

OPINION インバウンド新時代の通訳案内士像を求めて

2017年の訪日外国人旅行者数は6年連続で2桁増となり、年間で2,800万人を突破しました。この6年間で訪日外国人旅行者数が4倍近くになるという激変する環境の中、本年1月4日より改正通訳案内士法が施行され、資格を持つ通訳案内士以外の者が有償で通訳案内サービスを提供することが可能となりました。訪日外国人旅行市場の急拡大という状況の下、1949年に通訳案内業法が最初に施行されて以来業務独占が続いてきた通訳案内士の制度に、歴史的な変更が加えられたこととなります。

デジタル革命と旅行者の行動の変化

私は日本政府観光局（JNTO）に勤務して40年が経過しましたが、かつてご一緒した通訳ガイドの方々には卓越した英語とユーモアで旅行者の心を掴み、まさに民間外交官に相応しいレジェンドとも言えるような方が何人もおられ頼もしく感じたのを覚えています。

しかし、今世紀の初頭以降に劇的に進展したデジタル革命に伴う社会や日常生活の変化が訪日外国人旅行全般に大きな変化と革新をもたらしています。ICT特に情報発信・伝達・共有手段が進化し、一方でLCC等の航空便の拡大による海外旅行の大衆化もあり、個人旅行者が大幅に増加しました。お気に入りの旅行地へのリピートが極めて容易になるとともに、従来高い・遠い・言葉が通じず旅行しにくいと思われてきた訪日旅行においてもそうしたイメージが薄れ、日本が身近なものになってきているのを感じます。デジタル時代の到来で、旅行者の旅行の動機付け、検討、情報収集、比較選好、決定、予約、来訪中の行動、さらには帰国後の情報発信まで全ステージを通じて行動が変化しました。また、

旅行者が感じる日本の魅力もまさに富士山、芸者、新幹線から食や自然、日本人に係る3つのC（気質、作品、生活等）にまで大きく広がってきました。

（※3つのC: Character, Creation, Common Life）

より人間力の高いコンシェルジュへ

通訳案内士の役割と業務は、グループを対象とした伝統的なスタイルの旅行案内も依然多いとはいえ、案内する旅行者の目的、情報源、行動はかつてと比較にならないほど多様化、進化してきました。通訳案内士は、あらゆる情報に接しうる旅行者への案内や対応を求められ、さらには日本が誇る「おもてなし」の粋をサービスとして提供するという大変困難な役割を期待されているとも言えます。

しかし、時代が変わったとはいえ、通訳案内士に求められる顧客サービスの本質は、求められたものをその通り提供することではなく、他の観光従事者と連携して顧客サービス最前線で旅行者の満足度を高め、再訪意欲を喚起することにあると考えます。新時代の通訳案内士像として、私はスーパーマンでもAIロボットでもなく、優れた人間力と良識を備え、日本をよく知る専門家として「尽きることのない感動に出会える国、日本」を顧客である旅行者に発見、感動してもらい、再訪へ導く手助けをする案内役（コンシェルジュ）に近い像を描いています。

日本政府観光局（JNTO）
理事 小堀 守氏



CONTENTS

OPINION ————— 1

インバウンド新時代の通訳案内士像を求めて
日本政府観光局（JNTO）
理事 小堀 守氏

特集 ————— 2

TCSA 主催「インバウンドセミナー」
を開催

TOP INTERVIEW ————— 4

KNT-CT ホールディングス
代表取締役社長丸山隆司氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

TCSA 独自の補償制度が
2017年10月補償開始でスタート
「添乗員のための海外安全対策セミナー」が開催

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～第16回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記連載60

TCSA だより ————— 8

運輸局長表彰
会員動向 編集後記

特集！

TCSA主催「インバウンドセミナー」を開催

増大する訪日インバウンド市場において、2018年1月4日、改正旅行業法が施行されました。これに先立ち、TCSAでは2017年12月13日（水）、観光庁観光資源課・太田雄也課長補佐をお招きし、「2018年変わるインバウンド業界の改正等」というタイトルでご講演をいただきました。当日はTCSA正会員の会員会社および、JATA訪日旅行促進委員会委員など約55名の参加者があり、メモを取りながら講演をうかがいました。

講演概要（項目）

講演テーマの概要

- ① 総論 ② 住宅宿泊事業法案成立の背景 ③ 住宅宿泊事業法（民泊法）の内容
- ④ 通訳案内士制度を取りまく現状 ⑤ 通訳案内士法改正の内容
- ⑥ 旅行業法改正の背景、⑦ 旅行業法改正の内容 ⑧ 最近の取組み

※当日に配布された資料については、TCSAのホームページに掲載しております。

増大するインバウンド市場

2016年の訪日外客数は2404万人に達し、政府は新たに、2020年の訪日外客4000万人を目指すという目標を立てています。観光庁では、2014年以来、18回に亘り「通訳案内士のあり方に関する検討会」が開催され、TCSAにおいても情報収集に努めてきたところです。この度の法改正においては、主に「民泊法」「通訳案内士法」「旅行業法」の改正を含みますが、中でも「通訳案内士法」については、私どもの添乗員派遣業界との関連が大きく、セミナー参加者にとって関心が高いこともあり、その背景などについても、丁寧にご説明をいただきました。



観光庁・太田雄也課長補佐

改正通訳案内士法の施行

通訳案内士法の主な改正点は下記のとおりです。

従来の法規制：「通訳案内士でない者は、報酬を得て通訳案内を業として行ってはならない」



今回の法改正：業務独占規制の廃止に伴い、通訳案内士の国家資格を持っていなくても、報酬を得て通訳案内ができる

但し、「通訳案内士でない者は、通訳案内士又はこれに類する名称を用いてはならない」とされ、名称独占については存続となります。

観光庁によると、通訳案内士の現況について資格取得者のうち約75%の方が未就業となっており、資格を活用している場合でも、多くが他の業務との兼業となっており、より一層の活用方策が求められるとされています。一方で、今後の訪日外客の増大、およびニーズの多様化など、添乗員派遣業界として、今回の法改正を「追い風」としてとらえ、活かしたいものです。

旅行業法改正の背景について

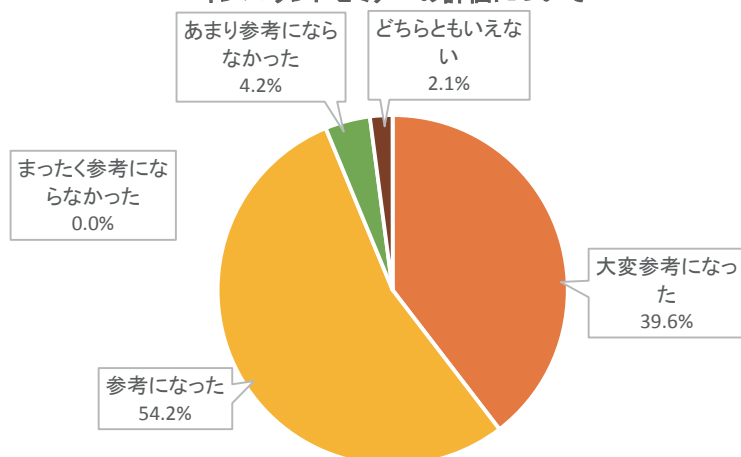
旅行業法改正の関係では、「訪日旅行における手配構図の例」を示され、現状の「ランドオペレーターの行為に対して、行政が一定の関与ができるよう、登録制等により実態の把握を行うことが必要」との見解を示されました。訪日・国内ランドオペレーターの「旅行サービス手配業者」としての登録が義務付けられ、制度の導入により、旅行者のサービス提供、公正な事業間取引が確保されることを目指すものとされます。これについては、「国交省意見箱」に寄せられた外国人旅行者からの苦情では、免税店等へのクレームが全体の過半数をしめており、その中の多くは不当に高額な商品を購入させられているケースが大半という実態に一步を踏み出したものと思われます。



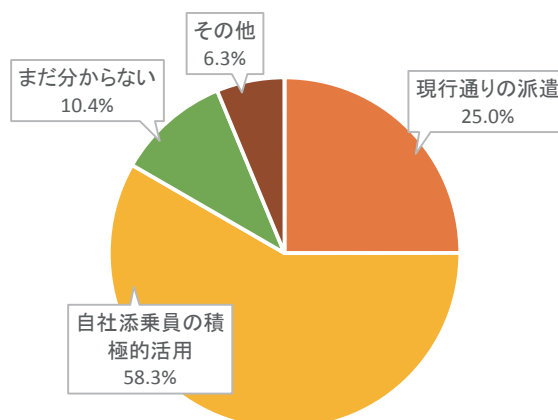
セミナー

講演後の質疑応答において、数件の積極的な質問も聞かれ、その都度丁寧なご説明をいただきました。また、セミナー後のアンケートについては多くの参加者に記入のご協力をいただき、率直な意見も多数いただきました。

インバウンドセミナーの評価について



通訳案内士法改正後の貴社所属の添乗員の活用方法について



KNT-CT ホールディングス株式会社
代表取締役社長 **丸山 隆司**氏

数日で新年を迎える年の瀬、東京・東神田のKNT-CTホールディングスへ、丸山隆司社長をお訪ねしました。

三橋滋子会長（以下敬称略）

長年の鉄道事業から旅行会社の社長にご就任になられ、早々に東京オリンピック・パラリンピックのオフィシャルパートナーになりましたことについて、先ずうかがわせていただけますか。

丸山隆司代表取締役社長（以下敬称略）

組織委員会に10名程度のスタッフをすでに出向させて準備を進めています。大会期間中、競技選手やVIP、メディアやスポンサー関係者の宿泊場所の手配と各競技会場間の輸送業務が大きなミッションで、輸送については1日約2,000台のバスが必要とされ、円滑な運行をおこなうためのシステム構築が重要な課題です。また、1年で最も暑い季節での開催になるため、競技参加者が日本の真夏の気候を体験するために、前年の夏に事前合宿が行われることも考えられています。

三橋

それは大変でいらっしゃいますね。そうした事業を進められる上での、協会の会員会社・ツーリストエキスパートさんは、どのように位置づけられるのでしょうか。

添乗員の役割と期待すること

丸山

ツーリストエキスパートの担う添乗の役割や期待については少なくありません。経験豊かな添乗員が同行することでお客様の安心・安全を守り、お客様が感動していただける場面を演出していくことは、添乗員の大きな役割だと思います。例えば、個人旅行では到底体験できないようなヨーロッパの有名美術館や古城を貸切りにしたイベントを開催し、知識と経験のある添乗員が演出を加えることによって、お客様の知的的好奇

心や感動が膨らんでいくのではないのでしょうか。また、中高年のお客様には、家族ができ、財産もでき、人生経験の積み重ねなどから「失っては困るもの」もできてきます。そうすると、旅行に出かけたいという意欲が生まれるものの、旅行中の安心・安全は絶対に守りたいという意識が強くなって当然だと思います。従って私たちは「失っては困るもの」をお持ちのお客様に対して、安心・安全のブランドを買っていただこうと考えています。クラブツーリズムは自らの事業を「健康産業」と考えると、「健康」をテーマとした商品造成に取り組んでいます。旅行にでかけることは認知症予防に効果があるとの研究もされていますが、添乗員が同行することで、旅先でより多くの発見があったり、楽しい会話が弾んだりすることも関係しているのではないのでしょうか。

三橋

分社化を推進しておられるとうかがっておりますが・・・。



地域発素材商品の造成への取組み

丸山

一般的に地方で生産された良質の商品が、生産地周辺のみで販売されるのであれば、ビジネスとしては限界に達するでしょう。例えばNHK大河ドラマ「西郷（せご）どん」ゆかりの鹿児島には、良質のテーマ性のある素材が沢山あると思います。それを商品化して県外に発信・販売しようとする発想がなければ、ビジネスは広がりを見せません。旅行商品についても同様で、商品（素材）を作った人と買ってくれるお客様は別の場所（地域）におられるため、その素材を味わっていただくために移動（旅行）があり、そこに利益が期待できます。従って、2018年は全国のKNTで、それぞれの地域のテーマ型観光コンテンツ（素材）を造成し、それを首都圏で商品化し、スピーディーにWEBや販売店で販売していきたいと思っています。その際に、例えば九州を地盤とする添乗員さんについては、九州におけるテーマ性の高い素材商品について、勉強をしていただかないといけないでしょうし、素材商品の造成に関わっていただくこともでき、添乗員さんへの期待は大きいです。

三橋

地域の素材を理解され、知り尽くしておられる添乗員さんのノウハウが商品の造成に一役買っておられるということですね。

丸山

その通りです。発地側の発想ではなく、着地側の役目として地域の良質な素材を探求していただき、新しいテーマ性の高い素材商品造成にチャレンジしていき、TRIAL & ERRORを実践していきたいと思っています。日本には奥の深い、テーマ性のある素材がまだまだ多く存在しているのではないかと思います。そういう場所にもう一度出かけたい、勉強したい、向上心を持って知的好奇心を満たしたい方々が多いのではないのでしょうか。

三橋

ところで海外旅行の今後についてはどのようにお考えでいらっしゃいますか。

のツアーの必要性は高くなっていると思います。クラブツーリズムでは障がいをお持ちのお客様対応として、専門の介護士やボランティアスタッフが同行する海外旅行の企画もあります。また、添乗員同行のクルーズ商品も強化しており、時間と予算に余裕のある方々が対象となるので客層はある程度限られるでしょうが、思った以上に大きな市場であり、依然として高い人気があります。

三橋

訪日外国人旅行についてのご計画は？

丸山

台湾からの訪日客について最近、発地側の大手旅行会社と話をする機会がありました。リピーターが多く、今後は日本到着後にクラブツーリズムの着地型商品を買っていただけないかという提案をしています。例えば訪日客に青森のねぶた祭りの鑑賞をしていただき、そのあと青森港で開催される花火大会の栈敷席をご用意して、そちらで楽しんでいただくというような企画です。また、添乗員さんが同行する山登りツアーに台湾の方が参加されることも考えられます。台湾からのリピーターのニーズにマッチするような企画を進めているところです。

三橋

最後に協会に対するご要望などお聞かせいただけますか。

丸山

添乗業務というのは非常に重要であると同時に、ご苦労も多いと認識しています。どうか、健全な添乗員育成のための事業をぜひ推し進めていただきたく願っております。

三橋

努力してまいります。今後ともよろしくご指導、ご支援を頂きたく存じます。本日は貴重なお時間を有難うございました。



アウトバウンドとインバウンドの変化

丸山

「失うべきものがある方」にとっては、海外旅行の安心・安全を確保する重要性が再認識され、添乗員同行

一般社団法人 日本添乗サービス協会 独自の補償制度がスタートしました!!

一般社団法人 日本添乗サービス協会の正会員だけが加入できる協会独自の「添乗員賠償制度※」が、2017年10月にスタートいたしました。

(※添乗員の旅行関連業務に関する追加条項、施設所有管理者特約条項、受託者特約条項等セット賠償責任保険)

本制度は、会員各社の添乗員が業務遂行上の偶然な事故により、会員各社が法律上の賠償責任を負担することによって被る損害に対して保険金が支払われます。

＜補償内容＞

①第三者の身体の障害または、財物の損壊による賠償責任

②受託物に対する賠償責任

③経済的損失

詳しい内容については「添乗員賠償制度のご案内」をごらんください。中途での加入も可能ですので、この機会にご加入をご検討ください。このご案内は概要を説明したものです。

ご不明な点は、取扱代理店または損保ジャパン日本興亜までお問い合わせください。

＜問い合わせ先＞

【取扱代理店】株式会社アイ・エフ・クリエイト 担当：原田

〒190-0012 東京都立川市曙町 2-36-2 ファーレ立川センタースクエア 9F

TEL：042-540-8822 FAX：042-540-8825（受付時間 9：15～18:00【日・祝除く】）

【引受保険会社】損害保険ジャパン日本興亜株式会社 西東京支店法人支社

SJNK17-19092（2018/02/09）

「添乗員のための海外安全対策セミナー」の開催

外務省・（一社）日本添乗サービス協会・（一社）日本旅行業協会の共催によるセミナーを開催します。

添乗員はツアーに参加されるお客様の安全対策に取り組み、現場での迅速な判断・行動・関係機関との連携等、その役割は極めて重要であることから、外務省の担当官をお招きし開催いたします。お申込みを希望される方はTCSAホームページ (<http://www.tcsa.or.jp/>) より申込書をダウンロードの上、お申込みください。

開催日時

【東京地区】2月、3月に各1回開催します。

①平成30年2月21日（水）10:00～12:00 於）JATA研修室

②平成30年3月20日（火）10:00～12:00 於）JATA研修室

【大阪地区】

平成30年3月15日（木）14:30～16:30 於）難波市民学習センター

開催内容

①「海外旅行添乗員の安全対策」講師：外務省担当官

②「旅行会社が行う事故発生時の安否確認と催行判断について」講師：JATA講師

③「添乗員の緊急時の現場対応について（体験談）」講師：TCSA正会員所属添乗員

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16回

「思い出に残る旅」

旅行はお金をかけても形に残るものではありません。しかし、参加したツアーの数だけ思い出は残るものなのです。行った場所がテレビや雑誌に出たら、「あ～！ここ行ったわね～」と思い出がよみがえり、旅行の話をしている時は夫婦喧嘩をしない！というお客様も。

「いつもは寡黙で面白みのない主人なのに、過去の旅行の話をする時は少年のように瞳を輝かせて話してくる」そう喜んでいた奥様もいました。また、一人参加の年配の男性が「私はもうお金に困らないし、欲しいものは買う事が出来る。でもそれは持っていく事が出来ないんですよ。それより、あそこで綺麗な景色を見たな、美味しいもの食べたな、という思い出は持っていく事が出来るんですよ、あの世まで・・・」と教えてくださいました。物質的なものはこの世に置いていくしかありませんが、精神的なものは持っていく事ができる・・・そんな思い出の一部を共有できる添乗の仕事が出来ることは幸せですね。

(株) ヒト・コミュニケーションズ 添乗員：大藪 和彦さん



2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 60

<ベニスのカーニバル>

(株) ジャッツ関西 添乗員：原子 寛子さん



それは数年前のイタリアでの事でした。ベニスへ向かう日の朝、70歳代の男性1人参加Sさんから「今日は(バスの)一番後ろに座りたい…簡単な着替えをしたいので」と言われ、承諾しベニスへ出発。到着した時のSさんの姿に一同哑然！ムンクの叫びのようなお面にローマの露店で買った「ROMA」の文字の大判ストールをマントにし、腰にはオモチャの刀。「Sさん、これは…？」と尋ねると「今日の為に日本から持って来た衣装です」聞けばベニスのカーニバルに参加するのが長年の夢だったとか。早速カーニバルの人混みの中へ。

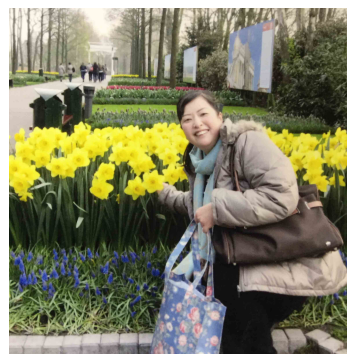
伝統的な仮面や豪華なドレスを身にまとう人、おおよそカーニバルとは無縁なコスプレなど、たくさんの人たちがお祭りを楽しんでいました。

Sさんが色々な衣装の人たちと記念写真を撮りたいと

言われたので撮影を始めた時、夢を叶えて嬉しそうなSさんの笑顔を見て、ふと気づきました。…Sさんは日本に居る時からすでにカーニバルに参加されていた！この準備もそう、あれこれ想像してわくわくドキドキし、今やっとな夢が現実に！

中堅になり少し余裕が出てきて添乗員として更に出来る事がないか模索中だった私に、Sさんの好奇心をもって何でも楽しむという姿が、旅の原点を思い起こさせてくれました。それはまさに「目からウロコ」でした。私も自由な発想でお客様の思い出に残る旅作り、お客様に寄り添うおもてなしをもっとアレンジし、一緒にたくさん旅を楽しもうと思いました。

この時の思いを胸に今日も奮闘中です。



運輸局長表彰

TCSA
だより

平成29年度関東及び近畿運輸局長表彰にTCSA正会員所属添乗員15名が受賞され、それぞれ11月に表彰式が開催されました。
受賞おめでとうございます。

【近畿運輸局長表彰受賞者】※勤続年数及び日数は2017年8月現在

由良 圭絵さん (株)フォーラムジャパン所属	21年 4,008日
山口由美子さん (株)ツーリストエキスパーツ所属	26年 4,821日
野勢 幸彦さん (株)ツーリストエキスパーツ所属	25年 5,155日
藤田 智子さん (株)ツーリストエキスパーツ所属	24年 4,178日
伊藤 耐恵さん (株)ツーリストエキスパーツ所属	24年 5,330日

【関東運輸局長表彰受賞者】※勤続年数及び日数は2017年8月現在

尾内 一義さん (株)フォーラムジャパン所属	44年 4,876日
今井 京子さん (株)TEI所属	30年 5,988日
大金 幸子さん (株)TEI所属	30年 4,567日
小西 史子さん (株)TEI所属	30年 4,583日
笹岡千扇子さん (株)TEI所属	30年 5,617日
鈴木 和恵さん (株)TEI所属	30年 5,895日
鈴木 悦子さん (株)JTBワールドバケーションズ所属	38年 6,252日
牧野 光成さん (株)JTBワールドバケーションズ所属	32年 6,115日
本田恵美子さん (株)JTBワールドバケーションズ所属	33年 5,206日
田崎 眞理さん (株)JTBワールドバケーションズ所属	32年 4,576日



表彰式会場にて（左から）TEI 富田副部長（代理出席）、フォーラムジャパン松島東京支店長（代理出席）、JTBワールドバケーションズ 本田恵美子さん・田崎眞理さん・伊藤マネージャー

会員動向

正会員

●脱会

(株) アルファ

脱会日：平成29年9月30日

脱会理由：(株)TEIと合併

●代表者変更（敬称略 <>内は前任者）

(株)TAS

代表取締役社長 岩崎 安利<岩崎 正昭>

●社名変更

旧社名：(株) 日旅中部エンタプライズ

新社名：(株) 日本旅行グローバルソリューションズ
(平成30年1月1日より)

賛助会員

●社名変更

旧社名：(株) ジェイティービー

新社名：(株)JTB(平成30年1月1日より)

●住所変更

(一社) 全国旅行業協会

新住所：〒107-0052 東京都港区赤坂4丁目

2番19号 赤坂シヤスタースビル3階

新電話番号：03-6277-8310

新FAX番号：03-6277-8331

アクトレップ (株)

新住所：〒545-0014 大阪府大阪市阿倍野区西田辺町
2丁目6-21 西田辺ハイツ 325号室

新電話番号：06-6699-5000

新FAX番号：06-6699-5800

〇〇〇〇 編集後記 〇〇〇〇

立春を過ぎてても厳寒の中、平昌オリンピック出場選手の出発風景が報じられた。TVを見ながらスポーツイベントツアーに同行する添乗員に係る諸問題に想いを馳せ、2020年にどう備えたものか…と悩んでいる(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/