

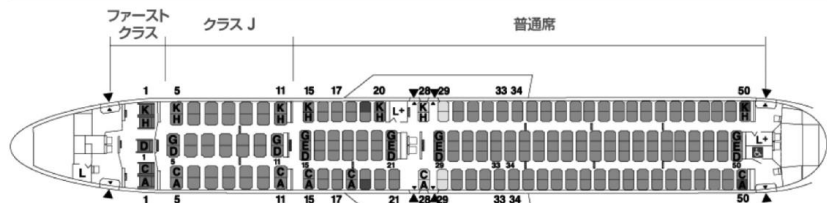
「旅程管理研修教本」改訂箇所一覧

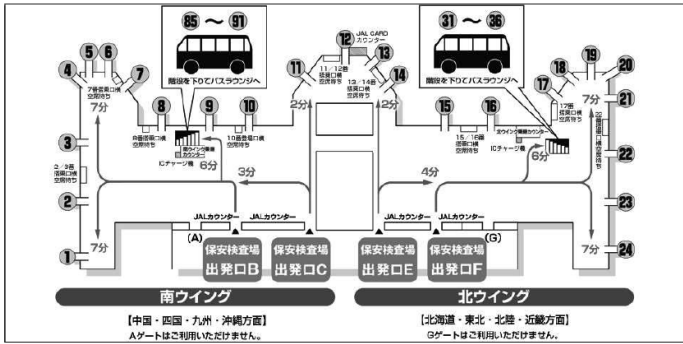
2023年5月



一般社団法人 日本添乗サービス協会

「旅程管理研修教本」(第11版・2023年5月1日発行)につきまして、下記箇所を改訂いたしました。第10版の教本をお持ちの方は下記の改訂箇所をご参照のうえご使用下さい。

改訂箇所 ()は前教本のページ番号	改訂内容
P.83 (2)あいさつ	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <p>☆ お客様への<u>8つ</u>のお願い 「7つ」→「8つ」</p> <p>① 時間厳守 ② 車内禁煙 ③ バス座席割 ④ 貴重品自己管理 ⑤ 参加章着用 ⑥ 車内での携帯電話使用の禁止 ⑦ シートベルトの着用 ⑧ <u>リクライニングの禁止</u> 追加</p> </div>
P.84 <文例> 出発のあいさつ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">挨拶のPOINT</p> <ul style="list-style-type: none"> ・添乗員の自己紹介 ・1日目の行程説明 (行程内容に変更があれば、再確認とそのお詫び) ・ご協力をお願い <ul style="list-style-type: none"> ①時間厳守 ②車内禁煙 ③バス座席割 ④貴重品自己管理 ⑤参加章着用 ⑥携帯電話 ⑦シートベルトの着用 ⑧リクライニングの禁止 ・その他コース上での留意 ・連絡事項など ・乗務員の紹介 (ドライバー、ガイド) </div> <p>ため走行中はシートベルトの着用をお願い申し上げます。<u>リクライニングについては禁止とさせていただきますのでご了承ください。</u>旅行中、ご自身の健康管理、貴重品の管理には十分お気をつけてくださいませ。途中で気分が悪くなったり、具合が悪くなったりした場合は、遠慮なくお早めにお申し出ください。</p>
P.94	<p>(1) 部屋割り</p> <p>ツアー前の打合せ、または予約確認の際に宿泊施設の平面図を入手し、部屋割りに利用します。旅行会社に平面図が用意されていない場合は、宿泊施設に連絡して取り寄せ、公平な部屋割りを心がけるようにします。 「FAX で」を削除</p>
P.96	<p>(5) 部屋回り</p> <p>打合せが終わったら、添乗員はお客様の部屋回りをします。これは、部屋で何か不都合がないか確認すると同時に、お客様とのコミュニケーションを図る意味でも大切ですので、励行するようにしましょう。</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>部屋回りをしない場合は、添乗員はフロント近くで待機し不都合があればフロントへお越し頂くか、フロントへ連絡をもらうようにします (ホテル到着前に案内をする)。</p> </div> <p style="text-align: right; color: red;">文言追加</p>
P.103	<p>III 航空機利用の添乗</p> <p>航空機を利用する場合は、バス利用の場合と違って時間の制約があります。団体旅行の場合は、出発時刻の<u>30分前</u>までには最終人員報告 (ファイナル報告) <u>を行う航空会社もあります。</u>この時刻を過ぎると飛行機に乗り遅れることもありますので、事前のお客様への確認電話で、集合時刻を必ず確認するようにしましょう。 表記変更</p>

改訂箇所 ()は前教本のページ番号	改訂内容								
	<p style="text-align: center;"><空港での流れ></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>時間の目安</p> <p>出発</p> <p>出発</p> <p>1時間~ 30分前</p> <p>追加</p> <p>出発 30分前</p> <p>出発</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p style="text-align: center;">搭乗手続 「チェックイン」</p> <p style="text-align: center;">最終人員報告 「ファイナル報告」</p> <p style="text-align: center;">再集合</p> <p style="text-align: center;">手荷物検査場 「セキュリティチェック」</p> </div> </div> <p style="text-align: right;">「30-15分前」から変更</p> <p>「団体」を削除</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>チェックインカウンター</u>で団体航空券とネームリストを提出し、搭乗手続き（チェックイン）を行い、搭乗券を受け取る。 <small>（預ける荷物やセキュリティチェックの案内も分りやすく説明）</small> ・<u>チェックインカウンター</u>に、最終人数を報告する（取扱い、航空会社により異なる）。 ・<u>旅行会社の指示による場合や、集合時間から出発まで時間に余裕があるときは搭乗前に再集合する。搭乗券を渡し、搭乗口と搭乗開始時刻の案内をする。</u> ・<u>出発時間によっては混み合うので、早目に通過するよう案内。</u>（はさみ、ナイフ、ライター（機内持ち込みは一つ）などの持ち込み制限品の案内は事前に行っておく。） 								
P.104	<p>2. 搭乗手続き（チェックイン） 「団体」を削除</p> <p>航空会社のチェックインカウンターに、<u>包括旅行航空券引換証（=通称団券と呼ばれる）と参加者名簿（ネームリスト）</u>を提出し、人数分の搭乗券をもらいます。</p> <p>追加 <u>個札で発券されているeチケットの場合は、個々のお客様ごとのチェックインとなります。</u></p>								
P.105	<p>(1) チェックインカウンターでの確認事項</p> <p>搭乗券を受け取ったら必ずその場で枚数を数え、下記①~⑥を確認します。</p> <div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>① 出発搭乗口（GATE NO.）変更の有無</p> <p>② 搭乗開始時刻</p> <p>③ 機材変更の有無</p> </div> <p style="text-align: right; color: red;">内容変更</p> <p>(2) 幼児（インファント）の取扱い</p> <p>国内線においては、3歳未満の旅客が幼児（INFANT=インファント）として取り扱われます。3歳未満の幼児を同伴して参加するお客様がいる場合は、同伴者の搭乗券を持って<u>チェックインカウンター</u>に申し出、幼児用搭乗券を作成してもらいます。</p> <p style="text-align: center; color: red;">団体削除</p>								
P.106	<p>3. 座席割り（シートアサイン） シートチャートの説明削除</p> <p><u>チェックインの際に、お客様の集合前に座席割りを済ませ準備しておく</u>とよいでしょう。</p> <p style="color: red;">下図をシートチャートから機内座席配置図に変更</p> <p>機内座席配置図（イメージ）</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>アイコンの見方</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">▲ 非常口</td> <td style="width: 25%;">□ 非常口座席</td> <td style="width: 25%;">■ 窓無し</td> <td style="width: 25%;">■ リクライニング不可シート</td> </tr> <tr> <td>L 化粧室</td> <td>⊕ 化粧室 (おむつ交換台設置)</td> <td>⊖ 化粧室 (ウオッシュレット設置)</td> <td>♿ 車椅子利用可能化粧室</td> </tr> </table> </div> 	▲ 非常口	□ 非常口座席	■ 窓無し	■ リクライニング不可シート	L 化粧室	⊕ 化粧室 (おむつ交換台設置)	⊖ 化粧室 (ウオッシュレット設置)	♿ 車椅子利用可能化粧室
▲ 非常口	□ 非常口座席	■ 窓無し	■ リクライニング不可シート						
L 化粧室	⊕ 化粧室 (おむつ交換台設置)	⊖ 化粧室 (ウオッシュレット設置)	♿ 車椅子利用可能化粧室						

改訂箇所 ()は前教本のページ番号	改訂内容
P.107	<p>5. 流し込み（再集合しない場合）</p> <p>受付時に搭乗券を渡し、セキュリティチェック通過から搭乗口までのご案内をします。受付の短い時間の中で要領よく案内できるような心がけ、<u>空港の案内図</u>などを利用してわかりやすく案内します。この方法を「流し込み」といいます。</p> <p style="text-align: center;">団体チェックインカウンターの空港案内図の表記を削除</p> <p>空港案内図（イメージ） ↓ 空港案内図を変更</p>  <p style="text-align: center;">南ウイング 【中国・西国・九州・沖縄方面】 Aゲートはご利用いただけません。</p> <p style="text-align: center;">北ウイング 【北海道・東北・北陸・近畿方面】 Gゲートはご利用いただけません。</p>
P.108	<p>6. 最終人員報告（ファイナル報告）</p> <p>お客様の受付が終了したら、所定の時刻までに、航空会社の<u>チェックイン</u> 「団体」を削除 カウンターに最終人員報告をします。</p>
P.108 ☆しっかり覚えよう	<p>かつ容積が45×35×20cm以内のもの)で、重量10kg以内の荷物を1個です。 大きな荷物をお持ちのお客様は、航空会社の<u>自動手荷物預機</u>、または受託手荷物 追加 受付カウンターで預ける必要があります。引き換え証（クレームタグ）が発券</p>
P.109	<p>【機内持ち込み制限品】</p> <p>国内線においては、ハイジャック防止のため、一切の刃物類（種類・サイズに関係なく）の航空機内への持ち込みは禁止されています。やむを得ず刃物類を持参する場合は、預ける手荷物に収納するようお客様に案内します。</p> <p style="text-align: right;">「ナイフ類」から表記を変更</p>
P.110 <文例>再集合時のあいさつ	<p>手荷物の中にナイフやさみなどをお持ちの方は、機内への持ち込みが禁止されておりますので手荷物検査場で<u>お預けください</u>。なお、ライターの持ち込みは一人様1つと制限されておりますのでご了承下さい。</p> <p style="text-align: center;">カッコ書きの「（私にお預け下さい・・・）」を削除</p>
P.111 【ノースヨウが発生した場合】	<p><対処法> 追加 「15分から」を削除</p> <p>原則として団体の場合は、搭乗手続き締め切り時刻は、出発予定時刻の30分前です。お客様を待てるのはこの時間が限度となりますので、この時間まで待ってもお客様が現れない場合には、団体削除 <u>チェックインカウンター</u>で不乗者氏名を伝え、搭乗券を返却し、団体搭乗証明書に減員証明を受けます。</p> <p>追加 <u>個札での発券の場合は、不乗の旨を伝え座席を返却します。</u></p>
P.113	<p>9. 機内</p> <p>全員が着席していることを確認した後、追加 「お客様に座席番号を案内し・・・何かあった場合に備えてもらいます」を削除 乗務員達の仕事の妨げとなります</p>
P.114	<p>10. 到着・集合 「より先に」を変更 追加</p> <p>添乗員はお客様と<u>一緒に</u>ロビーへ進み、バスガイドを捜します。添乗員が先に出る場合は、お客様には到着後、流れに沿って到着ロビーまでお進みいただくように事前に案内しておきます。委託手荷物のあるお客様は手荷物受け取り所（ターンテーブル）で荷物を受け取るように案内し、受け取り忘れのないようにします。お客様にはバスへ移動する前にトイレを済ませていただきます。</p> <p style="text-align: right;">「刃物類を預けている場合は・・・」を削除</p>

改訂箇所 ()は前教本のページ番号	改訂内容
P.114 復路	<p>(2) 空港到着 団体削除</p> <p>空港に到着したら、<u>チェックインカウンター</u>にお客様を誘導し、速やかにチェックインを済ませます。出発まで時間がある場合には再集合とし、再集合までの時間を最後の買い物などの時間に当てるとよいでしょう。</p>
P.115 (4)到着・解散	<p>解散後、ツアー終了の報告を必要とされている場合は、旅行会社と所属派遣会社に<u>報告</u>を入れます。 追加</p>
P.118	<p>1. 受付の準備</p> <p>添乗員はお客様集合時刻の約1時間前にはスタンバイし、受付の準備をします。受付開始前に次の点を確認しておきましょう。</p> <p><確認項目> 団体削除</p> <p>① <u>改札の場所と改札開始時刻</u></p>
P.119	<p>☆ 団体乗車券 (回券)</p> <p>団体の切符は、旅客全員分の運賃 (乗車券) と料金 (特急券、寝台券、指定席券、グリーン券、急行券など) の両方をまとめ、1枚で発行されます。これを「団体乗車券」(回券) といいます。自動発券された回券には座席が記された別紙が添付されています。回券は、ツアー終了後、精算時に旅行会社に返却します。 フォーマットから文言を変更</p> <p>団体乗車券 (イメージ)</p> <div data-bbox="507 860 1058 1111" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>団体乗車券 (A小口販売促進) 期別: -- 8J1234 様一行 47名</p> <p>名古屋 → 名古屋</p> <p>旅行出発日: 11月 2日発 行程: 領収額内訳: 別紙 領収額: ¥ .10.27 発行 整理#: 3053-11-1234 0000-00000-00000 (3-夕) (38)</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; position: absolute; right: 10px; top: 50%; transform: translateY(-50%);">55754-820</p> </div> <p style="text-align: right;">乗車券内容変更</p>
P.120-121 団体別紙 図を変更 拡大図末尾別添	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="555 1144 724 1720"> <p style="text-align: center;">図を変更</p> <p>団体乗車券・別紙 (表)</p>  </div> <div data-bbox="742 1144 895 1720"> <p style="text-align: center;">図を変更</p> <p>団体乗車券・別紙 (裏)</p>  </div> </div>
P.122	<p>4. 団体改札・乗車 「団体」を削除</p> <p>団体乗車券 (回券) を提示し、指示された<u>改札口</u>を通ります。お客様の歩調に</p>
P.123 【途中乗車のお客様がいる場合】	<p>席に案内します。</p> <p>基本的には、途中乗車するための入場券代はお客様負担となります。</p>
P.123	<p>5. 列車内</p> <p>全員が指定された席についているか確認します。<u>車内検札がある列車の場合は</u> 追加</p>

改訂箇所 ()は前教本のページ番号	改訂内容
P.141	<ul style="list-style-type: none"> ・北半球の国々：3月上旬ないし下旬～10月下旬または11月上旬 修正 ・南半球の国々：10月下旬～3月
P.155	『<予約の再確認:リコンファーマーセッション Reconfirmation>』の項目を削除
P.160	1. 搭乗手続 (チェックイン) 冒頭の団体チェックインの表記を削除 お客様自身のチェックインは、受付の後で各自航空会社のカウンターに並んで
P.160(160-161)	『(2)グループチェックインの場合』の項目を削除
P.161(162)	『(2)シート・アサイン(Seat Assignment)-グループチェックインの場合』の項目を削除
P.162(162~163)	(2) 航空会社へのチェックイン方法の説明 追加 必要な確認が終わったら、お客様に航空券 (e チケット控え) をお渡しし、その後の航空会社へのチェックインの要領について説明します。お客様個人が航空会社のカウンターに行って各自チェックインをするので、手続がスムーズにできるようにお客様に次のような案内をしておきます。また、自動チェックイン機を利用してチェックインさせる航空会社も増えてきている (海外の空港 文言変更)
P.162(162~163)	(3) 荷物の預かり「グループチェックインの場合」削除 ・委託手荷物は航空会社のスタッフが旅客から直接預かり、目的地と便名の記された荷札 (バゲッジタグ) を付けるとともに、荷物を預かった証拠にその半券 (クレームタグ) を旅客に渡します。 ところが、グループチェックインの場合ですと、あらかじめ人数分の..... 以下 9 行削除 一部の航空会社では、自動手荷物預機を利用する場合があります。 説明追加
P.163	『(4)最終人員報告(ファイナル報告)-グループチェックインの場合』の項目を削除
P.165	4. 再集合 国際線の場合は出国審査がありますので、時間に余裕をもって再集合し、搭乗するまでの流れを要領よく伝えます。
P.194	(1) 確認業務 「① 航空会社へ航空機の予約の再確認 (リコンファーム)」を削除 ① 必要に応じて現地手配の確認 —— ホテル、ガイド、アシスタント、バス会社、レストラン など ② 現地オペレーター会社にてオプションツアーの精算
P.199(199~200)	「4.トラベラーズチェックとクレジットカード」の説明を削除
P.202	【免税制度の例】 <EU 圏外> イギリスの欄を削除 (VAT 還付廃止のため)
P.203	(2) EU 諸国以外の国々の免税手続イギリスを削除 スイス、ノルウェー、トルコにも上記のような免税制度があります。それぞれその国を出国する際に税関にて手続を行います。
P.243	その他、スモークサーモン等の海産物、バター・チーズ等の乳製品 (個人消費用途で 10kg 以内のもの) は検疫の対象外となっています。 カッコ内説明追加

改訂箇所 ()は前教本のページ番号	改訂内容																					
P.249	<p style="text-align: center;">【免 税 範 囲】 文言変更 (入国者1人当たり)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 20%;">品 名</th> <th style="width: 20%;">数量又は価格</th> <th style="width: 50%;">備 考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>酒 類</td> <td>3本</td> <td>1本 760ml 程度のもの。</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">こほした</td> <td>「紙巻たばこ」 のみの場合</td> <td>200本</td> <td rowspan="2">①外国製・日本製および居住者・非居住者の区別はありません。 ②加熱式たばこの場合は、個装等10箱（1箱あたりの数量は、紙巻きたばこ20本相当量）</td> </tr> <tr> <td>「葉巻たばこ」 のみの場合</td> <td>50本</td> </tr> <tr> <td>その他の場合</td> <td>250g</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>香 水</td> <td>2オンス</td> <td>1オンスは約28ml (オーデコロン、オードトワレは含めない)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; color: red;">追加</p>		品 名	数量又は価格	備 考		酒 類	3本	1本 760ml 程度のもの。	こほした	「紙巻たばこ」 のみの場合	200本	①外国製・日本製および居住者・非居住者の区別はありません。 ②加熱式たばこの場合は、個装等10箱（1箱あたりの数量は、紙巻きたばこ20本相当量）	「葉巻たばこ」 のみの場合	50本	その他の場合	250g			香 水	2オンス	1オンスは約28ml (オーデコロン、オードトワレは含めない)
	品 名	数量又は価格	備 考																			
	酒 類	3本	1本 760ml 程度のもの。																			
こほした	「紙巻たばこ」 のみの場合	200本	①外国製・日本製および居住者・非居住者の区別はありません。 ②加熱式たばこの場合は、個装等10箱（1箱あたりの数量は、紙巻きたばこ20本相当量）																			
	「葉巻たばこ」 のみの場合	50本																				
	その他の場合	250g																				
	香 水	2オンス	1オンスは約28ml (オーデコロン、オードトワレは含めない)																			
P.270～271	「②トラベラーズチェックの紛失・盗難」の説明を削除																					
P.270(271)	<p>② その他の紛失・盗難 番号変更り上がり</p> <p>(1) 明らかに盗難とわかる場合以外は、置き忘れ、入れ忘れなど本人の勘違いもあるのでまず捜索をします。</p> <p>(2) 所轄の警察で盗難届出証明書を取得します。</p> <p>(3) 任意で旅行の傷害保険に加入していれば帰国後保険会社に連絡を入れ、保険請求の手続きをおこないます。.....トラベラーズチェックを削除</p> <p>* 現金、.....有価証券などは保険の対象となりません。また、盗難ではなく忘れ物紛失も保険の対象とはなりません。</p>																					
P.284	「XIV 海外旅行保険(海外旅行傷害保険)」 カッコ書き削除																					

