# **Tour Conducting Service Association in Japan**



(一社)日本添乗サービス協会 2017.10.16 Vol.92

# OPINION

# 訪日インバウンドの主役は誰だ

旅行業に身をおいて早37年、そのうち13年を欧州(仏 英蘭) に駐在、残りを日本でのインバウンド事業に携わっ て参りました。今回は訪日インバウンド視点から添乗サー ビスについての所見を述べさせて頂きます。

# 「第三の柱」訪日インバウンドを支える "ヒト" サービス

2016年の訪日外国人旅行者数は2404万人超え、そ の消費額は3兆7476億円に拡大しました。 震災以降の 5年間で急拡大した訪日インバウンドは国内旅行、海外 旅行に続く旅行業の第三の柱として成長を続けていま す。その成長スピードは観光産業を国の基幹産業にな らしめる大きなインパクトを産業界に与えています。

世界経済フォーラムの「旅行・ツーリズム競争力2017 年報告書」(136カ国・地域)では日本が9位から4位 に躍進しました。評価項目の中で特筆すべきは、前回 も今回も世界1位だった唯一の項目「顧客をどの程度大 切に扱っているか」であります。 私は日本人として非常 に誇らしく思います。「おもてなし」の精神がきっちりと評 価され、お客様に関わる全ての人的サービス"ヒト"が 世界一と評価されているのです。この評価の中で通訳ガ イドの役割が非常に大きな部分を占めているのは言うま でもありません。

旅行はメーカーが作る車や消費素材等の"モノ消費" ではなく、ホテルや食事、輸送手段を組み合わせた時 間の経過であり、それらを総合して"旅行"と呼び"コ ト消費"なのです。この目にみえない商品"旅行"の 価値評価を決定づける最も重要な要素が、お客様に寄 り添い旅行に同行する"通訳ガイド"であり"ヒト"なの です。彼らは現場でお客様に直接接し、感動や感謝と 言った心の付加価値を生み出しているのです。つまり訪 日インバウンド旅行の商品価値は"通訳ガイド"と言う"ヒ ト"によって決まると言っても過言ではありません。

# 日本ブランドの草の根大使

拡大する訪日インバウンドの課題の一つに "涌訳ガイド 不足"があります。資格保有者数は充分なのですが、 旅行会社で働ける人数の不足、力量のある通訳ガイドの 不足、特殊言語の不足などの様々な課題があります。 またその通訳ガイドを生業とするに足る潤沢で定期的な 仕事が限られているという現状もあります。これらの課題 解決の一環として来年から通訳案内士資格の業務独占 が廃止され名称独占となります。注意すべきは有象無象 が出てきて日本ブランドを棄損するような質の劣化が起こ らないようにすることだと思います。

あるベテランの通訳ガイドが添乗業務について以下のよ うに話してくれました。「大事な事は相手の願いを聞き取 り、それに寄り添うハート。語学力はあるに越したことは ないがハートあっての語学力。子連れのお客様ならべ ビーシッター役、ご老人や車いすなら介護役、時には 離婚や浮気、果ては家庭問題の相談相手。やり直しが 効かない仕事だからこそどんな役回りでも現場ではいつ も100%の力を出せるよう心がけている」。

旅行の主役はお客様であることは言うまでもありません。 しかしながら現場で名わき役を演じる通訳ガイドこそ訪日 インバウンドと言う旅行商品を最高のものに仕上げてくれ

る真の主役なのです。このよう な最高の "ヒト" サービスこそが 日本ファンを増やし、日本ブラ ンドを上げ、 延いては諸外国と の友好関係を深めさせ、世界 の平和に繋がるのだと思いま

仕事に対する素晴らしい姿勢を感じます。



(株) JTBゲローハ゛ルマーケティンク゛&トラヘ゛ル 代表取締役社長

# 座間久徳 氏

訪日インバウンドの主役は誰だ (株) JTBグローハ・ルマーケティングをトラ 代表取締役社長 座間 久徳氏

Tour Conductor of the Year 2017 受賞者によるパネルディスカッション 「より良い旅づくりのために」を開催

# TOP INTERVIEW-

読売新聞東京本社 常務取締役 · 調査研究本部長 南 砂 (みなみ まさご) 氏をお訪ねして

CONTENTS

# TCSA REPORT

「インバウンド業務入門」 テキスト完成しました!

#### TCSA REPORT

添乗あれこれ~添乗の現場から~第15回 2000日添乗員のコツコツ奮闘記59

#### TCSA だより-

中小企業団体助成金事業を活用して インバウンドスタッフの育成・広報事業を実施 会員動向 編集後記

# Tour Conductor of the Year 2017 受賞者による パネルディスカッション「より良い旅づくりのために」を開催

世界最大級の旅の祭典と言われた「ツーリズム EXPO ジャパン2017」が9月21日から24日まで、 東京ビッグサイトで開催された。今年の業界日には学生が入場できなかったため、会場は旅行 会社や会員会社の役職員で埋め尽くされた。

業界日とされていた9月22日16時45分より 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー20 17表彰式」を行い、引き続き17時より今 年初めての試みとして受賞者による「パネ ルディスカッション」を行った。「ベテラン添 乗員が語る―より良い旅作りもために―」を テーマとしたパネルディスカッションのモデ レーターをお引受け頂いた JTB 総合研究 所の髙松正人常務取締役は、4名の受賞 者からベテランならではの興味深い話を 多々引き出されていた。 旅行会社・会員 前列左から、稲垣美穂氏 (㈱J&Jヒューマンソリューションズ)、大矢千尋氏 (㈱読売旅行)、 会社の役職員、添乗員等約150名が出席 しメモを取る姿も見受けられた。



山田隆英実行委員長、中田啓司氏(㈱エイチ・アイ・エス)、岡崎篤子氏(㈱フォーラムジャパン)、 後列左から南砂氏(読売新聞東京本社常務取締役調査研究本部長)、 黒須卓氏(観光庁観光産業課参事官)、三橋滋子日本添乗サービス協会会長、 清水誠氏(中村学園大学短期大学部名誉教授)

今年グランプリ・国土交通大臣賞を受賞した中田啓司さんは、添乗歴22年間、3,900日、渡航先は143か国 というベテランだが、「添乗員は究極のサービス業」であり、旅行のプロとして恥じないために JATA エリアスペシャ



モデレーター((株)JTB 総合研究所 常務取締役 髙松正人氏)

リストとして全エリアの資格に加え、添乗 員能力資格認定1級、観光地理検定1 級等を取得し、現在はエイチ・アイ・ エスの「添乗デスク」でお客様やスタッ フのコンサルティングを行い、添乗員の 社会的地位の向上にも貢献している。 まず受賞の気持ちを聞かれ、添乗員は 上手くいってあたり前で、日頃あまり褒 められることのない裏方をつとめているの で、このような晴れ舞台での受賞は率 直に心から嬉しいと歓びにあふれた笑顔 で応えていた。

準グランプリとして観光庁長官賞を受賞した大矢千尋さんは、昨年のゴールデンウィークにバリ島からジャカルタ経由で帰国時、深夜のデンパサール空港の滑走路トラブルで延泊を余儀なくされた。ホテルチェックイン後も帰路便の交渉を行うも、大矢さんの添乗していた読売旅行のお客さまに加え、50名以上の日本人のFIT旅行者にも情報提供を行い無事に全員が帰国することができた。お客様全員から称賛されたのは言うまでもない。JATAの田川会長がよく口にされる「添乗力」をどのように発揮し、またそれを高める努力をどの様に行っているかについては、お客様の「ありがとう」「楽しかった」の言葉は疲れが吹き飛ぶほど嬉しいので、これらの言葉を糧に後輩の模範となり得る添乗を行っていきたいとの思いを熱く語った。

吉村作治委員長賞を受賞したフォーラムジャパンの岡崎篤子さんが海外添乗中に、母娘で参加のお母さまがホテルで急死された。旅行中に母親の逝去で動揺するお嬢さんに寄り添いながらも関係先との対応を的確に行ったことにより他のお客様はツアーを無事に継続することができた。また帰国後も現地に残った遺族と連絡を取り続け、心の支えとなったことから、後日主催旅行会社に遺族から感謝の言葉が届けられた。日頃から「お客様は身内として考えている」と心がけている岡崎さんは「人よりも10先を考え3つ先の行動をとる」を実践し、翌日のフリータイムはガイドにまかせ、遺族となったお客さまの心に名実共に寄り添うことができたと述べていた。

TCSA 会長賞を受賞した J&J ヒューマンソリューションズの稲垣美穂さんは、小学生の教育旅行を主に添乗を行い、19年間に3万5千人を超える子供たちの思い出を作ってきた。また昨年の小学6年生の教育旅行で日光東照宮添乗の時、それまで全く言葉を発していなかった脚に装具を付けた女子生徒が「お友達と一緒に行きたい」というのを聞いてその児童をおぶって石段を昇り「泣き龍」を見学させてあげた。"ガッキー塾"呼ばれている勉強会で、後輩の指導役も引受け、同僚・後輩から信望を集めている。また生命に係るようなアレルギー持ちの児童が多い昨今、添乗中の食材には細心の注意を払いメニューチェックを行っている、とのこと。宿泊先等で準備された食事の数だけでなく、グラスにひびが入っていないかまで目配りをする、との徹底さはまさにプロフェッショナルといえよう。幼い児童、高齢者やハンディキャップのある旅行者も安心して旅ができるようにフラットで利用しやすい施設の紹介、リニューアル情報の提供などに心がけ、ホスピタリティーに富んだ添乗員の印象が強く感じられた。

以上4名がパネリストとして登場したディスカッションのモデレーターをつとめていただいた髙松常務のスピード感あふれる運営により、1時間足らずのプログラムであったが、中身の濃い充実した楽しいパネルディスカッションであった。会場で回収したアンケートでも現役の添乗員から現場での具体的な話を直接聞けて興味深かった、といった声が多く寄せられていた。



4名のパネリスト(ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2017 受賞添乗員) (左から 中田啓司氏(株) エイチ・アイ・エス、大矢千尋氏(株) 読売旅行、 岡崎篤子氏(株) フォーラムジャパン、稲垣美穂氏(株) J&J ヒューマンソリューションズ)

# INTERVIEW

# トップ・インタビュー

第78回ゲスト

「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」の選考 委員をお引受け頂いている、読売新聞東京本社の

#### 三橋滋子会長(以下敬称略)

南砂常務取締役をお訪ねしました。

この度は常務取締役ご就任おめでとうございます。同性と して心からエールをお送りします。本日はプロ中のプロに、 しろうとがインタビューさせて頂くという大きなプレッシャーを 感じております。以前フランス政観の委員もなさっておられ た南さんの「観光」とのかかわりについてまず伺わせてい ただけますか。

# 観光政策学んだ10年

南 砂常務取締役・調査研究本部長(以下敬称略)

記者として観光に最も深く関わったのは、2003年から10 年余りお引き受けした「フランス観光国際アドバイザー委 員会」の委員です。観光立国フランスがさらに多くの観 光客を世界から誘うために各国に設けた委員会ですが、 この体験を通して私は観光政策というものを学ぶことができ ました。観光庁が発足した、2008年当時は日本人の旅 や休暇のありかたを取材したこともあり日本人がいかに2泊 3日以上の旅行をしないかを思い知ったことがあります。 そ う言う私自身も旅行は好きですが、そうそう長い旅行はで きません。振り返ってみると、3日以上の旅行は確かに稀 ですね。ゆとりがない、といえばその通りですが、なかな か実現できない。取材では、欧州やロシアにたびたび行 かせて頂きましたが、アメリカには一度も行っていないしア ジアもほとんど知りません。行き先は偏っています。

旅行業界はいま、多様な旅行商品が存在し、消費者 には選択肢が増えていると思います。一方で、価格面 で過当競争になっているのではと危惧しております。

三橋 南さんのプロフィールを拝見すると、日本医科大 の医学部をご卒業後、ベルギーに留学され国立ゲント 大で「移民の適応障害」という研究テーマに出会ったと のこと。ご帰国後、なぜ新聞社に入社されたのか疑問を 抱きますが・・・。

読売新聞東京本社 常務取締役・調査研究本部長 南 砂(みなみ まさご)氏

# 新聞記者は究極のジェネラリスト

南 日本の医学部を卒業して、すぐにベルギーに留学し ました。世界保健機関(WHO)に勤務する国際公務 員になることを希望していたためです。ベルギーは当時、 極めて安全な国で、留学するにあたり家族の理解も得や すかった。また、多言語国なので、英語だけでは不十 分な国際公務員を目指して学ぶ上で、最良の国である との確信もありました。国際公務員の夢は破れたものの、 おぼろげながら新しい進路の手がかりを見つけて留学から 帰国しました。1980年代前半、インドシナ難民がボートピー プルとして日本に多数渡ってこられ、その方々の調査や 精神的ケアを担当する仕事に出会いました。1983年に は当時の中曽根政権が外国人留学生を21世紀初頭ま でに10万人受け入れる政策を発表し、私は精神科医と して留学生の相談や異文化適応についての研究を志す ことになりました。その後30年以上になりますが、いまだに 留学生の相談はボランティアとして続けています。

読売新聞には1985年に入社しました。入社後は加速的 に情報化が進む社会ということに加え、健康や医療に対 する関心の高まりもあり、私のような立場の者が役に立つ 場があったのではないかと思っています。新聞社に長く勤 めることができたのは偏にそうした時代の追い風のおかげな のです。転職した直接のきっかけは、NHKのある番組のお 手伝いをした際、ディレクターが医師で、そういう生き方 もあるのだと知ったことでした。



入社後は医学を離れ、色々な分野を担当し、経験を積 ませていただきました。特に1980年代後半から、外務省 クラブ詰めをしていたのですが、統合に向かう欧州に深 い関心を持ち、在京のEC(現EU) 代表部にたびたび取 材していたところ、ECの招聘プログラムで現地研修を受ける機会に恵まれました。加盟国がわずか12か国という時代で、現在の巨大なEUからは想像もつかないほど隔世の感がありますが、その後、社会保障政策を担当するようになった時期も含め、今日に至るまで、この時の経験や人脈がかけがえのない財産になっています。読売は、他社に先駆けて1992年には医療分野を専門に取材するチームを編集局内に設け、私自身も次第に医療の取材にかかわっていきました。それらが、全て無駄にならず、今の自分に役立っているという実感があります。新聞記者いわば究極のジェネラリストであると確信する一方、医学という狭い分野を勉強してきた自分にとっては、記者修行は極めて幅広い社会勉強になりました。

**三橋** 外部からは男性主導組織にお見受けする新聞社でジェンダーによるハンディはお感じになりませんでしたか。

南 最近は女性記者の数も増えてきましたし、女性管理職も増えています。同業他社と比較して、読売新聞は進んでいるように思います。女性役員は私の他にも|人います。

**三橋** ご家庭との両立はどのようになさいましたのでしょうか。

南 そうですね。結婚は26才。読売新聞入社は30才、第1子の出産が38才でした。1年間の休職後は、高齢の母に負担をかけたくない思いで、お手伝いさんやベビーシッターをお願いしました。制度が充実していない時代は、先輩女性社員も苦労をされたのでしょうが、私も綱渡りをしましたね。

**三橋** 日本政府も女性の登用、活躍に期待する考え方を発信されていますが、御社では女性で常務になられた方は、今までもいらっしゃったのでしょうか。

南 今まではおりませんでした。ただ、日本新聞協会の 集まりなどでご一緒する他社の女性には役員もおられ、 全体としては増えてきていると思います。内閣府などから 依頼を受け、男女共同参画のあり方の議論に参加した こともありますが、私生活を投げ打って、男性と互角に仕 事をしようとする女性にはまだまだ不条理なことが多くあるの ではないでしょうか。結婚、出産を経て、仕事をしていく ことは様々な困難が伴うのが当然だと思います。それは医 療の世界においても同様です。男女問わず、いわゆる、 「ワーク・ライフ・バランス」が維持できる制度になれば 一番いいと思いますが、そう簡単ではない。少子高齢・ 人口減社会への波を受け、政府は経済活性のために「女 性の労働力は重要」と言っていますが、「労働力」とし て女性の活躍を求めることがそもそもいかがかと思います。 「女性の能力や適性に期待する」というのならわかります が。

三橋 同感でございます。ところで「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」の選考は各社から提供された推薦書や資料等をお読みいただいたうえで添乗員を評価して頂くといった面倒な作業をお願いし心苦しく思っております。表彰式にもご出席頂き、心より御礼申し上げます。協会にとりまして唯一最大なこの「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」イベントについてどんな印象をお持ちでいらっしゃいますか。

# 添乗員表彰で旅行業振興に期待

南 旅行者には高齢者、障がい者など多様な方がいま す。お元気だった方が、旅に出た途端に病気になること もあり、この確率は実は低くありません。こう考えると、添 乗員の業務は非常に奥が深く、ご苦労が伴うものである ので、優秀な添乗員を「ツアーコンダクター・オブ・ザ・ イヤー」で表彰するというのは、旅行産業を振興していく 上で非常に重要ではないかと思います。最近は、添乗 員のなり手が少ないという事情も聞いておりますが、求め られる業務内容が高度化してきているからではないかと察 しています。お客様の権利意識や要求の度合いが大きく なっていることも一因でしょう。海外を目指す若い人が減 少傾向にあるとも聞いています。インターネット等を通して 海外の情報が入りやすくなり、海外が身近な存在となっ てきているために、わざわざ出かけなくてもいい、あるいは、 いつでも出かけられる・・・という意識になっているので はないでしょうか。私の若いころは「国際」が憧れでした。 私自身、若い時は「国際」にかかわる仕事が魅力的に 見えました。医学を学び、現在の仕事で医療を取材し、 医療の情報化や国際化についても考えることができたのは 良かったと思っております。情報ということでは、新聞に 掲載される記事がスマホなどで読んで頂くものとは同じで ないという事をもっとアピールしたいし、紙の新聞をもっと 若い人に読んで頂きたいと思っています。

**三橋** 私も常々そう思っております。本日は貴重なお話をありがとうございました。これからも協会の事業をご支援いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

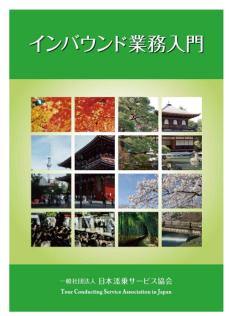
ドクターとして、エディターとして、女性として、ますます輝く南さんのご活躍を期待しつつ、新聞社を後にいたしました。



# 「インバウンド業務八門」テキスト完成しました!

TCSAでは、かねてより作成を進めてまいりました「インバウンド業務入門」テキストが完成いたしました。このテキストは、初代観光庁長官本保芳明氏監修の下、外国人旅行者の日本国内での同行・アテンド業務等に従事するスタッフの育成を目的に作成したものです。

外国人旅行者が日本の空港に到着~移動~観光・ 食事・ショッピング・宿泊~帰国といった日本滞在 時のあらゆる場面におけるインバウンドスタッフとして のサポートや、接遇マナー、外国文化の知識、実 務英語等、現場におけるインバウンド実務に即した 内容が網羅されて、外国人旅行者と接する幅広い 職種の方々に活用していただけるテキストです。



テキスト表紙

2020年東京オリンピック・パラリンピック開催を控え、より一層訪日外国人旅行者の増加が見込まれる中、現場で従事しているインバウンドスタッフはもちろんのこと、旅行会社、派遣会社、関係機関の社内教育や大学・短大・専門学校の学生への教育等にご活用ください。 詳細についての問い合わせはTCSA事務局まで。

- 1. テキスト名:「インバウンド業務入門」
- 2. 発行: (一社) 日本添乗サービス協会
- 3. ページ数:226ページ
- 4. 販売価格:一冊 2,300円(税込)
- 5. 主な内容
  - ●インバウンド(訪日外国人旅行)について
  - ●インバウンドスタッフに求められるもの
  - ●接遇マナーと身だしなみ
  - ●インバウンド業務の実務
  - ●訪日客の安全管理
  - ●インバウンド業務に携わる者の知識と心構え

- ●訪日客への利便性改善の動き
- ●インバウンド業務の仕組み
- ●マネジメントとは
- ●インバウンド実務英語

問合せ先:(一社)日本添乗サービス協会

TEL:03-6435-1508 FAX:03-6435-1509

E-mail:tcsa@tcsa.or.jp

現場の添乗員が、添乗現場で最近感じることやエピソードを自由に寄稿いただくコーナーです。

~添乗の現場から~ 第15回

# 「私の夢」

14歳の夏休み、祖母と2人で北海道「知床半島」を訪れました。私はその美しい自然に圧倒され、たった3泊4日ですっかり知床に魅了されてしまいました。そして、この旅は私が旅行業を目指すきっかけとなり、いつか添乗員として北海道へ行くことが夢となりました。

福岡で添乗員として働き始め1年半、残念ながらまだ夢は叶えられておりません。 ただ添乗員の仕事は想像とは違う驚きの毎日です。 例えば添乗中は、 お客様の

朝食からおやすみまで、そばに寄り添い、同じ空気を吸い、同じ景色を見ることになります。そして、お客様の笑顔や感動の様子を間近で見ることが出来ます。ここまでお客様のそばで、旅の喜びを分かち合える仕事は他に無いと感じています。同じ場所を何度も訪れてもお客様のグループ構成や季節により、その都度違う感動と喜びがあります。その瞬間を共に味わい、分かち合うことが今の私のモチベーションのひとつです。私の夢は今も添乗員として北海道へ行くことです。でも、「北海道へ行く」ことが目的ではなく、14歳の夏に私が体験した北海道の雄大な自然と感動の旅、「心に深く残る旅の演出家として」、そしてお客様の笑顔が見たいという気持ちに変わりました。今後もお客様を家族のように思い、寄り添いながら、北海道添乗の夢に向かって日々頑張っていきたいと思います。



ソリッド・パートナーズ (株)

添乗員: 西本 聖良さん



# 2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 59

# <添乗経験から感じたこと、学んだこと>

# (株) ブレインズワン 添乗員: 猪熊 典子さん

私が添乗員となって気付けば15年以上の歳月が経過しておりました。また海外添乗も同じく15年程の経験となりますが、その中で日々感じることは、添乗員という仕事は、旅程管理をすることだけが仕事ではないということです。

旅行に参加されるお客様は、非日常を求めてお越し下さる事はもちろん、新婚旅行、定年退職祝い、金婚式、大病を克服しての全快旅行など人生の節目に様々な想いを描いて旅行を選ばれます。そんな色々な想いを持って旅行に参加されるお客様に対し、より快適にお過ごし頂き、より多くの想い出を作って頂ける様に努めることはもちろん、お客様が添乗員に何を求め、どの程度の添乗員との距離感を心地良く感じていただけるか等、目に見えない心の声に必ず耳を傾ける様に日々心がけております。

私自身もお客様との一期一会を大切に添乗業務に 従事する事など、数多くの事をお客様から学ばせて 頂きました。お客様からお金を頂き添乗員として勤 める以上、決してルーティーン業務の一環としての 取組みとはせず、添乗員のプロとして業務に取り組んでいきたいと改めて思います。 私たちは添乗員という仕事柄、全く同じツアーを立て続きに添乗するということも度々ありますが、お客様にとっては人生のうちで幾度とない旅行で、最初で最後の旅先になる方も多くおられ、まさに一期一会のお客様とのご縁です。これからも今までの経験を活かし、お客様の傍で想い出作りのお手伝いが出来る添乗員でありたいと願っています。



# 中小企業団体助成金事業を活用してインバウンドスタッフの育成・広報事業を実施

TCSAでは、平成30年2月末までの間、「中小企業団体助成金事業」を活用して、増加する訪日外国人旅行者に対応するスタッフの育成及び優秀な人材確保のためのインバウンド業務の周知・広報活動を行うことといたしました。

事業に関しては、「作業部会」を設置して進めることとしています。

#### 【事業内容】

- ●インバウンドスタッフの教育体制の確立
- ●インバウンドスタッフ確保のための職業の周知・広報 (ホームページの制作、パンフレット・動画の作成)

## 会員動向

# 正会員

## ●住所変更

(株) ドゥ

新住所:〒531-0072 大阪府大阪市北区豊崎 3-4-14 ショーレイビル 5 階

新電話番号:06-6374-8880 新FAX番号:06-6374-8882

### (株) 阪急トラベルサポート 札幌支店

新住所:〒060-0004 北海道札幌市中央区北4条西5丁目1-4 三井生命札幌共同ビル10階

※電話番号、FAX番号は変更なし

# 賛助会員

●代表者変更(敬称略 <>内は前任者)

(公財)日本交通公社 会長 末永 安生<志賀 典人>

### ●住所変更

特定非営利活動法人 日本ヘルスツーリズム振興機構

新住所:103-0027 東京都中央区日本橋 3-1-4 画廊ビル8階 新電話番号:03-5290-1626 新FAX番号:03-5290-1627

#### (一社) 全国旅行業協会

新住所:〒107-0052 東京都港区赤坂 4-2-19 赤坂シャスタイーストビル3階

新電話番号:03-6277-8310 新FAX番号:03-6277-8331

# 0000編集後記0000

通訳案内士が名称独占となることにより業務遂行上必要なスキル・知識等のレベルを定める検定制度を立ち上げる準備に追われる中でのVol.92発行です。増加の一途を辿る訪日旅行者へのサポートを行うインバウンドスタッフの育成事業をアウトバウンド添乗員と共にTCSA事業の柱と位置付けてまいります。(S.M)

## 一般社団法人 日本添乗サービス協会

〒105-0014 東京都港区芝 1-10-11 コスモ金杉橋ビル6階

TEL(03)6435-1508 • FAX(03)6435-1509 E-mail tcsa@tcsa.or.jp URL http://www.tcsa.or.jp/