

ツアーコンダクターに求められる職業能力一覧表

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

I. 基 幹 領 域

職業能力	定義	基本レベル	応用レベル	模範レベル
職業倫理、コンプライアンスの理解	プロのTC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	旅程管理、安全管理の責任者としての自覚を持ち、責任を果たすために最後まで全力を尽くしている	いかなる状況においても、派遣TCという立場を全うした考え方や言動を示している	いかなる状況や問題に遭遇しても、自然体で職業倫理やコンプライアンスに基づいた行動をする。意識することなく、職業倫理やコンプライアンスに根差した言動をとっている
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	個々のお客様のツアーに対するニーズを、適切な質問をすることによって把握している	ツアー開始後の早い段階で、個々のお客様の性格や嗜好、ツアーに求めている事柄を把握している	お客様の表情や話しぶり、足取りなどから、その時々感情や健康状態を素早く把握している
対人関係構築力	旅行者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	すべてのお客様や関係者と、円滑なコミュニケーションを図っている	個々のお客様との最適な距離感を測る。お客様に合わせて、コミュニケーションの取り方を変えている	いかなる客層や場面、状況においても、自然にコミュニケーションを図り、相手の信頼や応援、協力を獲得している
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	特定のお客様に偏ることなく、均一的なコミュニケーションを図っている	ツアー中の不公平な事実（宿泊先の部屋や交通機関の座席等）について、ツアー終了までに公平な対処を済ませている	ツアー中のお客様の心情的な不公平感を、素早く察知して取り除き、公平感を常に保っている
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	他者からの指摘やアドバイスを受け入れる。他者からの指摘やアドバイスをもとに、行動を変えている	ツアー形態や客層、状況に応じて、お客様や関係者とのコミュニケーションの取り方や、添乗スタイルを変えている	いかなる場面に遭遇しても、お客様に楽しんでいただくために自分を変容させる。たとえ不得手なことでも、必要であれば、自然に自分の行動を変えている
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	ストレスを感じても、表情や言葉、態度に表さない	ストレスを感じても一定の感情を保ち、ホスピタリティマインドを維持している	ストレスを前向きにとらえて、自分の感情を対処する。ストレスをエネルギーに変えている
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	添乗知識や技術を広げるための学習を、計画的に実施する。自分の添乗マニュアルを作成するなど、添乗先の情報蓄積や研究を熱心に進めている	自身の添乗業務に関するスキルアップの目標を持ち、専門的な資格に挑戦する。経験していないツアー形態や方面を、自らが派遣元に申し出てチャレンジしている	高度な資格（添乗員能力資格認定1級、旅行業務取扱管理者等）にチャレンジする。語学や芸術、特技等のさまざまな専門分野に磨きをかけ、添乗中に役立てている

Ⅱ. 旅 程 管 理 領 域

	職業能力	定義	基本レベル	応用レベル	模範レベル
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	・旅行会社や派遣元、先輩や同僚からのアドバイスを受けながら、提供された行程に基づいて、添乗中の作業手順を組み立てている	・現実的な移動時間や観光内容（見どころや見学の仕方など）、ベストな滞在時間を把握しており、旅程が円滑に進む最善の行程を、ツアー開始前に組み立てる、あるいは組み替えている	・提供された行程から、あらゆるトラブルを想定する。あらゆるトラブルを前提とした複数の行程の組み立てパターンを、常に描いている
	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	・指示書や報告書の中身を理解し、問題が起きそうなポイントを把握している。他者のアドバイスを受けながら、問題回避のための方法を事前に理解している	・不慣れな目的地や添乗形態であっても、行程上で不安を感じる点や不明な点の押さえどころが的確である。不安な点や不明な点は、あらゆる手段やネットワークを活用して、事前に解消している	・いかなるツアーでも、問題や顧客クレームが起きがちな行程上のポイントが分かっており、場面ごとの問題回避の方法を複数持っている。その中から最適な手を打つことによって、お客様にマイナスの印象を持たせたり、旅程管理上の支障を来すことがない
	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	・発生率の高い問題の解決方法は、あらかじめ頭に入っている。問題発生時には、マニュアルに基づいたやり方で解決している	・初めて体験する問題に遭遇しても、マニュアルを基本に経験や知識を応用し、的確な解決策を導き実行している	・どのような問題が起きても、迅速かつ正確で、コストを最小限に抑えた解決をする。お客様に不安を持たせることなく円滑に問題を解消している
	事前の情報収集力	・旅程管理に必要な情報を収集する	・直近で同ツアーに同行したＴＣの報告書や関係機関、ホームページを活用し、現在の現地情報を収集している	・必要な情報を収集するための方法やネットワークを豊富に持っている。欲しい情報がどこにあるのかを熟知しており、最新の情報を確実に入手している	・情報収集の仕方が、極めて効率的である。有効な情報の選別が的確で、情報の量・質ともに、集め方に無駄がない
	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	・旅程管理に必要な最低限の法令と約款を理解している	・ツアー中に起きたことと法令・約款の関係を正確に理解し、問題となるポイントを押さえている	・詳細にわたって、法令・約款の意味を理解している。その上で、旅行者、旅行会社、派遣元それぞれの立場に立った法令・約款の解釈をする。必要に応じて、各関係者に分かりやすく説明している
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	・ツアー参加者の多寡（多い、少ない）に合わせて、決められた手順通りにリードしている。集団行動に必要なルールや行動規範の遵守を、お客様全員に対して正確に伝えている	・ツアー形態や参加人数、場面に合ったお客様のリード方法を選択する。集団行動に必要なルール、行動規範の遵守を、お客様に不快感を持たせることなく伝えている	・どのようなツアー形態や客層でも、最適なリード方法を選び、冷静かつ自然にお客様をまとめる。集団行動に必要なルール、行動規範の遵守をうまく働きかけ、お客様全員の行動変容を促している
	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	・専門用語や外来語ではない平易な言葉で、正確に話している	・伝える情報によって、伝達量や話すスピード、伝える順序や言い回し、手段を常に計算して話している	・お客様の年齢層や旅行経験などの様子から、お客様の知識レベルを常に測っている。説明した後のお客様の理解度を正確に推し量り、すべてのお客様が理解できる説明をしている
	クレーム処理力	・旅程管理上のクレームを収拾し、旅行者の感情を収める	・クレームの内容やお客様の感情を的確に把握し、他者のアドバイスを受けながら処置している	・クレーム内容そのものと、お客様のマイナスの心情の双方を、自己の判断でツアー中に処理している	・クレームの本質を素早く見極め、クレームの対処時間やコストを、最小限に抑えた対応をしている。その結果も、お客様のマイナスの心情を取り除き、プラスの方向に転じさせている
	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	・旅程管理上、行程の変更をしなければならない理由を正確に説明している	・過去の体験談やデータを駆使して説明し、お客様を心情的に納得させている	・起こりうる事態をマイナスと感じさせないように、納得に結びつける手段を計算し、事前に効果的なアナウンスをしている

	職業能力	定義	基本レベル	応用レベル	模範レベル
3 ツア 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	・ 手配通りの業務を遂行してもらうために、当該ツアーの関係者と良好なコミュニケーションを図っている	・ 行程上のトラブルやイレギュラーが発生した際に、手助けをしてもらうための対応や協力を引き出している	・ 各国、各地域、手配会社等の各機関の特徴を把握しており、関係者や各機関への迷惑や問題が起きないような配慮をしている。困ったときに、情報提供や助言をしてくれるネットワーク（当該ツアーの関係者以外）を持っている
	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	・ 手配通りの業務遂行をしてもらうために、関係者に対してその都度、指示を出している	・ 常にTPOを考えて、打ち合わせをこなしたり、関係者の問題のある言動の改善を促している	・ 関係者の事情や状況に対する理解を示した上で、ツアーを円滑に進めるための行動変容を促したり協力を仰いでいる。相手のレベルに合わせた指示をしている
	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	・ 旅程管理上、協力してもらわなくてはならない理由を正確に説明している	・ あらゆる手段を使って、お互いの妥協点を見出し、交渉を成立させている	・ 迅速に交渉を成立させる。相手が心情的にも納得し、気持ちよく協力を得ている
	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	・ ツアー中に、接点を持っている関係者（ドライバーやガイド等）から、適宜、情報を得ている	・ 現地のテレビ、ラジオ、新聞等の媒体をフル活用し、情報を取りにいている	・ 当該ツアー関係者以外の現地ネットワークも活用するなど、正確な情報を集めるための複数の手段を駆使している
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	・ パンフレット、最終日程表、指示書を細部にわたって付き合わせ、相違点を正確に確認している	・ 最終日程表の時間配分の正確さをチェックする。初めての添乗先やツアー形態であっても、チェックすべきポイントを的確に把握している	・ いかなるツアーでも、提示された行程表でツアーが円滑に進むかどうかの整合性を見極める。旅行会社から提示された各資料から、些細な問題点やトラブルになるポイントを見つける
	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	・ 気づいた問題点を進言し、旅行会社の判断を仰いでいる	・ 問題点を放置した場合のデメリットや、旅行客の予想される反応を分かりやすく説明し、旅行会社の判断を仰いでいる	・ 問題が発生したときに、選択するかもしれない対応策を説明し、事前に旅行会社の了解を得ている。コストを最小限に抑えた代替案を提示している
	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	・ トラブルの内容を正確に把握し、迅速にありのままを伝えている	・ トラブルの報告とともに、解決策を提示し、判断を仰いでいる	・ 旅行客と旅行会社の双方の立場に立ち、コストを最小限に抑えた複数の解決策を提示している
	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	・ ツアー中に起きた行程上の問題を、正確に説明、記述している。あとに担当するTCの立場に立って、現地の詳細情報を分かりやすく正確に記述している	・ お客様の反応を踏まえて、潜在的な行程上の問題点を、分かりやすく説明、記述している	・ 次の改善に向けて、コスト感覚のあるベストな改善案を提示している

Ⅲ. 付 加 価 値 領 域

職業能力	定義	基本レベル	応用レベル	模範レベル
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	・報告書やガイドブック、ホームページ等を活用して、行程表に沿った現地の基礎情報を把握している	・客層やツアー形態、目的地の特徴から、お客様の興味やニーズを先読みし、相応の最新情報と知識を携えて、常に添乗に臨んでいる	・ガイドブックやホームページなどの一般媒体に載っていない最新の現地情報を、豊富に持っている。各地域の知識に幅と奥行きがあり、お客様からどのような質問をされても、的確に回答するだけの知見（見聞して得た知識）を持っている
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できるように、時間の過ごし方に関するアドバイスや提案をする	・報告書やガイドブック、ホームページ等で収集した情報をもとに、参加者全員に対して、自由時間の過ごし方の案を伝えている	・個々のお客様のニーズ、好み、行動力、旅行経験等に合わせて、個別のアドバイスや提案をしている	・お客様の潜在的なニーズを察知し、個別のアドバイスや提案をしている

Ⅳ. 組 織 貢 献 領 域

職業能力	定義	基本レベル	応用レベル	模範レベル
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	・派遣先の商品構成や、商品の特徴を理解している	・担当したツアーの特徴やアピールポイントを、タイミングを見計らってお客様にアピールしている	・派遣先の旅行会社のファンを作っている
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ＴＣとしての自覚を持った業務遂行をする	・挨拶やマナーなどの一般常識を身につけている。与えられた仕事は、決まりや指示通りに行っている	・急な業務依頼にも、進んで協力する。派遣元の基本方針や理念を理解し、派遣元の立場を考えた行動をとっている	・旅行会社からの信頼を獲得し、次の仕事の受注をしている
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	・新人ＴＣに対して、積極的に声をかけている	・後輩が相談しやすい雰囲気づくりをしている。添乗業務に関して、後輩のレベルに合わせたアドバイスをしている	・派遣元や派遣先の立場や考え方を、分かりやすく伝えている。添乗業務のみならず、ＴＣに求められる職業倫理や行動規範も指導している