

ツアーコンダクター

「職業能力強化ツール」活用ガイド

まず最初に、このガイドをお読みください

ツアーコンダクター「職業能力強化ツール」とは

ツアーコンダクター「職業能力強化ツール」とは、日本添乗サービス協会が、厚生労働省ならびに雇用・能力開発機構からの委託を受けて、ツアーコンダクターのやる気を引き出し、添乗業務のレベルアップを図っていくことを目的に開発したものです。

このポケットには、別冊資料1～4と付属CDが収録されています。

| 別冊資料の内容 | ツールの名称 | 内容 |
|--|---|--|
| 職業能力強化ツール | <別冊資料 1> 職業能力一覧表 | ツアーコンダクターに求められる職業能力を一覧表にしました。それぞれの能力は、「基本レベル」「応用レベル」「模範レベル」の三段階で記述してあります。この一覧表に照らして、現状の力量がどのレベルにあるのかをチェックしてもらう基礎ツールです |
| | <別冊資料 2> 職業能力チェック表 ① ツアーコンダクター用 ② 面接者用 | 別冊資料1の「職業能力一覧表」をもとに、個人別にツアーコンダクターの現状の力量をチェックするシートです。ツアーコンダクターが自己チェックするための「ツアーコンダクター用」と、面接者が当人をチェックするための「面接者用」の2種類があります |
| 活用に 向けた 支援 ツール 職業能力強化ツールの導入・ | <別冊資料 3> 育成面接の手引 (面接者用) | 面接者が、ツアーコンダクターの効果的な育成面接を行うための心構えや、具体的な進め方および留意点について整理しています |
| | <別冊資料 4> 面接の手引 (ツアーコンダクター用) | ツアーコンダクターが、職業能力の自己チェックおよび面接に臨む際の心構えや、具体的な進め方および留意点を整理しています |
| 附 属 | CD | 別冊資料1～4がCDに収録されています。別冊資料1の「職業能力一覧表」および2の「職業能力チェック表」はエクセルで作成されているので、自社での改良が必要な際は、各社ごとに手を加えることができます |

注) 育成面接を実施する場合、対象となるツアーコンダクターに対して、事前に「別冊資料1：職業能力一覧表」「別冊資料2：職業能力チェック表(ツアーコンダクター用)」「別冊資料4：面接の手引」を送付する必要があります。このやりとりを簡略化するために、これらの資料はTCSAのホームページからダウンロードできるようになっています。

- 「ツアーコンダクターとのコミュニケーションがうまくとれない」
- 「定期的に面接を実施しているが、単なる日当改定を告げるための場面になっている」
- 「ツアーコンダクターのやる気を引き出したり、レベルアップへの取り組みがうまくできていない」
- 「効果的な面接の進め方や、面接者に求められる心構え、留意点が分からない」

このような声は、派遣元からよく聞かれるものです。日本添乗サービス協会では、こうした声を受け、職業能力強化ツールを「面接場面で有効活用する」ことに焦点を当てて、「育成面接の手引(面接者用)」と「面接の手引き(ツアーコンダクター用)」を作成しました。別冊資料を参照しながら、是非ご一読ください。ツアーコンダクター「職業能力強化ツール」がどのような考え方で設計されているのか、導入・活用に向けて、どのようなことに留意しながら進めれば良いのかがご理解いただけるものと思います。

以下は、職業能力強化ツールの導入に向けて、よくある質問をまとめたものです。参考にしてみてください。

「登録しているTCが多数。全員に面接をするのは難しい」という場合は・・・?

「育成面接の有用性は分かるが、登録しているツアーコンダクターが多すぎて、全員には対応できない」「面接は実施していないから、当社には馴染まない」という派遣元もあると思います。本来であれば、登録しているツアーコンダクター全員に実施してほしいところですが、現実的にムリであれば、面接の対象者を焦点化するという方法もあります。例えば、「登録して丸3年が経過したTCを対象に実施する」「年間の添乗日数が(例えば)150日以上 of TCを対象にする」「最近、ミスが目立つTCに対して面接を実施してみる」などといった考え方です。

「現状、当社では運用するのは難しいから、導入は止めよう」とあきらめてしまうのではなく、できる範囲からチャレンジしてみてもはどうでしょうか。まずは取り組みを始めてみるのが重要です。

「この手引書に書かれているような育成面接ができるか自信がない」という場合は・・・?

別冊資料3の『育成面接の手引(面接者用)』を読み進めていくうちに、「果たして、この手引書に書かれているような育成面接が進められるのだろうか」という不安を持たれる事業所も、少なからずあるのではないかと思います。

『育成面接の手引(面接者用)』は、「育成面接のあるべき姿は何か」という視点で詳細に書かれています。ですから、「ここまでやらなくてはいけないのか・・・」と尻込みしてしまうのかもしれませんが。

しかし、できることから「チャレンジしてみる」という発想が重要です。「この部分は、少しやり方を変えてみよう」「この部分は、ちょっとだけ割愛して進めてみよう」ということも「あり」です。あまり難しく考えずに、まずは挑戦してみましょう。

「職業能力強化ツール」を自社なりに改良したい場合は・・・?

「職業能力強化ツール」は、もちろんそのまま使うことができます。業界の標準として「あるべきツアーコンダクター像とは」ということを共通認識にしたいという趣旨で作成しているからです。

とはいえ、「自社なりに改良したい」という事業所もあるでしょう。より自社にあったツールとして活用できるように、手を加えることも可能です。その場合のポイントは、次のようなことが考えられます。

① 職業能力の各項目の改良

自社向けに職業能力の項目を加えたり削除したりする場合は、自社として「ツアーコンダクターにどのようなことを期待するか」「どのようなツアーコンダクターを目指してほしいか」という理念や考え方に照らして検討してください。

② 職業能力の項目に対応した能力の中身の検討

各職業能力に対応した能力の中身は、より自社に合った表現に変えたり、自社の考え方に合わせて、追加や削除を検討しても良いでしょう。

その際、「基本レベル」「応用レベル」「模範レベル」のレベル設定が逆転してしまったら、整合性がとれなくなってしまうことがないように留意してください。

面接以外に「職業能力強化ツール」の活用方法は・・・?

「職業能力強化ツール」は、派遣元が自社のツアーコンダクターを「育成面接する」ということを想定して作られています。実は「ツアーコンダクターの自己研鑽用」としても活用できます。

日本添乗サービス協会では、この「職業能力強化ツール」を活用して、実際にツアーコンダクターの方々に、自身の職業能力の自己チェックをしてもらいました。すると、次のような多くの声をいただきました。

- ・自分の強みや弱みが分かった
- ・仕事の振り返りができるとても良いツール。定期的に自己点検したい
- ・ツアーコンダクターとしてのあるべき姿が分かった。今後の自分の目標設定に役立てたい
- ・クレームをもらったとき、このツールを活用して、何ができていなかったのかを振り返ってみたい

例えば1年に1回など、定期的に自社のツアーコンダクターにツール一式を配布し、自己チェックをしてもらうという活用方法も考えられます。

ツアーコンダクターの自己研鑽用として、このツールを活用したい場合は、必要資料をTCSAホームページのトップページからダウンロードできます(トップページ上の「ツアーコンダクター職業能力強化ツール」から「自分のレベルを自己チェックしたいツアーコンダクターの方」をクリック)。