

OPINION インハウス派遣事業者としての考察

平成元年に東急観光の子会社として全国の支店への添乗員及び内勤者の派遣を主たる事業として30年前に設立されたインハウスの現状及び今後取り組むべき課題等について述べたいと思います。

「添乗員派遣の現状」

弊社の売上高は、添乗員派遣より事務派遣の方が高くなっておりますが、親会社の現場からの要望は添乗員派遣の方が強く、日頃から添乗員の安定供給を求められております。親会社の主力業務が団体旅行であることから、修学旅行や一般団体旅行が多く実施される春・秋に添乗業務が集中している反面、夏・冬の団体旅行が少ない時期には添乗日数も少なくなります。会社経営の観点からすれば、添乗繁忙期に自社添乗員を多く派遣し、閑散期のマイナス分を補えば良いのですが、物理的に添乗員が不足していることもあり、繁忙期にはTCSA会員各社からの応援を仰いで、何とか乗り切っているのが現状です。

前述のような季節変動を平準化するべく、以前から募集型旅行を中心に他旅行会社への派遣も積極的に取り組んでおります。しかしながら添乗員の得手不得手、スキルや考え方もあり、親会社と他旅行会社への添乗を組み合わせ、効率的にアサインすることは簡単なことではありません。

これらの状況を踏まえて、添乗員の就業機会を増やすために、様々な取組をしております。例えば、親会社が得意としているMICE案件では、大会等の事前準備のために添乗員を事務員として短期派遣をし、そのまま添乗することを推進しております。添乗員の中には、パソコンを使った事務作業に苦手意識を持っている方もおりますが、MICE案件の必要性を説明してOAスキルの向上を促しております。又、添乗員のコミュニケーション力と語学力を生かした業務で、夏のリゾートホテルや冬のスキーリゾートへの派遣も行っており、初対面のお客様への対応力はさすがと、派遣先から評価されております。このような取組ではまだまだ不十分ですが、添乗員の皆さんの理解を得ながら、その適性にあった就業先の確保に引き続き取組んで参りたいと考えております。

「添乗員研修の現状」

平成27年の労働者派遣法改正により義務付けられた、派遣社員への年8時間以上の有給でのキャリアアップ研修は、現在eラーニングを活用してOAスキル・英語力・ビジネスマナー等のプログラムを段階ごとの受講を進めております。その他の研修については、各エリアごとに年数回実施しており、懇親会を含めて添乗員の皆さんと様々な話ができる貴重な機会となっています。現在十分とは言えないOAスキルの向上については、新たな就業機会を増やし添乗員の稼働日数を増やすために、取組んでいかなければならない課題となっています。

「今後取り組むべき課題」

添乗員の労働条件の改善と就業機会の安定的な確保のために以下のことに取組む必要があると考えています。

- ①添乗員の新規採用と育成の強化
- ②訪日外国人への派遣促進
- ③魅力ある新たな派遣先の開拓
- ④シニア世代の添乗員の派遣先の開拓
- ⑤親会社と連携した2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会関連業務への派遣促進
- ⑥派遣先の多様化に対応するための、添乗員の意識改革とOAスキルの向上

「おわりに」

親会社の経営理念にある「Warm heart ありがとうの連鎖を」をモットーに、常に感謝の気持ちを忘れず、いつまでも派遣先から必要とされ、添乗員に安定した就業機会を提供できる会社を目指して参りたいと考えています。

(株)トップ・スタッフ

代表取締役社長 伊藤 浩 氏 (TCSA 理事)



CONTENTS

OPINION ————— 1

インハウス派遣事業者としての考察
(株)トップ・スタッフ
代表取締役社長 伊藤 浩 氏

特集 ————— 2

「旅行業法・通訳案内士法改正」が
添乗サービス業に与える影響について

TOP INTERVIEW ————— 4

国連世界観光機関 (UNWTO) 駐日事務所
代表 本保芳明氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

JATA・TCSA 共催
「改正派遣法 (期間制限) 対応セミナー」開催
TCSA事務局長ごあいさつ

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～第17回
2000日添乗員のゴツゴツ奮闘記連載61

TCSA だより ————— 8

国土交通大臣表彰
会員動向 編集後記

特集！

「旅行業法・通訳案内士法改正」が添乗サービス業に与える影響について

TCSA通常総会を開催した今年3月22日（木）、会員懇談会の場において、今年1月4日に改正された「旅行業法・通訳案内士法」について、五木田・三浦法律事務所弁護士 三浦雅生氏をお招きし講演いただきました。

三浦弁護士からは法改正の概要から、添乗サービス業に与える影響やTCSA会員として留意しなければならない点等、多岐にわたってお話いただくことができました。

法改正の本音は軽井沢で起ったバス事故の教訓

平成28年1月に軽井沢で起きた痛ましいバス事故において、手配を丸投げしている実態を受け、今まではランドオペレーター業務は旅行業法上の「旅行業務」に当たらなかったが、今回新たに「旅行サービス手配業」という業務が旅行業務の中に組み入れられることになり、今後はランドオペレーター業者（旅行サービス手配業者）もしくは旅行会社がランドオペレーター業務を行う場合に業法上の問題があった場合は観光庁として業務改善命令や、登録取り消し、営業所の営業停止等の罰則が規定されることになった。

また、訪日外国人旅行の一部で、キックバックを前提としたお土産物屋への連れ回し、高額な商品購入の勧誘等についての禁止規定も設けられた。



通訳案内士法改正概要

通訳案内士法の改正で一番大きい改正が「業務独占」の規制を排除し、「名称独占」にしたことで、通訳案内業務は通訳案内士資格を保持していなくても従事できるようになり、語学のできる添乗員も当然当該業務に従事できることとなった。

この他には、「地域通訳案内士」が全国展開することとなり、市町村または都道府県の実施する業務地域の特性に応じた研修の修了で取得が可能となったこと、全国通訳案内士の試験科目に「通訳案内の実務」が追加されたことや、全国通訳案内士に対して定期研修受講の義務付けがされ、5年に1回は研修を受けないと資格が更新できない仕組みとなったこと等である。

旅行業法改正概要

旅行業法の改正で一番大きいのが、旅行業法第23条に規定された「旅行サービス手配業に係る規制の創設」である。

「旅行サービス手配業」の定義としては、「報酬を得て、旅行業を営む者のため、旅行者に対する運送等サービス又は運送等関連サービスの提供について、これらのサービスを提供する者との間で、代理して契約し、媒介をし、又は取次ぎをする行為を行う事業」ということでいわゆる“ランドオペレーター”が該当する。

この旅行サービス手配業者について、手配業務をきちんと行ってもらうためにも旅行業務同様、管理

者制度が導入され、一定の研修及び研修効果の測定を行うことで「旅行サービス手配業務取扱管理者」資格が義務付けられた（既に旅行業務取扱管理者資格取得者は新たにこの資格を取得する義務はない）。

また、旅行サービス手配業務に関する取引を行う場合、依頼する旅行会社等取引の相手先に対して書面交付が義務付けられた（書面に記載する項目は施行規則第49条に明記）。この書面の交付に関して、「旅行業務の取引」についても同様に義務付けられたため、TCSA会員に関しても旅行業務に関する取引を行う場合、依頼元から書面の交付を受ける必要がある。

この他、旅行業務取扱管理者制度に関して、1名の旅行業務取扱管理者が複数の営業所を兼務することが解禁、旅行業務取扱管理者に選任される者の研修の義務付け、地域限定旅行業務取扱管理者の試験制度の新設が改正内容として盛り込まれた。



考えられるTCSA会員としての対応及び新たなビジネスチャンスについて

①各種ニーズに応じた通訳ガイドの派遣の可能性増大

今まで通訳案内士では対応が難しかった業務（伝統芸能の解説、着付け教室のインストラクター等）については日本語で解説する人と外国語の通訳をする人の2人を手配していたケース等において、通訳案内士資格が無くてもできることになったことで、1人の手配で済むことになり、TCSA会員所属の添乗員でも1人派遣して対応することが可能となった。

②通訳案内士に旅程管理業務を担当させる可能性増大

全国通訳案内士の受験科目に通訳案内の実務に関する科目が追加される予定で、今後、通訳案内業務と旅程管理業務が合体したような業務を担当するケースが増えることが想定され、TCSA会員に所属している添乗員の職域が拡大できることが考えられる。

③添乗員に地域通訳案内士の資格を取らせることによる付加価値の増大

地域通訳案内士の資格は各市町村や都道府県が行う研修を受講すれば資格が取得できることとなる。TCSA会員が地方で有意義な活動をしたいということを考えるのであれば、添乗員に地域通訳案内士の資格を取らせることで「地域通訳案内士」というブランドも持った添乗員が育成できることになり付加価値も増大するものと思われる。

④国内旅行添乗の手配の受注は「登録の有無」確認の必要

発注元が旅行業の登録を受けているかどうか、旅行サービス手配業の登録を受けているかどうかを確認する必要がある、もし無登録の業者から発注を受けて派遣した場合、無登録営業の罪をほう助するという行為になりかねないため注意が必要

⑤旅行者・旅行サービス手配業者からの派遣受注には書面受領必要

「旅行業務に関する取引」に該当する取引が発生した場合、施行規則で定められた記載項目が盛り込まれた書面の交付を発注元から受ける必要がある。

限られた時間の中で、旅行業法・通訳案内士法改正からTCSA会員として留意しなければならない事項やビジネスチャンスとして考えられる事項まで幅広くお話をいただきました。

参加した会員からも「勉強になった」、「今後の事業の参考にしたい」といった声も多くいただくことができました。

国連世界観光機関 (UNWTO) 駐日事務所
代表 **本保 芳明氏**

東京、青山通りにある立派な国連大学本部ビルの6階にある国連世界観光機関 (UNWTO) 駐日事務所へ、初代観光庁長官を勤められた本保芳明氏をお訪ねしました。

三橋滋子会長 (以下敬称略)

本保さんにはご無理をお願い申し上げ、協会の理事をお願いいただき、大変光栄に存じておりますが、今日は、私ども庶民にとっては雲の上の存在のように思えますUNWTOでの今のお立場と活動等についてお聞かせいただけますか？

UNWTO の活動について

本保芳明代表 (以下敬称略)

国連の専門機関としてユネスコとかILO、WHO等は広く知られていますが、観光に関する唯一の専門機関であるのに、UNWTOはあまり知られていないと思います。当事務所は、アジアと太平洋諸国におけるUNWTOの活動の支援、各国の観光の取組をサポートしていくことが目的の唯一の地域事務所として1995年に設置されました。観光の重要性を統計や実例で示し、社会経済に大きな影響力を持つことが理解されたのは、活動の成果と言えます。先進国として日本の観光の取組は“Best Practice”、世界のモデルと言っても過言ではありません。

三橋

現在、UNWTOには何か国が加盟しておりますのでしょうか？使用する公用語は英語でございますか？

本保

157か国が加盟しており、公用語は5つありますが、基本的には英語です。観光は大きな雇用創出をもたらし、社会経済の発展を牽引する産業として各国で重要な役割を担っており、とりわけ、多様な文化と歴史を有する地域間の国際観光交流を促進し、互いの理解を深めることは将来に亘る各地域の繁栄と社会の安定を図る上で欠かすことは出来ず、駐日事務所はこの使命の一翼を担って活動しています。

三橋

本保さんのお名刺には「UNWTO 世界観光倫理委員会」委員と記載されておりますが、この委員会はどのようなメンバーでどんなことを議論されますのでしょうか？

本保

年2回マドリッド等で開催されますが、インドネシアの観光大臣をつとめられた方、JATAの会長のような立場のルワンダの女性、イギリスからはWTMの女性会長、チリの観光協会会長、スロバキアの大学教授、議長はWTOの事務局長をされていたフランスの副大臣格の方等がメンバーとなっています。

三橋

各国の錚々たる方々で構成されている委員会と伺い、日本代表は本保さんをおいてほかにはおられませんでしょうか？どういう経緯で、今のお役割を引き受けられたのですか？

本保

観光庁の努力の結果、確保できたポストです。かなり大変な仕事で、苦勞しています。現在は、作業計画の一部を分担させられており、テーマについて委員会としての recommendation 或いは declaration を作らなければなりません、その feasibility を探りドラフトを提案せねばなりません。



日本の観光政策

三橋

国を代表してそれを提案されるのは、まさに本保さんが最適任者でいらっしゃるですね。グローバルなお仕事をされている本保さんは初代観光庁長官でいらっしゃいましたが、今の観光庁についてはどのようにご覧になりますか？

本保

観光庁のビジョンがとりあえず一つの集大成になっていると思います。政策の総合性とか大胆さ、各省庁との連携でも明確な絵が描けて実行できていると思われます。JNTOとの役割分担もきちんとされ、実行機関としてのJNTOの位置づけもしっかりしています。非常に充実しているし、成果もあげています。“日本の観光政策は世界のモデルになる”と言って良い位レベルが高くなっています。数字面でも成果を上げ、更に期待もしていますが、だんだんサイズが大きくなり、インパクトもあるので期待感も大きく、行政を行う側としてはしんどいところもあると思います。唯、いつまでも順調な状態が続くわけは無いと思います。先進諸国の中で大きな観光行政を持った国はどこもありません。観光は本来民間主導であり、行政は環境整備とシンクタンクの役割を担うべきでしょう。民間のレベルを上げ、グローバルな企業が増え、リーダーとして新しい世界を切り開いていく気概が必要です。

インバウンド検定について

三橋

確かに、産業として発展するためには、民間が努力しなければなりませんね。

ところで、本保さんにも委員長としてご尽力いただきましたインバウンド検定でございますが、厚生労働省のご指導を頂きながら、試験問題のレベルや実技試験について、手直しを行っております。年内実施は無理かもしれませんが、来年には何とか実現いたしたいと思っています。

本保

それは大変だと思いますが、様々な指導を頂けるということは役所の期待感の現れとも言えます。試験だけで物事が整理できるものではないと思いますが、資格試験があることによってインバウンド業務にかかわる業務というものの認識なり、枠組みがはっきりしてくる。これはとても価値があると思います。世の中にこういう仕事があるんですよということ、その仕事をするためにはこのような知識や技術を身につけてはいけないということを示せる価値のあることだと思います。

三橋

本保代表がそのようにおっしゃっていただいたことを力に進めて参りたいと思います。

本保

一方で資格制度が大事な要素であっても、全体の絵が描けるわけではなく、この資格制度を活用しながらいかにしてインバウンド業務の位置づけをきっちり明確にしていくか、関係者の努力にかかっていると思います。添乗業務をやっている方々にこれまで培ってきたノウハウや能力をインバウンドの世界で活用しない手はないと思います。そのための道を開いていくために重要なことだと思います。通訳案内士については業務独占を廃止しましたが、私の長年の懸案でした。同時通訳の世界には何の資格制度もありますが、高度なサービスが提供され、相応しい報酬もある。企業努力で適正なサービスを利用者側に分かりやすく提供し、相応しい対価をとれるようになった結果であり、資格に頼らず企業努力を重ねることが重要だと思っていました。

三橋

会員企業が本保さんの同時通訳会社を見習ってくださいというこのお話を知りましたら、喜ぶと思います。協会のインバウンド検定の1級2級がどのレベルかイメージしていただけたらと思います、価値ある仕事として一所懸命やってまいりましたが・・・

本保

それは資格ですからあくまでも名刺・看板に過ぎないものでして、それに対応した価値あるサービスを提供できているかどうか問われていて、これが離れていると資格といえども有名無実になりかねません。TCSAに加盟している各社が提供するインバウンドサービスレベルと資格とが対応し、価格的にも合理的で納得がいくと思えば、その会社群についてはランキングをそのまま受け入れて大丈夫と判断されます。ここは相当に頑張らないとできないと思いますが、試験は試験で活用すれば良いのであって、あとはそれに相応しい教育訓練を組織内で行き、一定レベルを維持する必要があります。そのためにも協会の役割はますます重要になります。

三橋

実際に厚生労働省から許可が出ましたら、また色々ご相談に伺わせていただき度う存じます。本日は貴重なお話をありがとうございました。



JATA・TCSA 共催 「改正派遣法（期間制限） 対応セミナー」 開催

平成 27 年 9 月 30 日に施行された改正労働者派遣法において、事業所及び個人単位での期間制限が今年の9月末で3年を迎え、派遣先・派遣元それぞれに対応が求められていることから下記の通り JATA と TCSA 共催でセミナーを開催します。

日時 平成 30 年 8 月 20 日（月） 14:00 ～ 16:00
場所 全日通霞ヶ関ビル（東京都千代田区霞が関 3-3-3）
主催 JATA、TCSA
参加対象 TCSA 正会員、JATA 正会員・協力会員
参加費 無料
申込先 <https://form.qooker.jp/Q/ja/haken0820/haken0820/>
内容 【第1部】改正労働者派遣法について
講師：特定社会保険労務士 戸國大介氏
【第2部】添乗サービス業における期間制限の考え方について
講師：（一社）日本添乗サービス協会 中込元
【第3部】質疑応答

TCSA 事務局長ごあいさつ

本年4月からTCSA事務局で事務局長を務めさせていただくことになりました横尾と申します。この度のTCSA NEWSを発行するにあたり自己紹介をさせていただきます。私の経歴をお話ししますと、旅行業界で通算41年を過ごしてまいりました。大学を卒業し旅行会社に入社したのが1977年。当時はチャーター全盛の時代で、添乗員も旅行会社の社員が対応するのが当然のこととされていました。海外旅行も右肩上がり、旅行会社の収益構造も現在とは大きく異なり、インターネットも普及していませんでしたので、情報を持っていた旅行会社の存在価値が今以上に大きかったと思っています。関わった仕事は、団体営業をはじめ、チケットイングや手配、更に支店長も経験し、お客様との最前線で21年間を過ごし、その後、営業本部で企画や団体営業管理、本社では企画や新会社の立ち上げ、更にはインターネット販売等様々な部署を経験し退職、退職後はグループ会社で7年間、経営に関わり本年3月に退任し、TCSAにお世話になることになりました。

この業界に入り、まだ3ヶ月しか経過していませんが、各地区の連絡会に出席し、様々な課題があることを痛感しました。今までは、謂わば派遣先にいたわけですから、派遣元の大変さと重要さに改めて気づかせていただきました。特に、若手添乗員が入ってこない、また入ってもすぐにやめてしまう、更に添乗員の高齢化が進んでいる等、人材不足が共通の課題となっています。この業界の先行きを考えた時、最優先課題として対処していかなければと危機感を持っています。そのためには、添乗員の価値を高め、やりがいのある仕事として外にアピールする必要があります。また、雇用の安定化も大きなテーマと思っています。協会と会員会社が一体となり、処遇改善に向けた取組を行っていくために、尽力したいと思っています。



（一社）日本添乗サービス協会
事務局長 横尾 治彦

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17回

「写真の良さ」

ここ10年で大きく変わった旅行の持ち物…それはカメラ。

フィルムカメラのほとんどが、デジタルカメラかスマートフォンに変わりました。

デジタルカメラは撮った写真をその場で確認出来、画像データとして残す為、写真をプリント（現像）しない方が多くなっているそうです。

私はお客様に、旅行中の良い写真をプリントするよう強くお勧めしています。

家族や親しい方に写真を見せる際、スマートフォンやタブレットの中から探すのは時間がかかることも・・・

プリントしアルバムにまとめてあるとすぐに見せる事ができ、また格段に見やすいため、相手もしっかりと見てくれます。そして見せ終わった写真は、家の居間やダイニングに飾るのです。

パソコンをわざわざ開いて見るのは手間がかかりますが、いつも目につく所に写真があると、自然と旅行の事を思い出す機会が増え、'あの時は楽しかった' 'また行きたいね' と会話も弾むようになると思います。

私達も撮るのをお手伝いしているご旅行中の写真・・・

データの中で眠らせるのではなく、何回でも見返す事で、旅行が大切な思い出としてより深く残るようになって欲しいものです。



添乗

あれこれ

(株) メイアイクリエイト

添乗員：樺島 裕治さん



2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 ⑥1

<添乗時に心がけていること>

(株) 近畿日本ツーリスト沖縄 添乗員：崎原 烈さん



添乗員になってはや11年。添乗2000日は正直あつという間でした。添乗員になる前までは添乗というお客様と一緒にツアーを回る言わば「花形」なイメージしかありませんでした。実際はツアー出発前の打ち合わせの時点で確認電話、名簿の確認、対客電話、バス席割、など想像以上に確認作業があり、ツアー出発後も入込確認やオプションの集金等の基本の業務に加えお客様の動向にも気を配る必要があり、さらに渋滞や悪天候といった予想外のトラブルにも対処しなければならないというとても責任のある仕事だと感じています。

そのなかでツアーを無事に成功させるために心がけていることが3つあります。

まず1つめはしっかり確認をすること。最近ではツアーの複雑化により募集パンフレットが事細かく書かれているので、見落としを防ぐために必ず確認をしています。また、お客様からの問い合わせ等で返答に自信の無い場合は

必ず電話等で確認してから返答するようにしています。

2つめはお客様の名前を覚えることとお声掛けをすること。お客様の顔と名前を早いうちに覚えていくことでお声掛けもできるし、お声掛けをすることによってツアーがよい雰囲気が進みます。

3つめはどんな時でもプラス思考。悪天候時によく「天気が悪くて残念ですね。」と声をかける方がいますが、せっかく旅行に来ているのに「残念」などといったマイナスな言葉は使わずに「今は雨ですが希望を持ってこれから晴れるのを期待しましょう。」と少しでもお客様が前向きになれるように意識しています。

添乗員の仕事はかなり地道で気配りが求められる仕事ですが、ツアー解散の挨拶をしたときにお客様からの「ありがとう」や「楽しかった」の声は添乗員として何よりやりがいを感じる瞬間です。お客様から「ありがとう」のためにこれから頑張ります！！



国土交通大臣表彰

TCSA
だより

平成30年度国土交通大臣表彰に（株）TEI所属添乗員 今川ひろみ様、山中浅子様が受賞され、4月に国土交通省で表彰式が開催されました。この度の受賞おめでとうございます。

【国土交通大臣表彰受賞者】

今川 ひろみさん（株）TEI所属 37年 5,539日

山中 浅子さん（株）TEI所属 37年 5,927日

※勤続年数及び日数は2017年10月現在



表彰式会場にて

左側：今川ひろみさん、

右側：山中浅子さんの代理出席（株）TEI 牧野洋美氏

会員動向

正会員

●代表者変更（敬称略 <>内は前任者）

（株）J&Jヒューマンソリューションズ

代表取締役社長 横山 弘<橋本 栄>

（株）ツーリストエキスパーツ

代表取締役社長 和田 修寛<吉岡 敬泰>

（株）読売旅行

代表取締役社長 坂元 隆<川島 紳明（取締役会長に昇任）>

●脱会

（株）JTB ビジネスサポート九州

脱会日：平成30年3月31日

脱会理由：組織改編のため（株）J&Jヒューマンソリューションズに統合

賛助会員

●代表者変更（敬称略 <>内は前任者）

（学）国際文化アカデミー JTBトラベル&ホテルカレッジ

校長 山村 晋一<吉田 一秀>

〇〇〇〇 編集後記 〇〇〇〇

今年は梅雨明けも早く、今までにないような猛暑が続いている。東京オリンピックのチケットの価格も決定し、だんだんとオリンピックの意識が盛り上がりつつあるように思えるが、インバウンドの増加とオリンピックが少しでも我々のビジネスに繋がることを祈るばかりである。（H.Y）

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/>