受託事業等の情報収集

- ・「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2011」「添乗員能力資格認定試験」の協会事業に対し例年通り後援を観光庁から得た。
- ・地方運輸局経由国土交通省へ表彰申請手続きを行い初めての大臣表彰 2 名が受賞した。
- ・総務省経由観光庁から「資格認定に係る利用者の負担軽減に関する調査結果報告の指摘事項」（旅程管理研修）の改善要望に対処した。

「派遣元責任者講習会」の開催

TCSA 会員会社への便宜供与を堅持しつつ、他実施機関との差別化を図り協会事業の柱として受講者減少傾向に歯止めをかける方策の実施

- ・会社関係団体との競合に対抗する為に人材派遣協会と連携してリスティング広告の掲載を実施した。また、月 2 回の小刻みな実施（100 名規模の募集）により結果的には前年受講者数をオーバー（1,569 名）することができた。

公益法人改革への対応

1) 一般社団法人へ移行手続き準備（定款の改定及び公益目的支出計画の策定）

- ・運営幹事会で新定款の検討見直しを実施した。

2) 「TCSA 共済会」の新保険業法改正への対応

- ・新保険法改正により死亡、高度障害給付金及びその他給付内容の見直しを 24 年から適用することにした。

広報活動

1) TCSA NEWS の発行（活用法の検討）

- ・4 月、9 月、12 月の 3 回発行。観光庁長官、JATA 理事長、旅博運営委員長等まさに観光業界トップのインタビューを企画掲載した。

2) 添乗専門職を業界紙などのメディアにアピールし職業としての社会的認知を促進

- ・ 25 周年記念書籍に 20 名のツアーコンダクターの経験談や 25 年のあゆみの記念座談会等に添乗専門職の職業をアピール掲載した。
 - ・ 「観光経済新聞」「旅行新聞」「トラベルニュース」など業界紙にもリリースした会長の年頭所感を掲載した。
- 3) 各種会合、機関への積極的な参画による協会啓蒙活動
- ・ 観光関係団体「一水会」や各団体との意見交換を図った
- 4) TCSA ホームページ、WEB の活用
- ・ ホームページや WEB 掲載の充実や改善を図った。
- 5) 協会設立 25 周年記念事業実施(昭和 61 年 10 月法人設立)
- 「TCSA25 周年のあゆみ」の発行
 - ・ 11 月 25 日に「25 年のあゆみ」を発行し会員、賛助会員、関係機関、関係者へ送付しホームページにも掲載した。

協会基盤強化のための新事業の創出、各受託・助成事業の開拓

公益、収益事業の収入減少を補う新規事業の開発

- 1) インバウンドの新ガイド制度への対応
- ・ 地震の被害の影響もあって新ガイド制度に至らず次年度以降に実施
- 2) 「総合特区制度」の観光分野における地域活性化への対応
- ・ 総合特別区域法案の閣議決定を受け通関案内土特区の申請が開始されたが、東日本大震災の被害を受けインバウンドの需要が伸びず申請も少ない状況であった。

・組織活動関係

1、総会

定款第 20 条の規定に基づき、平成 23 年 3 月 17 日(木)メルパルク東京において第 25 回通常総会を開催した。

1) 提出議案

第 1 号議案：平成 22 年度事業報告及び収支決算報告について

第 2 号議案：平成 23 年度事業計画案及び収支予算案について

第 3 号議案：平成 23 年度・24 年度役員選任について

第 4 号議案：公益法人改革に伴う移行について

2) 出席者数

平成 23 年 3 月 17 日現在、正会員 50 社、うち出席正会員 24 社、委任状提出正会員 26 社、合計 50 社

2、理事会

定款第 26 条の規定に基づく平成 23 年度の理事会は 4 回開催され、各議案について検討審議が行われた。

1) 第 111 回理事会

日時：平成 23 年 2 月 16 日(水) 15 時 00 分～17 時 00 分

場所：TCSA 会議室

議題：1 号議案 第 25 回通常総会提出議案について

2 号議案 平成 23 年度・24 年度各委員会委嘱について

3 号議案 TCSA 会長表彰・添乗員表彰について

2) 第 112 回理事会

日時：平成 23 年 3 月 17 日(木) 15 時 30 分～15 時 45 分

場所：メルパルク TOKYO 桐の間

議題：1 号議案 会長・専務理事の選任について

3) 第 113 回理事会(書面持ち回り)

日時：平成 23 年 3 月 29 日(火)

議題：1 号議案 正会員の入会について

4) 第 114 回理事会

日時：平成 23 年 9 月 12 日(月) 15 時 00 分～17 時 00 分

場所：TCSA 会議室

議題：決議事項なし

報告事項 8 件

． 運営幹事会

運営幹事会は隔月で開催し、4月、6月、8月、10月、12月、2月年間合計6回開催した。研修、添乗員厚生、添乗業務改善、添乗員能力資格認定の各委員会の報告や現在会員会社が最も緊急に解決しなくてはならない課題について議論された。

また、東日本大震災による被害状況やTCSA 共済会による個人貸付制度の実施、バリアフリー旅行の問題や正会員の年会費の改定、TCSA25年記念出版や新法人移行について等の重要な課題についても議論された。今後も議題を固定せず、時宜にあったテーマを基に具体的解決策を決定していくこととする。

． 研修委員会

本年度の研修委員会は、4月、7月、9月、11月及び24年1月の計5回開催した。本年度は旅程管理研修出張講座実施に際しての最少催行人員を5名から3名に引き下げ、会員各社がより一層利用しやすくなるよう環境整備に努めた。

また、TCSA主催で行っている「ブラッシュアップ研修」に関して、地区連絡会の所在する地域については、各地区連絡協議会が主体となってテーマ・講師等を決め、TCSAが一定の経費補助をする形で実施した。

1、基礎研修及び旅程管理研修

基礎研修 eラーニング受講者は、会員各社の基礎相当研修としての活用及び添乗員志望者の利用が増えたこともあり計画を上回る結果となった。

旅程管理研修では、国内研修は総計1,390名（計画比：97.2%、前年比83.7%）で前年を下回る結果となったが、総合研修は「国内免除」での受講者が増加し、総計365名（計画比114.0%、前年比114.4%）と計画及び前年実績共に上回ったものの、新規受講は大幅に減少した。

基礎研修

	平成23年度計画	平成23年度実績	計画比
基礎研修 eラーニング	85名	93名	109.4%
基礎相当研修	1,700名	1,253名	73.7%
計	1,785名	1,346名	75.4%

国内研修（別紙添付）

総合研修（別紙添付）

2、研鑽研修

1) レベルアップ研修

JATA との共同開催による旅行会社社員添乗員との合同参加の「添乗員レベルアップ研修」を本年度も開催時期を2月及び3月に東京及び大阪で実施した。

テーマについては、昨年同様「海外添乗業務の再確認とトラブル対応」、「メンタルトレーニング研修」

に加え、TCSAの表彰制度である「ツァ・コダ・クア・オ・ザ・ヤ」の過去のグランプリ受賞者による「お客様の満足度を高めるために」についてのスピーチを実施した。

地区	実施日	テーマ	受講人数
東京	平成24年2月28日(火)	海外添乗業務の再確認とトラブル対応	29名
	平成24年2月29日(水)	ツァ・コダ・クア・オ・ザ・ヤ-受賞者スピーチ	33名
	平成24年2月29日(水)	メンタルトレーニング研修	25名
大阪	平成24年3月6日(火)	海外添乗業務の再確認とトラブル対応	13名
	平成24年3月7日(水)	ツァ・コダ・クア・オ・ザ・ヤ-受賞者スピーチ	11名
	平成24年3月7日(水)	メンタルトレーニング研修	10名

2) ブラッシュアップ研修

東京はレベルアップ研修に集約して実施し、札幌・名古屋・大阪・福岡地区については各地区連絡協議会主導でテーマ・講師を選定して実施した。

地区	実施日	テーマ	受講人数
札幌	平成23年12月6日(火)	クレーム対応研修	45名
名古屋	平成24年2月8日(水)	接客マナー研修	35名
	平成24年2月16日(木)		47名
	平成24年2月21日(火)	お客様の心を動かすコミュニケーション研修	51名
	平成24年2月24日(金)		37名
	平成24年2月28日(火)		50名
大阪	平成24年2月15日(水)	国内日帰りバス研修	38名
福岡	平成24年2月21日(火)	ビジネスマナー研修	25名
	平成24年1月24日(火)	救急救命講習	64名

3) 海外実地研修

例年夏期開催の研修は昨年に引き続き韓国で行ったが参加者の居住地を考慮し、成田空港発着コース9名、関西空港発着コース8名の計17名(現地合流)で実施した。

また、冬期開催の実地研修は昨年同様イタリア周遊のコースとシンガポールの2コース設定し、シンガポールのコースは25名参加申込があり2グループに分けて開催したが、イタリア周遊は最少催行人員に満たなかったため、開催しなかった。

開催時期	方面	期間	参加者数
夏期	ソウル3日間	平成23年7月13日～7月15日	17名
冬期	シンガポール4日間	平成24年2月23日～2月26日	25名

4、トラベルカウンセラー制度

JATAが中心となって行っている旅行業界の認定資格であるトラベルカウンセラー制度のうち、添乗を専門職とする人達が最も得意とする分野であるデスクティネーションスペシャリスト養成講座及び資格認定試験について、昨年に引き続き会員各社を通じて、受講、受験を呼びかけた。

5、「国内旅行業務取扱管理者試験対策講座」

会員所属添乗員にも少なからず受験ニーズがあることから、会員会社向けに同試験の対策講座を設定したが、最少催行人数に満たなかったため今年度は催行を見送った。

6、各種研修の参加者拡充に向けた検討

旅程管理研修出張講座の利用促進を図るべく、最少催行人員を5名から3名に引き下げて実施することとした。

また、旅程管理研修受講者増加策として、会員への受講申込受付開始のメールでのアナウンス、旅行会社への受講案内、全国の学校への資格取得PRを行った。

国内研修

地区	新規受講			再受講			
	会員実績	非会員実績	総実績	計画	計画比	計画	計画比
札幌	62名	8名	70名	120名	58.33%	0名	5名
仙台	39名	10名	49名	50名	98.00%	0名	0名
新潟	13名	0名	13名			0名	
東京	437名	67名	504名	450名	112.00%	7名	9名
静岡	35名	27名	62名	30名	206.67%	0名	0名
名古屋	102名	13名	115名	120名	95.83%	0名	1名
大阪	269名	25名	294名	360名	81.67%	7名	7名
岡山	34名	2名	36名	40名	90.00%	2名	2名
広島	49名	11名	60名	40名	150.00%	2名	2名
福岡	65名	18名	83名	120名	69.17%	1名	5名
熊本	44名	0名	44名			0名	
鹿児島	14名	4名	18名	20名	90.00%	0名	0名
沖縄	16名	4名	20名	60名	33.33%	0名	0名
小計	1179名	189名	1368名	1410名	97.02%	19名	22名
			合計 1390名 (前年比 83.7% 計画比 97.2%)				

総合研修

地区	新規受講			再受講			国内免除					
	会員実績	非会員実績	総実績	計画	計画比	計画	計画比	会員実績	非会員実績	総実績	計画	計画比
札幌	0名	0名	0名	10名		0名		0名	0名	0名	0名	
仙台	0名	4名	4名	5名	80.00%	0名		0名	0名	0名	0名	
東京	32名	71名	103名	135名	76.30%	1名	10.00%	69名	8名	77名	10名	770.00%
静岡	0名	8名	8名	10名	80.00%	0名		1名	3名	4名	0名	
名古屋	8名	3名	11名	20名	55.00%	0名		5名	0名	5名	0名	
大阪	32名	9名	41名	60名	68.33%	0名		41名	3名	44名	0名	
広島	1名	3名	4名	20名	20.00%	0名		9名	2名	11名	0名	
福岡	1名	12名	13名	25名	52.00%	0名		30名	5名	35名	0名	
鹿児島	0名	0名	0名	5名	0.00%	0名		4名	0名	4名	0名	
沖縄	0名	0名	0名	10名	0.00%	0名		0名	0名	0名	0名	
小計	74名	110名	184名	300名	61.33%	0名	10.00%	159名	21名	180名	10名	1800.00%
			合計 365名 (前年比 114.4% 計画比 114.0%)									

・ 添乗業務改善委員会

本年度添乗業務改善委員会は、4月、6月、9月、11月、及び23年1月の合計5回開催した。事業のテーマ毎に年度当初に、担当チームとチーフをきめて検討した結果委員会の活動が効果的に進められた

1. 添乗業務に係るコンプライアンスの徹底

- ・ TCSA 正会員、派遣先旅行会社に対し再度文書にてコンプライアンスの徹底を行った
- ・ 11月に大手旅行社39社の代表者へ会長名にて依頼文書を郵送

2. 添乗業務に係る業務改善関係の徹底

- ・ コンプライスの徹底とあわせて大手旅行会社代表に添乗業務に係る改善の依頼書面を送付
- ・ 業務改善関係の徹底事項として次の5項目を依頼した
1. バス添乗中の正シートの確保と車内物品販売の制限 2. 添乗員に関する個人情報保護徹底及び旅程管理上不要な顧客情報の携帯制限 3. 添乗派遣直前のキャンセルによるチャージの支払い 4. セクハラ、パワハラ行為の防止 5. 海外におけるガイド行為等

3. 宿泊を伴う添乗労働時間への取組み

- ・ 「実時間管理」「みなし労働時間管理」の適用について検証
- ・ 大手インハウス系の裁判の検証 添乗員問題の東京高裁(9/14)判決後の残り2件の判決は、11/28の結審予定。判決は未定 どちらかの勝訴であっても、最高裁での判断を仰ぐことになる予定との報告があった その場合25年度まで延びる予定 引続き検証

4. 添乗派遣業務の業務区分の徹底

- ・ 派遣添乗員の業務区分(基本業務、打合せ精算業務、追加業務)について見直しをし、正会員、旅行会社に徹底を図った

5. バリアフリー旅行の現状を把握し改善に向け JATA と意見交換を行った

6. 深夜労働賃金未払い及び都内大手バス会社の日当制から時間給の改善を図った

・ 添乗員厚生委員会

本年度厚生委員会は4月、6月、8月、10月、1月の合計5回開催した。

1. 事故処理情報の共有化について

添乗中の事故、事件、トラブル発生についての対処方法や処置方法に関して情報収集を行

い、協会として事故処理事例を整理蓄積し、会員にとって役に立つ情報提供を行うことを目的として、会員会社に主旨と協力の要請をおこない事故事例案件の報告をお願いした。分類としては「添乗員死亡事故」「行程中事故（交通事故・盗難・天変地異など）」「添乗員の過失事故（紛失など）」「添乗員が加害者の事故」「セクハラ」「その他」として事例ごとに派遣会社から見た初動対応から決着に至るポイントや法的責任などについて“事故対応事例集”としてまとめあげた。今後も情報を蓄積していくために“事故対応事例集”の作成についての協力依頼書面を会員会社に発送した。

2. 「ツアーコンダクター職業フェア」の実施

旅行博開催時に合わせ、平成 23 年 9 月 30 日に 2 回に 2 部制で開催した。参加学校は 9 校、参加学生数は 121 名となった。開催の結果、参加学生に行ったアンケートからは現役ツアーコンダクターのスピーチなどその内容について高い評価を受けた。来年度も引き続き実施を予定する。

3. 添乗員表彰制度についての検討

TCSA 会員対象の表彰制度について現状の制度上の課題や予算等の検討を踏まえ、副賞の是非について議論を行った。特別永年勤続表彰・功績表彰については現行のままで、永年勤続表彰については 3 千円のギフト券をなくし表彰状と懇親会への招待のみにすることとした。

4. 平成 23 年度添乗員特別永年勤続表彰・永年勤続・功績表彰

添乗員表彰制度の所管委員会として、TCSA 添乗員表彰制度である、添乗員特別永年勤続表彰、永年勤続表彰及び功績表彰を審議し、特別永年勤続表彰 2 名、永年勤続表彰 117 名を承認し理事会に付議した結果、原案通り承認され 3 月の通常総会会員懇談会で表彰式を行うこととした。功績表彰については今年度の申請がなかった。

<平成 23 年度各種表彰受賞者>

- 1) 特別永年勤続功労表彰（添乗経験年数 30 年以上・通算添乗日数 6,000 日以上）
平井 隆司（株）エスティーエス 30 年 6,000 日）
今井 博子（株）ツーリストエキスパーツ 30 年 6,726 日）
- 2) 永年勤続表彰（添乗経験年数 15 年以上・通算添乗日数 2,500 日以上）
- 3) 国土交通大臣表彰（添乗経験年数 37 年以上・通算添乗日数 5,000 日以上・55 歳以上・過去に各地域の運輸局長表彰を受賞していること）
高木 英二（株）ツーリストエキスパーツ 38 年 6,608 日）
茂木 隆一（株）ジャッツ 38 年 5,056 日）
- 4) 関東運輸局長観光従事者功労表彰
今川 ひろみ（株）TEI）
濱田 恵美子（株）TEI）
山中 浅子（株）TEI）

浦和 愛子(株ジャッツ)

加藤 幸子(株ジャッツ)

5. 保険法改正に伴う TCSA 共済会給付内容の変更の検討

公益法人改革に伴い、従来協会で実施していた「TCSA 共済会」の内容を金融庁からの行政的指導により見直しをすることとなった。給付金額を社会通念上妥当な金額の範囲内に変更して継続していくことから、6つの給付項目について給付金を変更した。

年会費は2,000円を継続することとした。

- ・死亡弔慰金・高度障害給付金 法改正に伴い100万円から10万円
- ・海外救援者補助金 10万円から5万円
- ・入院見舞金 7泊以上29泊 5万円から3万円・30泊以上 10万円から5万円
- ・供花代をなくし新たに香典代として配偶者または直系一親等の親族が死亡した時に1万円
- ・本人死亡時香典 1万円から3万円

6. TCSA 共済会収支報告

TCSA 共済会の会員加入促進を図ったが、結果的に47名の減となった。派遣業界の厳しい現状から各会員会社の負担から個人負担に変わるところもみられた。給付金も2,825千円昨年より少なく支出された。

平成23年度 TCSA共済会収支計算書
(平成23年1月1日～平成23年12月31日)

収 入		支 出	
23年度会費収入	7,585,000	給付金	8,141,000
受取利息(証券利息)	158,254	雑費(振込料)	60,270
受取利息(銀行)	5,164	特別貸付金(3名12口)	600,000
小 計	7,748,418	小 計	8,801,270
		未払	
		人件費	1,056,566
		通信費	9,935
		賃借料	250,286
		封筒印刷費	6,970
		水光熱費	13,322
		雑費・文具料	30,000
		顧問料	201,600
		福利厚生費	176,818
		ブラ・レハ研修負担金	50,000
		能力認定資格試験立替	74,000
		小 計	1,869,497
収入計	7,748,418	支出計	10,670,767
		収支差額	-2,922,349
前年度繰越	35,970,113	次年度繰越	33,047,764

平成23年度 給付件数・給付額		
給付内容	件数	給付額
パスポート再取得金	5件	¥75,000
供花代	57件	¥855,000
結婚祝金(継続加入3年以上)	12件	¥240,000
結婚祝金(継続加入4年以上)	47件	¥1,410,000
出産祝金	30件	¥300,000
入院見舞金(1～6泊)	11件	¥110,000
入院見舞金(7～29泊)	24件	¥1,200,000
入院見舞金(30泊以上)	13件	¥1,300,000
盗難見舞金(自損額3万以上10万未満)	2件	¥20,000
盗難見舞金(自損額10万以上)	12件	¥240,000
災害見舞金	3件	¥90,000
高度障害給付金	1件	¥1,000,000
死亡弔慰金	1件	¥1,000,000
香典	1件	¥10,000
退会返戻金	62件	¥291,000
合 計	281件	¥8,141,000

・ 添乗員能力資格認定委員会

昨年に引き続き、受験者増加を図るべく、認知度向上に向けての活動及び受験しやすい体制の整備を行った。

昨年度の受験者は、大学・専門学校等への受験働きかけを強化したこともあり、3級の受験者が大幅に増え、総計161名の受験者があり、昨年を上回る結果となった。

昨年の活動実績は以下の通り。

5名につき1名無料とする大口受験会社へのキャンペーン実施の継続

受験申込者（1級及び2級）に対する「試験対策講座（eラーニング講座）」の無料実施

一定人数以上の申込のあった学校に対する「校内受験」の実施（3級のみ）

試験結果（点数）の受験会社への開示（昨年度は受験者本人にのみ点数を通知）

会員会社以外への周知対策として、ホームページにて公示及び電話などによる啓蒙活動の強化

会員会社や専門学校等の個別勧誘の強化

前年に引き続き観光庁後援の取得

平成23年度（第16回）添乗員能力資格認定試験申込者・合格認定者数及び累計

区分	一次試験		二次試験		最終合格率	合格者累計
	申込者数	合格者数	申込者数	合格者数		
総合1級	19名	6名	6名	6名	31%	229名
総合2級	18名	13名			72%	314名
国内1級	16名	10名	10名	10名	62%	156名
国内2級	33名	17名			51%	365名
3級	75名	67名			89%	203名

・ 受託事業関係

1、派遣元責任者講習会

雇用保険3事業の見直しにより平成19年度から実施機関が指定団体から登録制に移行され、厚労省受託事業から自主運営に移行して5年目を迎えた。平成23年度は計18回開催し、計画定員人数2,992名で実施した。受講者合計は1,721名（受講率57.5%）であった。受講者増加を図るべく、公益法人の講習グループでインターネット上にリスティング広告を載せる試みを始めたが、派遣業を取り巻く社会的環境の変化、資格の更新年度等の関係から大幅に増えることはなかった。同講習会を開催している他の公益法人も概ね同様の傾向であった。

- ・ 21年度 受講人数 1,800人 講習会事業収入 14,571千円
- ・ 22年度 受講人数 1,564人 講習会事業収入 13,150千円
- ・ 23年度 受講人数 1,721人 講習会事業収入 14,247千円

TCSA 正会員会社への還元策として従来から実施している受講料の協会負担は本年度も継続した。

開催期日	開催地	計画人数	受講人数	開催期日	開催地	計画人数	受講人数
1月31日	東京	96名	84名	8月16日	東京	96名	81名
2月22日	東京	300名	73名	8月23日	東京	200名	152名
3月23日	東京	300名	63名	9月7日	東京	96名	90名
4月7日	東京	200名	72名	9月26日	東京	200名	73名
5月12日	大阪	200名	152名	10月13日	東京	96名	88名
5月26日	北海道	150名	136名	10月24日	東京	200名	74名
6月16日	福岡	200名	113名	11月9日	東京	96名	90名
7月6日	愛知	170名	129名	11月21日	東京	96名	88名
7月29日	東京	200名	95名	12月2日	東京	96名	68名
合 計						2992名	1721名

2、高齢者雇用推事業（独立行政法人 高齢者・障害者雇用支援機構より受託事業）

（1）. 事業内容

添乗サービス業としてのシルバー層添乗員の受入れに関する問題点等の整理（キャリアチェンジ）

ベテラン添乗員の有効活用について

（2）. 事業活動

平成22年度：調査研究事業（添乗員、派遣元、旅行会社、お客様へのインタビュー調査）

平成23年度：普及啓発事業

ア．会員企業アンケート及び添乗員アンケートの実施

イ．ベテラン添乗員の事例研究

ウ．会員企業及び添乗員向け「ガイドライン」の作成

エ．普及啓発セミナーの実施（2/16 東京、2/17 大阪で実施）

（3）. 委員会活動等（平成23年度）

推進委員会

第1回目：平成23年 6月 7日（火）

第2回目：平成23年 8月 2日（火）

第3回目：平成23年12月20日（火）

第4回目：平成24年 3月12日（月）

作業部会

第1回目：平成23年 7月27日（水）

3、「シニアワークプログラム資格取得講習」

国の委託を受けて、各都道府県のシルバー人材センター等が受託する事業であり、講習実施機関に再委託をする。TCSA としてはシニア層を必要とする会員会社も存在することから募集活動の一助とすべく取り組んでいる。平成23年度は昨年度同様埼玉県と岡山県で実施した。

*平成 23 年 1 月～12 月実施シニアワークショッププログラム受講者

地 区	実施日	受講者数	地 区	実施日	受講者数
埼玉県	1 月 26 日～2 月 4 日	20 名	岡山県	8 月 23 日～8 月 31 日	20 名
合 計					40 名

4、「添乗サービス業」包括的職業能力評価制度整備事業

国の委託により中央職業能力開発協会が受託して、各業界の能力評価基準を策定する事業。同協会からの依頼により、今年度より T C S A も協力して「添乗サービス業」における職業能力評価基準を策定することとなった。

過去に T C S A が受託した「雇用高度化事業」において、「添乗員の職業能力一覧」を作成したが、より幅広く添乗サービス業における評価基準を策定すべく、添乗員だけではなく派遣元である会員各社の事業管理部門（添乗員の採用、添乗員の教育計画の立案及び実施、クレーム対応、事業管理の統括等）の職種についても職業能力評価基準を作成することとした。

当事業は平成 23 年度及び 24 年度の 2 年間事業として実施する。

（平成 23 年度事業）

職業能力評価制度整備委員会の開催（10 / 14 , H24 1 / 30 , 3 / 16 計 3 回実施）

会員企業ヒアリング調査の実施（6 社）

添乗サービス業職業能力評価基準の作成

、 ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2011

旅行に同行してお客様のお世話をする添乗員は、顧客満足を引き出す旅の演出者として総仕上げを行う重要な役目を担っているが、立場上はあくまで黒衣として添乗サービスを提供する。そのような立場の添乗員が誇りを持って働き、プロの添乗員全体のモチベーションアップのために、添乗を専門職とする人達を対象に、TCSA20周年（平成18年度）を期して新しい表彰制度を創設し、その栄誉を称えることを目的として発足し、昨年度は6年目を迎えた。

1 主 催：“ ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー” 実行委員会

後 援：国土交通省・観光庁・(社)日本旅行業協会・(社)全国旅行業協会・(社)日本観光振興協会・(社)日本海外ツアーオペレーター協会・(社)日本添乗サービス協会

協 賛：(株)JTB商事・サンコー靴 (株) 協 力：(株)トラベルジャーナル

2 選考基準：

- 1) 2010年4月～2011年3月31日の間、添乗業務を専業とする者とする。推薦範囲を拡大して参画を呼びかけることから添乗日数を100日以上を除外とした。
- 2) 高い能力と業務知識を有し、参加者に評価の高い 常に前向きな姿勢で業務に取り組んでいる向上心の高い優秀な者。
- 3) 1)及び 2)をクリアすると共に当該期間中に他のツアーコンダクターの模範として推奨すべき顕著な功績（下記 ～ ）あった者。

国内、海外を問わず同行した添乗中に参加客及びその他の生命に関する危機を防止、又は金銭的な被害を未然・最小限に食い止めるなどの働きがあった者。

添乗中等に拘らず人命救助や奉仕活動、善行など社会的に高い評価を受ける行動により、ツアーコンダクターの社会的地位の向上のために大きな功績があった者。

卓抜なアイデアや知識により新しい旅行企画を策定し、結果として旅行会社の集客に対して多大な貢献があった者。

添乗中に勃発した非常事態等に際し、自身の顕著な働きにより更なる事態の拡大を回避した者。

特定の分野に抜群の才能、技量を有し、それらを活用して添乗サービスに多大な成果を挙げ多くの顧客から支持を得ている者。

旅行会社及び参加旅行客からの評価が他に比し極めて高く、かつ当該期間の添乗

稼働日数が社の平均日数より多い者。

自著出版物の発行、マスコミへの登場等によりツアーコンダクターという職業の魅力づけに大きく貢献した者。

派遣先の旅行会社又は旅行者より優秀な添乗員として推選された者。

社会的話題性を提供して、ツアーコンダクターという職業の魅力づけに貢献した者。

その他ツアーコンダクターの鑑として表彰するに値する行為を行った者。

3 選考委員会：

選考委員会	氏名	役職
委員長	吉村 作治	早稲田大学名誉教授・エジプト考古学者
委員	山田 尚義	観光庁審議官
委員	船山 龍二	(社)日本観光振興協会 副会長
委員	福士千恵子	読売新聞社 編集局生活情報部長
委員	田川 博己	(株)ジェイティービー 代表取締役社長
委員	菊間 潤吾	JATA副会長・世界旅行博運営委員長
委員	吉川 勝久	近畿日本ツーリスト(株) 代表取締役社長
委員	清水 誠	中村学園大学短期大学部 教授
委員	山田 隆英	(社)日本添乗サービス協会 会長

4 選考経緯：

- 1) 2011年4月に第1回実行委員会(山田隆英委員長)を開催し、昨年度の反省を踏まえ本年度第6回目の実施大綱を決定した。主要な検討事項、変更点として推薦対象会社をTCSA正会員、TCSA賛助会員旅行会社に加え、派遣添乗員の需要がある旅行会社にも候補者推薦依頼を拡大した。
より周知を図り、候補者の拡充、推薦への検討時間確保のために、推薦依頼の発送を従来の連休明けから4月中旬に繰り上げ、ホームページにも掲載した。
緊急事故対応だけでなく、社会的貢献、ツアーコンダクターの地位向上、営業促進等にも目を向け、選考対象該当期間に何を行ったかに力点を置いた
- 2) 2011年4月に正会員会社50社及び賛助会員旅行会社13社に候補者の推薦を依頼、6月中旬に応募受付〆切、会員会社13社から18名推薦された。
- 3) 実行委員会における事前の絞込みは割愛し、候補者全員を最終選考委員会に提出することとした。
- 4) 9月6日に吉村委員長をはじめ委員で最終選考委員会を開催。選考委員一人あたりの持ち点を決めて合計獲得点数の上位から評価内容を、表彰該当事由、功績、人物像、添乗評価など総合的に審議の結果、第6回目となる今年度の受賞者を選考した。

5 受賞者：

賞	受賞者氏名	所属会社	受賞理由
グランプリ 国土交通大臣賞	柴田由美	(株)旅行綜研	昨年7月、スイスを添乗中の行程4日目、氷河特急の列車移動中に脱線横転事故に遭遇した。本人は衝撃で車内の端まで体を飛ばされ、全身(脊髄)を強打しながらも冷静沈着にお客様の怪我の状況把握、お客様へのお声掛けによる精神面でのケアに務め、いち早く救助を関係箇所に依頼した。その後も怪我人と救助隊との通訳に務めお客様のお体を最優先に考えた行動を取った。添乗資料を失った状態でありながらも自らの記憶により派遣先である企画実施会社への的確な事故詳細報告に務めた。その後全ての報告を終えた上で本人は記憶を失い救命ヘリコプターにて病院へと搬送される。10月より添乗業務に復帰。
準グランプリ 観光庁長官賞	田中さとみ	(株)TEI	昨年6月、エジプトを添乗中、砂漠を走る片側一車線の路上で前方から100kmの猛スピードで走行してきたバスが正面衝突しツアーバスは横転し砂漠へ投げ出された。2名のお客様が重症を負い、本人も指関節神経の損傷や顔面打撲を負う中、携帯電話でオペレーターに連絡し通りがかりの人の協力を得て救急車を手配する等冷静且つ迅速に対応した。運ばれたアスワンの設備の乏しい病院においても約5時間何の処置も行われず待たされる間も全員に声をかけ励ましながら病院・警察の通訳をするなど職務を全うし2日後お客様と共に帰国する。帰国後は約1年リハビリにとつめ治療を続け今年7月によりやく添乗を再開できるまで回復。
委員長賞	三宅祐二	(株)ジャッツ 関西	昨年9月、ドイツ添乗の際ノイバンシュタイン城内を観光後、再集合場所でお客様とバスを待っていたところ場内を巡る小型シャトルバスが突然突っ込んでき、お客様4名と本人がバスと城壁の間に挟まれてしまう。この時本人の怪我の状況はとても電話を出来る状態ではなかったにもかかわらずツアー主催者である旅行会社へ事故に遭われたお客様の氏名や怪我の状況を連絡。事故報告を終えた後には意識不明となり病院に搬送された。肋骨を骨折し内臓の損傷が激しく10日間意識不明の昏睡状態。2度にわたる手術で脾臓と胆嚢の摘出し奇跡的に一命を取り留め約1ヵ月後によりやく帰国ができた。現在復帰に向けて療養中。
会長賞	花田厚也	(株)JTB サポ ーター ナショナル	今年2月、ニュージーランド語学研修添乗中にクライストチャーチで大地震に遭遇。48名の生徒は全員無事。いち早く取扱支店を通じて全家庭に連絡。その後地震の影響で停電・電話不通となる中あらゆる手段を尽くして確認し、予定通り全員無事に帰国することができた。 昨年度、社内のツアーコンダクターアンケート(国内部門)評価は学生団体部門第一位(99.8点)で表彰を受けた。社内外で若手ツアーコンダクターの育成など幅広く活躍している。

優秀賞 2名 時松氏 (株)ジャッツ、 稲田氏 (株)ティーシーエイ)

奨励賞 12名 辻氏 (株)ボイスエンタープライズ、 高尾氏 (株)ジャッツ、 牛尾氏 (株)フォーラムジャパン、 石山氏 (株)エコーラインターナショナル、 水谷氏 (株)JTB サポート中部、 阿部氏 (株)阪急トラベルサポート、 堀川氏 (株)エステイエス、 TEX グループ (山口氏、 渡辺氏、 岩瀬氏、 勝澤氏、 柳原氏) の 18名の推薦者全員が表彰された。

6 表彰式：

平成 23 年 9 月 30 日に、お台場のビッグサイトで開催された「JATA 旅博 2011」のメインステージ East において、選考委員出席の下、受賞者 4 名（グランプリ国土交通大臣賞・柴田氏、準グランプリ観光庁長官賞・田中氏、選考委員会委員長賞・三宅氏は事故の怪我のため今も療養中のためセンター所長の代理出席、日本添乗サービス協会会長賞・花田氏は所用のため営業課長の代理出席）に対する表彰式が挙行され、それぞれ表彰状及び副賞が授与された。

・ TCSA 添乗員相談室

ここ数年来微増減を繰り返してきた添乗員相談室に寄せられた相談件数は、21 年度は 301 件、22 年度は 208 件、23 年度は 216 件と近年は以前と比べ 100 件近く減少してきた。その内メールによる相談が大半を占め、電話によるものが 15 件、封書が 5 件及び来訪の相談は皆無であった。

内訳は、添乗員になるための問い合わせや旅程管理研修のスケジュールや修了証の紛失等は 62 件、主任者証の紛失、有効確認、再発行や 5 年間の更新期間切れや、暫く中断していた添乗業務従事を再開するにあたり本人が資格を証明するものを持ち合わせない等の問い合わせが 61 件、相談内容の大半を占めている。電話の問い合わせは 15 件となっているが、簡単な電話による問い合わせの大半がこの類で記録として取っていないがメールの件数と同等ぐらいと思われる。

毎年の事ながら、TCSA で受講、修了した場合の再発行は容易であるが、旅行会社や他機関で受講した場合は追跡が難しい場合も有り、更に資格取得には必須条件である実務経験については証明先の会社が現存しないケースも有り証明の手段が無い事例も少なくない。旅程管理主任者資格は個人に帰するものであるが、証明する主任者証を転職時には所属先に返納することが定められていることによるものであり、複写を所持するなどの自衛策を講じる必要がある。

昨年度の相談件数で次に多いのは、労働環境・法令遵守関係が 21 件あった。会員以外も含めて派遣元による不当労働行為まがいの処置方、過酷な労働条件、処遇の低さなどの内容の相談が以前より激減しているが、労働環境、処遇の改善、添乗員の社会的地位の向上に向けてはまだまだ改善が必要と言える。

その他は、共済会関係 9 件、記念書籍関係 4 件、派遣元責任者講習会 7 件、能力資格認定関係 10 件（3 級受験の問い合わせが大半）、海外研修関係 4 件、教材関係 4 件、e ラーニング関係 5 件、二重登録、他社登録関係 8 件、震災やボランティア関係 9 件、その他 10 件であった。

昨年は東日本大震災の影響もあってアサインが少なく、添乗員から転籍や二重派遣登録などの相談も多くあったが、いずれも派遣元のアサイナーとのコミュニケーションがよく

取れていないケースが見受けられたので、まずは派遣元とよく相談してから考えていただきたい旨お話をした。

更に TCSA 共済会の給付内容、個人入会の問い合わせや、記念書籍の購入、海外研修旅行、震災地へのボランティア、「eラーニング基礎研修講座」の受講に関するものや、受験資格等の改定を行った「添乗員能力資格認定試験」の 3 級受験に関する問い合わせ等が多く見られ、あらためて TCSA のホームページからの問い合わせが多いことと、個人のチャレンジ制度に関心が深まってきている。

過去にもあったことであるが、無資格添乗員の雇用や就労を訴える相談も数件あった。雇用主が明確の際は直接問い合わせするも、指摘する側が匿名希望の相談であるため実態を解明するまでには至らなかった。

様々な相談においてメールによる相談は概して匿名によるものが多く、ややもすると一方的な言い分のみで、真偽の確認や裏づけが取れない場合が大半であることから回答には慎重を期した。回答によって安心感を与えることができたり、解決の方向に進んだ御礼メールを得ることも多々有る。「TCSA 添乗員相談室」は孤独になりがちな添乗員の方々の拠りどころとなり相談相手になることが最大の目標でもある。

、総務関係

1、会員関係

1) 正会員：正会員数は、平成 23 年度会費納入正会員は 51 社であった。

平成 23 年度入会：1 社

2) 準会員：準会員数は、平成 23 年 12 月 31 日現在 3 名であった。

3) 賛助会員：賛助会員数は、平成 23 年 12 月 31 日現在 30 社であった。

2、人事関係

1) 役員

平成 23 年度は協会役員の改選期にあたる為、1 月に正会員に対して推薦を求め、2 月 17 日開催の第 109 回理事会で候補者を選任の上、3 月 17 日に開催された第 24 回通常総会に付議された結果、原案通り承認され、平成 23 年度、24 年度の理事、監事が決定した。同日引続き開催された第 110 回理事会において、会長、専務理事を選任した。

2) 委員会委員長

平成 23 年度・24 年度の委員は、第 109 回理事会（平成 22 年 2 月 17 日）の議決を経て会長から委嘱された。

尚、会長の指名による委員長は次の通りである。

* 運営幹事委員会

委員長 山田 隆英 (社)日本添乗サービス協会会長

* 研修委員会

委員長 堀江 健夫 (株)ボイスエンタープライズ代表取締役社長

* 添乗業務改善委員会

委員長 清水 哲朗 (株)旅行綜研代表取締役社長

* 添乗員厚生委員会

委員長 高柳 直行 (株)トップ・スタッフ代表取締役社長

* 添乗員能力資格認定委員会

委員長 竹内 一修 (株)エコー国際代表取締役社長

3、TCSA ニュースの発行

平成 23 年度は、協会機関誌「TCSA NEWS」は下記の 3 号を発刊した。

	OPINION	特集	トップ インタビュー	TCSA レポート
74 号 (4 月 25 日発行)	公益法人制度改革について TCSA 監事 前沢 永壽氏	「旅の演出家」ツアーコンダクターの功績を称える TCSA 「表彰制度」	一般社団 日本旅行業協会 理事長 柴田 耕介氏	・国内旅行取扱管理者対策講座 ・旅程管理研修日程 ・派遣元責任者講習会日程 ・ツアーコンダクターオブザイヤー2011 概要決定
75 号 (9 月 20 日発行)	お客様の求める添乗員とは？添乗員の目指す業務とは？ TCSA 理事 大畑 貴彦氏	制度に「血」を通わせ、「情」で人を動かし、人の心を癒した被災地支援活動 寄稿 篠塚 恭一氏	国土交通省 観光庁 長官 溝畑 宏氏	・「JATA 旅博 2011」集合 ・25 周年記念書籍を発行 ・旅程管理研修日程 ・派遣元責任者講習会日程
76 号 (12 月 16 日発行)	添乗員待遇の提起から解決へ向けての一步へ TCSA 理事 箱田 和廣氏	プロに聞くホテル選別のポイント	JATA 国際観光フォーラム・旅博運営委員長 (株)ワールド航空サービス代表取締役社長 菊間 潤吾氏	・ツアーコンダクターオブザイヤー2011 受賞者決定 ・ツアーコンダクターの初の大員表彰 ・関東運輸局長表彰 ・旅程管理研修日程 ・派遣元責任者講習会日程