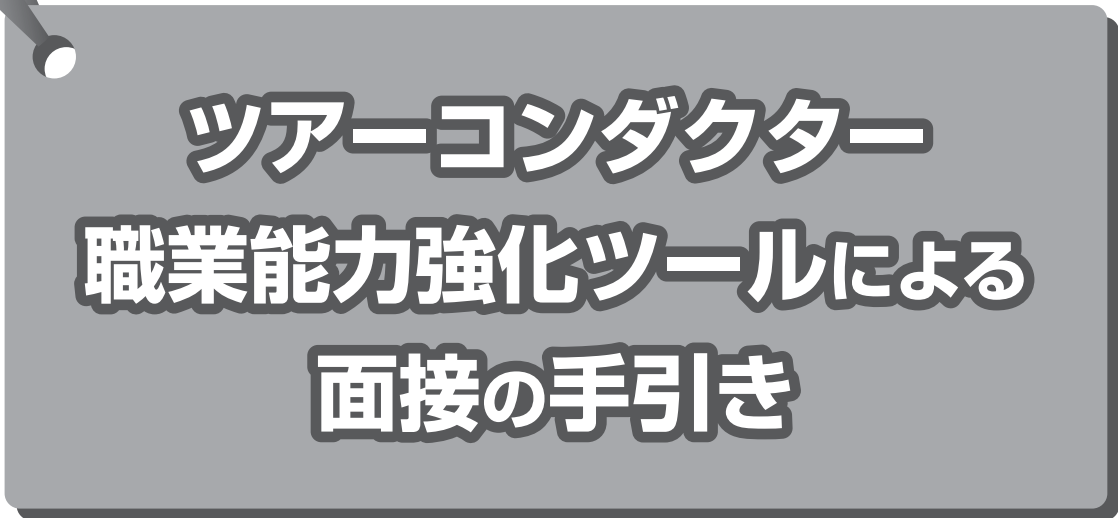


ツアーコンダクター「職業能力強化ツール」

導入・活用ガイド



**ツアーコンダクター  
職業能力強化ツールによる  
面接の手引き**

(ツアーコンダクター用)

# 目次

## I. ツアーコンダクターに求められる「職業能力」って何？

1. 「職業能力一覧表」は、あるべきツアーコンダクターの共通の価値基準 ……2
2. 「職業能力一覧表」は、4つの能力の領域と三段階のレベルから構成されている ……2

## II. 職業能力強化ツールを活用してレベルアップを図ろう

1. なぜ「現状の力量の自己点検」が必要なのか ……8
2. こんな考え方で「職業能力強化ツール」を活用しよう ……8
3. ステップアップは所属会社と二人三脚で ……9

## III. まずは自己チェックをしてみよう（自己チェックの仕方と留意点）

1. 自己チェックの手順とルール ……11
2. 自己チェックの際、気をつけてほしいこと ……12

## IV. 面接を受けて、より良い添乗サービスを目指そう

1. なぜ面接は大切なのか ……14
2. 面接には準備が必要 ……14
3. さあ、面接へ（面接への臨み方） ……15

# ツアーコンダクターに求められる 「職業能力」って何？

仕事を行う上で、身につけておくべき必要な能力を「職業能力」といいます。では、ツアーコンダクターに求められる「職業能力」とは、いったいどのようなものなのでしょう。

## 1. 「職業能力一覧表」は、あるべきツアーコンダクターの共通の価値基準

日本添乗サービス協会では、厚生労働省および雇用・能力開発機構からの支援を受けて、ツアーコンダクターに求められる職業能力を検討してきました。それが、別冊資料1の「ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表」です。

職業能力一覧表は、ツアーコンダクターの皆さんに身につけてもらいたい能力を、「基本レベル」「応用レベル」「模範レベル」という3段階に分けて整理されています。つまり、職業能力一覧表は、皆さんの成長段階別に見た「あるべきツアーコンダクターの姿」の共通の価値基準だと考えてください。

## 2. 「職業能力一覧表」は、4つの能力の領域と3段階のレベルから構成されている

これから所属会社で面接を受けるにあたり、その事前準備として、現段階での皆さんの力量を、「職業能力強化ツール」を活用して自己チェックしていきます。

「職業能力強化ツール」とは、次の二つを指しますので、覚えておいてください。

- ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表 …… 別冊資料1
- 職業能力チェック表(ツアーコンダクター用) …… 別冊資料2

具体的には、別冊資料1「ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表」を読み進め、別冊資料2「職業能力チェック表」で自己チェックをしていきます。その際、「職業能力一覧表」の考え方を理解しておくこと、効果的に作業が進められます。そこで、まずは「職業能力一覧表」について、簡単に解説しておきます。

## (1)「職業能力一覧表」は、ツアーコンダクターに求められる能力を4つの切り口で整理している

別冊資料1「ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表」は、能力を4つの領域に分けて整理しています。それは、「基幹領域」「旅程管理領域」「付加価値領域」「組織貢献領域」です。

それぞれの領域の考え方は、次のようになっています。

- 1) 基幹領域…添乗員に求められる職業能力の土台となる領域。  
いわゆる「パーソナリティ」の概念に近い領域
- 2) 旅程管理領域…旅程を円滑に遂行し、お客様の安全を確保するための能力。  
ツアーコンダクターの専門性を象徴する領域
- 3) 付加価値領域…お客様の旅の目的を達成させるための、ツアーコンダクターの付加価値に該当する能力の領域
- 4) 組織貢献領域…所属会社の組織の一員として求められる能力の領域

以下の1)～4)は、それぞれの領域ごとに整理された能力と、その能力の定義を示しています。定義を定めた理由は、読み手によって、能力のとらえ方のズレをなくすためです。ですから、それぞれの能力の定義は、一通り確認するようにしましょう。

### 1) 基幹領域

職業能力	定義
職業倫理、 コンプライアンスの理解	・プロの添乗員として求められる道義や法律を理解し、正しい見解と行動を示す
対人感受性	・相手の表情やしぐさ、置かれている状況から、相手が求めるもの、相手にとって必要なものを読み取る
対人関係構築力	・旅行客や関係者と良好な関係を築く。相手と自分との心地よい空間づくりをする
公平さ	・個々のお客様に対して、バランスのとれた公平な対応をする
柔軟性	・臨機応変に自分を適応させ、やり方、接し方を変えていく
ストレス耐性	・ストレスに満ちた状況でも、冷静さを保つ。自己の感情をコントロールし、前向きに対応する
成長指向性	・成長することにどん欲で、自己成長のための機会を見つける。未知の領域へチャレンジする

## 2) 旅程管理領域

	職業能力	定義
(1) 総合的業務遂行能力	行程シミュレーション力	・行程表、指示書、事前打ち合わせにより、集合から解散までの行程を描く
	問題回避力	・先々の行程で起こりうる問題を予測し、その問題を回避するための手を打つ
	突発的な問題解決力	・問題の中身を理解し、解決するため手段、方法を判断、実行する
	事前の情報収集力	・旅程管理に必要な情報を収集する
	法令、約款に対する理解と遵守	・旅程管理を円滑に進めるための関係法令や約款を理解し行動する
(2) 旅行者に対して必要な業務遂行能力	統率力	・複数の旅行者をまとめる。旅行者に対して、方向性や手段を示し、ツアーが円滑に進むように導く
	情報伝達力	・旅程管理をする上で必要な情報を分かりやすく伝える
	クレーム処理力	・旅程管理上のクレームを收拾し、旅行者の感情を収める
	説得力	・行程上、マイナスとなる変更を納得してもらうための働きかけをする
(3) ツアー先の現地関係者に対して必要な業務遂行能力	パートナーシップ	・ツアーが円滑に進むように、協力関係を築く
	リーダーシップ	・責任の所在を明らかにして、関係者に的確な指示をする
	交渉力	・目指したい結果を導くために、相手の協力を引き出す
	現地での情報収集力	・旅程管理のための正確な現地の生情報を仕入れる。活用できる情報の優先順位をつける
(4) 旅行会社に対して必要な業務遂行能力	ツアー開始前の行程チェック力	・旅行会社が提示したツアー行程表や指示書(マニュアル)の問題点を見つける。ムリやトラブルになる行程を見つける
	ツアー開始前の問題提言力	・ツアー前に発見した問題点、および想定される問題点を進言する
	トラブル時の的確な報・連・相	・トラブル発生時に報告・連絡・相談をし、判断を仰ぐ
	ツアー結果の的確な報告力	・担当したツアーがより良くなるような働きかけをする

### 3) 付加価値領域

職業能力	定義
現地知識の保有力	・旅行先の文化や観光地、生活機関や施設に関する知識の広さと奥行き
旅行先での時間の過ごし方に関する提案力	・お客様が旅行を満喫するように、時間の過ごし方に関するアドバイスや提案をする

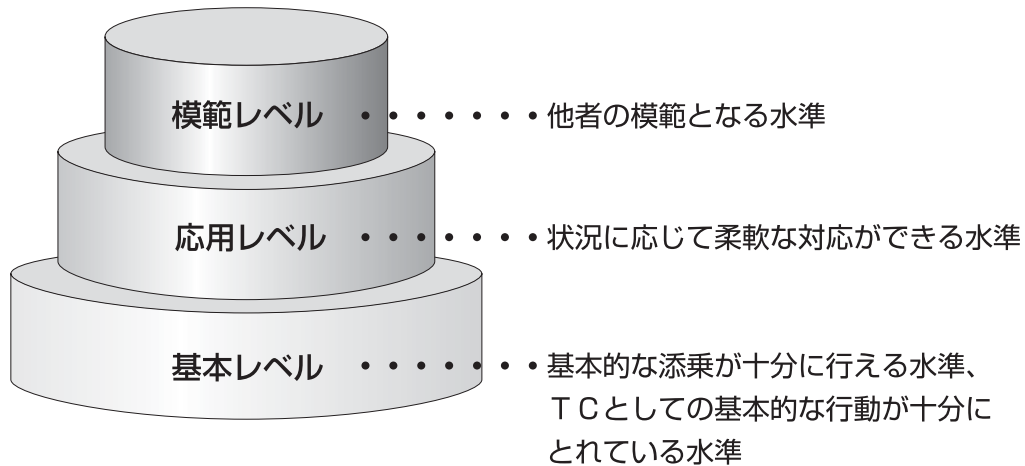
### 4) 組織貢献領域

職業能力	定義
お客様に対する派遣先企業のアピール力	・お客様が派遣先企業に対して好印象を持つような働きかけをする
派遣元の組織の一員としての行動	・組織の一員として、組織目標や行動基準を理解し、派遣添乗員としての自覚を持った業務遂行をする
後輩の指導・育成力	・後輩に対して、適切なアドバイスや指導・育成をする

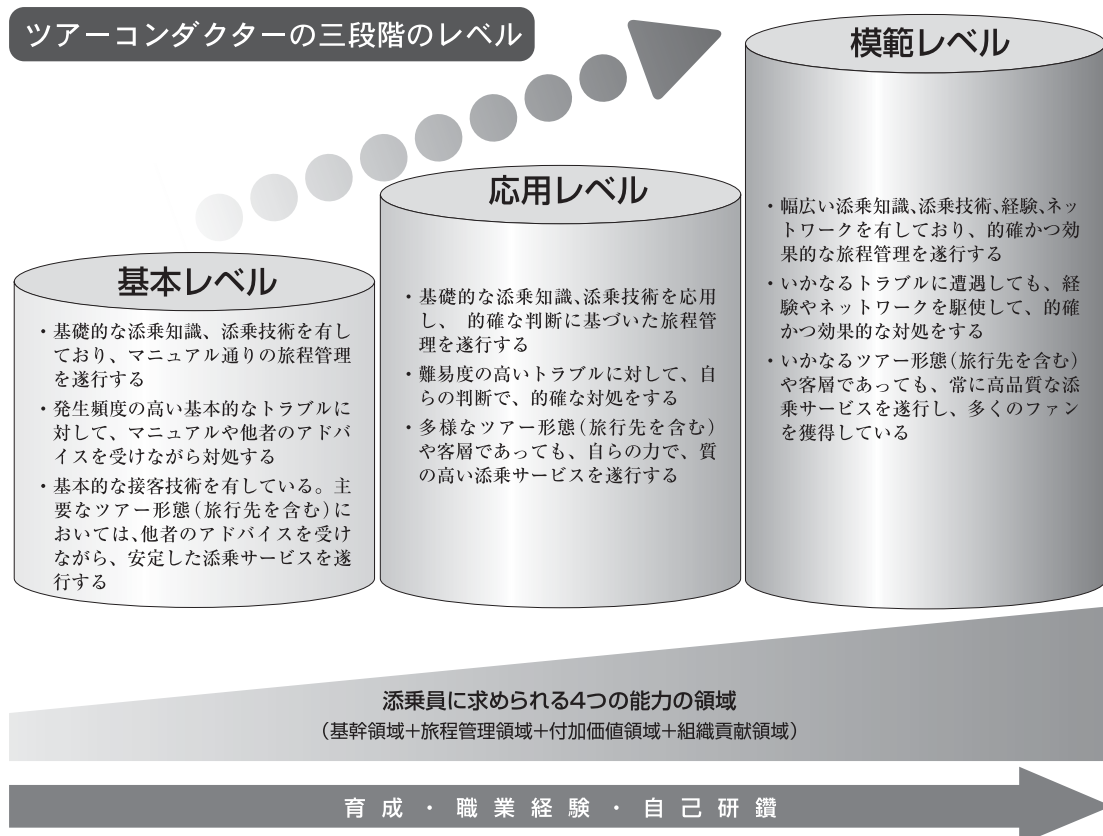


## (2) 「職業能力一覧表」は、ツアーコンダクターの3段階のレベルごとに記述されている

別冊資料1「ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表」は、「基本レベル」-「応用レベル」-「模範レベル」という三段階で設定されています。それぞれの定義は次のようになっています。



上記の図を、もう少し詳細に定義したのが次の概念図「ツアーコンダクターの3段階のレベル」です。



この概念図は、「基本レベル」「応用レベル」「模範レベル」のツアーコンダクターの像を、具体的に記述したものです。そして、基本レベルから応用レベルへ、応用レベルから模範レベルへの成長を支えるものが、先の(1)で説明した「4つの職業能力の領域(基幹、旅程管理、付加価値、組織貢献)」であり、これらの能力を高めるためには、「育成、職業経験、自己研鑽」が大切であるということを示しています。

別冊資料1「ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表」は、上記のそれぞれのツアーコンダクター像を描きながら、三つのレベルごとの能力の特徴が記述されています。





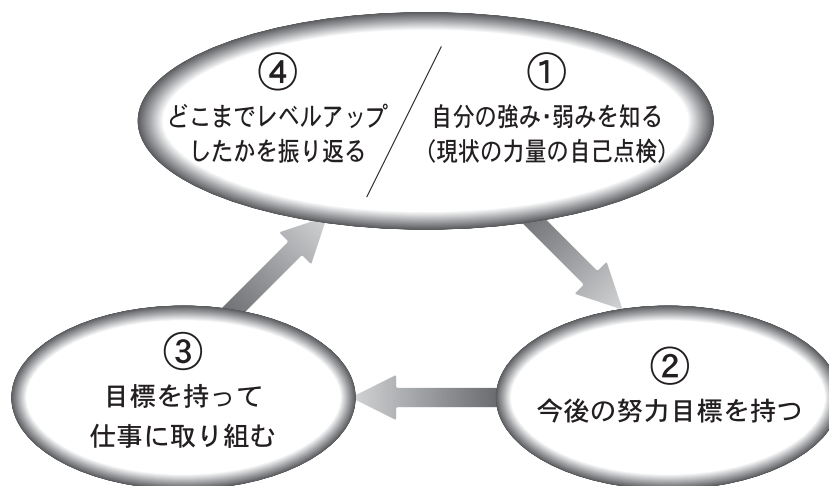
# 職業能力強化ツールを活用して レベルアップを図ろう

## 1. なぜ「現状の力量の自己点検」が必要なのか

「職業能力強化ツール」は、現状、自分が身につけている能力や仕事ぶりについて正しくとらえ、自身のレベルアップにつなげていこうとするものです。現状の自分の良いところ、逆に至らないところをとらえなければ、今後どのような力を身につけていけば良いのか、あるいはどのようなことに注意して仕事をすれば良いのかが見えてきません。つまり、「現状の自分の力量を点検する」という作業は、今後のあなた自身の仕事をレベルアップさせるための出発点なのです。

## 2. こんな考え方で「職業能力強化ツール」を活用しよう

この職業能力強化ツールは、ツアーコンダクターの能力や仕事ぶりについて、○や×をつけておしまい、というものではありません。次の図のように、自分自身の強み・弱みを知り、今後の努力目標を掲げて仕事に取り組んでほしいのです。



### ① まず、自分の強み・弱みを知る（現状の力量の自己点検）

ツアーコンダクターとして、自分の「何ができていて、何ができていないのか」が分からなければ、今後どのように頑張れば良いのかが見えてきません。そのためには、まずは「自分の強み・弱みを知る」、すなわち「現状の力量の自己点検をする」ということが必要になってきます。

## ② 今後の努力目標を持つ

自分の「何ができていて、何ができていないのか」が分かったら、次は今後の努力目標を考えます。どのような点をさらに伸ばすのか、どのような不十分な点を克服していくのかをハッキリとさせる必要があるのです。

## ③ 目標を持って仕事に取り組む

今後の目標や努力の方向性がハッキリしたら、それに向かって仕事に取り組めます。その際、自分自身で努力することが第一ですが、あまり自分の中で抱え込まず、迷ったり困ったりすることがあれば、いつでも所属会社に相談しましょう。

## ④ どこまでレベルアップしたかを振り返る

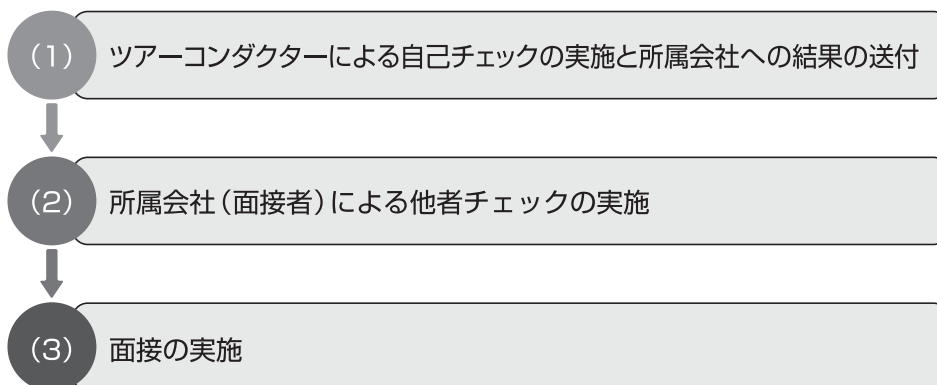
立てた目標について、できたかどうか、ツアーコンダクターとしての能力が向上したかどうかの振り返りが大切です。

このように、「自分の強み・弱みを知る」→「今後の努力目標を持つ」→「目標を持って仕事に取り組む」→「どこまでレベルアップしたかを振り返る」というサイクルを積み重ねることが、あなたのツアーコンダクターとしての能力やレベルの向上、つまり添乗サービスの質の向上につながっていくことになるのです。

## 3. ステップアップは所属会社と二人三脚で

しかし、自分一人で反省したり考え込んでいても、なかなか進歩は難しいものです。所属会社の目から見てどうかということを確認したり、アドバイスや手助けがあると、違う自分が見えてきたり、より成長するための新しい方向性を発見したりするものです。

そこで、この職業能力強化ツールを使って、所属会社との二人三脚でレベルアップを図っていきましょう。この手引書の目的である「面接の進め方」は、大まかに次のような流れになっています。



## (1) ツアーコンダクターによる自己チェックと所属会社への結果の送付

まず最初に、職業能力強化ツールを使って、自己チェックをします。「自分としてはどうだったか」という視点で振り返るステップが重要なのです(自己チェックにあたっては、「Ⅲ.2.自己チェックの際に気をつけてほしいこと」参照)。

また、自己チェックしたチェック表は、必ず所属会社に送付しましょう。それは、所属会社が面接の準備をするために、あなた自身がどのような自己認識をしているのかを、事前に知っておく必要があるからです。その場合、複写するなどして、自己チェック表は自分の分も手元に置いておくことを忘れないようにしてください(詳細は、所属会社の指示に従ってください)。

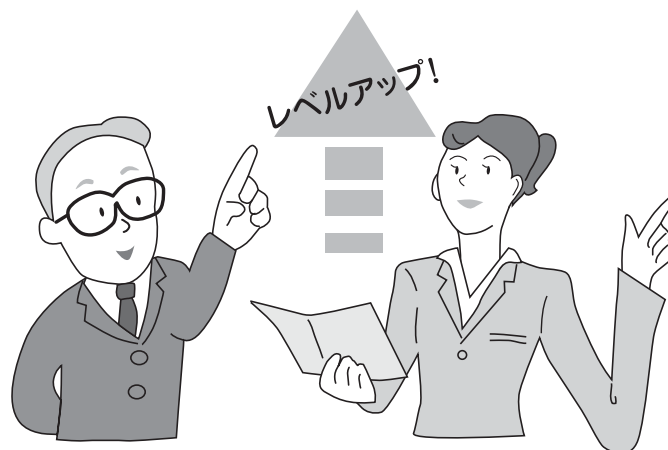
## (2) 所属会社による他者チェックの実施

皆さんの自己チェック作業と並行して、所属会社による他者チェックを実施します。しかし、皆さんも理解しているとおり、所属会社はあなたの現場での仕事を、直接目で確認することができません。ですから、皆さんの力量を他者チェックすることは、所属会社にとって大変な作業になります。つまり、この所属会社による他者チェックは、皆さんを評価しようという性格のものではなく、あなたの考えや所属会社との認識の相違点を、十分に理解しておくための作業だということです。皆さんとの有意義な面接を進めるための必要な準備だと考えてください。

## (3) 面接の実施

面接は、この一連のプロセスの中で、最も重要な場面です。あなた自身にとって、この面接は、所属会社とあなたとの考え方の相違点の確認やすり合わせをしたり、所属会社と一緒に、あなたの今後のレベルアップを図るための方策を考える貴重な機会になります。

より良い仕事をしていくための機会だと受け止めて、前向きな気持ちで面接に臨みましょう。



# まずは自己チェックをしてみよう (自己チェックの仕方と留意点)

## 1. 自己チェックの手順とルール

### (1) 「職業能力チェック表(TC用)」のプロフィールを記入する

別冊資料2「職業能力チェック表(TC用)」の表紙にある「プロフィール」を記入してください。その際、「添乗の総日数」の欄は、正確な数字が分からないかもしれません。しかし、自分の実績として、どのくらい仕事をしているのかを把握するのは大切なことです。その他の項目も含めて分からないことがあれば、所属会社に確認をしましょう。

また、保有資格欄も漏れなく記入してください。資格とは、あなたの専門性を証明するものです。しっかりと記入することで、所属会社へのアピールにもなります。

### (2) 「職業能力一覧表」と照らして、「職業能力チェック表(TC用)」の点数に○を付ける

#### ① 「職業能力一覧表」を読んで、「職業能力チェック表」の該当する数字に○を付ける

別冊資料1「ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表(以下「一覧表」という)に記述してある職業能力を、「定義」「基本レベル」「応用レベル」「模範レベル」の順で横に読み進めていき、別冊資料2「職業能力チェック表(以下「チェック表」という)にある4段階のスケールの該当する数字に○を付けていきます。1～4点の点数基準は、以下のとおりです。

- 1点…「基本レベル」の考え方や行動に至っていない
- 2点…「基本レベル」の考え方や行動を安定的にしている
- 3点…「応用レベル」の考え方や行動を安定的にしている
- 4点…「模範レベル」の考え方や行動を安定的にしている

どんなにベテランのツアーコンダクターでも、すべての職業能力が「4点(模範レベル)」であるとは限りません。また、ツアーコンダクターになって間もない人でも、すべてが「1点(基本レベルに至っていない)」であるともいえません。

職業能力を個別にチェックしていくと、点数にバラツキが出てくるでしょう。こうしたバラツキの中から、あなたの強みと弱みが浮き彫りになってきます。このバ

ラッキの中から、さまざまな気づきがあるのです。

なお、それぞれの能力の「基本レベル」の記述は、「ツアーコンダクターとして一人前のレベル」ということを想定しています。ですから、「基本レベル」でも、かなり高いレベルであることを理解しておいてください。

## ② 各点数を足し上げて合計を出す。それぞれの領域ごとの「特記事項」を記入する

チェック表のそれぞれの領域ごとの各能力に点数を付けたら、点数を足し上げて、領域ごとの「合計」欄に記入します。この合計点だけで何かがいえるわけではありませんが、例えば1年後に改めてチェックしたときに、合計点に増減があるかもしれません。今後、継続して自己チェックをした際に、何らかの発見があるかもしれません。そのための作業(計算)だと考えてください。

領域ごとに点数のチェックをしたら、「特記事項」に分かったことや気づいたこと等を記入してください。単に点数を付けるだけではなく、そこから気づいたことをメモすることによって、より自分の強みや弱みがハッキリしてくるからです。

## ③ 最後に「全体の振り返り」を記入する

すべての領域の自己チェックと、特記事項への記入が終わったら、「全体の振り返り」をします。全体をチェックしてみて気づいたことや、改めて認識した自分の強み・弱み、そして今後の目標設定をするのです。どれも重要な項目ですから、必ず記入するようにしてください。

## 2. 自己チェックの際、気をつけてほしいこと

次の二つのことに気をつけて、自己チェックを行きましょう。

### (1) 具体的な事実を思い起こしながらチェックする

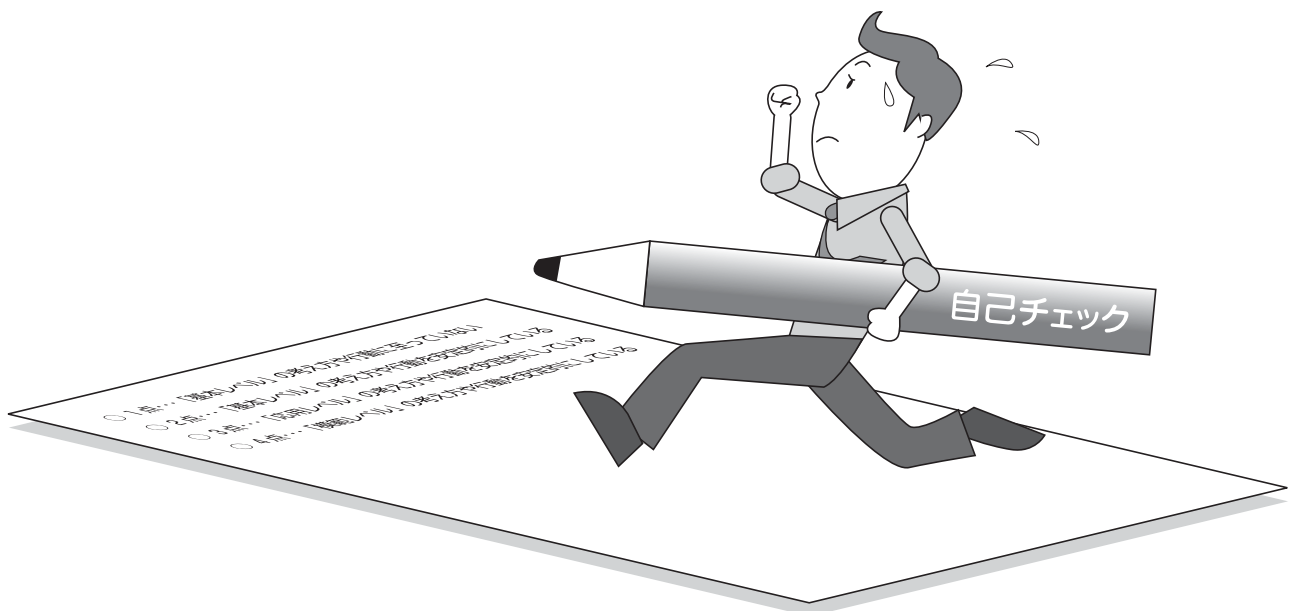
具体的な事実を思い起こしながらチェックします。「自分は4年目だから、たぶん応用レベルのはず」「基本レベルには至ってないけど、年数からして基本レベル(2点)に○をしないとカッコ悪い」「本当はそこまではいってないけど、応用レベルくらいでありたいな」など、現実を横に置いたチェックは、極力さけないものです。なぜ、このような点数を付けたのかを、自分なりに事実に基づいて説明できるようにしておきましょう。

### (2) どの添乗先を想定してチェックするかを考える

皆さんの中には、「つい最近、海外にデビューした」「アジア方面が長かったけど、ここ1年くらいでヨーロッパにも添乗するようになった」という方も多いと思いま

す。その場合、能力の項目によっては、「国内添乗(またはアジア)を想定するのと、海外添乗(またはヨーロッパ)を想定するのでは、点数が異なってしまう」ということも起きるかもしれません。

もしも上記のようなことがあったら、今後、自分が頑張っていきたい添乗の方面や添乗形態(例えばパッケージか手配か)を想定してチェックする方が実りがあるかもしれません。なぜなら、この職業能力強化ツールは、皆さんの仕事のレベルアップを図ろうとする目的で作られたものだからです。その際は、面接の段階で「この項目は、まだ慣れていない(例えば)ヨーロッパを想定して点数を付けました」と説明を加えるようにしましょう。



# IV 面接を受けてより良い添乗サービスを目指そう

## 1. なぜ面接は大切なのか

### (1) 所属会社から見た「あなたの印象や力量」を確認する

ツアーコンダクターの仕事は、誰かがその場でアドバイスをしてくれるということが基本的にないため、いきおい自己流になってしまいがちです。ですから、所属会社が、あなたの印象や力量をどのように考えているのかを聞くことは、とても意味のあることです。

もちろん、自分が見ている自分と、所属会社が見ている自分との間にギャップがあることは、十分に想定されます。しかし、ザックバランに話し合うことにより、そのギャップは解消されるものです。さらに、客観的な意見を聞くことで、新しい自分も発見できます。

### (2) 今後の努力の方向性や留意すべきことを確認する

今後、どのような点に注意したらよいのか、どのような勉強をしていく必要があるのか等を話し合うことにより、お互いに努力の方向性を確認することができます。

自分一人では克服できないことでも、所属会社の指示やアドバイスにより、良い方向に向かうことができるものです。

### (3) ふだん感じている意見や疑問を投げかける良い機会

仕事をしていて、「もっとこうすればいいのに」「こういう場合はどうしたらいいのだろう」等と疑問に思うことがあると思います。面接は、そうした自分の意見を言ったり、質問を試みる良い機会になります。所属会社にとっても、現場で感じた意見や疑問が、貴重な情報なのです。

### (4) コミュニケーション、信頼関係を築く良い機会

一対一のコミュニケーションをとることによって、お互いの信頼関係を築くことができます。

## 2. 面接には準備が必要

### (1) 自分なりに、自己チェック結果の理由が説明できるようにする

なぜ、そのような点数を付けたのかを、自分なりに事実をもって説明ができるよ

うに、予め整理しておきましょう。

## **(2)この際、伝えておきたいこと、相談したいことを整理しておく**

所属会社と一対一で向き合える良い機会なので、この機会に是非とも伝えておきたいことや、相談したいことなども併せて整理しておきましょう。

## **(3)今後、自分として頑張りたいことを考えておく**

今後、自分としては、どのようなことに頑張りたいのかを、自分なりの考えとして整理しておきましょう。

### **3. さあ、面接へ(面接への臨み方)**

**(1)メモを忘れずに! 言いつばなし、聞きつばなしは禁物です。また、自己チェックしたチェック表は、自分の手元にも置くように!**

## **(2)所属会社の話には謙虚に耳を傾ける**

所属会社の話、アドバイスをじっくりと聞き、その趣旨をよく理解するように努めましょう。自分勝手な解釈や早合点は禁物です。

## **(3)所属会社の発言内容について、できるだけ再確認をする**

誤解を避けるためにも、例えば「おっしゃる意味は、~ということですね」「こういうことでいいんですよね」など、内容を再確認することが大切です。

## **(4)ただし、所属会社のあなたに対する見方や意見が「100%正しい」というわけではない**

面接での所属会社の発言は、「所属会社から見て」「所属会社の判断では」ということですから、100%正しいとか、客観性に富んでいるというものではありません。もしも誤解があれば、それを解いていく必要もあるのです。だからこそ、面接で話し合うことによって、お互いの目線を合わせるものが重要になってくるのです。

## **(5)自分の気持ちや思いも、思い切ってぶつけてみる**

相手が所属会社だからといって、緊張する必要もないし、遠慮しすぎることもありません。思い切って、普段感じていること、困っていることなどを、ぶつけてみるというつもりで臨んでみましょう。







