

協会設立30周年を祝して —観光庁長官 田村 明比古氏—

このたびは、一般社団法人日本添乗サービス協会が設立30周年を迎えられましたこと、誠におめでとうございます。また、貴協会及び会員の皆様が、これまで30年の長きにわたり、わが国の観光の発展に多大な貢献をしてこられましたことに対し、心より感謝申し上げます。

＜旅行形態の変化への対応＞

貴協会が設立された1986年頃は、急速に進む円高等を背景に、わが国の海外旅行需要が大幅に拡大していく過程にありました。テンミリオン計画が作成されたのもこの年です。そして、同年には552万人だった出国日本人数は、1990年に早くも1,100万人と、目標の1,000万人を達成しています。

その後、湾岸戦争や同時多発テロ、SARSなど、様々な出来事に直面し、旅行業界にとっての危機を迎えながら、その都度需要は回復して、2012年には過去最高となる1,849万人が海外旅行に出かけました。ここ数年、円安や国際的な政治状況等により、出国日本人数は漸減傾向にありますが、これまでもそうであったように、必ず再び需要は回復するものと確信しています。

この30年の間には、旅行の形態にも変化が生じています。かつてはその大半が団体旅行でしたが、国民の多くが海外旅行に慣れてくるに従い、個人旅行が増えてきています。最近では、目的地も多様化し、旅行先での行動も実にバラエティーに富んでいます。

こうした中で、添乗サービスが今後どのような役割を果たしていくかについては、いくつかのポイントを考慮すべきだと思います。一つ目は、今申し上げた旅行の目的地や内容の多様化です。ありきたりでない特別な体験にこそ対価を払うという旅行者は、既に大きな割合を占め、今後とも増えていくでしょう。現地の事情や旅行目的に関する知識の高い専門性、状況に応じて機転を利かせた演出や調整能力などにより、そうしたニーズに応えることができます。

二つ目は、旅行者の高齢化です。かつて若者として積極的に海外旅行を楽しんだ層が、中高年になっても海外旅行の意欲を持ち続けています。そのうちの一定の割合には、現地で余計な心配をせずに良質の旅に身を委ねたいというニーズが

あります。また、旅行する元気はありながらも、ある程度のサポートがあれば助かるというニーズも増えていくでしょう。従来にも増して細やかな気配りが求められ、介護の知識なども必要になるかもしれません。

三つ目は、国際情勢の変化に伴う危険や不安の増大です。世界中で最も安全安心に敏感な日本人にとって、近年の状況は、ともすれば海外旅行すべきかどうか逡巡させがちです。いざという時に迅速、的確に対応してくれる添乗サービスの存在は、旅行の安心度を格段に高め、旅に出ようか迷っている人の背中を押すでしょう。



観光庁長官 田村 明比古氏

＜期待される添乗サービスの役割＞

いずれにせよ、訪日外国人旅行者が急増する中、バランスのとれた双方向の観光交流が国際関係を安定させますし、観光先進国を目指して国のあり方を変えていこうというわが国にとって、世界の優れた観光資源や観光サービスを知ることは大変重要なことだと思います。添乗サービスを提供する側が、多様化、高度化する旅行ニーズに対応して進化を遂げていく限り、これからも益々重要な役割を果たしていけると考えます。

貴協会は、これまで、旅程管理研修の実施、ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤーの表彰、派遣添乗員の苦情処理・広報活動・福利厚生などの事業を実施し、添乗業務等の向上及びこれらに係わる事業の発展を図ることを通じて、旅行者の利便の増大、観光事業の発展に寄与してこられました。このことに改めて深く敬意を表しますとともに、今後とも時代の要請に応じつつ旅行業界の発展にご尽力いただきますようご期待申し上げます。

結びに、貴協会及び会員の皆様の今後の一層のご発展を祈念いたしまして、お祝いの言葉とさせていただきます。

CONTENTS

OPINION ————— 1

協会設立30周年を祝して
観光庁長官 田村 明比古氏

特集2 ————— 4

インバウンドスタッフ育成事業
— 2年目を迎えて —

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ〜添乗の現場から〜第11回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記 55

特集1 ————— 2

旅行業界の危機管理
安心安全な旅行を提供するための
取り組みについて

TCSA REPORT ————— 6

「旅程管理研修」及び
「派遣元責任者講習会」今後の予定

TCSA だより ————— 8

「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2016」開催！
会員動向 編集後記

特集1

旅行業界の危機管理

安心安全な旅行を提供するための取り組みについて

長野県軽井沢町のスキーバス事故を受け、貸切バス会社の事業許可を5年毎の更新性にする方針を、国交省は決めました。安全管理体制を確認した上で、許可を更新していい事業者かどうかを判断するとしています。また観光庁は「旅行安全マネジメントのすすめ」と題したパンフレットを作成し、旅行会社に「安全安心という付加価値のある旅行商品」を提供するよう求めています。こうした動きの中での旅行会社の取り組みについて、JATA 理事・事務局長の越智良典さんにお話をいただきました。



越智さんは「近畿日本ツーリストの海外旅行部長に就任した2001年に、米国で同時多発テロが発生し、以降数えきれない事件に対応してきた。昼夜を問わず入ってくるリスクメールに追われ大変だったが、その経験が役立っている。」と冒頭に自己紹介をされた後、次のような話をされました。



官民協力しての安全の取り組み

2003年にイラク戦争、SARSを契機に大手旅行会社10社程で「海外旅行安全安心部会」をJATAに設置し、リスク情報を共有化、現地調査団も実施してきました。2003年から、外務省は観光客の安全も重視する方針を決め、旅行業界との連携を強めてきました。定期的に連絡会議を開催し、ホットラインでやり取りをしています。領事局長をヘッドとする海外安全官民協力会議には、商社・メーカー・JICA等共に旅行業界も参加し、隔月の会議で最新のリスク情報を共有しています。なお、事件が起きるとJATAでは、旅行会社の安否確認を集約し、外務省、観光庁に報告しています。

外務省危険情報の改定

ISによる日本人殺害事件が発生し、日本人がテロにまきこまれるリスクが高くなったことを受けて、昨年9月に危険情報の表現が10年振りに下記のように見直されました。

- 「十分注意してください」 ⇒ レベル1「十分注意してください」
- 「渡航の是非を検討してください」⇒ レベル2「不要不急の渡航は止めてください」
- 「渡航の延期をお勧めします」 ⇒ レベル3「渡航は止めてください」
- 「退避を勧告します。渡航は延期してください」
⇒ レベル4「退避してください。渡航は止めてください」

JATA ではレベル 2 では特別な安全対策をとることを、レベル 3 以上では企画旅行を中止するようにガイドラインを定めています。外務省の HP では、JATA のガイドラインが紹介され、旅行を選ぶ際に、価格だけでなく、旅行会社の安全への取り組みを参考にすべきであるとコメントされています。これも日頃の関係を元に粘り強く折衝した成果です。

企画旅行における旅行会社の責任

事件事故が裁判になった際の判例によると、旅行会社の責任は以下の6つです。
出発前には①安全に配慮した企画 ②安全な旅行サービス機関の選定 ③安全調査 ④販売時の説明
出発後は ⑤添乗員による安全確保措置（旅程管理） ⑥緊急時対応（事件事故対応）です。

バス事故の防止

バス事故においては①日程に無理がなかったか？②選んだバス会社は事故歴など問題がなかったか？などと旅行会社の責任が問われます。
海外旅行では以前からガイドラインを設け、取り組んできました。そして、国内旅行では 2012 年の関越自動車道のバス事故をうけて、運賃制度の見直しを行い、500km 以上の移動ではドライバーは 2 名体制とするなどの基準が設けられました。それにもかかわらず今回軽井沢のバス事故で多くの若者がなくなったことで、国は厳しい再発防止策を決定しました。バス会社の営業免許が 5 年毎に更新され、安全体制のチェックが実施されます。また、事故歴などの情報も公開されることになります。旅行会社は下限運賃を遵守した契約を、より安全なバス会社と結び、契約バス会社名をできるだけ公開していくことになります。

添乗員にやっていただきたいこと

判例で紹介したように添乗員には安全確保措置と緊急時対応の責任があります。
場合によっては主催旅行会社、ツアオペレーター、ガイド、訪問先との連携により旅程を見直す必要もあります。
現地での判断のためには最新のリスク情報を入手することが大切です。海外でのリスク情報の入手では「たびレジ」の登録をすすめます。
※外務省の HP から「たびレジ」に登録すると緊急事態が発生した時に、一斉メールが入るので、添乗員にもお客様にも有効です。<https://www.ezairyu.mofa.go.jp/tabireg/> バス事故への備えとしてシートベルトの装着（高速は勿論、一般道でも）を徹底して下さい。
事故の際の死亡率が劇的に減らせます。また、添乗員にはリスクの低い運転席の後ろの席を薦めます。
* 道路交通法 第 71 条の 3 の第 2 項（普通自動車等の運転手の遵守事項）により、自動車の運転者は、座席ベルトを装着しないものを運転席以外の乗車装置に乗車させて自動車を運転してはならない、としている。

“安全” が価値の時代

これからの旅行会社は「企画力」「斡旋力」「安全対策」がネットと対抗する価値となります。JATA では旅行安全マネジメントを全社に普及させるように努めています。また、7月1日を「旅の安全の日」とし、業界では模擬訓練を実施し、一般消費者向けに新聞広告も行っています。
経営トップから現場スタッフ、添乗員まで一体になって安心安全に取り組むことにより、企画旅行の価値を発揮してゆきましょう！

関係省庁・関係団体連絡先	
観光庁 観光産業課	TEL：03-5253-8330
外務省領事局 海外法人安全課	TEL：03-3580-3311（内 2851）
（一社）日本旅行業協会 国内・訪日旅行推進部 海外旅行推進部	TEL：03-3592-1276
	TEL：03-3592-1274
（一社）全国旅行業協会	TEL：03-5401-3600

特集2

インバウンドスタッフ育成事業

—2年目を迎えて—

TCSA では、昨年からインバウンドスタッフの育成に取り組み、検定制度の立ち上げを視野に入れた事業を行い、いよいよ今月 27 日に東京で試行試験を実施することとしている。

折しも、創設から 60 年以上が経過した「通訳案内制度」の見直しがなされ、名称独占となることが閣議決定され、法改正されることとなった。まさにタイムリーなこの情報を得て、協会で行う検定の対象となる職種・業務を明確にし、当該業務に従事するスタッフの職業能力の整理を行うと共に、検定で問う3階層（1級・2級・3級）の人材像を明らかにした。

【各級の人材像】

	各級のレベル（人材像）	人材イメージ
1級	・訪日客の多様な旅のニーズを正確に把握し、現地業務における適宜のコーディネート等、安心・安全と高い顧客満足が実現できるインバウンド業務の知識・技能を有する者 ・2級以下のインバウンドスタッフのチームマネジメントの他、サービス向上に資する提案・折衝・交渉を関係先（派遣元、派遣先等）に対して行うことができる者	インバウンド業務の専門家として内外ともに信頼される知識と技能を持ち合わせたハイパフォーマー
2級	・インバウンド業務について、訪日客の旅の安心・安全と顧客満足を実現できるレベルの知識と技能がある者で、単独で全ての業務を行える者 ・3級以下（未取得者も含む）のインバウンドスタッフへの指示・アドバイスができる者	単独で業務が行える、いわゆる“一人前”のレベル 3級の「上位者」として業務の指示・アドバイスができるチームリーダー
3級	・インバウンド業務について、上位者の指示・アドバイスのもと、訪日客の旅の安心・安全と顧客満足の実現に資する現地業務の補助が行えるレベルの知識・技能がある者	インバウンド業務の全体的な知識を有し、現地における業務は上位者の指示・アドバイスのもと「補助」が行える者

検定で問う職種（業務）

訪日客が、日本の旅を安心・安全・快適に満足感を持って体験できるように、適切なタイミングで適切な情報を提供し、国内の移動をサポートする業務に従事するスタッフ

他の周辺資格との連携

本検定制度を構築するに当たり、周辺資格である「通訳案内士」、「旅程管理主任者」とも積極的な連携を図っていくこととする。例えば、通訳案内士の資格を取得していれば、本検定の語学科目を免除、旅程管理主任者の資格を取得していれば自動的に2級以上の受検資格を与える等、その他英検・TOEIC・TOEFL・観光英検等の語学資格とも強い連携を図っていく。

国家資格を目指して

本検定は受託事業終了後に「国家検定」への位置付けを目指している。検定試験はインバウンド業務に関する実務能力はもちろんのこと、語学力や顧客満足を実現させるためのおもてなし能力を問う内容となっており、現業に就いているインバウンドスタッフや添乗員のみならず、訪日客と接する職種に従事している方や語学を活かした就業に興味関心のある一般の方や学生等、訪日客と接する職業の人達に活用してもらい、かつ、使用者である旅行会社等にこの制度を十分に理解してもらうことが制度を構築していく上で非常に重要であると考えている。

2年目事業

- ①初年度に整理した職務分析結果、職業能力、人材像をベースに「テキスト」・「試験問題（学科＋実技）」の作成。
- ②試験基準・採点基準・実施体制の整備。
- ③実技試験の評価者育成。
- ④テキストや問題及び運営上の検証を行うべく「試行試験」の実施。
- ⑤3級については、9月に2回目の実施を予定しており、10月には東京で2級と1級の試行試験を実施し、12月には東京及び大阪で1・2級を実施する予定としている。
- ⑥各級2回程度の試行試験を通じ、修正・見直しを重ねながら本事業制度の構築を図っていく。

終わりに

空港や港湾で訪日外国人を出迎えアクセス案内等を行うスタッフや訪日客の求めに応じ目的地まで同行、アテンドするスタッフ等を組織的に育成し、職業能力を担保する当制度について、詳細決定次第、会員会社及び関係先に連絡する予定であるが、インバウンド業務に関心のある多くのスタッフにチャレンジして頂きたい、意欲ある方々を是非推薦頂きたい。

「旅程管理研修」及び「派遣元責任者講習会」今後の予定

【旅程管理研修】

<東京会場>

月度	研修コース	実施日	研修会場
8 月度	国内・総合	8 月 22 日（月）～ 24 日（水）	TCSA 研修室
9 月度①	国内・総合	9 月 5 日（月）～ 7 日（水）	TCSA 研修室
9 月度②	国内	9 月 27 日（火）・28 日（水）	TCSA 研修室
10 月度	国内・総合	10 月 12 日（水）～ 14 日（金）	TCSA 研修室
11 月度	国内・総合	11 月 7 日（月）～ 9 日（水）	TCSA 研修室
12 月度	国内・総合	12 月 7 日（水）～ 9 日（金）	TCSA 研修室

※上記以外の日程及び上記以外の地区について、条件を満たせば「出張講座」での実施も可能

<大阪会場>

月度	研修コース	実施日	研修会場
8 月度	国内	8 月 1 日（月）・2 日（火）	エル・おおさか
9 月度	国内・総合	8 月 31 日（水）～ 9 月 2 日（金）	エル・おおさか
10 月度	国内	10 月 11 日（火）・12 日（水）	エル・おおさか

【派遣元責任者講習】※平成 28 年 10 月実施分まで

地 区	実施日	実施会場
東 京	平成 28 年 7 月 28 日（木）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 8 月 3 日（水）	機械工具会館（田町）
東 京	平成 28 年 8 月 10 日（水）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 8 月 17 日（水）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 8 月 25 日（木）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 8 月 31 日（水）	機械工具会館（田町）
東 京	平成 28 年 9 月 8 日（木）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 9 月 13 日（火）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 9 月 28 日（水）	機械工具会館（田町）
東 京	平成 28 年 10 月 5 日（水）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 10 月 12 日（水）	機械工具会館（田町）
東 京	平成 28 年 10 月 18 日（火）	TCSA 研修室
東 京	平成 28 年 10 月 26 日（水）	機械工具会館（田町）

現場の添乗員が、添乗現場で最近感じることやエピソードを自由に寄稿いただくコーナーです。
～添乗の現場から～ 第11回

「心に残る旅の演出」



添乗

あれこれ

“Bonjour” と立派な門の前に大きな看板を掲げ、声をかけてくる人たち。これって歓迎の儀式？

フランスのシャンパーニュカーブ、ポメリーを訪ねた時のことだった。もちろんこれは、歓迎の儀でもなく、ポメリー従業員のストライキ。このときはワインカーブを巡るコースだったので、ポメリーでの試飲を楽しみにしてたお客様ばかり...

オペレーターに他を手配してもらおうと連絡したが、「ストライキは免責ですし…」と協力を得ることが出来ず、自分で探すことになった。

第1次世界大戦終戦記念日のため休みのところが多かったが「英語対応のスタッフがいないでも良ければ」とやっと1軒見つかった。

カーブ見学、試飲の後、お客様から「解説を交えてもらって楽しかった」「結婚記念日用に購入したよ」と楽しんで頂けたようだ。

ワインの資格取っておいて良かったと思いつつ、予定外の事だったのでお客様はがっかりされているのではと気が気でなかった。

時として、こんなトラブルもあるが、どんな時でもお客様には旅を楽しんで頂けるよう自分の引き出しを増やしベストを尽くしていきたいと思う。

(株)ジャッツ

すがや まゆみ

添乗員：菅谷 真弓さん



2000日添乗員のコツコツ奮闘記

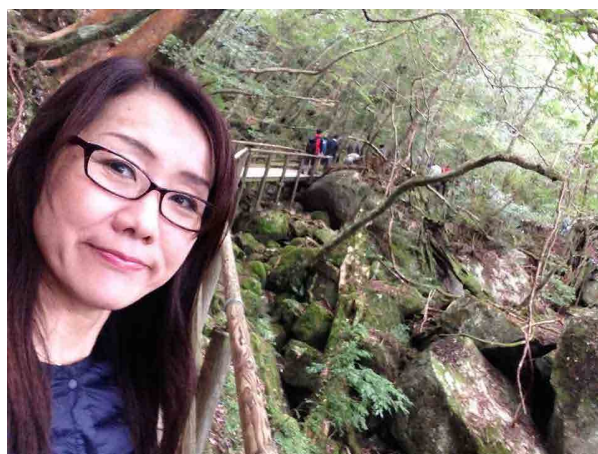
連載 55

<素晴らしい職業>

(株)JTBビジネスサポート九州

添乗員：黒木 陽子さん

添乗員になってあっという間に 24 年という月日がたっておりました。一地方の添乗員ですから、大都市で活躍している添乗員の方々と比べるとまだまだ経験がすくないようにかんじています。思い出に残る仕事は?とよく聞かれますが、どの添乗もそれぞれに特徴があり、今思い出しますとすべてが愛おしく感じます。苦しい事や悲しいこともありましたが、終わらない仕事はない!明るい日が(明日)がやってくると信じて突っ走ってきたような気がします。気がつけば2000日以上…という感じです。振り返りますと、添乗員でなければ出会わなかった方々、訪れることのなかった国々、素晴らしい経験だったと思います。添乗員というのは仕事をしながら、人として成長できる素晴らしい職業だと感じています。



「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2016」開催！

今年も「ツーリズム EXPO ジャパン」の業界日である9月23日（金）に東京ビッグサイトで「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2016」表彰式を 16 時 45 分より行います。

なお、例年通り表彰式に引き続き開催される「ツアーコンダクター職業フェア」では、今年の受賞者に喜びの声や体験談を語っていただきます。

また、今年も国土交通省、観光庁をはじめ、多くの業界団体や企業の方々に後援・協賛・協力をいただいております。

後 援	国土交通省
	観光庁
	一般社団法人 日本旅行業協会
	一般社団法人 全国旅行業協会
	公益社団法人 日本観光振興協会
	一般社団法人 日本海外ツアーオペレーター協会
協 賛	サンコー鞆 株式会社
	はるやま商事 株式会社
協 力	株式会社トラベルジャーナル

会員動向

正会員

●入会

（株）読売旅行 添乗・派遣管理部（会員番号 114 号）
代表取締役社長 川島 紳明
住所：〒104-8420 東京都中央区築地 2-5-3 読売旅行本社ビル
電話番号：03-5550-0846 FAX 番号：03-5550-0849

●社名・住所変更

（株）J&Jヒューマンソリューションズ（旧：JTBサポートインターナショナル）
新住所：〒141-0021 東京都品川区上大崎 2-24-9 アイケイビル3F
新電話番号：03-6417-4851 新 FAX 番号：03-5719-7550

●脱会

（株）JTBサポート中部 →（株）J&Jヒューマンソリューションズに業務移管
（株）JTBサポートプラザ →（株）J&Jヒューマンソリューションズに業務移管

●代表者変更（順不同・敬称略＜＞内は前任者）

（株）トップ・スタッフ
代表取締役 伊藤 浩＜高柳 直行＞
（株）旅行綜研
代表取締役 石井 光彦＜清水 哲朗＞

賛助会員

●入会

（株）アイ・エフ・クリエイティブ（会員番号 072 号）
代表取締役 小川 真一
住所：〒190-0012 東京都立川市曙町 2-36-2 ファーレ立川センタースクエア9F
電話番号：042-540-8822 FAX 番号：042-540-8825

●代表者変更（順不同・敬称略＜＞内は前任者）

（株）日本旅行
代表取締役社長 堀坂 明弘＜丸尾 和明＞
ANAセールス（株）
代表取締役社長 今西 一之＜白水 政治＞
（株）ジャタ
代表取締役社長 遠藤 洋二＜大西 誠＞

●住所変更

（株）JTB総合研究所
新住所：〒105-0014 東京都港区芝 3-23-1 セレステイン芝三井ビルディング12F
新電話番号：03-6722-0700 新 FAX 番号：03-6722-0753

〇〇〇〇 編集後記 〇〇〇〇

日本の祝日は 1948 年に制定された「祝日法」施行当初は 9 日だったが、今年から「山の日」に定められた 8 月 11 日を含めると 16 日間となる。
お盆休みと続けて、旅行需要の高まりを期待したい。

一般社団法人 **日本添乗サービス協会**
〒105-0014 東京都港区芝 1-10-11 コスモ金杉橋ビル6階
TEL(03)6435-1508・FAX(03)6435-1509
E-mail tcsa@tcsa.or.jp
URL <http://www.tcsa.or.jp/>