

平成 24 年度事業報告（概況）

平成 24 年度は、世界景気の減速を背景に個人消費が落ち込み、景気の低迷が長期化した。

しかしながら、年末に行われた衆院選での政権交代が長引く日本経済の停滞ムードを一変させ、観光産業にも明るい展望をもたらした。

LCC 元年と言われた平成 24 年度は、地方空港から海外へのチャーター便が大幅に増加し、海外旅行市場の堅調な推移を支える 1 つの要因となった。自治体と地方空港、地元旅行会社との協力によって実施されることにより地方における旅行需要喚起策としても有効な施策であった。羽田空港の再国際化や円高が追い風となって、海外旅行者は過去最高を更新し 1,850 万人にのぼりピークシーズンには、会員会社にも派遣先旅行会社のオーダーに応え切れない状況が発生した。

また、「パスポート取得応援キャンペーン」や「ポジティブ・オフキャンペーン」など行政による取り組みも海外旅行推進の後押しとなった。

東日本大震災以降落ち込みを示していた東北地方の振興に、日観振、JATA、ANTA など観光団体が積極的に取り組んだが、TCSA 会員に所属する人達も直接現地に出向きボランティア活動を行った。

一方、尖閣諸島問題の影響により、中国からの訪日旅行者の減少やウォン安による韓国人旅行者の減少により、インバウンド需要は厳しい局面も見られたが、MICE 事業に支えられ徐々に回復が見られた。早朝集合の上、渋滞による深夜帰着、結果として長時間労働を余儀なくされる長距離バス旅行は国内添乗員泣かせであったが、関越自動車道で起きたバス事故の後、きびしくなった規制への対応に苦慮したバス会社や旅行会社はバス旅行を大幅に削減した。TCSA としてはツアーコンダクターのために正シートの確保、高速走行中の物品販売や集金の禁止など改善に向けガイドラインを作成し、主たる旅行会社へ送付するなど努力を重ねてきた。

海外では中国河北省万里の長城付近での遭難事故が発生し、ツアー登山を対象とした運行ガイドラインが業界団体によって策定された。協会では山岳ガイドのみならず渡航先国、地域の観光ガイドに関する法的規制を調査し、一覧表にまとめた調査結果に要請書面を添えて、主たる派遣先である旅行会社 39 社に送付し徹底を依頼した。

メディア販売商品に多くみられるハンディキャップを有する旅行参加者が、事前予告無しに出発当日現れるケースや、介助者が高齢で障害を有する参加者の介助が果たせないケース、認知症患者の独り参加等への対応に苦しむ添乗現場からの報告も依然として後をたたない。明らかに身体に障害がある参加者は減少したが、健常者に見える認知症の参加者が乗り継ぎ空港で行方不明になったり乗り遅れしたりし、円滑な旅行遂行をさまたげているケースが散見された。大きな事故やトラブルにならないうちに解決策を探らねばならない。

TCSA の主たる事業収入である旅程管理研修や派遣元責任者講習会の受講者数が伸び悩む中、9 月から国

土交通省・観光庁より「通訳案内士セミナー」事業を受託し全国 20 ヶ所で 3 部構成のセミナーを実施している。

また 11 月から 3 ヶ月間「求職者支援訓練」としてツアーコンダクター科を開催し、ハローワーク経由で 14 名の訓練生を受け入れている。一方、厚生労働省労働基準局の助成金事業や中小企業最低賃金引上支援対策費助成金事業にも取り組んでいる。

関係省庁が行う幅広い事業を行うことによって視野を広げ多様な活動への対応力を備え、会員サービスに活かしてゆきたい。

尚、平成 24 年度事業の詳細を次の通り報告する。

【I】会員会社の円滑な事業運営に資するための事業

① 添乗環境整備事業

1) 宿泊を伴う添乗業務への対応

- ・添乗業務の時間管理について東京高裁から最高裁へ控訴され、25 年度中に判決が出る予定となっていることから、判決にしたがい対応を協議していくこととなった。

2) コンプライアンスの徹底 会員組織率を高めるための働きかけ

- ・正会員会社及び派遣先旅行会社に会長名にて 2 年連続でコンプライアンスの徹底・協力要請の書面を送付した。今年度は徹底出来ていないポイントを個別に派遣先旅行会社へ要請をした。
- ・メディア販売の大手旅行会社へ ①正シート確保、②車内物品販売の制限の依頼書面を持参しバス車内における添乗員の安全管理を要請した。

3) 介助を要する旅行参加者への対応につい JATA の社会貢献委員会に相談し次のような改善を依頼した。

- ・①旅行申込時点での情報収集、②各社の HP に掲載、③メディア販売商品での確認の徹底、④トラブルの実態内容の報告。会員各社からもトラブル事例を収集し旅行社に個々に改善を要請した。

② ツアーコンダクターの人材確保と育成

1) 旅程管理研修受講者増加策と出張講座促進

- ・1 名でも受講希望があれば TCSA に相談してもらい、双方で 3 名以上の受講者を集め出張講座を実施できるよう努力した。
- ・HP,TCSA ニュース、メール等で研修告知を積極的に行った。
- ・旅程管理研修実績は結果として対前年 112%、184 名アップした。

③ 高齢化する添乗専門職の活用

1) 派遣会社としての取組むべき課題を整理し「添乗サービス業高齢者雇用推進ガイドライン」を作成配布した。

2) 高齢化するベテラン添乗員の活用普及活動・セミナーの開催

- ・上記ガイドラインの普及を目的として、東京・大阪で高齢化するベテラン添乗員の活用普及活動・セミナーを実施した。
- ・TCSA ニュースの特集に「高齢化する添乗員の戦力化に向けて」を記載して取組みのポイントを紹介した。

④ 変化する添乗現場への取組み

1) 添乗業務ガイドライン（グリーン・ブック）の見直し

- ・「派遣添乗員の業務ガイドライン&添乗業務対応事例集」を改訂して会員、旅行会社、関係箇

所に 6,000 部を配布。(2 月)

2) 添乗業務ガイドラインの周知、徹底

- ・ガイドラインを HP 掲載。

3) ツアーコンダクターの職業観の確立

- ・職業能力としての危機管理、安全管理、顧客満足度等の具体的場面などを検討し、「包括的職業能力評価制度」を活用し、永年勤続表彰者等アンケートを編集。

4) 添乗現場からの情報収集を行い TCSA ニュースの新コラム「添乗あれこれ」「震災時の添乗員の対応」などで紹介。

⑤「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

- ・8 月、9 月にかけて各都道府県の労働局主催のセミナー情報を提供し受講するように案内を行い多くが受講した。
- ・グリーン・ブックに「労働者派遣法改正の概要」及び「派遣法に関する Q&A」を掲載した。

【Ⅱ】添乗を専門職とする人達のための事業

① 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）普及及び表彰式の実施

- ・永年勤続表彰（15 年 2,500 日以上）134 名
- ・特別永年勤続表彰（30 年 6,000 日以上）1 名
- ・添乗員功績表彰 1 名

2) 地域運輸局長表彰の周知と未申請地域における拡充

- ・近畿運輸局長表彰 16 名、関東運輸局長表彰 6 名受賞。

3) 国土交通大臣表彰の周知と申請

- ・大臣表彰（37 年・5000 日以上の添乗及び功績表彰）対象者は 4 名（申請中）

4) 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012」表彰制度の周知徹底、候補者増加策及び広報活動

- ・12 社 20 名の応募があった。会長特別表彰として震災ボランティアを表彰した。
- ・表彰式に表彰者との意見懇談会を催し理解が得られ、好評で今後も継続を行うことにした。

② 添乗員の評価制度の確立

1) 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

- ・雇用高度化事業の「職業能力強化ツール」の普及を図った。

2) 包括的職業能力評価制度のマニュアル作成と活用

- ・中央職業能力開発協会の委託事業「包括的職業能力評価制度」の評価基準の作成と活用について委員会等で協議行った。

③ 添乗員能力資格認定試験の普及活動

1) 3 級試験の増員策として大学、専門などでの試験の実施

- ・日本外国語専門学校から大口の申込みがあった。

2) 派遣先旅行会社への制度の PR 及び理解を求めるための施策

- ・派遣先旅行社からも申込みが行われた。

- ・観光庁後援のもと、今年で17回目となる当認定試験を、今までに2313名が受験し、1267名が認定されている。多くのツアーコンダクターが受験し易いよう受験日を12月から閑散期の1月23日に変更した。
- ・申込みは前年並みの166名であった。

④ 添乗専門職の資質向上

1) 地区協議会によるブラッシュアップ研鑽セミナーの支援

- ・地区協議会によるブラッシュアップ研鑽セミナーが北海道、中部、関西、九州地区で開催され協会から支援補助をした。
- ・ブラッシュアップ研修として「旅行会社お客様相談室担当者が語る添乗員のクレーム対応」を札幌（47名）、仙台（36名）、広島（25名）でも実施し好評を博した。

2) 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）

- ・レベルアップ研修を大阪（2/26～27日）、東京（3/5～6日）で実施。
- ・テーマは「海外添乗業務の再確認とトラブル対応」、「海外における領事の役割と利用法」、「クレーム対応セミナー：旅行会社お客様相談室担当者が語る添乗員のクレーム対応」、「添乗員向けストレスマネジメント研修“ココロの元気の作り方”」

3) 世界遺産eラーニング講座受講促進及びeラーニング基礎研修の促進（大手旅行会社の通信教育の活用）

- ・世界遺産eラーニングは前年並みであった。（JTB140名、NTA15名）基礎eラーニング研修は38名で対前年41%と減少した。

4) トラベルジャーナルとの共催による「国内・総合旅行業務取扱管理者」受験対策講座の実施

- ・講座を計画したが催行人員に達せず中止となった。

5) 海外実地研修の実施

- ・夏期海外研修は韓国で、成田空港20名、関西空港12名の2グループで催行した。
- ・冬期はイタリアとシンガポールの2本を計画したが催行人員に達せず中止となった。

6) 「旅博」における職業フェアの活用と見直し

- ・10校、128名の学生が参加した。フェア参加者アンケートでは113名の学生がツアーコンダクターの仕事に興味を持ったと回答している。

⑤ ツアーコンダクターの苦情、要望、提言等を採り上げ、改善に向けて活かす施策

1) 「TCSA 添乗員相談室」の充実及び事例・対処方の活用

- ・個別に事務局で対応を行った。

2) 「添乗員相談室」及び「職業意識調査」自由記載欄に寄せられた相談内容、課題への取組み

- ・個別の問題は事務局で対応した。添乗員と派遣元アサイナーとの問題や添乗員のミスによる派遣元や派遣先とのトラブルの相談が多くなっている。「派遣添乗員の業務ガイドライン&添乗業務対応事例集」を改訂し会員、賛助会員、関係機関へ配布

【Ⅲ】業界発展に資する事業

① 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

- ・東京労働局需給調整部の適正運動協力員として定例の会議に出席し情報交換を行った。特に今年は労働者派遣法改正による資料やセミナーの情報交換を行った。
- ・日本人材派遣協会とは、派遣元責任者講習会の実施調整やインターネットの告知方法を変更して講習会参加者の増員が図れた。

② 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、日本観光振興協会等からの情報収集及び発信

- ・JATA の社会貢献委員会へ、バリアフリー旅行と添乗サービスについての要望を書面で依頼した。この問題を、JATA「旅博」でのユニバーサル・ツーリズムのセミナーやトラベルジャーナルの超高齢社会の旅の窓口のシリーズ掲載などによって改善が図れている。
- ・関越自動車道のバス事故発生を機に添乗員の安全管理の依頼を行った。
- ・ガイディングに関する渡航先国の法的規制について調査研究し、派遣先旅行会社に協力、理解を求めた。

③ 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

- ・観光庁の長官、審議官、観光産業課長の異動に伴い協会の現状と課題等の説明を行った。「ツアーコンダクターオブザイヤー2012」「添乗員能力資格認定試験」の後援を得た。
- ・厚生労働省所管の中央職業能力開発協会の「職業能力評価制度整備事業」の2年目事業で添乗員の評価基準の作成と活用を協議した。
- ・厚生労働省労働基準局による「中小企業最低賃金引上げ支援対策費補助金事業」を添乗サービス業において実施することになった。主な取組みは派遣元の事業運営基盤・運営態勢強化、派遣料金の適正化、管理比率等に関するガイドライン作りを行い普及セミナーを実施。
- ・観光庁の委託事業「通訳案内士養成セミナー」を受託し全国20箇所でセミナーを実施した。日観振、JATA、実施する都道府県の観光部、観光関連機関のHPやメルマガ等の協力を得て募集を行った。

④ 「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

- 1) リスティング広告の継続（費用対効果の検証）
 - ・広告は人材派遣協会の協力を得て実施継続した。
- 2) 月2回の実施（会場の小規模化による効率化）
 - ・昨年より実施回数を増やして（20回）実施し、1,955名（対前年比124.6%）386名アップの実績となった。

⑤ 一般社団法人への移行

1) 一般社団法人へ移行手続き（新定款及び公益目的支出計画の策定）

- ・一般社団法人への電子申請を6月7日に行い内閣府の公益認定委員会からの質疑も終了し平成25年1月4日付けで登録を行った。
- ・内閣府、観光庁へも登記手続き完了届けを提出し、関係機関への案内を行った。

⑥ 広報活動

1) TCSA NEWS の紙面見直し

- ・添乗員や旅行会社の方々に参考になる記事として現役の添乗員からの情報を多くするなど TCSANEWS の紙面見直しを図った。

2) プロの添乗専門職を業界紙やメディアにアピールし職業としての社会的認知を促進

- ・国土交通大臣賞を受賞した 2 名の添乗員のインタビュー記事を掲載してプロフェッショナルとしての職業観等をアピールした

3) 「地球まるごと私の仕事場!」「TCSA25 年のあゆみ」の活用をととして添乗専門職をアピール

- ・「TCSA25 年のあゆみ」を編集して会員各社、賛助会員、関係機関へ配布して TCSA の 25 年間の活動及び添乗専門職をアピールした。

4) 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。

5) 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。

⑦ 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

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

- ・「総合特区制度」における通訳案内士新ガイド制度は、震災以降の特区の申請が少ない。今後の申請を注意して見ていく。

3) 求職者支援訓練の認定申請

- ・2 回目の申請で認定され、11 月から 2 月までの 3 ヶ月間の「ツアーコンダクター科」訓練を行い 14 名が最後まで受講した。
- ・蓄積されたノウハウを活用し、会員各社の人材確保の一助となることが期待される。

4) 受託事業の開発

- ・観光庁主催の「通訳案内士養成セミナー」を受注した。
- ・厚生労働省の「添乗サービス業 中小企業最低賃金引上げ支援対策費補助金」事業を獲得した。
- ・中央職業能力開発協会の「包括的職業能力評価制度整備」事業を継続獲得した。
- ・シルバー人材派遣受託事業として埼玉 2 回、岡山、佐賀の合計 4 回研修を実施した。

I. 組織活動関係

1、総会

定款第20条の規定に基づき、平成24年3月22日(木)メルパルク東京において第26回通常総会を開催した。

(1) 提出議案

第1号議案：平成23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24年度事業計画案及び収支予算について

第3号議案：平成24年度役員選任について

第4号議案：一般社団法人移行について

第5号議案：正会員年会費改定について

(2) 出席者数

平成24年3月22日現在、正会員50社、うち出席正会員25社、委任状提出正会員25社、合計50社

2、理事会

定款第26条の規定に基づく平成24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115回理事会

日時：平成24年2月13日(月) 15時00分～17時00分

場所：TCSA 会議室

議題：1号議案 第26回通常総会提出議案について

2号議案 正会員の入会につて

3号議案 TCSA 会長表彰・添乗員表彰について

(2) 第116回理事会(書面持ち回り)

日時：平成24年3月15日(木)

議題：1号議案 会長表彰について(木村職員の勤続15年表彰について)

(3) 第117回理事会(書面持ち回り)

日時：平成24年5月28日(月)

議題：1号議案 平成25年度事業活動・収支計画・公益目的支出計画について

(4) 第118回理事会

日時：平成23年9月11日(火) 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11件

Ⅱ．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、会員増強策、一般社団法人への移行、受託事業の拡大（通訳案内士養成セミナー事業、求職者支援訓練、厚生労働省「業種別団体助成金」事業、包括的職業能力評価制度整備事業等）やTCSAガイドラインの派遣先旅行会社への徹底（グリーンブックの作成）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。

Ⅲ．研修委員会

本年度の研修委員会は、4月、6月、9月、11月及び25年1月の計5回開催した。本年度はTCSA主催で行っている「ブラッシュアップ研修」に関して、例年、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ているが、地区連絡会所在地域以外での実施も行った。

1、基礎研修及び旅程管理研修

基礎研修eラーニングは会員会社利用数は前年なみであったが、一般（公開）からの利用者数が減少した。

旅程管理研修では、国内研修は総計1,556名（計画比：120.3%、前年比112%）で前年を上回る結果となった。また、総合研修は「新規受講」、「国内免除」とともに受講者が増加し、総計385名（計画比110%、前年比105%）と計画及び前年実績共に上回ったものの、国内研修に比べると伸び幅は少ないといえる。

（1）基礎研修

	平成24年度計画	平成24年度実績	計画比
基礎研修 eラーニング	90名	38名	42.2%
基礎相当研修	1,250名	1,421名	113.7%
計	1,340名	1,459名	108.8%

（2）国内研修（別紙添付）

（3）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、「海外添乗業務の再確認とトラブル対応／海外における領事の役割と利用法」、「添乗員向けストレスマネジメント研修“ココロの元気の作り方”」、「クレーム対応セミナー—旅行会社

お客様相談室担当者が語る添乗員のクレーム対応ー」について実施した。

地 区	実 施 日	テーマ	受講人数
東 京	平成 25 年 3 月 5 日(火)	海外添乗業務の再確認とトラブル対応 海外における領事の役割と利用法	36 名
	平成 25 年 3 月 6 日(水)	クレーム対応セミナー	48 名
		添乗員向けストレスケア研修	22 名
大 阪	平成 25 年 2 月 26 日(火)	海外添乗業務の再確認とトラブル対応	13 名
	平成 25 年 2 月 27 日(水)	クレーム対応セミナー	18 名
		添乗員向けストレスケア研修	14 名

(2) ブラッシュアップ研修

本年度は TCSA 主催の実施として、レベルアップ研修と同じ「クレーム対応セミナーー旅行会社お客様相談室担当者が語る添乗員のクレーム対応ー」を札幌地区のほかに地区連絡会所在地域以外の仙台・広島を加えて実施した。また、名古屋・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 25 年 1 月 22 日(火)	クレーム対応セミナー ー旅行会社お客様相談室担当者が語る添乗員のクレーム対応ー	49 名
仙 台	平成 25 年 2 月 1 日(金)		35 名
広 島	平成 25 年 1 月 22 日(火)		25 名
名古屋	平成 25 年 2 月 5 日(火)	第 1 部 ヒューマンエラー研修 第 2 部 お客様のクレーム対応について	62 名
	平成 25 年 2 月 7 日(木)		59 名
	平成 25 年 2 月 13 日(水)		64 名
	平成 25 年 2 月 20 日(水)		62 名
	平成 25 年 2 月 26 日(火)		43 名
福 岡	平成 25 年 3 月 12 日(火)	接遇マナー研修	60 名

(3) 海外実地研修

夏季開催については、韓国3日間で実施した（成田G20名、関空G12名、計32名参加）。冬季開催については、ヨーロッパ（イタリア周遊8日間）、アジア（シンガポール4日間）の2コースで募集を行ったが、いずれも催行人数に達せず実施されなかった。

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20名、関西空港発着コース12名の計32名で実施した。

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コースで募集を行ったが、いずれも催行人数に達せず実施されなかった。

開催時期	方面	期間	参加者数
夏期	ソウル3日間	平成24年7月11日～7月13日	32名

3、トラベルカウンセラー制度

JATA が中心となってい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。

4、「旅行業務取扱管理者試験対策講座」

「旅行業務取扱管理者試験対策講座」を設定したが最少催行人数に満たなかったため催行を見送った。

5、各種研修の参加者拡充に向けた検討

会員への受講申込受付開始のメールでのアナウンス、非会員旅行会社への受講案内の FAX、全国の学校への旅程管理主任者資格取得の PR（メール）を行った。

また、前年に引き続き 3 名から旅程管理出張講座を実施し、実施基準を緩和し 3 名未満の場合でも条件付きで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。

6、人材確保（紹介）ツールの検討

雇用保険の受給対象外の失業者を対象実施される求職者支援訓練事業を受託し、ツアーコンダクター科の講座として 14 名の受講者で 24 年 11 月 16 日より平成 25 年 2 月 15 日まで開講した。

また、埼玉県・岡山県・佐賀県のシルバー人材センターより依頼を受け、シニアワークプログラムとして、基礎研修および旅程管理研修について実施をした。

7、旅程管理主任者証発行プリンターの導入に伴う新料金の設定

24 年度発行の主任者証よりラミネート式からプラスチックカードでの発行に切り替えを行った。あわせて更新および TCSA 以外の研修修了者に対する発行手数料について改訂した（TCSA 修了者の新規発行は引き続き無料）

(1) 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	会員実績	非会員実績	総実績
札幌	163名	7名	170名	60名	283.33%	0名	0名	0名
仙台	20名	11名	31名	50名	62.00%	0名	0名	0名
東京	325名	72名	397名	570名	69.65%	6名	0名	6名
静岡	34名	13名	47名	60名	78.33%	0名	0名	0名
名古屋	78名	5名	83名	100名	83.00%	0名	0名	0名
大阪	338名	31名	369名	420名	87.86%	2名	0名	2名
岡山	40名	2名	42名	40名	105.00%	0名	0名	0名
広島	62名	7名	69名	70名	98.57%	1名	0名	1名
福岡	85名	15名	100名	80名	125.00%	0名	0名	0名
鹿児島	10名	3名	13名	20名	65.00%	0名	0名	0名
沖縄	51名	11名	62名	30名	206.67%	1名	0名	1名
その他	132名	31名	163名			0名	0名	0名
小計	1338名	208名	1546名	1500名	103.07%	10名	0名	10名
合計 1556名 (前年比 112% 計画比 102.3%)						20名		50.00%

(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	会員実績	非会員実績	総実績	計画	計画比	総実績	計画
札幌	1名	1名	2名	5名	40.00%	0名	0名	0名	0名		28名	5名
仙台	0名	0名	0名	5名	0.00%	0名	0名	0名	0名		2名	5名
東京	35名	58名	93名	70名	132.86%	1名	0名	1名	0名		68名	85名
静岡	0名	12名	12名	5名	240.00%	0名	0名	0名	0名		2名	5名
名古屋	0名	1名	1名	5名	20.00%	0名	0名	0名	0名		11名	5名
大阪	43名	22名	65名	40名	162.50%	0名	0名	0名	0名		38名	40名
広島	0名	5名	5名	10名	50.00%	0名	0名	0名	0名		3名	10名
福岡	2名	2名	4名	5名	80.00%	0名	0名	0名	0名		13名	30名
鹿児島	0名	0名	0名	5名	0.00%	0名	0名	0名	0名		9名	5名
沖縄	0名	3名	3名	5名	60.00%	0名	0名	0名	0名		5名	5名
その他	2名	0名	2名			0名	0名	0名	0名		1名	1名
小計	83名	104名	187名	155名	120.65%	1名	0名	1名	0名		197名	195名
合計 385名 (前年比 105% 計画比 110%)						171名	26名	197名	195名		101.03%	

IV. 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25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率的に進められた

1. 添乗労働問題への取組み（バス車内における添乗員の安全管理の依頼書面）
 - ・ CT, JTB メディアリテーリング、JTB ホールディング、阪急交通社へ①正シート確保、②車内物品販売の制限のお願いの書面を持参し改善を依頼した。
 - ・ 各社からの改善対応について、全社へ徹底し可能な限り改善を図った。
 - ・ メディア関係の大手旅行社からお願いをして行く。次年度からは添乗員から実態調査して再度改善を進める事にした。
2. バリアフリー旅行と添乗サービスの問題の提言と改善
 - ・ 6/26 に事務局長が JATA の社会貢献委員会へ「ユニバーサル・ツーリズム」の対応方のお願いの書面を持参した。
 - ・ ①旅行条件書、パンフレット等に取り組みやヒアリングに関する記載、②各社の HP に掲載、③メディア販売商品での確認の徹底、④トラブルの実態内容の報告等をお願いした。
 - ・ 委員長がトラベルジャーナルに関係する内容を今まで8回にわたって掲載（継続中）
 - ・ 会員各社からもトラブル事例があったら上げてもらい個々に改善を旅行社にしていくことにした。
3. 各国の観光ガイドングに関する規制調査と徹底
 - ・ ガイドングに関する渡航先国の法的規制についての依頼書面と具体的規制事項の内容の確認を行い、旅行会社37社の社長へ会長名にて郵送し改善依頼を行った。
 - ・ OTOA 会員へも法的規制のお願いを行った。
4. 「労働者派遣法」の改定に伴う会員会社と派遣先への要点の取りまとめ冊子の作成
 - ・ 「派遣添乗員の業務ガイドライン」&「添乗業務対応事例集」「労働者派遣法改正の概要」で48頁の冊子を作成した。
 - ・ 6,000部を会員、賛助会員、旅行会社、関係機関へ配布した。
 - ・ 地方は地区協議会経由で地域の旅行会社へ配布してもらう。
5. 「TCSA 添乗員相談室」に関する事項
 - ・ 事務局で個々に対応した。委員会で検討する事項の相談はなかった。
6. その他（地区連絡会の提言の検討）
 - ・ 派遣先旅行会社から派遣料金アップの方策を今後検討する。毎年の最低賃金の引上げに対して、派遣先から理解を得られる書面を協会で作成する。

- ・ 地方毎の具体的最低賃金の掲載。
- ・ 最終的には、旅行会社との料金アップの交渉は会員各社で行う。
- ・ 現行の添乗派遣料金は派遣先と派遣元とによって違い、地域によっても違うので、一律料金の添乗員の打合せ・精算業務の派遣料金の値上げ交渉から始めることで一致した。
- ・ その他として労働者派遣法改正に伴う「グループ企業内の専ら派遣」やネームチェンジやチョンボの補償負担など、次年度事業として検討していくことにした。

V. 添乗員厚生委員会

本年度厚生委員会は 4 月、6 月、9 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、事故事例案件の蓄積を昨年度から始めた。今年度は新たに事例が届いたものを蓄積し平成 24 年度版としてまとめた。

2. 「ツアーコンダクター職業フェア」の実施

旅博開催時に合わせ、平成 24 年 9 月 21 日に 2 部制で開催した。参加学校は 10 校、参加学生数は 128 名となった。開催時、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. 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012」の実施

平成 24 年 9 月 21 日に旅博メインステージで開催した。表彰式終了後に同じステージで表彰者との懇談会を実施した。好評であったことから次回も計画することになった。次年度改善点として、多くの観客を集める為にプログラム掲載や会場スケジュールの掲載を有料でもお願いすることにした。また、表彰者は全員表彰式に出席して頂く事を前提とし、推薦募集を 4 月上旬に開始し、選考委員会は 7 月 4 日に開催することとした。次年度からは添乗員厚生委員会と実行委員会が共同で開催内容を検討していくこととなった。

4. 平成 24 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 1 名、永年勤続表彰 134 名、功績表彰 1 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になった。

＜平成 24 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）

渡辺 春幸（株TEI 32 年 7,292 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)

表彰者 134 名

(3) 功績表彰 (添乗員の模範として推奨すべき功績があり会長が表彰を認めた者)

宮崎 朗子 (株TEI)

5. TCSA 共済会給付内容の一部見直し

盗難見舞金に関して添乗中やむを得ず被害を受けた際には同等扱いとし、高度障害給付金に関しては障害の級に合わせて給付が受けられるように改定をした。今後も新たなケースが発生した場合には委員会で検討していく。

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 445 名の減となった。主な要因は派遣業界の厳しい現状から、各会員会社の全額負担や折半の負担を個人負担に変わるところが多くなった。給付金は公益法人の見直しで、金融庁の指導で給付金支給を改定したことや、死亡弔慰金や高度障害給付が無かったことから▲3,456 千円昨年より少なく支出となり、次年度繰越金は+445,394 円となった。

平成24年度 TCSA共済会収支計算書
(平成24年1月1日～平成24年12月31日)

収 入		支 出	
24年度会費収入	6,609,000	給 付 金	4,685,000
受取利息(証券利息)	107,024	雑費(振込料)	51,870
受取利息(銀行)	4,427		
小 計	6,720,451	小 計	4,736,870
		人件費	816,690
		通信費	4,080
		賃借料	212,811
		保守料(ネット)	6,300
		水光熱費	12,588
		雑費(消耗品)	3,000
		顧問料	252,000
		福利厚生費	130,718
		プラ・レハ研修負担金	26,000
		能力認定資格試験立替	74,000
		小 計	1,538,187
収 入 計	6,720,451	支 出 計	6,275,057
		収 支 差 額	445,394
前年度繰越	33,047,764	次年度繰越	33,493,158

平成24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	9件	¥135,000
供花代(H23までの規程)	14件	¥210,000
香典代(H24からの規程)	29件	¥290,000
結婚祝金	54件	¥1,500,000
出産祝金	33件	¥340,000
入院見舞金	39件	¥1,200,000
盗難見舞金	21件	¥380,000
災害見舞金	2件	¥60,000
高度障害給付金	0件	¥0
死亡弔慰金	0件	¥0
香典	0件	¥0
リゾート・レクリエーション補助金	1件	¥3,000
退会返戻金	57件	¥567,000
合 計	259件	¥4,685,000

VI. 添乗員能力資格認定委員会

昨年に引き続き、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。
地方の会員会社では会社の研修室を利用して受験実施を、また専門学校生の積極的な受験により 3 級受験者が 91 名と増加、総合計 167 名の受験者となり、昨年を上回る結果となった。

活動実績は以下の通り。

- ① 5 名につき 1 名無料とする受験会社へのキャンペーン実施の継続
- ② 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
- ③ 会員会社以外への周知対策として、ホームページや社内掲示ポスターの作成及び会員会社訪問等啓蒙活動の強化
- ④ 昨年実施したアンケートでの要望もあり試験日を従来の 12 月から 1 月に変更して実施
- ⑤ 会員会社のニーズに合わせ一部の地方で会社内受験を実施した。
- ⑥ 認知度アップの為メディア（観光関連新聞 ネット等）での R R 活動行った
- ⑦ 前年に引続き観光庁後援の取得

平成 4 年度（第 17 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
	受講者数	合格者数	受講者数	合格者数		
総合 1 級	17 名	10 名	10 名	10 名	58%	239 名
国内 1 級	14 名	7 名	7 名	6 名	42%	162 名
総合 2 級	11 名	7 名			63%	321 名
国内 2 級	34 名	18 名			52%	383 名
3 級	91 名	89 名			97%	292 名
合計	167 名	131 名	17 名	16 名		1,397 名

VII. 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 6 年目を迎えた。平成 24 年度は計 20 回開催し、計画定員人数 2,650 名で実施した。受講者合計は 1,955 名（受講率 73.8%）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

を載せる試みを続けてはいる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。

- ・ 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
- ・ 24 年度 受講人数 1,955 人 講習会事業収入 16,219 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 13 日	東京	130 名	119 名	8 月 10 日	東京	90 名	81 名
2 月 22 日	東京	130 名	125 名	8 月 21 日	東京	90 名	73 名
3 月 12 日	東京	200 名	98 名	9 月 5 日	東京	90 名	82 名
4 月 5 日	東京	200 名	145 名	9 月 25 日	東京	90 名	90 名
5 月 10 日	北海道	200 名	148 名	10 月 15 日	東京	90 名	90 名
5 月 16 日	大阪	200 名	134 名	10 月 24 日	東京	90 名	85 名
6 月 14 日	愛知	170 名	160 名	11 月 19 日	東京	90 名	58 名
6 月 28 日	福岡	200 名	104 名	11 月 29 日	東京	130 名	55 名
7 月 9 日	東京	90 名	90 名	12 月 7 日	東京	130 名	66 名
7 月 24 日	東京	90 名	92 名	12 月 14 日	北海道	150 名	60 名
				合 計		2650 名	1955 名

平成 23 年度 1,569 名 平成 24 年度 1,955 名受講 対前年比 124.6%

2、通訳案内士養成セミナー事業（観光庁受託事業）

(1). 事業内容

通訳案内士や類似するガイドの成り手を発掘するため、学生やシニア層をはじめとする多様な潜在層が多く集まる 20 地域において、通訳案内士制度についての理解を深めるためのセミナーを実施。

(2). セミナーカリキュラム（各地域共通。千葉県実施のみ一部時間を変更して実施）

第一部（14：00～15：00）：通訳案内士制度の概要、仕事及び試験について

第二部（15：10～15：50）：現役通訳案内士の体験談 Part 1

第三部（15：50～16：30）：現役通訳案内士の体験談 Part 2

※第二部及び第三部については、通訳案内士資格の取得言語が「英語」と「中国語」

それぞれの組み合わせで実施した。

(3). セミナー実施地区及び受講人数

番号	都道府県	市町村	実施日	申込者数	参加者数
1	北海道	札幌市	12月10日	39	34
2	宮城県	仙台市	12月11日	28	24
3	東京都	港区	12月21日	119	92
4	千葉県	浦安市	12月20日	70	58
5	神奈川県	横浜市	12月14日	46	36
6	山梨県	甲府市	2月18日	35	22
7	長野県	長野市	2月19日	32	27
8	石川県	金沢市	2月21日	31	26
9	岐阜県	岐阜市	2月22日	33	31
10	静岡県	静岡市	1月7日	43	36
11	愛知県	名古屋市	1月8日	53	43
12	大阪府	大阪市	1月28日	85	61
13	兵庫県	神戸市	2月4日	57	44
14	奈良県	奈良市	1月29日	34	29
15	徳島県	徳島市	2月5日	47	40
16	広島県	広島市	1月22日	37	31
17	福岡県	福岡市	1月18日	56	45
18	長崎県	長崎市	1月19日	32	30
19	熊本県	熊本市	12月27日	55	46
20	沖縄県	那覇市	11月26日	36	30
合 計				968	785

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24年度は昨年度も実施した埼玉県（2回実施）と岡山県に加え、佐賀県でも実施した。

*平成24年1月～12月実施シニアワークプログラム受講者

地 区	実施日	受講者数	地 区	実施日	受講者数
埼玉県①	6月26日～7月6日	23名	岡山県	8月21日～8月29日	22名
埼玉県②	11月30日～12月12日	24名	佐賀県	7月24日～8月1日	20名
合 計					89名

4、「求職者支援訓練」

国からの委託で、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が受託して実施する事業。ハローワークへ求職をしている求職者が、早期に安定した職業生活に移行できるよう、必要な技能及び知識を習得するために行う職業訓練で、TCSA では、「ツアーコンダクター（添乗員）科」を設定し、東京において実施した。

(1)．訓練カリキュラム

カリキュラム	訓練時間
①職業能力基礎講習（添乗業務の基礎、接客マナー等）	300時間
②旅行業法令と約款	
③国内添乗実務	
④海外添乗実務	
⑤添乗英語	
⑥職業人講話（添乗員体験談、派遣会社説明会等）	

(2)．訓練受講人数

14名（男性6名、女性8名）

(3)．訓練実施期間

平成24年11月16日～平成25年2月15日

(4)．訓練終了後の就職

訓練修了者のうち、添乗員として就業することを希望する方は、TCSA 会員会社と面接をし、合格後、旅程管理主任者資格を取得し、添乗業務に従事する。

5、厚生労働省「業種別団体助成金」事業

(1)．事業の目的

最低賃金の大幅な引上げによって大きな影響を受ける業種の業界団体に対し、業界全体として賃金底上げを図ることを目的とした取り組みに対して助成する事業

(2)．事業テーマ

添乗員の賃金の底上げ（処遇改善）のための、派遣料の適正化に向けたガイドライン作り及び添乗員派遣会社の事業運営基盤・運営態勢強化

(3)．事業内容

【添乗員派遣会社の事業運営基盤・運営態勢】

①添乗員派遣会社ヒアリング調査、アンケート調査

②旅行会社ヒアリング調査

③「業務管理態勢強化ツール」の開発（2月末に TCSA 会員会社に配布）

【派遣料金の適正化に向けたガイドライン作り】

- ①添乗員派遣会社ヒアリング調査、アンケート調査
- ②一般派遣会社ヒアリング調査
- ③「添乗員賃金と派遣料金のシミュレーションガイド」の作成（2月末に TCSA 会員会社に配布）

【派遣添乗員の業務ガイドライン及び添乗業務対応事例集】

- ①対応事例の収集
- ②派遣法改正の概要の作成
- ③「派遣添乗員の業務ガイドライン及び添乗業務対応事例集」（2月に TCSA 会員会社に配布）の作成

【普及啓発セミナー】

- ①東京（2／26）、大阪（2／25）で実施
- ②セミナー内容：「業務管理態勢強化ツール」及び「添乗員賃金と派遣料金のシミュレーションガイド」の作成の主旨、活用方について

6、「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 TCSA 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べく、平成23年度及び24年度の2年間事業として実施した。

この事業では、添乗員及び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）の職種における職業能力評価基準を策定した。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した。

（平成24年度事業）

- ①職業能力評価制度整備委員会の開催（3回実施）
- ②会員企業ヒアリング調査の実施（6社）
- ③添乗サービス業職業能力評価基準の作成

VIII、ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012

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、その榮譽を称えることを目的として発足し、昨年度は7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・(一社)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・サンコー鞆 (株) 協 力：(株)トラベルジャーナル

2 選考基準：

(1) 2011年4月～2012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) ①高い能力と業務知識を有し、参加者に評価の高い ②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①～⑩)あった者。

① 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。

② 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。

③ 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。

④ 添乗中に勃発した非常事態等の際し、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。

⑤ 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。

⑥ 旅行会社及び参加旅行者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。

⑦ 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。

⑧ 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。

⑨ 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。

⑩ 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 推薦エントリー項目の分類

エントリー項目を申請する際に（A・B・C・D）の推薦書に○印を記載して上記の①～⑩の該当に関する推薦を記載

A：①・②お客様及びその他生命に関する危機の防止、人命救助等

B：③～⑩事故や人命救助以外のその他に関する事項

C：①～⑩国内旅行、教育旅行、大会行事、インバウンドに関する事項

D：①～⑩震災関係、震災ボランティアに関する事項

4 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	寺田 古道	観光庁 観光産業課長
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 編集局文化部長
委 員	田川 博己	(株)ジェイティービー 代表取締役社長・JATA 副会長
委 員	菊間 潤吾	(株)ワールド航空サービス 代表取締役社長・JATA 会長
委 員	吉川 勝久	KNT-CT ホールディングス(株) 代表取締役会長・JATA 副会長
委 員	清水 誠	中村学園大学短期大学部 教授 短期大学部長
委 員	山田 隆英	(一社)日本添乗サービス協会 会長

5 選考経緯：

- (1) 2012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7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
 - ①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会長名で旅行会社社長宛にも候補者推薦依頼を拡大した。
 - ②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。
 - ③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) 2012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12社から20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) 8月29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7回目となる今年度の受賞者を選考した。

6 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	宮崎朗子	(株)TEI	2012 年 1 月のイタリア中部トスカナ沖の大型クルーズ座礁事故では約 4,200 名が乗船していたが、うち 28 名を当人が添乗を務める旅行会社の企画ツアーのお客様だった。現時時間 22:40 船内が明滅し船が大きく傾く。日本へ緊急連絡を入れると同時に非難経路を確保しながらお客様安否確認後、救命ボートに乗り移り避難先の島に乗り移った。自身のツアーメンバーだけでなく日本人客には声を掛け誘導の手助けをした。その後空港への避難は無意味と判断しホテルへ移動する事を選択。その後帰国の手続きや様々なケアをしながら 4 日後お客様全員と無事帰国した。乗客乗員 30 名が死亡するという大事故の中 28 名全員無事帰国出来たことはまさに不幸中の幸い。ツアー参加のお客様や企画旅行会社役員、伊日本大使館からの感謝状や礼状も頂いた。
準グランプリ 観光庁長官賞	天倉昌絵	(株)ツーリスト エキスパーツ	広島を中心に中国地域に幅広いファンが存在。昨年、本人が企画し添乗する【地中海クルーズ】は 20 名の枠がすぐに完売した。今年 5 月の第二弾も大好評で終了した。また、ハンディキャップの方々の旅行や世界のクルーズの商品説明会など数多くの実績もある。添乗から帰ると支店宛にファンレターが数多く届き心のこもった寄せ書きが届くことも多い。努力とホスピタリティは地域で一番であり、添乗中の情報等は常に後輩に伝授している。
委員長賞	山田浩子	(株)JTB サポート中部	10 年以上担当している大型インセンティブツアーを翌年に控え H23 年は支店運営チームに 6 月より席を置き、欧州の 9 コースを組んだ。統括チーフとして現地視察から企画、営業担当に同行しお客様との打合せオペレーションマニュアル作成に活躍。常に自分自身がお客様と営業担当者、お客様と TC、お客様と手配オペレーターの間に入る調整役として役割を果たしてきた。また他の支店からの指名にもその間に添乗しフル稼働の 1 年だった。「TCSA25 周年記念書籍」にも体験記を披露した。
会長賞	中塚 淳	(株)ジャッツ	昨年末にイタリア・ベニス添乗時、ボートに乗るために桟橋を歩いていたお客様が誤って海に転落してしまった。冬場で引き潮のため桟橋と海面が大きく離れておりどこかに捕まる事も出来ない状況だった。当人自らがスーツ姿のまま冬の運河に飛び込み下から立ち泳ぎでお客様を担ぎ上げ、同時にグループの男性お客様に上から引き上げてもらい大事に至らずに済んだ。他、お客様のピンチに身体を張って救出する事が多く派遣先旅行会社からはスーパーマンのごとく信頼されている。
会長特別賞	篠原恵理子	(株)フォーラム ジャパン	体調を崩し休暇中に自宅の千葉で東日本大震災に遭遇し「被災地の為に自分に何が出来るだろうか、とにかく現地へ行かなければ…」という思いで TC 間に声掛けし物資を送り届け、石巻の避難所でヘドロ掻きのボランティアを行った。同じ石巻でも牡鹿半島沿岸部には全く支援が行き届いていない事が判り自宅と牡鹿半島を往復する日々が始まった。被災者を温泉に招待する“リフレッシュプラン”を計画した。更に各協会や行政及び観光庁に働きかけ災害救助法適用を8月まで継続させた。また、現地被災者宅へのホームステイや、現地からの要望に応え桜の植樹ツアーを某旅行会社の協力を得て企画した。被災者救援から復興という行程を自らエスコートしていったこの 1 年間の足取りは TC として社会的貢献や話題を提供し 1 人の人間として評価に値する取組みであった。

優秀賞 4 名：勝澤氏（株）ツーリストエキスパーツ）、品川氏（株）ジャッツ）、
安井氏（株）フォーラムジャパン）、齋木氏（株）JTB ワールドパッケージング）

奨励賞 11 名：榎村氏（ANAセールス株）、村岡氏（株ツリストエキスパート）、新井氏（株ツリストエキスパート）、堀田氏（株JTBサポートプラザ）、西口氏（株JTBサポートプラザ）、久連松氏（株阪急トラベルサポート）、齊藤氏（株旅行綜研）、本多氏（株トップ・スタッフ）、松下氏（株トップ・スタッフ）、伊藤氏（株エステー・エス）、森廣氏（株TEI）の 11 名の推薦者全員が表彰された。

7 表彰式：

平成 24 年 9 月 21 日に、東京ビッグサイトで開催された「JATA 旅博 2012」のメインステージ West において、選考委員出席の下、受賞者 5 名（グランプリ国土交通大臣賞・宮崎氏は添乗中のため課長の代理出席、準グランプリ観光庁長官賞・天倉氏、選考委員会委員長賞・山田氏、日本添乗サービス協会会長賞・中塚氏は添乗中のため所長の代理出席、会長特別賞・篠原氏）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。

IX 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 208 件、23 年度 216 件、24 年度 198 件と近年は 21 年度以前と比べ 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、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等は 40 件、修了証の紛失等は 31 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等の問い合わせが 21 件と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あり、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あ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退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、添乗員と派遣元アイサイナーとのコミュニケーションの悪さから発生する、アサインのトラブル関係が多かった。また、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は以前より減少しているが、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

の改善が必要と言える。

その他は、共済会関係 6 件、旅行業務取扱管理者 8 件、記念書籍関係 6 件、派遣元責任者講習会 3 件、能力資格認定関係 5 件、海外研修関係 4 件、教材関係 3 件、e ラーニング関係 3 件、派遣元・先の問い合わせ 10 件、その他 11 件であった。

TCSA 共済会の給付内容の変更による問合せや会社と個人入会の問い合わせや、世界遺産講座、記念書籍の購入、海外研修旅行、「e ラーニング基礎研修講座」、「添乗員能力資格認定試験」等問い合わせも見られた。観光庁主催の「通訳案内士養成セミナー」受託事業は、申込みが 970 件あって、電話やメール、FAX と問合せが数多くあった。あらためて TCSA のホームページからの問い合わせが数多くみられた。

毎年のことながら、無資格添乗員の雇用や就労を訴える相談も数件あった。雇用主が明確な際は直接問い合わせするも、指摘する側が匿名希望で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。

X、総務関係

1、会員関係

(1) 正会員：正会員数は、平成 24 年度会費納入正会員は 50 社であった。

平成 24 年度入会：1 社

(2) 準会員：準会員数は、平成 24 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 24 年 12 月 31 日現在 32 社であった。

平成 24 年度入会：2 社

2、人事関係

(1) 役員

平成 24 年度は協会役員の改選期にあたらないが、木村理事、都築理事から理事退任願いが出された。2 月 13 日開催の第 115 回理事会で理事候補者として有野一馬氏、石黒祥隆氏を選任の上、3 月 22 日に開催された第 26 回通常総会に付議された結果、原案通り承認された。

(2) 委員会委員長

平成 24 年度の委員は、第 115 回理事会（平成 24 年 2 月 13 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 (一社)日本添乗サービス協会会長

*** 研修委員会**

委員長 柿内 裕一 (株)ティーシーエイ代表取締役社長

*** 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)エコールインターナショナル代表取締役社長

3、TCSA ニュースの発行

平成 24 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
77 号 (4 月 25 日 発行)	添乗員は一生の仕事 TCSA 理事 石黒 祥隆 氏	「添乗サービス業高齢 者雇用推進ガイドライ ン」の完成	(株)ジャッツ 所属 専任ツアーコンダクター 茂木 隆一 氏	・「国内、総合旅行業務取扱 管理者」試験対策講座の実 施 ・旅程管理研修日程 ・派遣元責任者講習会日程
78 号 (9 月 20 日 発行)	ツアーコンダクターへ の期待 TCSA 理事 有野 一馬 氏	東日本大震災時の添 乗経験 堀川 陽功 氏 深井 恵美 氏	(株)ツーリストエキ スパーツ 所属 ツアー・ディレクター 高木 英二 氏	・添乗あれこれ ・旅程管理研修日程 ・派遣元責任者講習会日程
79 号 (12 月 14 日 発行)	人材育成の大切さ、 難しさ 国土交通省 観光庁 観光産業課長 寺田 吉道 氏	「ツアーコンダクター・オブ・ ザ・イヤー 2012」 受賞者懇談会	(株)ジャルパック 代表取締役社長 二宮 秀生 氏	・「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イ ヤー 2012」受賞者決定 ・添乗あれこれ ・「ツアーコンダクター職業フェア」 開催