

OPINION 令和の時代へ 添乗サービスの魅力・価値を考える

本年の3月に TCSA 副会長となりました和田です。微力ながら協会、会員各社様、所属する添乗員の方々のために少しでもお役に立てるよう務めさせていただきます。今回は、あらためて添乗サービスの魅力・価値について考えてみました。

平成から令和の時代へ代わる今だからこそ、添乗サービスの魅力・価値を打ち出す好機と考えます。添乗サービス業界の昨今は成り手がいない、高齢化している、収入も不安定等、明るい話題からは遠い声が多いのが現実です。世の中の IT 化はさらに進み、AI に仕事を奪われるのではとの危惧も増えています。旅行におけるお客様の情報収集能力も 30 年前とは比較になりません。OTA の台頭やバスの新運賃制度により従来型の単純な企画商品や国内の価格勝負のツアーは衰退し添乗の需要も減少しています。しかし、海外（ロング）、SIT 分野（テーマ型）、インバウンド、高齢者向けやバリアフリー旅行は伸びています。この分野は添乗員への依存度も高く、頼もしい存在、寄り添うやさしい存在でもあります。専門性（言語・地域・テーマ知識、介護資格・経験等）を有している添乗員はより価値を見出せます。

そもそも添乗サービスの魅力・価値は、人間の強みそのものを発揮できることではないでしょうか。人間の強みとは、機械では対応できないことすべてです。添乗は非定型の仕事です。毎回、環境も状況も異なりながら、お客様に寄り添い、共感し、安心感や楽しさ、そして感動を生む感情労働型の仕事です。人情の機微に触れ、まさに旅の指揮者、監督・演出家であり役者となる魅力溢れる仕事です。

添乗員の高齢化が大きな問題となっていますが、それだけ人生経験の豊富な方が増えているという見方もできます。また、高齢になっても働き続けることができている証でもあります。若手の成り手が少ないことだけを見ずに、他の業界

経験者、子育てが落ち着いてから添乗員になろうとする人生経験豊富な方が新しい成り手としていらっしやることを素晴らしいことと見るべきです。今の時代、情報はいつでもどこでも手に入りますが、人生の経験則は簡単に身につくものではありません。人生経験そのものが価値であり、旅行における人との交流・ふれあいに活かすことが可能です。大事なことは業界として過度にマイナスの見方をせず、そういった方々を支えていくことです。

私は、令和の時代は、より人を求める時代であり、人と直接的に関わることが価値を生む時代になると思います。添乗という仕事は見事に合致します。

本年は働き方改革関連法も施行され、従来通りにアサインができなくなり、運営上も厳しいことと思います。しかしながら今こそ、派遣元の責任、業界の責任として、派遣先、旅行業界への説明を十分に行い、添乗の仕事の価値を高めていく好機でもあります。

令和元年となる今年の十二支は猪ではありますが、猪突猛进だけでは立ち行かない時代です。十干十二支（干支）では己亥（つちのとい）です。己亥は、足元を固めて次の段階を目指すべく準備をする年ともいわれるようです。ちなみに前回の己亥は昭和 34 年、「世紀のご成婚」の年でした。令和元年が添乗サービス業界にとっても、未来に向けて、準備をしっかりしていく年と捉え、旅という世界共通の素晴らしい出会いの場における添乗員の役割が、より魅力的で価値の高い仕事として永く受け継がれていくように、各社様とともに取り組んで参る所存です。



TCSA 副会長
(株) ツーリストエキスパート
代表取締役社長 和田 修寛 氏

CONTENTS

OPINION——1

令和の時代へ 添乗サービスの魅力・価値を考える
TCSA 副会長
(株) ツーリストエキスパート
代表取締役社長 和田 修寛 氏

特集——2

働き方改革関連法「時間外労働の上限規制」が添乗サービス業に与える影響

TOP INTERVIEW——4

株式会社ユーラシア旅行社
代表取締役社長 井上利男氏をお訪ねして

TCSA REPORT——6

観光庁後援の「添乗員能力資格認定制度」第 33 回通常総会報告

TCSA REPORT ——7

添乗あれこれ～添乗の現場から～第 20 回
2000 日添乗員のゴツゴツ奮闘記連載 64

TCSA だより——8

国土交通大臣表彰
会員動向
編集後記

特集!

働き方改革関連法「時間外労働の上限規制」 が添乗サービス業に与える影響

2019年4月1日より働き方改革関連法の「時間外上限規制」が施行されました。添乗員はほとんどの場合、管理者不在の事業場外で単独で業務を行うという特殊な働き方をしています。従来は「事業場外の見なし労働」として扱われていましたが、ほとんどの添乗員の業務も時間管理が可能であるとの指導を受け、現在はほとんどの旅行会社が添乗員の労働時間管理を行っています。今回の法施行により、時間外労働の上限が規制されることによって、添乗員は従来の働き方が困難となり、業界にとって非常に大きな課題となっています。そこで協会では、今年の通常総会後の会員懇談会に特定保険労務士の戸國氏をお招きし、セミナーを開催しました。その概要を以下の通りまとめました。

TCSA 会員のほとんどが 2019 年 4 月 1 日より適用となります

今回の法改正では、中小企業は 2020 年 4 月 1 日から適用となっています。

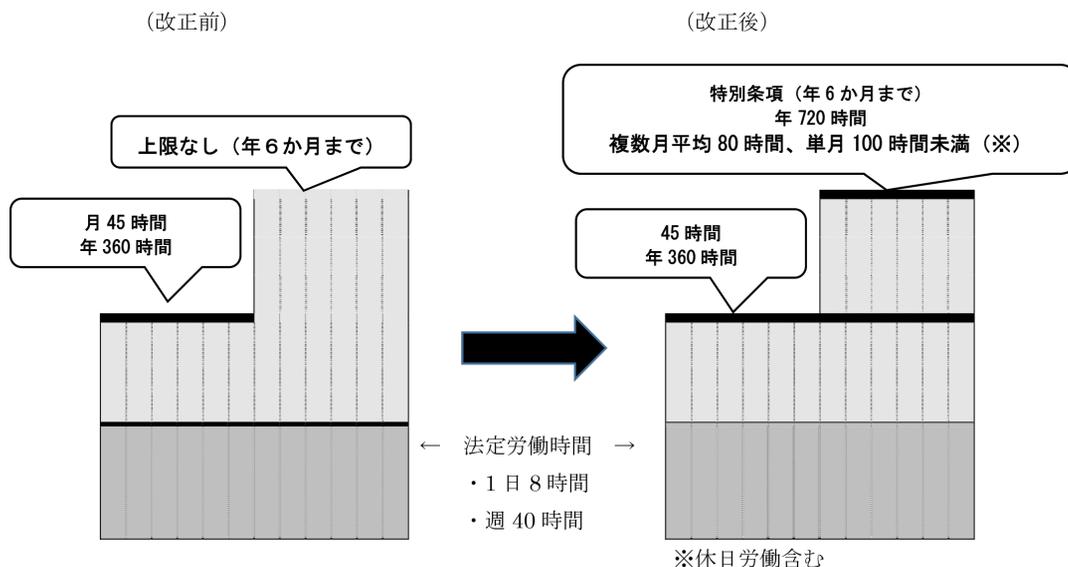
派遣元である TCSA 会員が「中小企業」の区分であっても、派遣先旅行会社が「大企業」の区分である場合には、本年 4 月 1 日から適用となっており、大手旅行会社への派遣が多い TCSA 会員はこの 4 月から新法が適用されています。

臨時的な特別な事情があつて労使が合意する場合でも月 45 時間超えは年6か月まで

今回の時間外労働の上限規制に関する改正のポイントは以下の通りです。

- ①時間外労働（休日労働は含まず）の上限は、原則として、月 45 時間・年 360 時間となり、臨時的な特別な事情がなければ、これを超えることはできない。
- ②臨時的な特別な事情があつて労使が合意する場合（特別条項）でも、
 - ・時間外労働：年 720 時間以内
 - ・時間外労働＋休日労働：月 100 時間未満、2～6 か月平均 80 時間以内とする必要がある。
- ③原則である月 45 時間を超えることができるのは年 6 か月まで

法改正のイメージ



旅行業約款で定められた時間を適用しても月 15 日の業務が限度

旅行業約款で定められている添乗員が業務する時間帯（標準旅行業約款第 25 条第 2 項）を適用した場合、8 時～ 20 時であるため、1 時間の休憩を除いて 11 時間（法定 8 時間＋時間外 3 時間）の労働時間となるが、時間外の上限月 45 時間の範囲内とすると 1 か月に 15 日しか添乗できないこととなります。

添乗を専業とする添乗員は月に 20 日以上添乗に出ることも多く、特別条項を結んだとしても月に 45 時間を超えることができるのは年に 6 か月までとなっているため、従来通りの添乗に従事してもらえなくなる可能性があり、派遣元である添乗員派遣会社も「変形労働時間制」を導入する等の努力をしておりますが、従来通りのアサインができるかどうか不透明なのが現状です。

添乗は予定通りに行程が進まないことも多く、添乗中に上限に達する可能性がある添乗員等はツアー前に添乗員を変更するという可能性も懸念されます。

法違反をした場合は派遣先旅行会社が罰則の対象

派遣添乗員の場合、添乗員の労働時間管理は派遣先である旅行会社が行うこととなります。従って、上限を超えて添乗員を働かせた場合、労働基準法違反（6 箇月以下の懲役または 30 万円以下の罰金）となり、罰則の対象は派遣先旅行会社となってしまいます。

派遣会社も慎重に雇用管理をしていきますが、旅行会社にとって今まで以上にしっかりと時間管理をしていただく必要があります。

業界が一体となつての見直しが急務

添乗サービス業にとって、今回の法改正は非常に影響の大きい問題で、添乗員を従来通りのアサインをすることが難しい場合、今まで以上に深刻な人手不足が想定され、また、現業に就いている添乗員も今以上に添乗日数が減少すれば、添乗員として働いていくことが難しくなるという状況も考えられます。

TCSA としては、法施行後の会員各社の対応及び問題点を把握し、コンプライアンス遵守及び添乗員が安心して働けるよう環境改善に向けた働きかけが必要であると考えています。

そのためには、添乗業務そのものの中身を見直す必要があると考えており、添乗派遣業界だけではなく、JATA 等業界団体と協力しながら、添乗員を安定的に供給できるための環境整備を行って行く必要があると考えています。

株式会社ユーラシア旅行社 代表取締役社長
井上利男氏

寒さも和らぎ、赤坂付近の桜も咲き始めた3月下旬、永田町の砂防会館へ「ユーラシア旅行社」の井上利男代表取締役社長をお訪ねしました。

三橋滋子会長（以下敬称略）

いつもご支援いただきながら、ご無沙汰申し上げておりますが、此度、観光庁では2018年の海外旅行渡航者数が過去最高であったことを発表し、国の予算で若者の海外旅行を促進するための施策を打ち出しましたが……

井上代表取締役社長（以下敬称略）

確かに、去年は過去最高の出国者数を記録したと発表されていますが、そのような実感はありません。旅行形態も多様化し、すべての人がツアーに参加するわけではないので、どちらかと言えばOTAだけが潤っているのではないのでしょうか？

人材育成の哲学

三橋 海外で御社の素晴らしい添乗員の方々にお目にかかりますが、どのように教育しておられるのですか？



井上 当社では、入社前から教育をスタートしています。まず、会社説明会の段階から社長として、この会社の中身をきちんと説明し、学生に会社のポリシー等を理解してもらっています。これを解った上で、入社試験を受けてもらっています。学歴や出身校は一切問いません。

入社が決まったら、すぐに教育が始まります。指示していることは色々ありますが、TOEIC800点以上の取得を目指すこと、地理・歴史等かなりの勉強を事前にさせています。添乗の実務に関しましても、みっちり国内研修及び海外研修を行いますが、問題は個人がどこまでやる気になれるかでしょう。勉強ができて、性格的に不向きな人もいます。一度プライドをへし折って叩き上げていくことが必要と思っています。添乗員は言葉が喋れて知識があればよいということではなく、知識を持っていて、謙虚な人柄が好まれるのですから……

毎年、新入社員を採用していますが、旅行会社の給与水準が低すぎるがゆえに優秀な人材から相手にされない面もあります。旅行会社の利益率が少ないが故、高い給与が払えない。まだ、昭和50年代までは旅行会社の収益率はそれなりにありましたが、収益構造が徐々に低下し、競争の激化とともに価格競争を行い、更に収益構造が厳しくなったと思います。

上場までの道のり

三橋 自ら立ち上げられた会社の上場まで果たされ、業界の神様のような存在でいらっしゃいますが、なぜ上場を？

井上 そもそも、私は日本で大学入学後、アメリカへ留学して帰国後入社したのは当時ソ連を専門に取扱う旅行社だったのです。中国も初めはそうだったように、ソ連に行くにはインツォリスト経由でないとビザが取れなかったため、独占企業でした。色々仕事をしていく中で、様々な矛盾を感じ、その会社を辞めました。その後、会社を立ち上げ、規模は徐々に拡大してきましたが、高い給与

を払えない中で社員は頑張ってくれていますし、優秀だと思います。会社を立ち上げて上場まで15年かかりました。

三橋 上場効果と申しますか、メリット・デメリットをどのようにお考えでいらっしゃいますか？

井上 上場しているということは、グローバルスタンダードに沿ってすべてオープンにしていかなければならないので、大変です。毎月の数字もわかるようになっており、社員は会社の状況が良く分かっています。ご存じの通り、旅行会社としての商売は本当に厳しいです。お客様に、喜んでいただくような工夫をして一所懸命やっても残る利益は僅かになっています。構造的に問題があると思います。インバウンドにしても、日本は安全であるがゆえに、外国から来ても安心して旅ができ、旅行会社の介在する余地も少ないと思います。インバウンドは年々伸びていると言われていますが、旅行会社への還元は少ないのが実態だと思います。

三橋 御社は他の募集型企画旅行とは異なる特殊なコースなどを手掛けられ、リピーター率が非常に高いように思われますが・・・

井上 確かにお客様は当社にとって大きな財産であり、リピーターとして大切にしていかなければなりません。私の個人的な考え方ですが、社員にはお客様に対してしつこくセールスはしないように指導しています。例えば、パンフレットを送付したときも、届いたかどうかの確認をする程度で、お客様にゆっくり考えていただくと思っています。自分がお客様の立場なら、あまりしつこくされるのは好きではないので、そのように指導しています。また、ツアー商品造成についても感性が大事だと思います。自分が考えるより、若い社員の柔軟な考えの方がより良い企画ができると思って、極力権限委譲し、安心安全の範囲内であれば、任せています。最終的には商品の良し悪しはお客様が決めることなので、口を挟まないようにしています。

三橋 それは、社員の方もお幸せですね。

価格競争の中で、 価値ある旅創りを目指して

三橋 私も、近頃は専らツアーで海外へ参りますが、旅行中お客様とお話したり、お客様同士の話を聞いておらずと、色々なツアーの評価などを本音でされたりするので、とても勉強になります。お客様がどのようなところを見ておられるのか、お客様の価値観など興味深いですね。ところで、御社は商品造成上、どのような工夫をしておられますか？

私は各社の旅行パンフレットを眺めるのが大好きなもので

すから、どのような旅作りを目指していらっしゃるのか伺わせていただけますか？

井上 昨今、若者の旅行離れが目立っているという話を聞きますが、今まで旅行をしてこなかった方々へアプローチをし、一度旅に出ていただきたいですね。記憶に残るような旅ができれば、それはその人の人生の1ページになり、いい旅をすればリピーターになり、更に他の人に薦めてくれるのではないかと思います。

また、旅行代金も現地であれこれと追加の出ないようにするのがお客様本位だと思っています。

当社の価格表示はサーチャージや何やらを全て込みにするように考えています。現地に行ったら、あれこれと追加料金を請求するのはどうかと思っています。価格競争の中で、見かけは安くても最終的には高いものにつくということもありますから。

結局のところ判断や評価をするのはお客様なので、リピーターがいるということはこのやり方が支持されているという証だと思います。

更に、今後より良いツアーを継続していくためには、添乗員の処遇についても生活基盤が安定する程度は保証していかないとダメですね。従って、旅行代金も一定レベルに上げる必要があると思います。これをしていかないと、添乗員の限界が来てしまいます。そのためには、安売り合戦をしないということです。価格競争に勝って、たくさんのツアーが催行されることは大事ですが、このまま価格競争が続き添乗員の仕事に見合った給与がなければ、おのずと添乗員の質は低下するだけでなく、担い手もままならない状況がやってきます。

是非、大手の旅行会社がリードしながら、もうかる仕組みとともに添乗員の処遇改善を検討して欲しいと思います。そのことが、旅行業界を安定した業界にする策であると信じています。

三橋 大変心強いお言葉をいただき、久々にお訪ねした甲斐がありました。長時間に亘り、貴重なお話をいただき誠にありがとうございました。今後も益々魅力ある商品を創っていただき、ご発展されますことを、貴社の一ファンとして願っております。ありがとうございました。



観光庁後援の「添乗員能力資格認定制度」

会員各社は所属する添乗員のランキングを、添乗員の能力・スキル・得意分野・資格・添乗経験等をもとに定めているが、会社によってレベル観が異なっている。そこで、添乗を依頼する主たる旅行会社から、協会独自の統一した基準を創れないかとの要望を受け、協会設立 10 周年を記念して平成 8 年に創設した制度である。2019 年に実施した当試験についての結果は以下の通りであり、324 名の申込みがあり、175 名が合格した。

	申込者数	受検者数	合格者数	合格率
総合 1 級	30 名	29 名	10 名	34%
総合 2 級	93 名	83 名	43 名	52%
国内 1 級	26 名	25 名	19 名	76%
国内 2 級	99 名	94 名	55 名	59%
3 級	76 名	67 名	48 名	72%

第 33 回通常総会報告

2019 年 3 月 26 日、TCSA 第 33 回通常総会がメルパルク東京にて開催され以下の議案が承認されました。

第 1 号議案 2018 年（平成 30 年度）事業活動・収支報告について

第 2 号議案 2019 年（平成 31 年度）事業活動・収支計画について

第 3 号議案 2019 年度・2020 年度 役員選任について

第 4 号議案 2019 年度・2020 年度 顧問選任について

第 1 号議案 三橋会長より、平成 30 年度の事業報告の概要が説明され、その後、中込事務局次長から組織活動の詳細についての説明があった。また、各委員会の委員長よりそれぞれ委員会活動について報告があり、収支報告については横尾事務局長から説明があった後、承認可決された。

第 2 号議案 前記同様、三橋会長からの概要説明、中込事務局次長からの活動内容説明、各委員会委員長からの委員会取り組み説明があり、最後に収支計画説明があり、承認可決された。

第 3 号議案 三橋会長より 2019 年度・2020 年度の役員候補者の指名が提示され、承認可決された。

尚、本年度より新任となった和田理事および横尾理事から新任の挨拶があった。

第 4 号議案 三橋会長より、2019 年度・2020 年度の顧問について山田顧問再任の提示があり、承認可決された。また、その後の第 139 回理事会において、会長に三橋滋子、副会長に和田修寛、専務理事に横尾治彦が選任された。総会終了後には、懇談会が開かれ、特定社会保険労務士の戸國大介氏による「添乗サービス業における働き方改革関連法（時間外労働上限規制）への対応について」というテーマで講演があり、多くの会員の参加を得た。

※新役員体制

役員	氏名	経歴又は現役職
会長	三橋 滋子	(株)TEI 代表取締役会長、ANTA 理事
副会長	和田 修寛	(株) ツーリストエキスパート 代表取締役社長
専務理事	横尾 治彦	(一社) 日本添乗サービス協会 前 事務局長
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
理事	有野 一馬	(一社) 全国旅行業協会 専務理事
理事	大畑 貴彦	(一社) 日本海外ツアーオペレーター協会 会長
理事	本保 芳明	観光庁参与 国連世界観光機関駐日事務所代表
理事	座間 久徳	(株) JTBグローバルマーケティング&トラベル 取締役
理事	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
理事	横山 弘	(株) J&Jヒューマンソリューションズ 代表取締役社長
理事	石井 光彦	(株) 旅行綜研 代表取締役社長
理事	伊藤 浩	(株) トップ・スタッフ 代表取締役社長
理事	黒田 満之	(株) ジャッツ 代表取締役社長
理事	高橋 直也	(株) 阪急トラベルサポート 取締役
監事	前沢 永壽	マエサワ税理士法人 理事長・税理士
監事	藤渕 平和	(株) エスティーエス 代表取締役社長

※※中込事務局次長が事務局長に昇格。

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20回

「さくら(平成から令和へ)」



添乗

あれこれ

新年1月を迎えると、旅行パンフレットはピンク色に染まる。全国各地の桜の名所を巡るツアー。掲載されているのはもちろんどれも満開の写真。「昨年より5日遅い、例年より10日早い」などといった、不思議な開花予想に右往左往されつつ、春の桜ツアーを迎える。まだ咲いていない場所では、沢山の桜の木の中から一つ二つ咲いていないかと必死に花を探し、たった一輪の桜の花に全員が群がり写真撮影。すでに散ってしまった場所では「きれいな葉桜がご覧いただけます」などと、日本に「葉桜」という言葉が存在することに感謝しつつ・・・。

この文章が掲載される頃は、桜ツアーの時期もそろそろ終盤でしょうか？沖縄の八重岳に始まった桜前線、本州方面で平成最後の花見が終わる頃、そろそろ北海道では桜ツアーが始まり、令和最初の花見の季節を迎えます。今年の静内二十間道路の桜並木は、私たちにどんな姿を見せてくれるのでしょうか？



アミューズメント北海道(株): 今野健一さん

2000日添乗員のコツコツ奮闘記

連載 64

<はんばきぬぎ>

(株)シーエム・ネット添乗員: 坂井信子さん



私の地域では昔から「はんばきぬぎ」の慣習があります。無事に帰宅した旅人を親戚縁者が慰労し食事を共にする事です。旅仲間も同様です。これを行わなければ、旅は終わらない旨の云われです。

私の初海外添乗で、御礼と解散を告げた時の事でした。「皆で集まりましょう」と声上がり、再会の日が決定。当日は終始笑顔に溢れ写真を見せ合い、楽しい時間でした。以来殆どの旅の後、はんばきぬぎを催しました。ところが、次第に会は増え私は飽和状態に陥りました。打開策として、合同交流会を開始。その中で皆の要望を集約し、旅の提案発信を続け、オ

リジナルツアーは50回を超えました。思い出は限りなく、共有したメンバーと語り合えば、あの日、あの時、あの輝く南十字星を見る事ができます。しかし、感じ方は人それぞれ。だから面白い。

桜の候、私はある光景を思い出します。薄桃色に包まれた成田空港に着陸する時、機内に歓声が上がりました。私達一行は、お花見はんばきぬぎへ。そして、帰国便が出発便となり大空へ向かう様子を皆で見送りながら、誰ともなく「ありがとう」と叫んでいました。感動は、自然に言葉になるのです。美しい春の日でありました。



国土交通大臣表彰

平成 31 年度国土交通大臣表彰に以下の方が受賞され、4 月 22 日に国土交通省で表彰式が開催されました。
受賞おめでとうございます。

【国土交通大臣表彰受賞者】

尾内 一義さん (株)フォーラムジャパン所属	45年 5,030日
佐山美智子さん (株)TEI所属	37年 5,579日
樋口 一美さん (株)TEI所属	37年 5,802日

※勤続年数及び日数は2018年10月現在



尾内一義さん（右）、奥様と一緒に記念撮影



表彰式会場にて左側：佐山美智子さん、
右側：樋口一美さんの代理出席（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）シグマ観光サービス

取締役社長 松村 構三<梶野 秀彦>

●住所変更

（株）エスティーエス 大阪営業所

新住所：〒530-0047 大阪市北区西天満 4 丁目 4 番 18 号 梅ヶ枝中央ビル 9F903 号

新電話番号：06-4301-4625 新FAX番号：06-4301-4626

賛助会員

●入会

（公財）日本修学旅行協会

東京都中央区日本橋馬喰町 1-1-2 にほんばしゼニットビル 2 階 理事長 竹内 秀一

●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：〒105-0014 東京都港区芝 3-23-1 セレスティン芝三井ビルディング 12 階

新電話番号：03-6722-0179 新FAX番号：03-6722-6753

編集後記

4月より働き方改革関連法の時間外上限規制が施行され、TCSA 会員にとっては今まで以上に添乗員のアサインに苦慮することが想定されます。旅行会社へ安定的に添乗員を供給していくために、この問題を旅行業界全体で検討し、課題解決に向けた取り組みを行ってきたいと考えています（H.N）

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/>