



— ツアーコンダクターのための日本で唯一の公益法人です —
社団法人 日本添乗サービス協会
Tour Conducting Service Association in Japan
〒105-0011 東京都港区芝公園2-11-17 朝井ビル 4F
Tel : 03-3432-6032 Fax : 03-3431-8698
URL: <http://www.tcsa.or.jp/>



忘るべからず集

社団法人 日本添乗サービス協会
添乗サービス業雇用高度化推進事業推進委員会



基 本 忘るべからず集



■ はじめに ■

14 世紀に生きた能の祖として知られる世阿弥は、『花鏡』の中で「初心忘るべからず」という有名な言葉を残しました。今では、「学び始めた頃の意気込みと謙虚さを持って、事にあたらねばならない」という自戒の意味を持つことわざとして、一般的に使われています。

「お客様が安心して楽しく旅ができるように、旅程と安全を管理すること」が大きな役割であるツアーコンダクターにとって、基本をしっかりを押さえて仕事にあたることは何よりも大切です。

ここでいう「基本」とは、ツアーコンダクター初心者が学ぶべきことだけにとどまらないという意味です。野球で例えるなら、「素振り」といってもいいでしょう。どんなに素晴らしいスラッガーでも、毎日欠かさずにやっているのが「素振り」です。ですから、ツアーコンダクターという職業においても、新人にかかわらず、中堅やベテランに至るまで、基本である「素振り」を着実に実行することが重要なのは、皆さんもご理解しているとおります。このことは、世阿弥が残した「初心忘るべからず」に相通じるものがあるといえるでしょう。

しかし、つい基本を疎かにしたために、思わぬトラブルやクレームに発展してしまうことも、少なからずあるようです。皆さんの中にも、日頃はキチンと基本を押さえているのに、「ちょっとした油断」「うっかり」「魔が差した」などで、手痛い思いをした経験はありませんか？あるいは、トラブルやクレームにならないまでも、「ヒヤリ」としたり、「ハッ」とした経験はありませんでしたか？

本冊子『基本、忘るべからず集』は、基本の重要性を、改めて皆さんに考えていただくという想いで制作したものです。ですから、ここで掲載しているケースは、いずれも難しい問題を取り扱っていません。ちょっとした「心の隙」から発生したトラブルやクレームばかりです。また、各ケースは作り話ではなく、ベテランのツアーコンダクターの方々のかつての体験談や、皆さんの所属会社でクレームとして取り上げられた事実をもとに作成されました。中には、「こんなバカげたこと、自分だったらやらない」というケースもあるでしょう。しかし、それぞれのケースを「自分だったらやらない」「こんなこと、有り得ない」という読み方をするのではなく、これまでの添乗業務について、「基本をしっかり押さえているか、押さえてきたか」という視点で振り返ってほしいのです。

ちょっとしたブレイクタイムに、本冊子をご一読いただけたら幸いです。

平成21年3月

社団法人 日本添乗サービス協会
添乗サービス業雇用高度化推進事業推進委員会
『基本、忘るべからず集』制作委員会

目次

人数確認、怠るべからず6

普段はやっていることなのに、つい、ある作業を省いてしまったために、お客様を忘れてしまうハメに...

その情報、鵜呑みにするべからず10

自分の目で確認せずに、ガイドの情報を鵜呑みにしてしまったために、帰国後、大きなトラブルに...

その確認、怠るべからず14

高額なツアーへの添乗。なのに、あるお客様だけが、立て続けにシャワーオンリーの部屋をあてがわれてしまって...

その仕事、人任せにするべからず18

ホテルへの到着が遅かったからといって、ついチェックイン作業をドライバーに任せてしまったために...

その仕事、添乗仲間に任せるべからず22

台数口の添乗。「あの人がやっているだろう」とお互いが思い込んだために、出発当日の集合場所で何と...

その仕事、手抜きするべからず26

その時に限って魔が差してしまい、お客様と同席で食事をしなかったために...

その急押し、怠るべからず30

ツアー中の重要事項に関するお客様へのご案内。キチンと説明したはずなのに、何で...!?

その報・連・相、怠るべからず34

トラブル時の旅行会社への報・連・相。「まあ、いいか」の手抜きが、とんでもない事態に...

その思い込み、なするべからず38

ツアー金額からすると、有り得ないある日の夕食メニュー。「ラッキー」と思ったTCだが、ちっともラッキーではなかった...

その伝達、怠るべからず42

一部上場企業の役員を引き連れた重要な視察旅行。うっかりと大切なことを言い忘れたために、最悪の事態が...

その現地確認、怠るべからず46

ツアーの目玉となっていた見学地。なんで今日はクローズなの...!?

人数確認、怠るべからず

A君は専門学校を卒業後、語学の力を付けたくて、アメリカのカレッジに短期留学をした。この留学の間、自分にはどのような職業が向いているのかに悩んだ。その結果、どうしても世界を飛び回る仕事がしたくて、T Cの世界に入ったのだった。

現在22歳。T Cになって半年が経とうとしていた。所属会社では相当の若手の部類に入っているが、自分の将来の姿をいつも描いて、どんな仕事にもチャレンジしている。

今は、国内添乗で実績を積み重ねなければならない時期だ。日帰りバスツアーをはじめ、送り迎えの仕事も元気よくこなしている。仕事が終わるとヘトヘトに疲れるが、いつか海外添乗に飛び回りたいという目標に向かって、「日々が勉強」と自分に言い聞かせて頑張っている毎日である。

そんなA君、所属会社や先輩から、「常にお客様の人数を数えるクセを付けろ」と言われている。

「そうだよな、お客様を残して出発なんかしたら、大変な目にあうもんな・・・」

A君は、そのようなことを漠然と考えていた。最初の頃は、「あれ？何人まで数えたっけ・・・？」ということもしばしばあったが、今では人数確認のコツも覚えて、問題なく仕事を回している。

しかし、である。つい先日、あれだけ回りから言われていたことなのに、A君は大きな失敗をしてしまったのである。

ところは草津温泉。A君の仕事は、東京から草津温泉に向かうお客様をバスでお連れし、入れ替えに現地から東京まで帰るお客様を、バスにお乗せする仕事である。

こうした送り迎えの仕事は、T Cになってからイヤというほど経験した。そのような中でも、A君はお客様を無事に送り届け、またお疲れのお客様には、車内でゆっくりとくつろいでいただくとする気持ちを忘れることはなかった。

東京から、草津温泉に向かうお客様42名を、無事バスにお乗せした。途中にトイレ休憩もはさむが、A君は人数確認に余念がない。

「よし、42名OK！」

途中までスムーズに進んだが、いきなり渋滞に巻き込まれてしまった。草津温泉の現地では、東京まで帰るお客様が、朝食とチェックアウトを済ませているはずだ。バスの到着を、首を長くして待っているに違いなかった。

到着時間は、遅れること1時間。まずは、東京から来たお客様のチェックインを、A君は手際よく済ませた。いよいよ、帰路に向かう39名のお客様を、バスにお乗せする番だ。早速、座席表を貼りだして、お客様にご乗車の受付を開始した。

「大変お待たせしました！お忘れ物がないように、ゆっくりとご乗車ください！」

1時間も到着が遅れたためか、お客様は我先にと、バスに乗り込む。これも、A君にとっては、珍しい光景ではなかった。しかし、東京の帰着時間が少し気になり、スピーディに乗車を済ませようと考えていた。

1組ごとに、入口で名前と人数を確認して乗車していただく。全員の乗車が終わって、いざ出発である。A君は、到着時間の遅れをお詫びしなが

ら、お客様に帰路のご挨拶をした。何本ものバスツアーや送り迎えを経験していると、ＴＣになって半年とはいっても、お客様の前に立ってマイクを持つことには十分に慣れている。

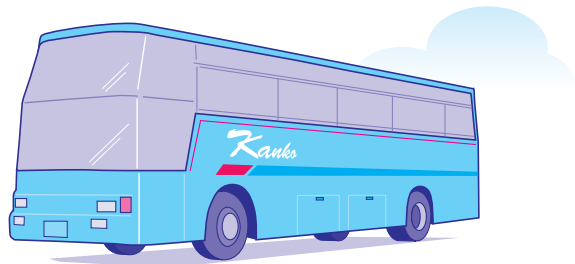
行程の案内も終えて、とりあえず出発段階での仕事は一段落である。ホッと一息して、Ａ君も席に座った。しばらく走行して、外の景色を眺める余裕も出てきたそのときである。Ａ君の携帯が鳴った。

「添乗員さん！お客様がお一人、ホテルにいますよ！！」

「えっー！？」

Ａ君は、とても慌てて座先を見た。すると、後方に一人で乗車されたお客様の荷物が、座席にボツンと１つだけ置いてあるではないか。このお客様は座席に荷物を置いたあと、入口で作業に没頭していたＡ君の横をすり抜けホテルに戻り、渋滞を心配してトイレに行っていたのであった。そう、Ａ君は東京の帰着時間を気にして、スピーディに人数確認を済ませようとしていたために、乗車時の氏名と人数確認だけをして、出発直前の人数確認を怠ったのである。

結局、残されたお客様は、路線バスで最寄りのＪＲの駅に行き、東京まで電車でお帰りになった。当然のことながら、業務終了後、旅行会社やお客様に対するお詫びに、相当の時間を費やしたことはいうまでもない。



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

お客様の人数確認が不十分だったためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その情報、鵜呑みにするべからず

A子さんはTCになって4年目。以前は、民間企業での一般事務の仕事をしていて、デスクワークがどうも向かず、「何か刺激的な仕事はないかな・・・」と探し当てたのが、TCという職業であった。

1年間の国内添乗を経験したあと、海外デビューを果たした。所属会社の方針で、最初はアジア方面の添乗が多かったが、最近になってヨーロッパでの仕事も任されるようになった。

最初は旅程を一生懸命にこなすことで精一杯だったが、最近は少しだけ余裕が出てきた。時にはお客様から手厳しいコメントもいただくが、アンケート結果は総じて高く、自信も付いてきたようだ。

そんなA子さん。つい人の話を信用してしまったために、ツアー終了後に複数のお客様からクレームが入るという事態を招いてしまった・・・。
つい1ヶ月前の出来事である。

春の音が聞こえてきた3月下旬。A子さんは3月限定のスペシャルコースで、トルコまで添乗することになった。もっとも、スペシャルというのは価格だけで、今まで経験したコースと大きな違いがない行程と内容だ。しかも、トルコは日本語ガイドが付くので、比較的安心して添乗ができる国である。このようなことを考えて、A子さんはいつも通りの準備をして、成田を出発した。

行程は極めて順調である。3月という季節柄、学生の参加も目立った。その他、ご高齢のご夫婦や姉妹、新婚カップルや親子が参加され、総勢32名。少し人数が多いが、明るいお客様が多く、ツアーの雰囲気も良好な様子で進んでいった。

「順調、順調。今回も、アンケート結果は悪くはないかな・・・」

そんな風にA子さんは考えながら、それでも手を抜かずにお客様にご案内をしていた。

今日は最終日。場所はイスタンブールである。この日の夜は、ベリーダンスショーを見ながらの夕食で、このツアーの目玉になっていた。通常であれば、ベリーダンスショーはオプションルツアーになっていることが多い。しかし、今回はスペシャルコースということで、このショーもコースに入っていた。

いつもはオプションということで、A子さんはベリーダンスショーには同行していない。しかし、今回は行程に組み込まれているので、現地ガイドとともに予定通りお客様をご案内し、レストランに到着した。

最後の夜ということもあって、着席した段階から、はしゃいでいるお客様が多い。とりあえずA子さんは、お決まりのように、お客様に飲み物の種類や金額のご案内をし、注文をまとめようと、声を張り上げた。

そんなとき、新婚カップルから「ここは飲み放題付きではないの？確か、募集チラシには飲み放題と書いてあったはずだけど・・・」という質問があった。

しかし、いまA子さんの手元には募集チラシがない。特に問題はないだろうと思い、名簿とバウチャーしか持参しなかったのである。募集チラシ

には、もちろん目を通していたが、このようなときに限って、記憶が曖昧である。もっとも、「いつもの内容だから」と思って、あまり真剣に確認はしてなかったのだが。

そこでA子さんは、隣に座っている現地ガイドに確認した。すると、「このショーはいつもやっているけど、飲み放題付きなんて、今までなかったよ。お客様の勘違いでしょ」と返事してきた。

A子さんは、このレストランでのベリーダンスショーには来たことがなかった。いつもオプションだったからである。

「現地ガイドの言うことなんだから、きっと正しいに違いない」

そのようにA子さんは判断し、お客様に「飲み放題ではないですよ」と回答。A子さんの目には、その新婚カップルは納得したように見えたのだった。他のお客様から、同じ質問はないし、レストランの喧騒とともに、A子さんはその質問自体も忘れてしまった。所属会社から呼び出される前までは……。

帰国して3日後、旅行会社に募集チラシとともに、抗議の手紙が届いた。そのチラシには、「ベリーダンスショー ～飲み放題付き!!～」の文字に大きな赤文字で○が付けられていたのだ。その抗議文によると、「添乗員から飲み放題ではないと言われたが、パンフレットの記載内容と異なっている。当日支払った飲み物代と、飲み放題相当分の返金を求める」という内容だった。

当然のことながら、旅行会社から「T Cの確認ミス!」と、こっぴどく怒られてしまった。



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

? 自分自身の目で確認せずに、他人の情報を鵜呑みにしてしまったためトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その確認、怠るべからず

A君は、5年前に都内の専門学校を卒業した。学生時代から、「世界を飛び回る仕事がしたい」という思いがあり、卒業と同時に念願のTCになった。

社会人経験のないA君は、積極的にビジネスマナーの勉強をしたり、海外添乗を目指して語学力にも磨きをかけてきた。また、先輩TCとの交流の場にも、進んで参加した。特に、先輩TCから聞いた体験談は、どれも面白くて興味深い。先輩の成功談の中でも、自分にもやれそうなことは、大いに使わせてもらった。

このように成長意欲の高いA君は、これまで順調に成長してきた。TCになって2年目の終わり頃には、ヨーロッパ方面のパッケージツアーや手配旅行まで任せられるようになったのである。

そんなA君は、どんなにお客様からの評価が高くても、それに甘んじることなく、いつも肝に銘じていることがある。それは、「確認を忘れない」ことであった。この当たり前のように思える「確認」を真剣に意識するようになったのは、TCになって3年目の冬に起きた出来事がきっかけになっていた。

A君がTCになって3年目の冬。ヨーロッパ方面の比較的高額なツアーの添乗に出ることになった。A君は、この頃になると、添乗の辛さや面白さを通り経験していた。お客様からの評価も、総じて良好である。今回のような比較的高額なツアーの添乗経験は2回目だが、A君は当然のように、自信を持って仕事に臨んだ。

3日目は、ローマの一流ホテルでの宿泊。ホテルに到着したのが23時と遅くなってしまった。列車で移動してきたのだが、たまたま信号機トラブルがあり、途中駅で長らく待つハメになってしまったからである。それに加えて、この日の夜は、特に冷え込みが厳しい。どのお客様も、寒さと疲れで、ぐったりとしていた。

A君は、早くお部屋にご案内しようと、チェックインしてから急いでお客様に鍵を渡した。必要なお案内を終え、お客様がお部屋に入ったことを確認したので、A君の本日の業務は終了である。A君もホッとして、ゆっくりとお風呂にでも入ろうかと思ったその時である。お客様から荒々しい声で、A君の部屋に電話が入った。

「バスルームにバスタブがないじゃないか!」。A君はギョッとした。なぜなら、自分の部屋にはバスタブが付いていたからである。そう、A君はチェックインの際に、早く鍵を渡そうと急ぎ、部屋のカテゴリーの確認をしなかったのである。

しかし、「私の部屋にはバスタブがありますので、私の部屋と交換します」なんて言うわけにはいかない。レセプションでお客様の部屋を交換してもらおうと交渉したが、満室のため不可能。仕方ないので、何とか理由を付けて、さも交換してもらったかのように自分の部屋を明け渡し、謝ってお休みいただいた。

次の日は、アテネへ移動、相変わらず寒さが厳しい。この晩は、予め遅いチェックインだということが分かっていたので、ランドオペレーターが先に来て、鍵出しをしていた。早速、部屋に上がっていただこうと、A君は手際よくお客様に鍵を渡した。

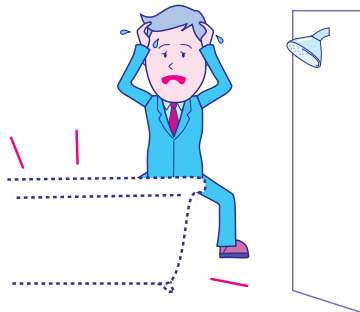
しばらくA君は、ロビー付近の椅子に腰掛けて、カバンの中の資料を整

理していた。すると、日本人の大きな怒鳴り声が耳に入ってくるのではない。その声の持ち主は、昨日シャワーオンリーのお部屋で怒って電話をしてきたお客様だった。A君があわてて近づくと、すでにトランクを持って、今にも帰らんばかりの勢いであった。相当のお怒りである。なんと、またしても、そのお客様の部屋がシャワーオンリーだったのだ。今回のA君の部屋も、シャワーオンリー。しかし、当然のことながら、他のお客様はバスタブ付きだった。A君は、一生懸命にフロントと交渉をしたが、この日はすでに22時を回っていた。満室で、他に部屋はない。

お客様の怒りは、頂点に達していた。連日の寒さの中、2日続けてシャワーオンリーの部屋をあてがわれてしまったのである。しかも、このお客様は、この旅行会社の高額商品のツアーに、毎年必ず参加している方であった。当然のことながら、今回のような境遇に遭ったことはない。

「お前みたいな添乗員は初めてだ！全く気が利かないんだから、今すぐ添乗員を変えろ！」

A君は、ローマに続いてアテネのホテルでも、部屋のカテゴリーの確認をしなかったのである。A君は、とにかく平謝り。お客様が部屋に戻っていただくまで、30分もかかってしまった。当然、帰国後、旅行会社に厳しいクレームが入った。もう、この商品の添乗には、A君を出さないでくれという結末。A君は、ショックから立ち直るのに、かなりの時間を要してしまった。添乗に自信を持ち始めた頃なので、そのショックは計り知れなかった。



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

? 本来は確認しなければならないことなのに、うっかりと確認せずにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その仕事、人任せにするべからず

T Cになって、丸4年が経過したA子さん。最初の1年間は、国内添乗で経験を積んで、念願の海外添乗のデビューを果たしたのが3年前。とても気さくで、常に笑顔を絶やさないAさんは、お客様からの評価も上々。そんなAさんは、持ち前のコミュニケーション力で、現地のガイドやドライバーからも、旅程が円滑に進むような協力を引き出すことを得意としていた。最近は、強い自信を持って、仕事に励む毎日である。

今年の夏も、Aさんの添乗は忙しい。7月から8月にかけては、ヨーロッパ諸国の添乗を4本こなすハードさである。しかし、今、自信に満ちあふれているAさんは、むしろこの忙しさを楽しもうと思っていた。少なくとも、あの苦い出来事があるまでは・・・。

8月6日、成田に集合。Aさんは、ドイツのロマンチック街道を楽しむ8日間の添乗に出ることになった。ロマンチック街道の添乗は、今回で5回目。ガイドは付かないものの、コースにも慣れたし、現地のドライバーやホテルの特徴もよく分かってきた。Aさんにとっては、比較的安心して仕事に臨めるツアーだった。

ツアーは極めて順調。夏のピーク時ではあったが、旅程をスムーズにこなして、お客様とのコミュニケーションも良好である。特にドライバーが良心的だ。観光時間にも細かいことは言わない。ガイドなしのツアーだが、ドライバーが何でも協力してくれる。もっとも、ドライバーの協力をうま

く引き出すことは、Aさんの得意技だ。とても気分良く、そして一生懸命に仕事をこなしていた。

そして4日目のミュンヘンの夜一。この日は、旅程がハードだったことと、渋滞に巻き込まれたことが重なって、ホテル到着が2時間も遅れてしまった。ロマンチック街道のツアーでは、初めての体験である。お客様も疲労困ぱい。このままでは、夕食をとるのも大幅に遅れそうである。しかも、今日の夕食はホテルではなく、外のレストランだ。チェックインを済ましてからになると、予定より2時間半も遅い夕食になりそうである。

すると、少し焦っていたAさんの表情を察したのが、ドライバーが、「チェックインは私が済ましておくから、レストランに直行して、先に夕食を食べたらどうか」と言ってきた。Aさんは戸惑ったが、夕食後のホテル到着の段階で、部屋にスーツケースが届いているのは効率も良い。お客様も「それはありがたい!」という意見だった。そこで、これまで協力的な動きをしてくれたドライバーの助言に甘えることにした。

レストラン到着後、ようやく一段落。お客様もホッとしたのか、おいしそうに食事をいただいていた。すると、食事が終わりそうになったその時、なんとドライバーがレストランまで、お客様全員の部屋の鍵を持ってきたのである。そして「チェックインは無事に終了したよ。スーツケースも、各部屋に届いているハズだから」と告げて、レストランからバスに戻った。

ホテルに到着後、必要な手続きはすべて終わっているの、Aさんは明日の伝達事項などの必要なことだけを伝えて、お客様には部屋に上がっていただいた。

そして、Aさんが自室で一息ついた、その時である。立て続けに4組

のお客様からクレームが入った。2組は、ツインベッドのはずが、ダブルベッドになっているとのこと。もう2組は、違うスーツケースが届いているという内容である。

あわてたA子さんは、ダブルをツインに変更してもらおうとホテルに交渉したが、すでに手遅れ。この2組のお客様は、露骨にイヤな顔をしながら「もう疲れたからいいよ・・・」と言って、部屋に入ってしまった。

スーツケースの誤配については、今回たまたま「Takahashi」と「Takanashi」さんが参加されていたため、間違っ部屋に届いてしまったらしい。そのことを突き止めるまでに、30分もかかってしまった。お客様は相当お疲れの様子で、言葉も出ない。しかし、かなりイラついた表情は、誰が見ても分かるほどであった。

当然、お客様アンケートの結果は良くなかった。お客様からは、「責任を持って仕事をしてほしい」と書かれる始末。旅行会社からも所属会社からも、こっぴどく叱られてしまった。



? このケースを読んだ印象や感想はいかがですか

? 本来ならTCがやるべき業務を、つい人任せにしまったためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その仕事、添乗仲間に任せるべからず

同期入社のA子さんとBさんは、国内添乗を専門にしており、7年目になるベテランTCである。そんな二人は、台数口の添乗ではリーダー格。毎回、後輩の指導にも余念がない。

年に何回かは飲みに行くほど仲の良いA子さんとBさんだが、ここのところ多忙で、なかなか顔を合わす機会すらない。そんな時、たまたま2台口の東北方面の日帰りツアーで、一緒に仕事をする事になった。

ここは旅行会社の事務所。打ち合わせと必要書類のピックアップ、お客様への挨拶電話のために、二人そろって訪れた。春のピーク時ということもあって、A子さんが担当するツアーの打ち合わせが、この会社で立て続けに3本。Bさんも、別の旅行会社での打ち合わせと精算業務を控えているため、業務が終わり次第、移動しなくてはならない。二人とも、作業を急がなくてはならなかった。

しかし、7年目のベテランである二人は、「いつもの作業」を「いつも通り」にこなせばいいわけで、何の焦りもない。むしろ、久しぶりに対面したこともあって、お互いの近況報告に花が咲いていた。

まずは、二人で添乗するコースの指示書を見ながら、頭の中で行程を描いた。特別、難しいツアーではないので、ベテランの二人にとっては楽勝。関係機関に予約確認の連絡をし、お客様への挨拶電話にとりかかる。

挨拶電話も一段落したので、当日の食事券や地図など、TCが携帯しなくてはならない書類をもらうために、二人は担当者の席に行くことにした。

その時、この打ち合わせの後に、A子さんには別のツアーの打ち合わせが2本も入っていることを思い出したB子さん。担当者のところへ行く途中のエレベーターの中で、Aさんにこんな話を持ちかけた。

「このあと、2本も打ち合わせがあるんだから、帰りの荷物が大変でしょ？二人分の必要書類は、まとめて私が持っていくよ。Aさんの分は、当日の集合場所で渡すからさ」。

しかし、Aさんは、「でもB子さん、このあと別の会社で打ち合わせがあるんでしょ？この会社の資料を持って行って、万が一、そこの担当者に見られちゃったら困るんじゃない？」と言って、Bさんの反応を眺めていた。

「う～ん、それは大丈夫だと思うけど、どうしようか・・・」とBさんが言っているうちに、目的の階に到着。とりあえず担当者のところへ行ったものの、あいにく席を外していたので、食事券や地図などの書類をもらうことができなかった。

仕方なく、二人は打ち合わせルームに戻って、挨拶電話を再開した。そうこうしているうちに、Bさんの次の旅行会社での打ち合わせ時間が迫ってきた。「ごめん、私、そろそろ出なくてはならないから、ここで失礼するね。じゃあ、集合場所で会いましょう」とAさんに言い残し、Bさんは退室した。

一方のAさんも、残ったツアーの打ち合わせに奔走。打ち合わせルームがとても混雑していたこともあって、せわしなく業務をこなしたあと、夕方からの友人との飲み会に向けて、会社を後にした。

ツアー当日の東京駅。集合場所で二人は青ざめた。「食事券もない！地図もない！何もない！！」。そう、あの打ち合わせの日のエレベーターの中で、

どちらが持っていくかを曖昧にしたまま、二人は別れてしまったのだ。「A さんが持ってきてくれるだろう」「B さんが持ってきてくれるだろう」と、お互いが思いこんでしまい、結果的に、どちらもピックアップしなかったのである。

最終的に、所属会社の営業が頭を下げ下げ旅行会社に行き、必要書類を代わりにピックアップし、A さんと B さんを現地まで追いかけるハメになった。旅行会社や所属会社は当然のことながら、お客様にまで迷惑をかけてしまったのである。

せっかく、国内のベテラン TC として信頼を得ていた A さんと B さんだったが、基本的なミスをしでかしたために、旅行会社からの評価が、一気に下がってしまったのだった。



? このケースを読んだ印象や感想はいかがですか
.....

? 台数口の添乗で、「他の人がやってくれているだろう」と思い込んでしまったことでトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください
.....

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか
.....

その仕事、手抜きするべからず

A子さんは5年目のTC。いまでは、年間に海外添乗を約150日、国内添乗は50日ほどこなしている。A子さんは、四季折々の風景が楽しめる国内添乗が大好きである。他の同期たちは、海外をメインに仕事をしているが、A子さんは国内添乗もアサインしてほしいと、所属会社をお願いしている。今後も、年間の1/4くらいは、国内添乗の仕事をするつもりである。

今回は、久しぶりの国内添乗。岩手方面の「みちのく3泊4日」のツアーを担当することになった。

ツアーも2日目に入り、とても順調に流れている。お天気にも恵まれたこともあって、お客様の雰囲気も良い。このツアーの添乗も5回目になるし、A子さんは余裕で旅程を進めていた。

2泊目は、岩手の鶯宿温泉。初めての宿ではないし、これまでの対応も良かった。安心して宿泊できる施設である。

A子さんがいつも通りに、フロントへ夕食の確認に行くと、うしろから「先輩！」と、いきなり声をかけられた。振り向くと、同じ派遣会社に所属する後輩のB子さんだった。「そうそう、半年前、大きな団体旅行の添乗と一緒にこなしたっけ」とA子さんは思い出した。久しぶりの再会である。後輩のB子さんは、違うツアーの添乗をしており、たまたま宿泊先が同じだったらしい。やはり、夕食の確認のために、フロントに来ていた。最近、ちょっと疲れがたまっていたA子さんは、B子さんの顔を見て、少しホッ

とした感覚を持った。

二人で、夕食の時間や場所の確認をしていると、フロントの方が「添乗員さんは、どうされますか？」と聞かれた。「TCは、お客様と同席にて食事」することがルールではあったが、こうしたフロントからの問いかけに、二人ともごく自然に「別食で」と答えた。「この施設は、とてもしっかりしているから、別食でも何の問題もないはず」と……。B子さんとの再会は久しぶりだし、お互いに積もる話もあるから、一緒に食事でもしようか、ということになった。

さて、夕食の時間。お客様もおそろいになって、食事が始まった。今日は、「岩手の山海の幸づくし」である。6名グループから別手配の舟盛りの依頼を受けているが、昨日、宿泊先には電話で確認済みである。そのうち、テーブルに乗るだろう。二人は、お互いのお客様が食べ始めたのを確認し、別のレストランへと移動することにした。

さっそく座席に着いた。B子さんも、最近はストレスがたまっていたようで、まくし立てるように話し続けた。一通り、B子さんの話を聞き終わり、いよいよA子さんが話す番だ。

その時である。A子さん宛にフロントから連絡があった。

「お客様が、大変お怒りです！すぐに来てください！」

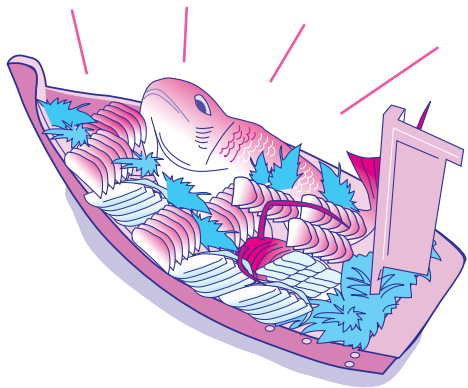
あわててA子さんが食事会場に行くと、別手配で舟盛りを注文していた6名グループが、配膳係に食ってかかっていた。頼んだはずの舟盛りが来てないのである。そして、A子さんの目線の先には、別の6名グループのテーブルの上に、食べ散らかした舟盛りの残骸が映った。なんと、違う6名グループに配膳されてしまったのだ。そのグループは、コースの一部だ

と思って、食べてしまったのである。そう、A子さんは昨日、「6名グループに舟盛りを」と手配しただけで、もう一組6名グループがいることを、宿側に伝えてなかったのである。さらに、フロントで夕食の確認をしたときに、「どの6名グループに舟盛りを出す」という明確な指示も忘れていた。

お客様は、お酒の勢いも手伝って、A子さんに向かって「お前が確認しないのが悪い！そもそも、今までどこに行っていたんだ！」と、すごい剣幕で怒鳴り散らした。間違っって食べてしまった別の6名グループも、最初は恐縮していたものの、「私たちは、テーブルにあったものを食べただけ。すべては添乗員が悪いんでしょ！」と不快そのもの。

A子さんは、ひたすらお客様に謝って、事情をホテルに説明した上で、手配していたものよりもグレードの高い舟盛りを出してもらい、何とかその場を収めた。もちろん、追加費用は、お客様に請求できるハズもなかった。

翌日から解散まで、ツアーの雰囲気は最悪。もちろん、アンケート結果も想像のとおりで、所属会社からも厳重に注意されるという事態になってしまった。



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

? 日頃はしっかりとやっていることなのに、魔が差して、つい手を抜いてしまってトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッ」とした経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その念押し、怠るべからず

学生時代から接客の仕事に興味があったA子さんは、観光専門学校のホテル科を卒業。都内のビジネスホテルに就職した。しかし、仕事の物足りなさを感じたA子さんは、活動的で面白そうに感じたTCにチャレンジすることにした。

TCになって6年が経過した。A子さんが所属する派遣会社では、中堅の域に入ってきた。今ではパッケージツアーだけでなく、手配旅行のリクエストも増えている。

今回、A子さんが担当した仕事は、カリフォルニアの農業視察ツアーの添乗である。サンフランシスコからナパ、サクラメント、フレズノを経て、ロサンゼルスへと南下するツアーで、カリフォルニアの農場を見学するという行程であった。

今日はツアー5日目。フレズノでの宿泊である。2階建てで横に長く、田舎のホテルそのものである。チェックインを済ませ、すぐにホテルのレストランで夕食だ。その間に、お客様の荷物は、各部屋に届くことになっていた。

食事も終わり、お客様は各部屋でお休み。明日の出発時間は早く、7時にロビーで集合となっている。A子さんは手際よく明日の準備を済ませて、部屋でくつろいでいた。そのとき、お客様から電話が入った。「私の荷物がまだ部屋に届いてないんだけど、どうなっているの？」

慌てたA子さんは、残っている荷物がいないかをベルキャブテンに確認したが、回答は「ない」。きっと、ミスデリバリーに違いない。このようなケースでは、似た名前のお客様の部屋に荷物が届く場合がある。早速、A子さんは、可能性のありそうなお客様の部屋に、違う荷物が紛れ込んでいないかを電話で確認した。しかし、「ない」。仕方ないので、すべての参加者に電話したが、やはり「ない」。

A子さんは、ホテルのマネジャーにお願いして、全ての部屋と一緒に探した。お客様が入っている部屋も空き部屋も。もしや、バスに置き忘れたか？とも思い、バス会社に問い合わせたが、とにかく「ない」のである。

前日に宿泊したホテルまでは、荷物は確かにあったのだ。バスに乗り込むときも、個数は合っていた。3回も数えたのだから、間違えはないはずだ。ただ、雑務に追われていたため、その時に限って、ご自身の荷物があるかどうかを、お客様に確認していただく案内を省いてしまった。

夜も更けてきた。このままだと、時間だけが経過してしまうので、とにかくお客様に早く休んでいただこうと、近くのスーパーで、歯ブラシやTシャツ、下着などを買い揃えた。

もはや八方ふさがりになったA子さんは、お客様に購入した身の回りの物を渡しながら、とりあえず話を聞くことにした。

「今朝のサクラメントのホテルですが、お願いしたお時間にドアの外にお出しいただきましたよね」

「もちろん、ドアの側に置いたよ」

「外側ではなく、内側に置かれたか？」

「内側だよ。だって、サンフランシスコとかナパのホテルも内側だったでしょ。部屋を出るときはまだあったけど、そのうち取りにくかと思って」

「あの～、ドアの外側に置いていただくようにご案内したと思いますが・・・」
「えっー！聞いてないよ！何なんだよ！」

サンフランシスコやナパのホテルは、セキュリティ上、荷物はドアの内側に置く。しかし、今朝出発したサクラメントのホテルでは、荷物はドアの外側に置くことになっていた。このことは、サクラメントのホテルにチェックインする際に説明したはずだ。しかし、他の団体客が妙に騒いでいて、もしかしたら聞き取れなかったのかもしれない。

悔やんでも始まらない。A子さんは気を取り直して、サクラメントのホテルに電話をすると、「確かに荷物は1つあるよ。黄色いスーツケースでしょ。いま、倉庫に置いてある。鍵を持っているマネジャーが帰っちゃったから、明日また電話して」という回答。やはり、ドアの内側に置いていたために、ピックアップされなかったのだ。

サクラメントまで車で3時間かかる。明日は近くの農場を視察したあとにランチをとって、すぐに移動だ。何としてでも、フレズノに滞在している間に、荷物を戻さなくてはならない。結局、明日が休みだというポーターにお願いして、荷物を取ってきてもらうことにした。その報酬が200ドル。もちろん、A子さんの自腹である。

翌日の昼間、ランチ会場にお客様の荷物を持ってポーターが登場。スーツケースは無事、お客様の手元に戻った。

「ちょっとさあ、大切なことは忘れずにインフォメーションしてよっ！」という手痛いコメントをもらうハメになってしまった。

てっきり荷物の個数が合っていると思い込んでいたが、他のお客様の荷物が1個増えていたことが後になって分かった。

? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか
.....

お客様に伝えるべき重要事項について、全員が間違いなく理解したかどうかの念押しや、再確認が不十分だったためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください
.....

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか
.....

その報・連・相、怠るべからず

A子さんは現在27歳。三度のご飯よりも旅行が大好きはA子さんは、大学を卒業してすぐに、T.C.になった。活動的でいつも笑顔を絶やさないA子さんは、とりわけ若いお客様の人気者だった。

今年の4月で、T.C.になってから早5年が経過した。現在はもっぱら、海外添乗をメインにしている。しかし、添乗という職に自信を持ち始めたこの時期に、A子さんは立ち直れないほどの痛い経験をしてしまったのであった。

初夏のことである。A子さんは、イタリアとフランスの主要都市を周遊する10日間のツアーを担当することになった。すでに何回も添乗に出ているコースなので、大きな不安感もない。しかも、珍しく、若い方の参加が多い。A子さんは心の中で「楽勝かな」と考え、いつも通りの準備をして、成田を出発した。

A子さんの想定通り、ツアーは極めて順調である。お客様もいつも以上にA子さんに慣れ親しんで、行程は笑いが絶えない雰囲気楽しく進んでいた。

しかし、事件は突然に起きるものである。正確にいうと、A子さんはその事件を、「事件」だと認識しなかったのである……。それは、ツアー3日目、イタリアのフィレンツェ近郊の宿泊ホテルで起きた。

時間は0時近く。遅いチェックインだったが、お客様はあまり疲れた様子もなく、バスの中は相変わらず穏やかな雰囲気に包まれていた。すると、

チェックイン直前に、宿泊する予定のホテルで、ボヤ騒ぎが発生したことが分かった。大事には至らない程度のもので、すぐに騒ぎは収まったのだが、ボヤの発生場所に近い部屋は、煙の臭いが残ってしまい、ルーム変更が必要となった。しかし、当日は満室状態で、他の階には変更できないとのこと。そこで、ホテル側の配慮により、別の宿泊場所に移動することになった。運良く、ドライバーも同宿だったため、スムーズにバスで移動。深夜2時近くになったが、無事に新しいホテルにチェックイン。有り難いことに、お客様からは何のクレームもなく、むしろ「貴重な経験をしたよね～」などと、はしゃいでいる様子。すんなりと各自の部屋に入り、お休みになった。

「良かった～。若いお客様が多いせいかしら。一つも文句がでないなんて」と、A子さんも一安心。お客様には動揺もないし、明日の出発は7時。ほんの数時間の滞在だから、この程度のことは、いま旅行会社に連絡することもないだろうと考えた。まあ、帰国後の報告で十分、と。

ここは日本。A子さん率いるお客様が別の宿泊先に移動して、束の間の眠りにつき始めた頃の日本時間である。ツアーを主催した旅行会社の担当デスクに、1本の怒鳴り声の電話が入った。

「娘が滞在しているはずのホテルに電話をしたが、火事があったそうじゃないか！娘は無事なのか！？」

しかし、担当者は何も聞いていない。当然のことながら、何も答えられなかった。

「おたくの会社は何を考えているんだ！本来なら、そっちから家族に事情を説明して、安否を伝えるべきだろ！分からないとは何事だ！いい加減な会社のツアーに娘を預けるわけにはいかない。すぐに帰国させろ！」

旅行会社のフロアの一角は、それから大騒ぎである。慌てた担当者は、早速A子さんの携帯電話に連絡をした。

「えっ!? あ、チェックイン前でしたし・・・、スムーズに別の宿泊場所に移動できたので・・・」

もはや、そのような言い訳が通用するはずもない。

「なぜ、すぐに連絡をしなかったんだ!! すぐに君の携帯電話で、ご本人から親御さんに、無事であることを連絡していただきなさい!」

当然のことながら、担当者からこっぴどく叱られてしまった。そして、ご本人が無事であることを親御さんに連絡をしたところ、「ホテルを変更するほどの火事だったんだから、旅行会社が何もしないのはおかしい」と言われてしまった。すると、ご本人をはじめとした他の参加者も、「確かに、旅行会社から何のお詫びもないのはおかしい」という声があがり始めた。

その後のツアーの雰囲気は最悪である。結局A子さんは、成田解散まで、お客様の不信感を取り払うことができなかった。最終的に、旅行会社の担当者が成田でお客様を出迎えてお詫びし、全員にお見舞い金をお渡しして納得していただく結果となってしまった。



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか
.....

? 旅行会社への報・連・相を怠ったためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください
.....

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか
.....

その思い込み、なするべからず

A君は、専門学校を卒業後、地方の小さな旅行会社に就職した。しかし、2年くらいすると、自分がお客様を旅先にお連れする側に立ちたいという思いが強くなり、思い切ってT Cになることにした。それから5年が経過する。

もともと語学が得意だったので、いまでは海外添乗がメインである。年間に220日くらいは添乗に出ている。大変なことも多いが、毎日が楽しくて仕方ない。T Cになって6年目にもなると、仕事に自信も付いてきた。

そんなA君。つい先日のヨーロッパのツアーで、まるで初心者のようなミスをしでかしてしまった……。

そのツアーは、ドイツのロマンチック街道を通り、スイスアルプスを観光、TGVでパリに入る10日間のお値打ちコースだった。パリ以外はガイドが付かないので、A君が説明する場面が多かった。T Cには負担がかかるコースではあったが、連日天気にも恵まれ、お客様の満足度は高い。行程は順調に進み、いよいよ最終目的地であるパリに到着した。最後の夕食である。

夕食は、ホテル内のレストランでとることになっていた。予約は19時。人数はお客様16名とA君を合わせた17名である。A君は添乗業務の基本に従い、15分前の18時45分にレストランに行き、担当者と打ち合わせた。そこでは、人数とメニュー、座席などを確認した。英文日程表には単

に「3コース」とだけ記載されていたので、メニューの中身を尋ねると、前菜がエスカルゴ、メインは牛のステーキということだった。

エスカルゴは名物料理である。普通ならパンフレットに堂々と記載されていてもおかしくないのだが、今回はその指定がなかった。

「ということは、名物料理のエスカルゴがサービスで提供されるのか。ツアー最後の夕食だし、ラッキー！」と、A君はその幸運に喜んだのだった。

さて、夕食の時間になった。お客様は最後のディナーということもあって、何となくおしゃれをしているようだ。そのようなお客様を前にして、A君は自信たっぷりに「みなさん、今日の夕食の前菜は、なんと名物のエスカルゴですよ」と紹介した。お客様は大喜び。中には、拍手するご夫婦もいたほどだった。

「さすが本場のエスカルゴはおいしいわね。Aさんが担当したツアーに参加して、本当に良かったわ！」

続いてメインの牛ステーキが登場した。これもツアー料金を考えると、チキンが出てきて当然なのに、ランクが上の牛ステーキ。

「意外と柔らかいわね～」などという声があちこちから聞こえた。そのときである。

他ツアーのT Cらしき男性が、怪訝そうな顔をしてA君に近寄り、「ちょっと失礼します。この夕食はあなた方のメニューですか？」と話しかけてきた。

A君は、その問いかけに少しビックリしたが、「ええ、そのはずです。レストランの方に案内されましたから」と答えた。しかし、納得のいかないそのT Cがレストラン担当者呼び、お客様がいるその場で、ことの真相を確認してきた。

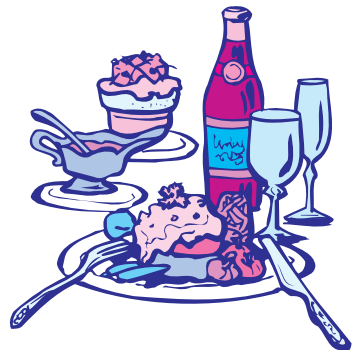
なんと、他グループの夕食を間違っ

「あらやだ、間違っ

翌朝、ホテル側から追加料金が請求された。これについては、A君はな

「みっともなかったな。あのTCも、バカにした目で見ていたし……。

自信を持って「今日の夕食の前菜は、なんと名物のエスカルゴですよ！」



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

? 自分勝手に思い込みをしてしまったためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッ」とした経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その伝達、忘るべからず

A君は、T Cになって8年目。最初の2年間は国内添乗を経験し、3年目からは念願の海外添乗に出ることになった。いまでは、パッケージツアーだけでなく、企業の視察や行政府への訪問ツアーも担当している。お客様が企業や行政府の要人であっても、特に臆することなく円滑なコミュニケーションをとり、旅行会社からの評価も高い。ますます添乗の仕事が楽しくなってきた。

中堅からベテランのT Cに成長しつつあるA君。仕事に自信を持って取り組んでいたものの、うっかりして重要な伝達事項をお客様にお伝えするのを忘れてしまい、とてつもないご迷惑をかけてしまった出来事があった。それは、つい先日の視察ツアーである。

A君は、東証一部上場企業の役員と、その関連会社の社長とともに、海外の工場視察と現地の経営環境を調べるためのツアーに出かけた。その企業としては、今回の視察を重要なテーマとして位置づけており、旅行会社の営業担当からも、くれぐれも間違いのないように念を押されていた。

そんなA君は、多少の緊張感を持ったものの、企業のお偉いさん方とのツアーは得意としていたので、自信を持って仕事に臨んだ。もちろん、その会社の目的を達成しなくてはならないので、念入りに行程のチェックをしたり、必要な現地情報を細かく収集するなどして、準備万端で出発したのである。

1週間のツアーは順調に進んだ。今日は4日目で、現地の役所に訪問し、現地環境などのレクチャーを受ける予定だ。このレクチャーは、今回のツアーの中でもお客様にとって重要なポイントになっており、前日に質問事項の確認のためのミーティングを実施していたほどである。そして、そのミーティングの終了間際、A君はミーティングルームに入り、集合時間や服装の注意点などをお客様に伝えたのであった。しかし、あとでA君の頭の中が真っ白になるくらい、絶対に伝えなければならない重要なことを、うっかりと言い忘れてしまったのである……。

集合時間は8時。お客様はいつも時間厳守で、集合時間の10分前には決まって指定場所にお揃いになっている。しかし、その日に限って日本の本社から連絡が入り、何人かの役員が慌ただしく対応に迫られている。そのうちバラバラと集合場所に集まってきて、全員が揃ったのが予定時間の15分後。少し焦ったA君は、役所に入るための所持品の確認を省いて、急いでバスに乗っていただいた。

何とか5分前に役所に到着。あとは入館手続きを済ませて、約束していた担当者まで訪問するだけだ。

いざ入館しようとしたとき、入口で警備員が「身分証明書を提示してください」と言ってきた。身分証明書といえば、パスポートである。すると、「えー！ホテルのセキュリティボックスに預けてきたから持ってきてないよ！」と、数名から声があがった。しかも運悪く、その数名はレクチャーを必ず受けなければならない方々だった。

そう。A君は昨晚のミーティングの際に、パスポートを必ず所持することを伝えていなかったのだ。というより、これまでの経験から「アポイント

をしっかりと取っているので、必ず入れる」と思い込み、パスポートの所持の必要性を、十分に認識していなかったのである。だから、うっかりと伝え忘れてしまったのだった。

しかし、この役所は「事前アポイント」など、全く通用しない。パスポートがないため、ガンとして入館させてくれないのである。その瞬間、A君は頭の中が真っ白になってしまった。ホテルに戻るしかない……。

結局、パスポートを持っている方々には先に入館してもらい、本来しっかりとレクチャーを受けなくてはならない役員たちは、ホテルまでパスポートを取りに戻るという事態になってしまった。

再び役所に戻ったのが40分後である。もともと1時間を予定していたので、20分そこそこしか話を聞くことができなかった。昨晚のミーティングで、予定していた質問も十分にできないという始末である。この事態が大問題になったのは言うまでもなかった。



? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

? お客様への大切な伝達事項をうっかり伝え忘れたためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか

その現地確認、怠るべからず

A君は、T Cになって3年目。昨年から海外添乗をメインに任されるようになった。

大学を卒業した後、金融会社に就職。しかし、毎日の地域の営業活動に飽きてしまい、1年で退職してしまった。そんなとき、友人のお兄さんがT Cの仕事をしていて、たまたま遊びに行ったときに仕事の話聞いた。大変みただけど面白そう。語学は得意だし、そういえば学生時代から海外を一人旅していた。一念発起。A君は、T Cの仕事にチャレンジしたのであった。

今では、T Cの仕事は自分の天職だと思っている。自信も付いた。なのに、あんな初歩的なミスをするなんて……。そう、つい先日、しばらく立ち直れないくらいの苦々しい失敗を、A君はしてかしてしまったのである。

何回か添乗しているドイツのロマンチック街道。8月のお盆休みシーズンに、先月も行ったこのツアーを担当した。家族連れも何組か参加している。時期的に多くのツアーが出ていて、どこもかしこも日本人ばかり。この時期に涼しいドイツは治安もいいし、人気が高いのである。

ロマンチック街道はガイドが付かないので、ある意味、T Cの腕が試される。A君は、いつものように力の入った添乗を進めようと意気込んでいた。

今日の予定は、ミュンヘンのホテルを出発したあと、シュタルンベルク湖沿いで昼食と散策をする。次がヴィース教会だ。その後、新白鳥城で見学し、再びミュンヘンに戻るという段取りである。

今日の見どころは、なんととっても絢爛豪華な内部装飾が施されたヴィース教会と、ルードビッヒ2世の新白鳥城だ。A君は、ミュンヘンを出発

すると、さっそくバスの中でヴィース教会の話始めた。「みなさん！すばらしいですよ。楽しみにしててくださいね！」と、お客様にワクワク感を持たせて期待させた。

案外、道路状況もスムーズで、この調子ならタップリと時間も取れそうである。ルードビッヒ2世の話の復習と、ワーグナーの音楽も準備した。万全である。

バスは、シュタインガーデンに到着した。思ったよりも観光客がいないのが、何となく不思議な感じがした。

「ラッキー！これならゆっくりと見学できるぞ！」と思ったが、やはり様子がおかしい。とりあえず、入口の前まで行ったのだが、係の人に止められてしまった。

「今日は、観光客は入れないよ」

「えっ！？なんで！？」

「だって、今日は宗教的に大切な日でしょ」

今日は8月15日。聖母被昇天祭だったのだ。マリア様が天に召された日。午前中は、信者だけでミサが行われたが、午後はクローズである。ドイツは宗教的な祝日を大切にす国なのだ。あわてて新白鳥城についても確認したが、当然クローズであった。

時期的に、旅行会社も何十本ものツアーを抱えていて、あまり詳しい打ち合わせをしなかった。ランドオペレーターも、何も言わなかった……。A君は頭の中が真っ白になってしまった。

とりあえず落ち着こうと、A君は深呼吸をして、お客様のところに戻った。そんなことで、ごまかせるハズがないのだが、お客様には、外観の写

真を撮ってもらった。ただの時間稼ぎでしかない。

「はあ〜。説明するしかない・・・」

A君は、お客様にお集まりいただき、事情を説明した。あれだけバスの中で期待させたのである。お客様は、計り知れない落胆ぶりである。募集パンフレットにも、写真入りで大きくアピールしていた場所だけに、なおさら問題である。

お客様は、口々に「そんな祝日、当然、分かっていないとおかしい！昨日、行くべきだ！」「期待させておいて・・・！事前に分かっていれば、出発日をズラしたのに！」「返金しろ！」と文句の嵐。中には、この教会を一番の楽しみにしていたお客様もいらした。

重たい足取りで、バスに乗り込んだ。バスの中の雰囲気は最悪である。事前に今日がクローズだと分かっていれば、昨日はミュンヘンで終日市内観光だったので、日程を逆にすることもできた。繁忙期で、旅行会社とランドオペレーターのミスが重なったのがいけない。しかし、現場にいるA君、人のせいにはしてられない。目の前にお客様がいるのだ。当然、今日は他の城や教会もクローズ。もはやA君は、代案が考えられなかった。

旅行会社の担当者に相談しても、具体的な解決策を指示されるわけでもなく、「何とかして！お願いだから、お客様をなだめて！」と言われるのみであった。

A君は、お土産屋で絵はがきを買いあさり、お客様に1枚ずつ配った。また、夕食の飲み物をサービスし、謝りに謝った。

「こんなもの配られてもねえ」「本物を見てないんだから・・・！」

残りの行程は、針のむしろに座らされた状態である。この事態は、当然のことながら旅程保証の対象になってしまった。旅行会社から、TCにも確認ミスがあったと言われる始末。A君の落ち込み様は、想像のとおりであった。

? このケースを読んでみた印象や感想はいかがですか

? 現地の重要な情報を押さえておかなかったためにトラブルになったり、「ヒヤリ」「ハッと」した経験はありませんでしたか。ここで、あなたの添乗業務を振り返ってみてください

? このケースから、添乗業務を円滑に進めるためには、改めて何が重要だと思いましたか