

派遣添乗員のキモチ

ご存じですか？ 派遣添乗員の労働実態。



TCSA

Tour Conducting Service Association in Japan

社団法人 日本添乗サービス協会

よりよい添乗サービスを続けるため、いまの「派遣添乗員のキモチ」をまとめました。

世の中の景気の動向や、海外の情勢不安。我々の旅行業界を取り巻く環境は、この10年ほどの間に大きく変わり、それに伴って旅行サービスのあり方、添乗員へ要求される業務なども本当に大きく変化しました。その様な流れの中で、派遣添乗員を取り巻く環境はとても厳しく、派遣添乗員の絶対数は減少傾向にあります。本冊子は、いま添乗業務を担っている派遣添乗員のキモチをまとめたものです。これからも魅力ある旅行を一緒に創り上げていくためにも、旅行業に従事される皆さまに、少しでも派遣添乗員の現状をご理解いただきたいと思います。ぜひ、ご一読ください。

長い勤務時間

国内旅行・海外旅行を問わず、添乗業務時の労働時間が長時間化しています。国内の募集型ツアー、受注型ツアー、海外の募集型ツアーを例に、添乗員の勤務実態をご紹介します。

P.4

多様化する業務負担

旅行商品低コスト化など、社会の流れの中で、添乗員に求められる担当業務も多様化してきました。中には本来添乗員が担当すべきでないと思われるものもあり、添乗業務の大きな負担になってきています。ここでは8つの例をあげて、その実態についてご紹介します。

P.8

低い給与水準

高度なスキルとホスピタリティを要求される業務内容に比して、添乗員の給与は低水準にとどまっています。他業種との比較などを交えながら、給与水準の実態についてご紹介します。

P.10

セクシュアルハラスメント

セクシュアルハラスメントは、女性が多い添乗員にとって大きな悩みの一つです。どのようなケースでセクハラがあるのか、どのような相手からセクハラをうけているのかなど、実態をご紹介します。

P.12

よりよい添乗サービスを続けるために

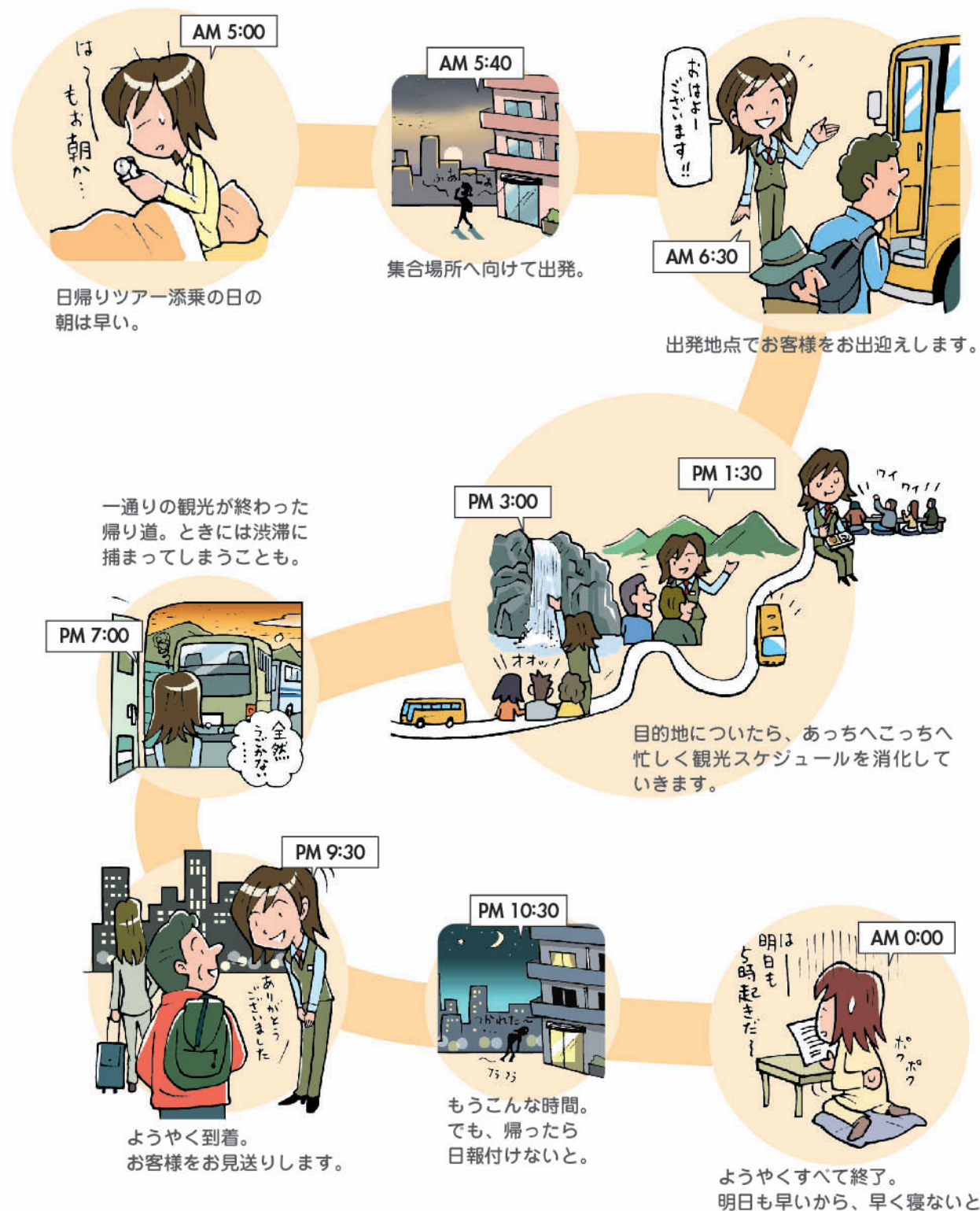
添乗サービスは旅行商品になくてはならない重要な要素の一つです。今、そのサービスの担い手である添乗員の数が減少傾向にあります。旅行業の将来も踏まえて、添乗サービスの抱えている課題を再確認します。

P.14

長い勤務時間 ①

日帰りツアーの添乗は早朝から夜遅くまで。
長い時間の勤務が連日続きます。

日帰りバスツアー添乗の場合



長い勤務時間 ②

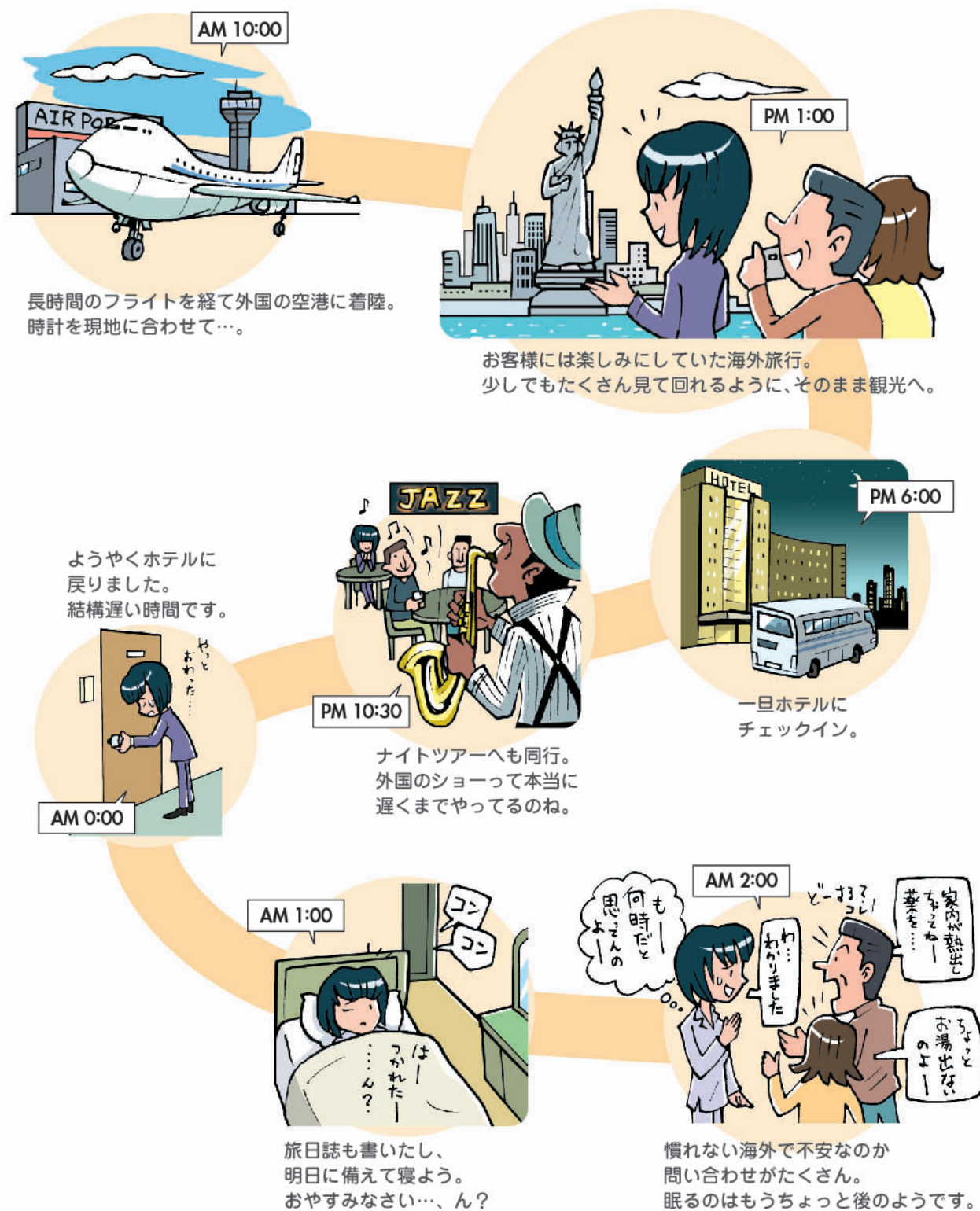
修学旅行では、遅い時間の打ち合わせが普通。
朝も早いから常に長時間勤務となります。

修学旅行添乗の場合



海外旅行では、夜遅いオプションツアーもあって、勤務時間がとても長くなります。

海外旅行ツアー添乗の場合



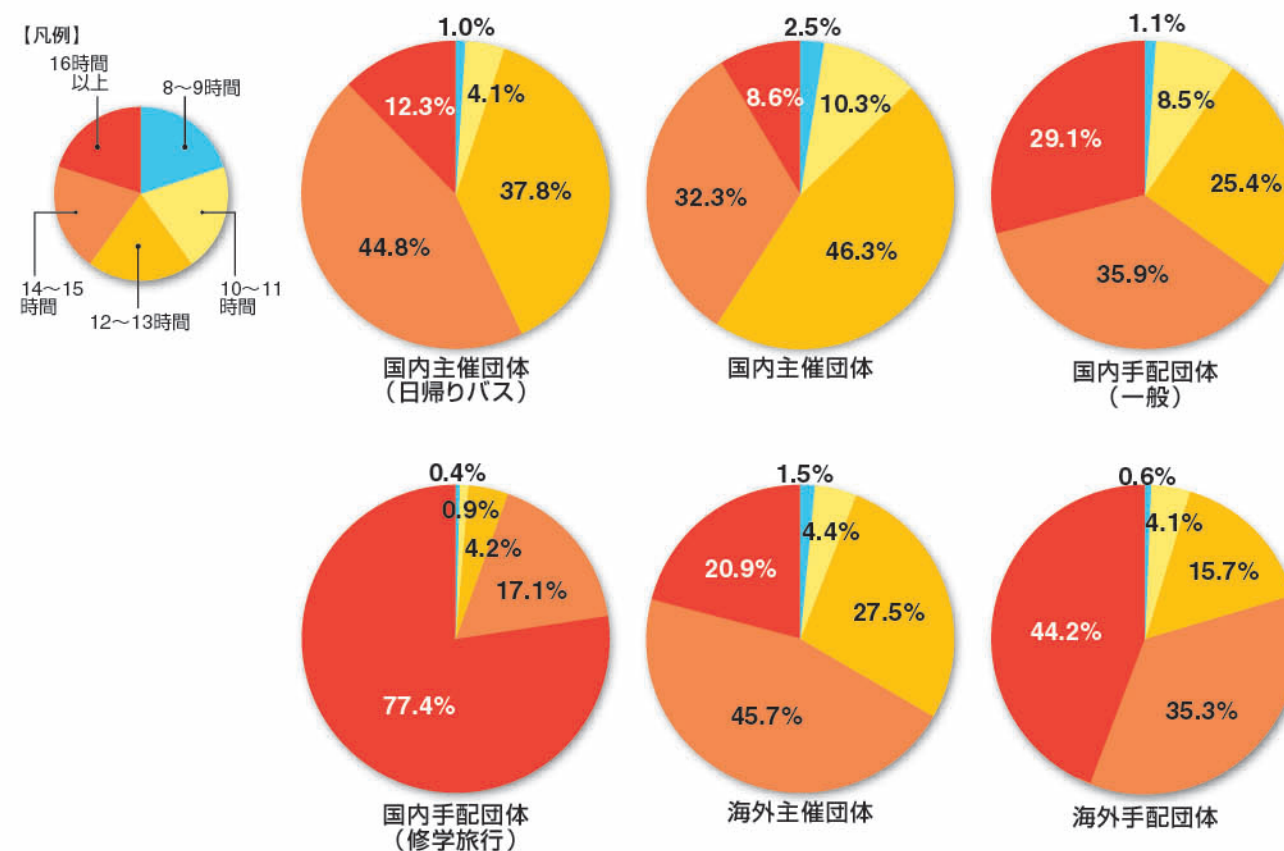
添乗業務時の1日当たりの平均労働時間

TCSA：平成17年労働実態調査

平成17年度にTCSAが行った調査によると、労働時間が長すぎることに不満は、多くの添乗員が回答しており、ここでは1日当たりの労働時間について団体の種類別に見てみます。

どの団体の添乗をした場合でも、8～9時間で終わることは少なく、どの形態でも労働時間が12時間を超える勤務が大半を占めています。修学旅行にいたっては、16時間を超える勤務が80%に迫るなど、異常とも思える過酷な労働時間であることが分かります。

主催・手配別に見てみると、国内、海外問わず主催旅行団体よりも手配旅行団体の添乗業務の方が労働時間が長いことが分かります。



標準旅行業約款第25条

《添乗員等の業務》

第25条 当社は、旅行の内容により添乗員その他の者を同行させて第23条各号に掲げる業務その他当該募集型企画旅行に付随して当社が認める業務の全部又は一部を行わせることがあります。

2 前項の添乗員その他の者が同項の業務に従事する時間帯は原則として8時から20時までとします。

物販や多額の現金の管理など、本来の業務以外の業務負担・責任が大きくなっています。

増大する添乗員の担当業務

【物品販売】



おみやげ物などの車内販売と集金。売上目標が課されるときもある。また、移動中の車内での販売には安全管理上の問題が生じることがある。

【ツアー中の多額の集金と管理】



旅行代金の当日精算、オプション販売などによりツアー中に多額の集金と管理を課せられる。

【参加者名簿等の管理】



旅程管理に不要な内容まで記載された名簿を携行することにより、個人情報漏えい等の危険性が生じてしまう。

【ガイドング】



現地ガイドの代行としてガイドングを課されることが増えている。

【旅行会社の手配漏れ対応】



旅行会社の手配漏れなどにより現地で宿泊先の調整等、予定外の手配を担当しなければならないケースがある。

【多種多様なニーズへの対応】



多様なニーズに対応して発着地が複数になるなど、旅程管理が複雑になることがある。

【アンケート集計】



ツアーや添乗員の評価などが記載されたアンケートの集計作業を課されることもある。

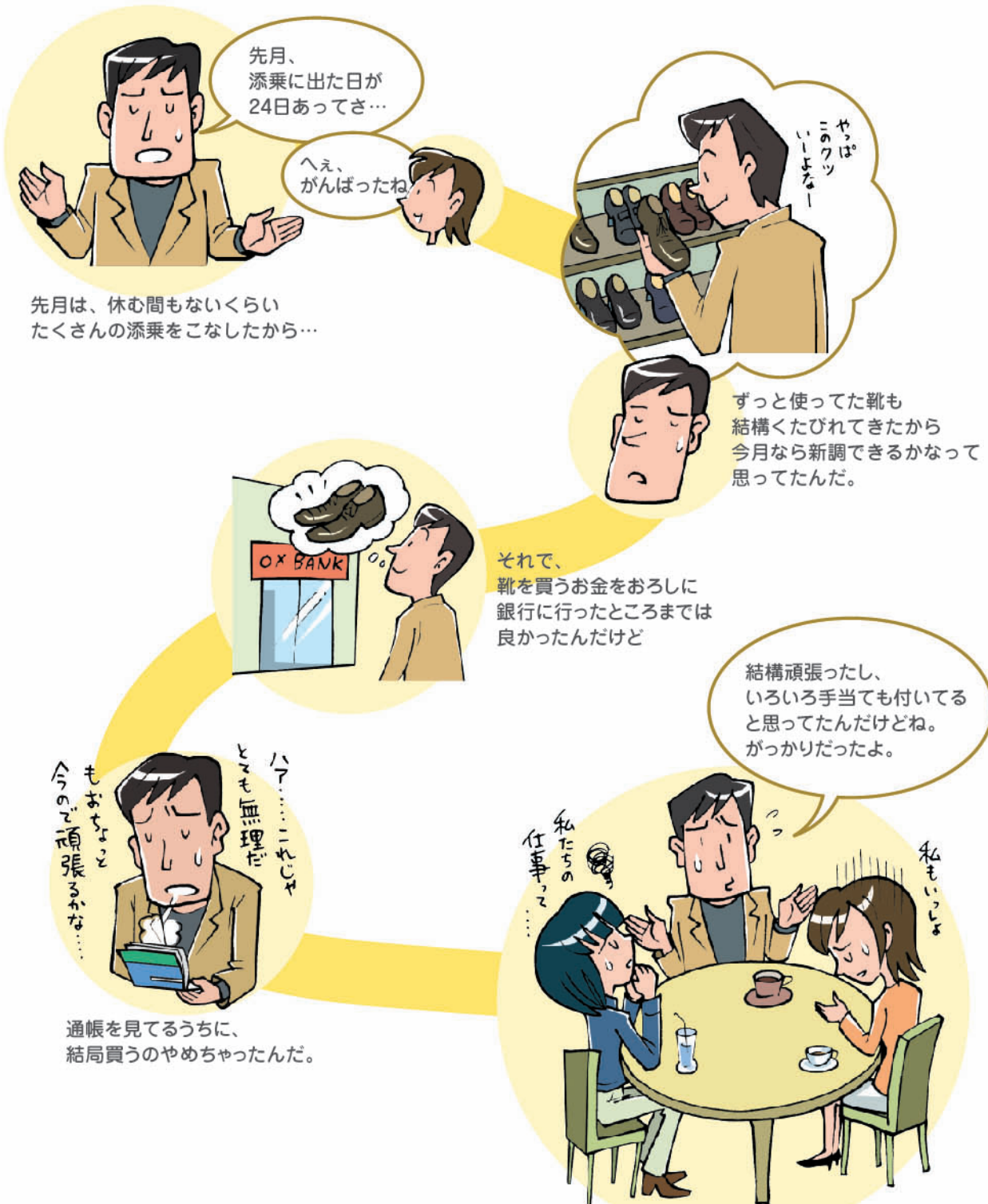
【打合せ・精算時に待たされる】



打合せ・精算などの際に長時間待たされたり、打合せの時間指定が守られない場合がある。

厳しい勤務内容と低い給与水準が
将来に対する大きな不安に繋がっています。

高度なスキルやホスピタリティが要求される専門職に見合わない給与水準

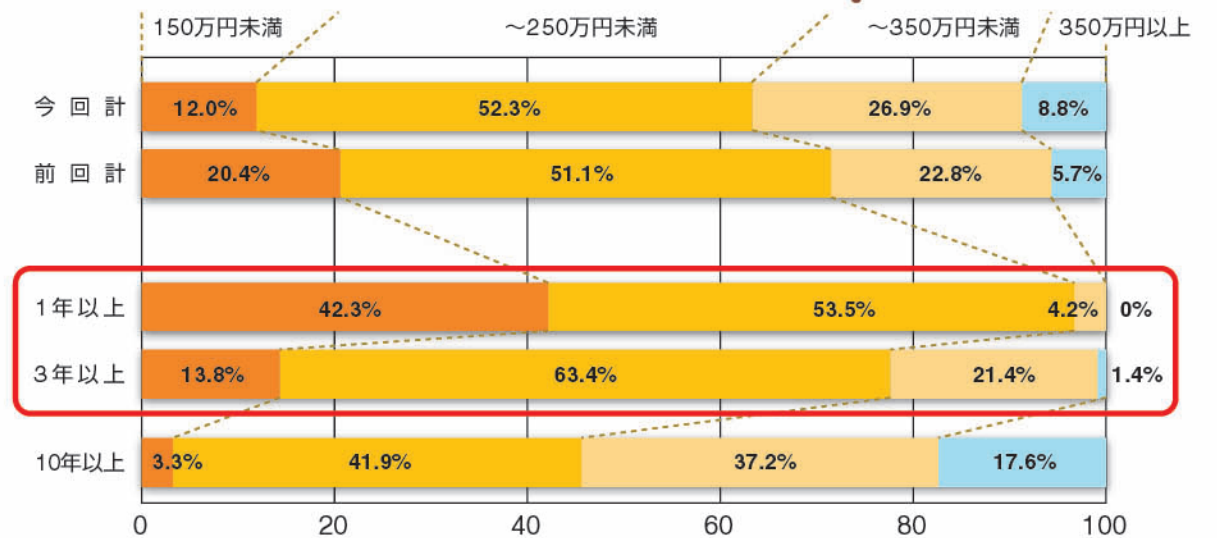


添乗員の収入の実態

TCSA：平成17年労働実態調査

■平成16年の添乗業務から得た税込みの年収（全体・経験年数）
（添乗経験年数が1年以上で年間添乗日数が150日以上の方）

平均年収 約236万円



■添乗日当以外の付加手当の支給状況

【凡例】

全く支給は
されない

いつも支給
されている

支給されない
こともある

打合せ

精算

オプションツアー販売

前泊

後泊

通訳

ガイド

説明会

反省会

深夜・早朝勤務

教育旅行

政令26業種派遣料金の推移（一般労働者派遣事業）

※下記表中の派遣料金は派遣元が派遣先に請求する金額に基づいたものです。

政令で定める26業種とは、専門性が高く、知識経験が必要であり、特別な雇用管理が必要な26の職種のことです。

①コンピュータのシステム設計、
②機械等の設計、製図、
③放送番組の映像機器の操作、
…
などの様に、添乗業務も③番
目として指定されています。

平成11年度から5年間の政令26業種派遣料金の推移（ワースト5）

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
22位	添乗 14,863	ファイリング 14,392	ファイリング 14,323	テレマーケティングの営業 14,111	テレマーケティングの営業 14,029
23位	受付、案内、駐車場管理等 14,859	受付、案内、駐車場管理等 14,379	テレマーケティングの営業 14,068	ファイリング 13,982	ファイリング 13,797
24位	テレマーケティングの営業 14,699	テレマーケティングの営業 14,347	受付、案内、駐車場管理等 14,060	受付、案内、駐車場管理等 13,728	添乗 13,689
25位	ファイリング 14,291	添乗 14,077	添乗 13,795	添乗 13,491	受付、案内、駐車場管理等 13,650
26位	建物清掃業 13,776	建物清掃業 12,697	建物清掃業 11,563	建物清掃業 10,712	建物清掃業 11,012

厚生労働省調べ／8時間換算額・単位：円

女性添乗員の約5割が 添乗業務中のセクハラ被害を受けています。

セクハラにあっても我慢しているケースが多い



セクハラは被害者の名誉や尊厳を不当に傷つけるものです。 働く意欲を失い、質の高いサービスの提供にも悪い影響を与えます。

①被害者にとって

セクハラは、その対象となった被害者の名誉や個人としての尊厳を不当に傷つけるものです。被害者の心身に支障を及ぼすとともに職場環境を悪化させ、被害者の働く意欲を低下させると共に、能力発揮を阻害させてしまいます。添乗中のセクハラが耐えられず、転職していくケースも少なくありません。

②企業にとって

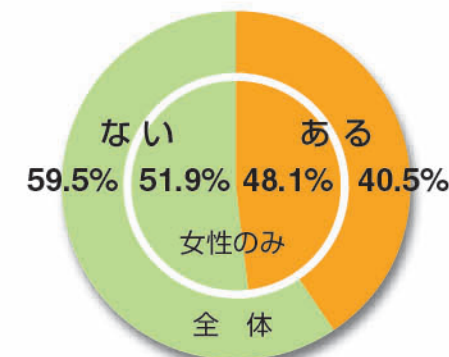
被害者の健康や仕事に対する膨大な影響、職場環境の悪化によって職場秩序や業務遂行が阻害されます。また、訴訟が起きてしまいますと、訴訟による時間的・経済的な損失だけでなく、企業のイメージ低下や社会的な信用の墮落をもたらすことになり、大きな損失を招きます。

添乗員派遣会社にとって、最も重要な人材が去ってしまうのは残念であり企業業績にも影響を及ぼします。そればかりかこうした現況を放置しておくことは事業者としての責任を問われることになります。

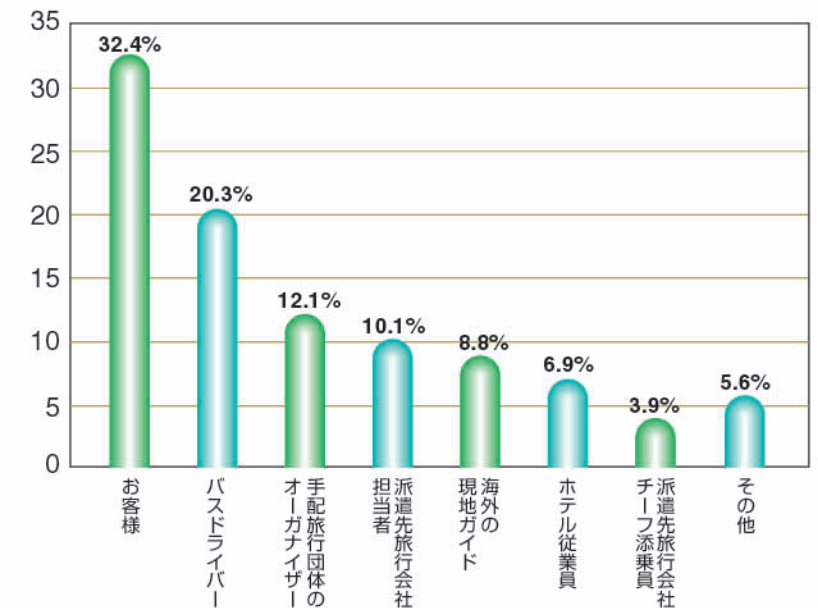
セクシュアルハラスメントの実態

TCSA：平成17年労働実態調査

■セクハラを受けたことがあるか



■添乗中のセクハラ行為を行った人（加害者）



■添乗中の極めて悪質な行為の実例

- 宴会終了後、添乗員が入浴中、泥酔したお客様に風呂の中で追い回される。
- 宴会同席の際、チークダンスを強要されたり、身体を触られる。
- 夜中にお客様、宿泊先の従業員、バスドライバーなどが卑猥な電話を添乗員にかけてきたり、添乗員が出るまで部屋のドアをノックし続ける。
- 派遣先旅行会社のチーフ添乗員が、業務の打合せの名目で添乗員を部屋に呼び、添乗員に対し、強制わいせつに相当する行為を行う。
- 長距離バスドライバーによるセクハラ（断るとバスドライバーが不機嫌になり、翌日のバスの配車時間に來なかったり、予定の観光地によらない等、業務に対し非協力的になる）

より質の高い添乗サービスを続けるために、 優秀な人材を確保していくことが必要です。

景気全体の回復基調がいわれる中で、たくさんの旅行商品が提供されるようになってきていますが、それに伴って、「添乗員不足」という新しい問題がでてきました。

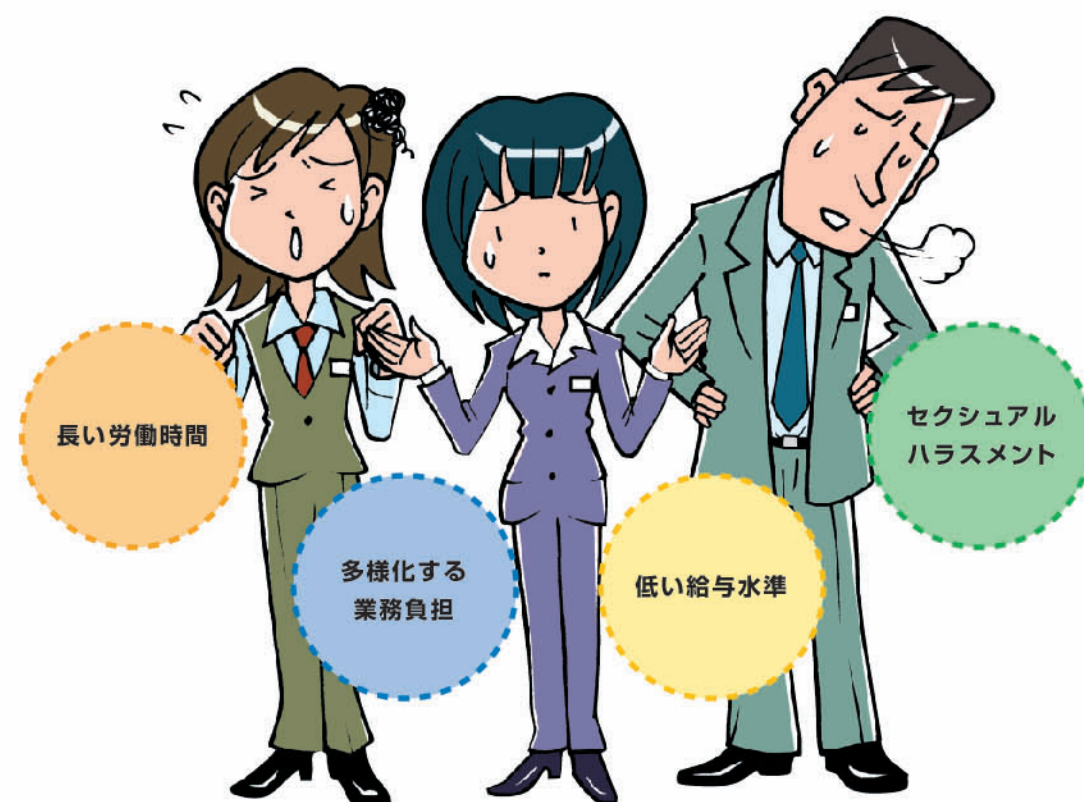
これは、旅行業界全体が低調だった際に、添乗員として働く機会を得られなかった、あるいは少なくなってしまった方々が、生活のために添乗員を辞めてしまったなどの事由によるものです。

また、一方で新たに添乗員をめざす方が減少していることも、添乗員不足の大きな理由のひとつと考えられています。

添乗員は、旅行商品を創りあげていく中で、欠くことのできない重要な役割を担っています。単なる旅程管理業務だけでなく、提供される添乗サービスの質は、旅行に参加された方の満足度に大きな影響力をもつことから、いかに重要であるかを計ることができると思います。

長く続く旅行業を支える力として、より品質の高い添乗サービスを提供し続けるためにも、現状の幾つかの課題を改善していき、添乗員という職業を「ずっと続けていきたい仕事」「やってみたい仕事」と言われるような、より魅力的なものにしていくことが大切です。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



派遣添乗員のキモチ

ご存じですか？ 派遣添乗員の労働実態。

発行日 平成18年 3月15日 初版

発行 社団法人 日本添乗サービス協会

編集 企画運営委員会

印刷 日本印刷株式会社

〒105-0011 東京都港区芝公園2-11-17
朝井ビル4階

TEL.03-3432-6032 / FAX.03-3431-8698

<http://www.tcsa.or.jp>