

## 平成25年度事業計画（案）

国連の専門機関、世界観光機関の発表によればアジアをはじめ新興国でレジャー需要が拡大し、海外旅行をする人は今年度も3~4%伸びると明るい予測をしている。

去年は、尖閣諸島・竹島問題で中国や韓国方面への旅行は減少したが、団塊世代を中心に欧州方面に出かけるシニア層がけん引役となり海外旅行は堅調な伸びを示している。

政権交代で為替は円安の流れが強まっているが、シニア層の旅行意欲が衰えることはないのではないかと予測される。また、この年代層は価格よりも価値の高い旅、安全安心の旅を求める傾向にあり、JATAは今年を「価値創造元年」とし渡航者数よりも、いかに価値の有る優れた旅行商品を造成できるかにウエイトを置き旅行業の生き残りをかけている。

協会にとっても、この傾向は当然なことながら大歓迎だが「価値創造が可能なツアーコンダクターをいかにして育成するか」が課題である。ツアー参加者の価値観は一人ひとり異なり10人10色であるが、いち早く個々人の旅への期待感を察知し全参加者が満足して旅を終えられるように演出することが求められる。

二年前より会員会社を通して収集した添乗中のトラブル、災害、事故などへの対応事例を構築してきたが、今年度は旅の価値創造のノウハウ、対応事例、の構築も行ってゆきたい。

また、TCSA会員会社にとって最も重要な人材の確保と養成そして、質の向上のための諸研修、セミナーを今年度もJATAと共催で行いたい。

平成23年より独立行政法人「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での高齢者の雇用維持、推進に関する調査研究を行い、課題を整理してきた。高齢化するツアーコンダクターの活用やキャリアチェンジの成功事例などをまとめたガイドラインを基に高齢者の雇用を積極的に推進してゆく予定である。

添乗を専門職としている人たちのやり甲斐、モチベーションアップを図るための職業表彰“Tour Conductor of the Year”は今年8年目を迎える。例年JATA「旅博」のメインステージで表彰式を行っているが、添乗アサインが先行し、本人が出席できない場合が見られたため、今年は例年より選考委員会を早期に開催し、受賞者本人が表彰式に出席できるよう改善をはかりたい。また、TCSAでは永年勤続表彰、功績表彰を長年行ってきたが、一昨年は初めて国土交通大臣表彰を添乗専門職2名が受賞した。今年も添乗を専門に行っている人たちの社会的地位を高め、誇りを持

って添乗し続けられるよう処遇の改善を図り職場環境の整備を行ってゆきたい。

継続事業が中心となるが、今年度も次の事業を重点的に取組んで行きたい。

1) 添乗環境整備事業

- ・ 宿泊を伴う添乗業務への対応
- ・ 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
- ・ 介助を要する旅行参加者の取扱いに関する注意喚起
- ・ 「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

2) 高齢化する添乗専門職の活用

- ・ 派遣会社として取組むべき課題への対応
- ・ 普及活動

3) 変化する添乗現場への取組み

- ・ 改訂添乗業務ガイドライン(グリーン・ブック)の周知、徹底
- ・ 「旅行価値」に関する調査、研究
- ・ 添乗現場からの情報収集及び発信
- ・ 多発する添乗中の盗難事故事例の収集、注意喚起

4) 人材確保と人材育成

- ・ 職業フェアの実施
- ・ eラーニングの活用
- ・ 旅程管理研修の拡充
- ・ 海外実地研修の実施
- ・ ブラッシュアップ研修、研鑽研修の実施
- ・ 旅行価値創造への取り組み

5) 「労働者派遣法」への対応

- ・ 派遣元責任者講習会の実施

6) 公益及び収益事業の拡大

- ・ シルバー人材訓練
- ・ 求職者支援訓練
- ・ 関係省庁等の委託事業への取り組み

## 【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
- 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
- 3) 介助を要する旅行参加者の取扱いに関する注意喚起

### 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
- 2) 専門学校、大学等の出張講座の促進
- 3) 旅行価値を高める演出セミナーの開催

### 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への対応
- 2) 高齢化するベテラン添乗員の活用普及活動

### ④ 変化する添乗現場への取組み

- 1) 改訂添乗業務ガイドライン（グリーン・ブック）の配布と周知、徹底
- 2) 「旅行価値」に関する調査、研究
- 3) 多発する添乗員の盗難事故事例の収集、注意喚起情報の発信

### ⑤ 「労働者派遣法」改正への対応

- 1) グリーン・ブックの「労働者派遣法改正の概要」とQ&Aによる徹底

## 【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
- 2) 地域運輸局長表彰の周知と未申請地域における拡充
- 3) 国土交通大臣表彰の周知と申請
- 4) 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2013」表彰制度の周知徹底、候補者増加策及び広報活動 表彰式の観客動員と懇談会の充実

### 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
- 2) 包括的職業能力評価制度（添乗サービス業）のマニュアル作成と活用

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、専門学校などでの試験の実施
- 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

④ 添乗専門職の資質向上

- 1) 地区協議会の充実と地区のブラッシュアップ研鑽セミナーの支援・援助
- 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）
- 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）
- 4) 海外実地研修の実施
- 5) 「旅博」における職業フェアの活用と充実

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
- 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、課題への取り組み

【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

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

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

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）
- 2) 月2回の実施と地方開催を年2回実施（会場の小規模化による効率化）

⑤ 一般社団法人への移行

- 1) 一般社団法人へ移行登録（新定款及び公益目的支出計画の策定）

⑥ 広報活動

- 1) TCSA NEWS の紙面見直し

- 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
- 3) 「TCSA25年のあゆみ」の活用をとおして添乗専門職をアピール
- 4) 各種会合、機関への積極的な参画による協会啓蒙活動
- 5) TCSA ホームページ、WEBの活用と充実

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
- 3) 求職者支援訓練の継続実施
- 4) 受託事業の開発
  - ・ 観光庁主催「通訳案内士養成セミナー」の継続受託
  - ・ 厚生労働省「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」の継続受託
  - ・ シルバー人材派遣受託事業の積極的受託提案

## I. 研修委員会

旅程管理研修は、受講しやすい環境を整備するため、出張研修として催行人数を従来の5名から3名にするなどの改善を行ってきた。本年も昨年に引き続き、より一層の受講しやすい環境の構築に努める。

平成25年度の研修受講者予測人数は、各社での採用数増加を踏まえ、昨年の震災の影響による採用控えの反動等を考慮して、国内・総合コースともに平成22年度実績に近い人数を予測とする。

### 1. 研修開催計画及び受講人数

#### (1) 基礎研修

種別	受講人数
基礎研修（eラーニング）	50名
基礎相当研修	1,600名
計	1,650名

#### (2) 国内研修(含む新規受講、再受講)

地区	実施回数	新規受講	再受講
札幌	7回	60名	0名
仙台	3回	40名	0名
東京	17回	450名	0名
静岡	2回	60名	0名
名古屋	5回	90名	0名
大阪	12回	400名	0名
岡山	1回	50名	0名
広島	2回	80名	0名
福岡	7回	80名	0名
鹿児島	1回	20名	0名
那覇	3回	40名	0名
計	60回	1,370名	0名
			合計 60回・1,370名

#### (3) 総合研修(含む新規受講、再受講、国内免除)

地区	実施回数	新規受講	国内免除	再受講
札幌	1回	5名	5名	0名
仙台	1回	5名	5名	0名
東京	10回	100名	85名	0名
静岡	1回	20名	5名	0名
名古屋	1回	5名	5名	0名
大阪	6回	80名	40名	0名
広島	2回	10名	10名	0名
福岡	3回	5名	30名	0名
鹿児島	1回	5名	5名	0名
那覇	1回	5名	5名	0名
計	27回	240名	195名	0名
合計 27回・435名				

## 2、研鑽研修

### (1) ブラッシュアップ研修・レベルアップ研修

JATA と共催実施「レベルアップ研修」、TCSA 独自で実施「ブラッシュアップ研修」ともに継続して実施する。ブラッシュアップ研修については各地区連絡会を主体に実施を行う。

### (2) 海外実地研修

会員会社および旅程管理研修を修了した非会員受講者を対象に、夏期もしくは冬期の実施について開催希望を鑑みて実施を検討する。

### (3) トラベルカウンセラー制度への対応

昨年同様に会員会社所属添乗員に受講の促進を図る。

## 3、研修関係改善及び強化に向けて委員会としての対応

(1) 旅程管理研修参加者拡充に向け非会員会社、旅行会社へのPR、大学・専門学校等へのPRの検討を行う。

(2) 昨年増員した講師の有効活用および出張講座の普及による受講者拡充を図る。

(3) 通訳案内士新ガイド制度（案）による研修への参加者拡充を行う

(4) 基礎研修・世界遺産eラーニングの普及・運営に関する検討

基礎研修及び世界遺産eラーニング講座の利用を促進するために、会員及び非会員に対し幅広く案内を行う。

(5) 人材確保（紹介）ツールの検討

会員会社が添乗員を確保するために、TCSA としてシニアワークプログラム・雇用訓練制度等を利用した支援拡充を行う。

## II. 添乗業務改善委員会

1. 添乗労働問題への取組み（法令順守の徹底、時間管理問題、業務改善関係、アクションプランで掲げた処遇改善策、バス車内の添乗員の安全管理、最高裁判所の判例等）

- ・ バス車内の添乗員の安全管理は昨年度、大手旅行会社のメディア関係に書面改善を図り、今年度は添乗員からの実態調査を行い徹底する。
- ・ 最高裁判所の判例を事例として、添乗員問題について検討改善を図る。

2. バリアフリー旅行と添乗サービスに係るトラブル事例の改善

- ・ 会員各社からトラブル事例を取り上げ、個々に改善を旅行会社に要望改善を図る。

3. 各国の観光ガイドングに関する規制調査の徹底と検証

- ・ 旅行会社 37 社の書面依頼による改善について、実態調査を行い更なる徹底を図る。

4. TCSA ガイドライン及び労働者派遣法改正の会員会社、派遣先旅行会社への徹底（グリーンブックの配布と普及）

- ・ TCSA ガイドラインの会員会社、派遣先旅行会社への徹底
- ・ 労働者派遣法改正後の実態調査

5. 「TCSA 添乗員相談室」に関する事項

### Ⅲ. 添乗員厚生委員会

1. 「TCSA 共済会」の充実

規定内容と運用条件の見直しをおこない、充実を図っていくこととする。

2. 「TCSA 事故対応事例集」の情報更新

昨年度、添乗員事故、事件、トラブル等の対処方法や処置方法に関する具体的な事故対応事例の収集と検討により「事故対応事例集」の構築をおこなってきたが、今後も引き続き会員各社に対し情報提供協力要請をおこなっていく。また活用の促進を行う。

3. 「ツアーコンダクター職業フェア」の実施

平成 25 年度の実施に向けて、昨年度の改善点を検討して実施する。

4. 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2013」の実施

実行委員会と共同で昨年度の改善点を検討し実施する。

5. 添乗員に係る各種表彰制度の運用

### Ⅳ. 添乗員能力資格認定委員会

本年度の試験実施に際し、会員会社及び受験者アンケートから出た意見等を反映し、より一層受験しやすい環境整備を行うべく、意見の多かった「実施日の設定」、「実施回数」、「実施地域」等について検討していく。

1. 試験実施日・回数・実施地域の検討

会員及び受験者の声を反映すべく、試験日、実施回数及び実施地域等について検討していく。

2. 対外的な認知度アップに向けて活動の継続

試験制度の認知度向上に向け、関係各所への試験制度の理解と必要性をアピールすると共に旅行会社担当者の受験推進と旅行会社の添乗員評価項目に加えてもらう施策等の検討

3. 対策講座の充実

1 級、2 級受験申請者に対して無料パスワードを発行しパソコン上で試験対策講座の学習が出来る e-ラーニング講座を今年度も実施していく。

4. 試験問題と運営方法の見直し

添乗業務の実態に合った問題の作成を行っていく。

コスト削減を図るべく 開催地域の見直し、受験会場の手配など効率の良い実施運営の見直しを行っていく。

## V. “ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2013” 表彰制度

8年目を迎える本年度は、昨年に引続き推薦依頼対象会社を TCSA 正会員会社に加えて賛助会員旅行会社及びその他添乗派遣のある旅行会社も含めて、名実共に旅行業界で添乗を専門職とする人達全員に範囲を拡大、定着化を図る。

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 日以上の条件を除外して多くの会社から候補者の推薦をしやすくする。また、表彰制度及び受賞者を広く内外にアピールし、添乗専門職の人達のモチベーションを向上させることを主眼とする。

募集は 4 月上旬から開始し 5 月末の締切として、早めの選考を実施することにより表彰式に受賞者が全員出席いただくようスケジュールを計画する。表彰会場での受賞者との懇談会を昨年同様に計画する。また、ホームページによる告知と推薦の際に提出する推薦書、添付書類等は web でいつでも受け付けをし、多くの方から応募していただくよう改善を図る。

表彰日：9 月 13 日（金）

場 所：東京ビッグサイト「JATA 国際フォーラム・旅博 2013」

## VI. 組織活動

### 1. 「運営幹事会」

隔月毎に開催していたが今年度から年 4 回として、緊急に重要事項が発生した際に会議を開催することに変更した。急激に変化する派遣事業の健全な発展のために、重要事項に対してスピーディーな意志決定を示していくために、理事会に準じた協議機関として継続していく。また、各委員会活動の報告や決議事項についても審議事項としていく。

- (1) 一般社団法人への移行（定款・公益目的支出計画書の遵守）
- (2) TCSA 正会員年会費の改定及び賛助会員に対する便宜供与について
- (3) TCSA 事業活動に関する会員意識調査の分析と改善
- (4) 登山ツアー添乗の実態調査
- (5) 事業運営の推進（公益事業収入拡大策、受託事業の積極受注、収支予算の改善）
- (6) 関係省庁及び関係団体との連繫
- (7) 協会広報活動（専門職としてのツアーコンダクターの社会的地位の確立(職業感をアピール))

### 2. 派遣元責任者講習会

厚生労働省からの委託事業ではなくなり、認定開催となり 7 年目を迎えた。近年、一般の民間企業も講習開催に参入したことによる競合や派遣業界の低迷により 1 回あたりの受講者数は減少している。受講希望者は横ばい傾向であると思われるが、平成 25 年度も他実施機関との調

整を図り、実施会場の小規模化などにより東京地区は月2回を計画して効率化を目指していく。  
引き続き公益法人の講習グループでのリスティング広告は掲載していく事とする。

正会員の受講料全は協会補助を今年度も継続する。

#### 開催計画

東京地区：年間16回 各90名	1,440名
その他地区：北海道・愛知・大阪・福岡 各200名	800名
(上記以外の地方都市でも開催を検討中)	総計2,240名

### 3、受託事業関係

#### (1) シニアワークプログラム

今年度は、昨年度実施した埼玉県、岡山県、佐賀県で実施する予定。

その他地区については、会員会社の受入れの意思確認を行った上で各都道府県シルバー人材センターへ開催の打診を行う。

#### (2) 求職者支援訓練

昨年度に引き続き、TCSA 会員会社の人材確保の一助とすべく、今年度も東京において求職者支援訓練を実施する予定。

### 4、対外 PR 活動

(1) TCSA NEWS の活用と紙面の見直し

(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

(3) 「TCSA25年のあゆみ」の活用を通して添乗専門職をアピール

(4) 各種会合、機関への積極的な参画による啓蒙活動

(5) TCSA ホームページ、WEBの活用

(6) TCSA だよりの活用