Tour Conducting Service Association in Japan

TCSA NEWS

TCSA
(社)日本添乗サービス協会
2009.4.28
Vol.68

OPINION TCSA 事務局長退任にあたって

旅行会社から協会に転職して8年が経過した。旅行会社の営業職担当時、添乗は基幹業務であり、理解しているつもりであったが、社員添乗として抱くイメージと、現在協会が直面している添乗を専業とする派遣添乗員の実像とは「月とすっぽん」くらいの違いがあることに気づくのに、そう期日を要しなかった。協会が設立以来理念として掲げている「添乗員の社会的地位の向上」も、昨今の労働環境の悪化や応募者減少を目の当たりにする度に、業界団体としての非力さ、限界を感じる後半数年であった。着任直後に勃発した9.11の後遺や現在直面する「派遣＝非正規労働者」という就労形態の逆境などにより優秀な添乗員が現場から去っていく現状は、今後旅行業界にとって取り返しのつかない大きな損失になることを憂慮する。

添乗は旅の総仕上げであり、旅行商品の付加価値を高める重要な役目であることは、業界に籍を置く人ならば充分理解していることである。しかしその役目を担う、特に若者にとって魅力の無い職業にしてしまった責任はどこにあるのであろうか。

雇用主として派遣会社の責任遂行に期待

募集型企画旅行の9割以上を派遣添乗員が占める現状で、彼らの雇用主である派遣会社は、常用雇用型でなく登録型の雇用形態にやや甘えがあり、法解釈や派遣先への転嫁で雇用主自身の責任を放棄している面はないだろうか。季節波動等の要因から登録型にならざるをえない面も充分あるが、常用型ならば当然負うべき義務や責任が曖昧になっていて、派遣先のみならず派遣元にも大変都合の良い雇用形態であることを甘受してきたのではないだろうか。会員各社でも真剣に所属添乗員の安定的生活の保障を実践している経営者は存在するが、派遣業という人が財産の重要性に真摯に取組んでいるとは思い難いケースに直面することも少なからずあった。

今後、協会と連携を取り、職員の安定雇用に向けて自ら汗と知恵を出す時が既に目の前に迫っている。

旅行会社も添乗員の抜本的見直しを

一方派遣先の旅行会社では、派遣社員を受け入れているという認識にたつ経営者、担当者がどれほどいるか疑問である。従来の社員添乗と派遣添乗員の立場の違いを混同している場合が決して少なくない。派遣添乗員の経費は人件費であるにもかかわらず、旅行商品の仕入原価と同様の感覚で安いほど良いという観点で考えている事例は未だ多く見られる。さらに、営業的観点から滅私奉公のように何でもやります、という社員添乗の悪習(?)をそのまま派遣添乗員に求め、本来旅行会社がやるべき業務を現場の添乗員に無理強いしていることもある。これらが現状の労働問題を惹起した一因ではないだろうか。派遣先旅行会社の窓口責任者で、労基法、労働者派遣法、安全衛生法などに一度でも目を通した人がどれだけいるのか甚だ心もとない実情である。

添乗のプロとして一層の自覚を

派遣という労働形態は、現在の我が国において使用者側に雇用の調節弁として便利であり、労働者側にとって一面では不利な制度となっている。添乗が政令で定める26業種の一つに認定されたのも、本来専門性のある業種として認められたものであったが、ツアー形態が変遷し、大量造成、販売、メディア商品などの台頭により大きくその存在価値が変革してきたこともある。

添乗という業務は人と接することが好きで、創造力を有する人にとっては大変やり甲斐のある魅力的な職業であるはずである。

良質の添乗サービスは一定の対価がかかることを旅行者に認識させることへの啓蒙が旅行会社の役目であり、派遣会社も被害者意識を払拭し、良きパートナーとして旅行会社と対等に対峙していける時代が早く来ることを切望すると共に、添乗を専業とする人たちも適正な報酬を得ることによって、お客様に満足していただけるようプロとしてのスキルアップを図り、自己研鑽に努めてもらいたいと心から望んでいる。

前TCSA理事・事務局長
鈴木　毅氏

CONTENTS

OPINON ―――― 1
TCSA事務局長退任にあたって
前 TCSA 理事・事務局長　鈴木　毅氏
特集 ―――― 2
雇用高度化推進事業を終えて
－今後の課題と取り組み－
TCSA新役員
TOP INTERVIEW ―――― 4
株式会社日本旅行　代表取締役社長
丸尾　和明氏をお訪ねして
TCSA REPORT ―――― 6
“添乗サービス業雇用高度化ツール活用セミナー”と
“添乗員労働問題勉強会”を全国5カ所で開催
TCSA REPORT ―――― 7
TCSA開発の“世界遺産eラーニング講座”
本格始動開始！！
2000日添乗員のコツコツ奮闘記 ㊱
TCSA だより ―――― 8
平成20年度“関東運輸局長表彰(観光従事者功労)”を岩間さんが受賞！！
TCSA事務局長の交代　会員動向　編集後記

特集！
雇用高度化推進事業を終えて
―今後の課題と取り組み―

平成18年度から3カ年事業として厚生労働省から（財）産業雇用安定センター、（独）雇用・能力開発機構を経由して受託した「添乗サービス業産業雇用高度化推進事業」が平成21年3月末に終了しました。

この事業を通して協会では、添乗を専門職とする人たちのモチベーション向上と職業能力の開発に初めて本格的に取り組みました。会員会社・業界有識者・学識経験者等10名で構成される「高度化推進委員会」のもとに2部会を設置し、プロフェッショナルを目指すツアーコンダクターの成長レベル別の職業能力を抽出し、自己点検ができる「職業能力強化ツール」ができ上がりました。

このツールを派遣会社の担当者がツアーコンダクターとの育成面接をする時に充分活用できるように下記のような5点の資料をセットにしたキットもでき上がりました。ぜひ、ご活用ください。

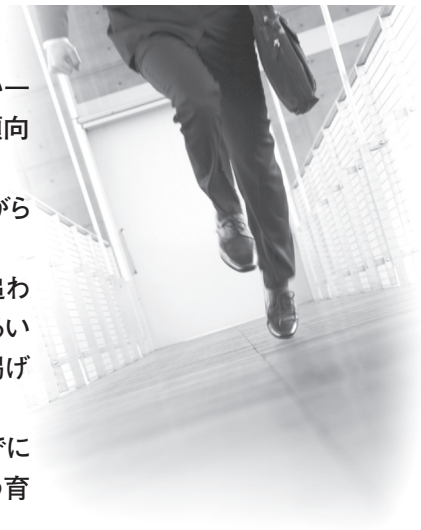
	ツールの名称	内　容
職業能力強化ツール	1.職業能力一覧表	ツアーコンダクターに求められる職業能力を一覧表にしました。それぞれの能力は、「基本レベル」、「応用レベル」、「模範レベル」の三段階で記述してあります。 この一覧表に照らして、現状の力量がどのレベルにあるのかをチェックしてもらう基礎ツールです
	2.職業能力チェック表 ①ツアーコンダクター用 ②面接者用	1の「職業能力一覧表」をもとに、個人別にツアーコンダクターの現状の力量をチェックするシートです。ツアーコンダクターが自己チェックするための「ツアーコンダクター用」と、面接者が当人をチェックするための「面接者用」の2種類があります
職業能力強化ツールの導入・活用に向けた支援ツール	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。
	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。
付　属	5.CD	資料1～4がCDに収録されています。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。

職業能力一覧表が小冊子に!

同ツールの開発課程で、何人かの現役のツアーコンダクターとの面接の際に「ツアーコンダクターに求められる職業能力チェックリスト」を使っていただいたところ、実際に面接を行った派遣会社の担当者と当該のツアーコンダクター双方から「非常に役立った」、「今後何を目指して努力していったら良いかが自分でも解り目標が持てる」と非常に高い評価を得ました。そこでTCSAではこの職業能力をいつでもどこでも自己点検できるよう手帳サイズの小冊子を作成し、会員会社に所属する全ツアーコンダクターに配布することにしました。

自分の仕事ぶりがどうだったかを振り返り、自分の職業能力がどのくらいレベルアップしたかをチェックするツールにしてください。

今後の取り組み



<ツアーコンダクターのキャリアビジョンの策定>

添乗経験日数や本数でランクが上がっていく仕組みをとっている派遣会社が多い一方、旅行会社はお客様のアンケートポイントの高さでツアーコンダクターを評価する傾向があります。

旅程管理主任者資格を取得し実際に添乗を始め、現場で様々な壁にぶつかりながら試行錯誤を繰り返し成長していくツアーコンダクターがほとんどと聞いています。

TCSAでは、不安定な就業状況、先が見えない不安を抱えながら日々の業務に追われるツアーコンダクターに具体的な成長レベルを示し、何に向かって努力すれば明るい将来が待っているかが期待できるキャリアビジョンの策定を、今年度の事業計画に掲げています。

実際に添乗6,000日を超えるこの道一筋で頑張ってきたツアーコンダクターがすでに何人も表彰されています。TCSAとして、先人に続く優秀なプロフェッショナルをどう育成していくかが最大の課題です。

<お客様アンケートの改善提案>

雇用高度化推進事業の一環で行った現役ツアーコンダクターへのアンケートの中で、お客様アンケートについての調査を行いました。1,820名から回答の結果、下記の点が浮き彫りになりました。

旅行参加者のアンケート中に、ホテル・レストラン等と並べツアーコンダクターについても5段階で評価してもらう方式をとっている旅行会社が多いのですが、ホテル・レストランなどハードウェアと同様に点数を付けられることによってツアーコンダクターのモチベーションをかなり下げているという事実がツアーコンダクターへのヒアリングの結果、判明しました。また旅行会社によってアンケートの活用の仕方もまちまちであることも解りました。

TCSAでは、アンケート調査の目的にかなったやり方を研究し、個々の旅行会社に提案していきたいと考えています。

平成21年度・22年度の新役員が決定しました

3月18日に開催された第23回通常総会およびその後の理事会で、平成21年度・22年度の新役員が承認され新しい体制がスタートしました。また、本年度からTCSAの各委員会の委員長は理事（運営幹事会委員）が務めることになり、会員会社の総意を反映した委員会運営を行っていくことになります。

会長	山田　隆英	元海上保安庁長官・OTOA理事	再任
専務理事	三橋　滋子	(株)TEI代表取締役社長・JATA・ANTA理事	再任
理事	古木康太郎	(株)グローバルユースビューロー代表取締役会長・JATA副会長	再任
	木村　茂男	(社)全国旅行業協会副会長（会長代行）	再任
	中西　康夫	(株)フォーラムジャパン代表取締役社長	再任
	清水　哲朗	(株)旅行綜研代表取締役社長	再任
	竹内　一修	(株)エコールインターナショナル代表取締役社長	再任
	安達　要吉	(社)日本海外ツアーオペレーター協会会長	新任
	北島　文幸	(株)JTBワールドバケーションズ代表取締役社長	新任
	馬場　義和	(株)ツーリストエキスパーツ代表取締役社長	新任
	西尾　隆	(株)阪急トラベルサポート代表取締役社長	新任
	番場　実	(社)日本添乗サービス協会事務局長	新任
監事	前沢　永壽	マエサワ税理士法人理事長・税理士	再任
	藤渕　平和	(株)エスティーエス代表取締役社長	再任

TOP INTERVIEW トップ・インタビュー

第55回ゲスト

株式会社日本旅行
代表取締役社長 **丸尾　和明**氏

昨年7月にJR西日本代表取締役副社長から日本旅行社長に就任された丸尾和明社長を新橋駅前ビル本社にお訪ねしました。

●　●　●

三橋専務理事（以下三橋）　ご就任直後に発生した金融危機による景気悪化の中、9ヵ月を経ましたが、どのように舵をとっていかれるのかお聞かせいただけますか。

キーワードは“選択と集中”と“3つのS”

丸尾社長（以下丸尾）　今回の景気の大幅後退は、先進国だけでなく新興国も含め世界規模のものであること、そして何よりも速度が非常に速いということが、これまでとは大きく異なっています。こうしたことを踏まえ、当社は「3つのS」、即ち「Speed、Soft、Smile」をキーワードに、この経営環境を乗り切っていきたいと考えています。先ず「Speed」は、最新のトレンドをいち早く商品化していくことや、お客様へのレスポンスを早くするといったスピード感をもった対応をすることです。「Soft」は、今までの概念に捉われず柔軟性を持って考えて行動すること。そして最後の「Smile」は、こういう時期だからこそ笑顔で元気に明るく対応することです。「3つのS」をキーワードに、お客様目線に立ち、変化するお客様のニーズを素早くキャッチして商品につなげていくということが今こそ必要と考えています。

また、中期経営計画では「選択と集中」をキーワードとしています。成長分野「インターネット販売、BTM（ビジネス・トラベル・マネジメント）、インバウンド」への経営資源のシフトはもとより、基幹分野「セールス、店頭販売、提携販売」においても、時代の変化、経済構造・産業構造の変化を踏まえて「選択と集中」を加速化することにより、厳しい状況を乗り切りたいと考えております。

三橋　企業ビジョンに「トラベル・バリュー・クリエイター」を掲げていらっしゃいますが、具体的にはどのような戦略で進めていらっしゃるのですか。

丸尾　世界規模の景気後退と個人消費の低迷等、今はまさに「氷河期」といえる状況ですが、こういった状況下でも、価値ある商品を提供し続けることが大事だと考えています。お客様の旅への欲求は根強いものがあります。燃油サーチャージが引き下げられ、また、定額給付金の給付や高速道路の値下げ等の「フォローの風」を敏感に捉え、価値ある商品をいち早く提供することが必要です。お客様の目線に立った価値ある商品を常に出し続けることが重要です。また、新たな価値を創造するという観点からは、様々な切り口から商品を作る必要があります。例えば「環境」、「健康」、「ペット」等、お客様のニーズに対応した価値ある商品をそれぞれ違った切り口のテーマで造成を図ってこそ、お客様に選択していただけるのです。

三橋　お客様目線に立った商品作りは具体的にはどのようになさるのですか。

丸尾　商品造成は国内・海外それぞれ、当社の造成担当箇所で行っていますが、常に「お客様の声」を吸い上げて商品に反映するようにしています。お客様と直に接してその生の声を聞いているのは店頭スタッフです。そのスタッフ（販売側）と、造成担当箇所（製造側）が意見交換する会議（製販合同会議）を定期的に開催し、お客様のニーズに合った商品作りに努めています。また、「お客様アンケート」も実施しており、その結果も重視して商品作りに反映しています。

三橋　TiSとの統合により、日本旅行は西日本が強いというイメージがございますが。

丸尾　ディスカバーウエスト商品を始め、JR西日本とのタイアップ、キャンペーン商品に力を入れていますが、それだけにこだわらず、北海道キャンペーンの実施など、バランスよく商品展開を行っています。

三橋　2008年11月に、新宿に「ヨーロッパプラザ」をオープンされたのはどのようなお考えからですか。

現役ツアーコンダクターの経験を活かした店づくりと人材育成

丸尾　現在の店舗には「専門性」が必要だと考えています。旅行商品はインターネットでも購入できますが、お客様の細やかな要望に対応できるようにするには店舗の専門店化が必要です。また、当社「マッハ」、「ベストツアー」全商品のうち約25%が添乗員同行のツアーですが、このうちの実に約96%を占めているのがヨーロッパ方面です。この当社の強みであり、重要なヨーロッパについて、その素晴らしさをお客様によりよく知っていただくためにヨーロッパ専門支店として設立しました。現職の添乗員が常駐していることが最大の売りです。現地を知り尽くしている添乗員だからこそ、お客様に対してホテルや食事等のきめ細かなご案内ができます。これが功を奏して、売り上げも順調に伸びています。

三橋　それはまさに、私たちが目指している理想の姿かと思います。添乗員の経験を有効に活用していただくことは協会が理想としていることでございます。お客様と現地（観光地）のことを一番よく知っているのが添乗員であり、その価値を充分活かしていただいています。是非これを成功のモデルケースとし

て拡げていっていただけますでしょうか。

丸尾　この「ヨーロッパプラザ」のスタイルは成果を見極めたうえで、将来、拡大も検討していこうと考えています。

三橋　社長は常に「人材育成」の重要性を唱えられていらっしゃいますが、その点はいかがでしょうか。

丸尾　旅行業は「人の力」に頼るところが非常に大きいと思います。社員一人ひとりが、フロントサービスにおける基本的な経験と対応力があるか、そして「旅」と「夢」を売ることができるかがキーポイントです。そのために当社では社員研修に力を入れておりますが、これまでのリーダークラスの研修に加え、入社3年目及び7年目研修を取り入れました。これは、該当社員に対して自分達の役割や座標軸をはっきりさせ、今後目指す方向性を明確にさせるためのものです。また、CS推進の観点から、2002年から店舗に対する「店頭クリニック」を実施しています。これはモニターとして覆面調査員が電話や対面で社員の基本動作等のチェックを行い、それを点数化して数値の低かった店舗に対して改善指導を実施するというものです。このような研修等を実施していくことが人材育成と併せ、CSの向上をも図り、お客様のリピーター増加につながっていくと考えています。

三橋　添乗員の役割とは何でしょうか。

丸尾　旅程管理といった当たり前の添乗業務のみならず、「旅の演出家」としての役割を持ちながら、さらにお客様が求める「安心」、「信頼」感を充足する役目も担っていると思います。また、初めて海外に行く人をリピーター化させるためにも添乗員の役割は大きいと思います。リピーター化させるためにはお客様に「非日常の世界」を提供し、「感動」を提供することが必要です。「愛」や「感動」は実体験しないとわかりません。テレビ等でいくら紹介しても添乗員の実体験談にはかないません。そういった意味において、添乗員の実体験と生の声を伝えることができるという点が「ヨーロッパプラザ」が成功した理由にもなっています。

三橋　当協会が中心となっている「ツアーコンダクターオブザイヤー」の賞をジャッツ関西さんが3年連続で受賞されておりますが、こちらについてはいかがでしょうか

丸尾　日頃裏方として頑張っている添乗員にスポットライトを当てていただいていることは非常に光栄なことです。幸いなことに当社グループのジャッツ関西の添乗員が3年連続で表彰され、本人達のモチベーション向上に大きく寄与していると思っています。また、この賞を毎年受賞できているということは、「お客様目線」の姿勢が充分にできているからだと認識しています。受賞した添乗員にはこれらを評価して、必ず「褒める」ようにしています。添乗員に限らず、一般社員においても同様です。お客様からお褒めのお手紙等を社長宛にいただくことがございますが、そういった際には必ずその社員を「褒める」ようにしています。そういった社内でのコミュニケーションは非常に重要です。私自身、ふらっと支店訪問し、お店の販売状況を支店スタッフに聞いて回るなどの、社内コミュニケーションを率先して行っています。

三橋　それは素晴らしいですね。確かに現場は情報の宝庫でございますから。ところで社長ご自身の心に残る旅についてお話いただけますか。

生まれて初めてのハワイ旅行

丸尾　昭和48年に初めての海外旅行をしました。当時のクイズ番組「アップダウンクイズ」で「10問正解者」が招待されるハワイ旅行でした。

三橋　まあ、それは貴重なご体験でいらっしゃいますね。そのクイズは大人気番組でしたが、結構難しい問題が多く、10問正解者は少なかったように記憶していますが…。

丸尾　1年間の正解者をまとめたグループ旅行でした。1ドルが360円の時代で、ハワイは憧れの地でした。オアフ島だけでなく、ハワイ島、カウアイ島にも泊まり、4泊6日の旅行だったと思います。山陰の湯村温泉育ちの私にとっては、感激することの多い忘れ得ぬ旅となりました。そういえば、米国西海岸に行くにも、途上ハワイで給油しなければならない時代でした。

三橋　DC-8全盛時代で、皆様お揃いの航空会社からのギブアウェイのバッグを肩から下げたいでたちが印象的でしたね。

丸尾　海外旅行の価値が非常に高い時代の初めての海外旅行であり、正直、カルチャーショックを感じ、大いに感動しました。

三橋　そういった感動の経験を活かしていらっしゃるのですね。最後に協会へのご要望等をお聞かせいただけますか。

丸尾　協会で添乗員の生の声を拾い上げて全体に伝えていくようにすれば、より求心力が高まるのではないかと思います。そして、添乗員に関する様々な問題について協会で全体的な基本方針を示していただき、それを基軸に、旅行会社と派遣会社とで話し合っていくような流れを作ればいいのではないでしょうか。また、研修等による人材教育により、引き続き優秀な人材を継続して輩出して頂きますようよろしくお願いいたします。

三橋　ありがとうございます。観光庁からの支援も受け、協会として今後、様々な研修を充実させていきたいと考えております。旅行会社の皆様も是非ご参加ください。本日は貴重なお話をありがとうございました。

●　●　●

厳しい環境下にあっても明るい予兆を感じる示唆に富んだお話が伺え、春の陽ざしのような暖かさを感じました。

“添乗サービス業雇用高度化ツール活用セミナー”と“添乗員労働問題勉強会”を全国5カ所で開催

2009年1月、2月、全会員会社を対象に「雇用高度化ツール活用セミナー」と「添乗員労働問題勉強会」の講習会を全国5カ所で開催しました。

この講習会は、厚生労働省より受託した、「添乗サービス業産業雇用高度化推進事業」の一環として開発した「添乗員職業能力強化ツール」の実施に向けて活用、普及を図ることおよび会員各社が直面する様々な労働法規上の問題点を抽出し、業界としての適正な対応方を勉強することを目的としたもので、100余名の参加がありました。

雇用高度化ツール活用セミナー

雇用高度化ツールは、添乗を専門職とする人達が自己の職業能力がどのレベルにあるかを把握して自己研鑽できると共に目標設定をし、派遣会社社員が所属員との面接に役立つ様式として、2年間に亘り業界で初めて開発されたツールです。

添乗員に求められる職業能力を洗い出し、それらを添乗成長レベル3段階に区分した「添乗員の職業能力一覧表」、これを基に添乗員自身が自己の添乗業務を振り返るチェックリスト、派遣会社責任者が添乗員との面接で使用する面接シートなど、大変活用しやすいものとなっています。

セミナーでは、ツールの設計から開発に携わってきて、昨年度現役添乗員、会員各社にトライアルを実施したシンクタンクの主任研究員が講師として解説。出席会員会社からも今後社内で広く活用していきたい、との声が多数聞かれました。

ツールは今回のセミナーでの意見を参考に若干修正し、4月中にはマニュアルなどと一緒に会員各社に配布する予定です。今後積極的な活用により添乗を専門職とする人達のレベルアップが図れることを期待します。

添乗員労働問題勉強会

派遣会社として整備が求められている登録型社員のための就業規則の作成や、派遣元として提出が義務付けられている書類の内容および簡素化など、派遣会社共通の労働法規上の問題に加えて、添乗派遣業界固有の事項である労基法に定められている始業・就業時間、休日労働、有給休暇、36協定などの実際上の運用方、さらに社会的問題にもなりつつある添乗労働時間に関する考え方、対応方等について共通の認識を持つこと、並びに関係法規に関する正確な理解を目的として勉強会を開催しました。

昨年7月に初めて東京で開催し、その後各地区からも開催の要望があったことから、今回も（社）日本人材派遣協会労働者派遣事業アドバイザーに講師を依頼しました。勉強会後半の質疑応答では、会員各社から添乗労働問題についての質問と活発な討議が為され、直面する課題の奥の深さと解決への困難さが浮彫りになりました。

今後TCSAでは本年度も同様に会員対象の勉強会を継続していくほか、派遣先である旅行会社担当者にも労働法規への理解を深めてもらう為、出席を呼びかけていくことを検討しています。

TCSA開発の“世界遺産eラーニング講座”本格始動開始！！

産業雇用高度化事業の一環としてTCSAが開発し、2008年から稼動を開始した“ツアーコンダクターになろう！添乗基礎eラーニング講座”に引き続き、この度現役ツアーコンダクターの方々のブラッシュアップ、専門知識の習得を目的として、我が国では初の“世界遺産eラーニング講座”のコンテンツが完成。4月初旬から本格始動しました。

講座の内容は、NPO法人・世界遺産アカデミーの全面協力を得て、旅行者にも大変関心の深い世界遺産にスポットを当て編集されています。

カリキュラムはツアーコンダクターとして直ぐに業務に役立てることができる内容であることは勿論のこと、世界遺産検定2級、3級の受験対策としても活用できるよう構築されています。また、講座修了者には検定講座受験料の割引も設定されています。

講座内容は各遺産カテゴリー別に10回のコースで編集されており、各回共、世界遺産検定講座においては2時間の座学で実施されています。受講中の質問事項については、専門家が迅速に回答する体制がとられています。

受講期間は2カ月。受講料金は12,425円（教材費、消費税込み）、教材（教本）不要の方は9,800円で、TCSAホームページから申し込みが可能です。

現役ツアーコンダクターをはじめ、世界遺産に興味のある方の積極的な受講をお待ちしています。

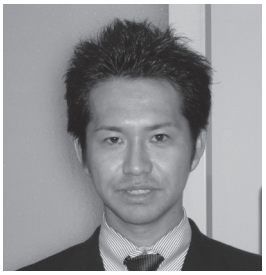
世界遺産eラーニング講座

講座内容：各遺産カテゴリー別に10回のコース
受講期間：2カ月
受講料金：12,425円（教材費、消費税込み）
教材（教本）不要の方は9,800円
申し込み：TCSAホームページ

コース内容
①世界遺産の概要
②日本の世界遺産
③地中海世界の文化遺産1
④地中海世界の文化遺産2
⑤宗教と世界遺産
⑥古代文明と世界遺産
⑦中世・近世の世界遺産
⑧特徴的な世界遺産
⑨自然遺産
⑩危機遺産及び実力診断テスト

2000日添乗員のコッコツ奮闘記

連載 ㊱



添乗員として日頃心がけている3つの信条

（株）近畿日本ツーリスト沖縄
阿部　哲哉さん
（平成20年度TCSA永年勤続表彰受賞）

2009年3月にTCSA永年勤続表彰をいただきました。お会いしたお客様、仕事のサポートをしてくれる会社スタッフ、関係機関の方々、同僚の添乗員、生活を支えてくれている家族、みなさんに感謝しています。

添乗中たくさんの楽しい思い出もありましたが、飛行機や船が欠航になったり、バスが故障したり、体調を崩されたお客様が入院したり、見学中に突然倒れ亡くなった悲しいこともありました。添乗は突然何が起こるかわからない仕事でもあります。

日頃私が添乗員として3つの心がけている事があります。

1つ目は何万円、何十万円と旅行代金を出して参加されているお客様に対して感謝の気持ちを忘れず丁寧にご案内することです。最近はツアーも複雑化しているのですが、人生の先輩であるお客様にも理解していただけるようわかりやすい言葉で説明すること。

2つ目は参加されたお客様の名前を早く覚えること。

3つ目は何か起きた時、常に沈着冷静に対応することを心がけています。

現在、私は沖縄が好きでこの土地に住んで11年になります。仕事のほとんどが本土からのツアーの現地受けをしていますが、四方八方をきれいな海に囲まれている沖縄には他府県と違った異国情緒あふれる雰囲気で、とても明るい気分になります。

添乗員として嬉しいことは、ご案内したお客様が最後に「今回楽しかったのでまた沖縄に来たいです」とおっしゃった時です。

これからまたたくさんのお客様とお会いする事と思いますが、那覇空港で笑顔で“メンソーレ”とお出迎えしたいと思います。そして“ありがとう”の感謝の気持ちをこれからも忘れず楽しい旅作りをしていきたいと思います。

TCSA だより

平成 20 年度 “関東運輸局長表彰（観光従事者功労）”を岩間さんが受賞！！

TCSA永年勤続表彰受賞の実績により協会が推薦した結果、平成20年度の観光従事功労者として関東運輸局長表彰にJTBワールドバケーションズ所属の岩間俊也さんが受賞されました。岩間さんは海外添乗一筋で、通算30年、添乗日数6,075日の大ベテランです。表彰式は昨年11月に横浜市開港記念会館で行われました。岩間さんは協会規程条件を超えたことから、本年度の“TCSA特別永年勤続功労表彰”も併せて受賞しました。おめでとうございます!!

TCSA 事務局長の交代

平成13年から8年間協会事務局を運営してきた第6代、**鈴木 毅**事務局長が3月末で退任し、後任に**番場 実**新事務局長が4月1日付けで就任いたしました。公益法人改革や添乗業務に関わる労働問題等大きな変革期を迎えているTCSAとして新体制の下、課題解決のために会員各社および関係各位のご協力を得て強力に推進していく所存です。今後共更なるご支援、ご協力をお願いいたします。

番場 実 新事務局長

会員動向

正会員

●代表者変更（順不同・敬称略・（　）内は前任者）

（株）JTBビジネスサポート九州
代表者　久重　和夫（高原　光義）

（株）ツーリストサービス北海道
代表者　馬場　義和（大川　慎一）

（株）阪急トラベルサポート
代表者　西尾　隆（中家　久年）

（株）ジャッツ
代表者　都築　英信（倉橋　市郎）

（株）近畿日本ツーリスト沖縄
代表者　木下　嘉美（泉　康男）

●住所変更

（株）エコールインターナショナル大阪支店
新住所　〒550-0044　大阪市西区靭本町1-5-15
第二富士ビル5階
新電話：06-6444-5699　FAX：06-6444-5737

（株）アームジャパン・プロジェクト
新住所　〒700-0903　岡山市北区幸町8-25
岡山エクセルビル4階
電話・FAX 変更無し

（株）オデッセイ
新住所　〒180-0004　東京都武蔵野市吉祥寺本町2-6-5
保谷ビル3階
電話・FAX 変更無し

賛助会員

●退会

学校法人駿河台南学園　駿台トラベル＆ホテル専門学校
エース損害保険（株）
大塚製薬（株）

●代表者変更（順不同・敬称略・（　）内は前任者）

（株）タビックスジャパン
代表者　高橋　敬（丸山　明比古）

（株）ジャルパック
代表者　大西　誠（高橋　哲夫）

ANA セールス（株）
代表者　浅川　修（四十物　実）

編集後記

昨秋以降の急激な円高傾向に伴い、旅行会社各社が足並みを揃えて“円高還元セール”と銘打ち、一斉に海外旅行の料金値下げに踏切っている。旅行需要の落ち込みに対処するための対応策とはいえ、値下げに直ぐ飛びつく安易さに釈然としない気持ちがある。旅行の重要な役目を担う添乗員の労働環境、処遇の悪化は業界周知の事実であり、人件費である派遣料金に適正な労働対価を求めても、期中の旅行代金変更は不可と一向に改善されない状況に矛盾を感じるのは私だけだろうか。(T･S)

社団法人　日本添乗サービス協会
〒105-0011 東京都港区芝公園2-11-17　朝井ビル 4 階
TEL(03)3432-6032・FAX(03)3431-8698
E-mail tcsa@tcsa.or.jp
URL http://www.tcsa.or.jp/