

2022年3月24日
第36回通常総会議案資料

2021（令和3）年度事業報告（案）

令和3年（2021年）はコロナ感染症が一向に収まらず、移動の自粛要請・緊急事態宣言の発出等により旅行業界への人材提供を主たる業務としている当協会の会員企業は、想定を上回る大変厳しい経営環境に置かれた。

2020年初に始まった新型コロナウイルス感染症が蔓延し、国内旅行はもとより海外旅行は皆無、更にインバウンドについても同様に全く回復が見込めない状況が続いたが、会員企業は、様々な分野へ人材を派遣するとともに計画休業や添乗員を維持するために休業手当の支給等を行いながら事業継続に努めてきた。

会員企業によっては、東京オリンピック・パラリンピック開催時に選手団の案内業務や大規模ワクチン接種会場への人材派遣等を行うなど各社各様の策で添乗業務が皆無の2年間で何とか乗り切った。

旅行需要の低迷によりTCSAの主たる事業である「旅程管理研修」や「主任者証発行」は大幅に落ち込んだものの、「派遣元責任者講習」の好調により何とか収支計画に近づけることができたのが実態である。また、2020年には実施できなかった「地区連絡会」については、初めてZOOM会議により実施し、各委員会についても感染防止の観点からZOOMによる会議を行った。

例年実施している「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」については、残念ながら、添乗が皆無に近い状況の中、対象となる添乗員がおらず、創設以来、初めて実施を見送ることとなった。このように、様々な事業が縮小せざるを得ない中、特筆すべきは過去数年来取り組んできた「インバウンド事業」について、初回「インバウンド検定試験（初級）」を実施することができたことであり、これを契機に第2回検定事業をクラス拡大及び地域拡大しながら継続していきたいと考えている。

旅行回復を前提とした「添乗員の在り方（コロナ禍における添乗員と旅行参加客とのコミュニケーションのあり方等）」について、地区連や委員会・幹事会等で意見を収集して来たが、旅行関連団体や派遣先である旅行会社との調整を行いながら、早急に進めてまいりたい。

I. 組織活動関係

1、総会

【定時総会】

定款第 16 条の規定に基づき、2021 年 3 月 24 日(水)TKP 品川カンファレンスセンターにおいて第 35 回通常総会を開催した。

(1) 提出議案

第 1 号議案：2020 年度事業報告及び収支決算報告について

第 2 号議案：2021 年度事業計画案及び収支予算について

第 3 号議案：2021 年・2022 年役員の選任について

第 4 号議案：顧問の再任について

第 5 号議案：役員報酬規程・役員退任慰労金規程の承認について

(2) 出席社数

2021 年 3 月 24 日現在、正会員 39 社、うち出席正会員 24 社、委任状提出正会員 15 社、合計 39 社

2、理事会

定款第 35 条の規定に基づく 2021 年度の理事会は 4 回開催され、各議案について検討審議が行われた。

(1) 第 145 回理事会

日時：2021 年 2 月 19 日 (金) 15 時 00 分～16 時 30 分

場所：南部労政会館 第六会議室

議題：1 号議案 第 35 回通常総会提出議案について

2 号議案 会員懇談会テーマについて

3 号議案 TCOSA 添乗員表彰について

(2) 第 146 回理事会

日時：2021 年 3 月 24 日 (水) 15 時 30 分～15 時 40 分

場所：TKP 品川カンファレンスセンター

議題：1 号議案 代表理事の選任について

(3) 第 147 回理事会

日時：2021 年 9 月 30 日 (木) 15 時 00 分～16 時 45 分

場所：大井町きゅりあん 中会議室

議題：1 号議案 2021 年上期決算及び年間収支見込・協会事業の進捗状況について

2 号議案 正会員年会費の特例措置の継続について

3、地区協議会

北海道、関東、中部、関西、九州各地区の会員で構成する「地区協議会」に関して、昨年度は開催を見送ったが、今年度は新型コロナウイルス感染防止の観点からリモート（Zoom）形式により開催した。

地 区	日	参加会員数	議 題
北海道	令和3年5月17日(月)	7社	①2020年度事業報告、2021年度事業計画 ②TCSA インバウンド検定について ③旅程管理研修のオンライン化について ④TCSA への要望事項
関 東	令和3年7月13日(火)	9社	
中 部	令和3年5月24日(月)	12社	
関 西	令和3年6月16日(水)	12社	
九 州	令和3年6月22日(火)	7社	

II. 運営幹事会

運営幹事会は、2月、6月、9月、12月年間合計4回開催した。人材育成、コンプライアンス推進、広報イベントの各委員会及び理事会の報告や現在会員会社が最も緊急に解決しなくてはならない課題について議論された。

具体的な内容としては、ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2021の実施について、インバウンド検定の実施について、ウィズコロナを前提とした旅行会社への要望書面について、正会員年会費の特例措置の継続、2022年度事業計画等についての検討を行った。

III. 人材育成委員会

本年度の人材育成委員会は、2月、5月、8月、11月の計4回開催した。例年実施している「ブラッシュアップ研修（TCSA 主催）」及び「レベルアップ研修（TCSA・JATA 共催）」の内容の検討、添乗員能力資格認定試験実施方針の検討等に加え、第一回目となる「TCSA インバウンド検定」について、初級・中級・上級の区分のうち、初級の実施を東京と大阪で実施した。

また、昨年来、観光庁に対して要望していた旅程管理研修のオンライン化及び旅程管理主任者資格要件である「実務経験」の緩和措置について、本年6月に通達が発出され、旅程管理研修をオンラインで実施することが可能となり、法令で定められた実務経験の期間についても補習を実施することで新たな起算日を設けることが認められた。

1、基礎研修及び旅程管理研修

本年も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、受講者数は減少した。

基礎研修 eラーニング受講者数は、個人受講者・正会員受講者共にほぼ計画通りで、合計で計画比101.1%であった。

旅程管理研修では、国内研修は総計800名（計画比：84.2%、前年比：90.2%）、総合研修は総計36名（計画比：18.5%、前年比：16.7%）で、国内研修においては、東京及び大阪地区は前年を大きく下回ったが、出張講座が計画を上回り、総計では計画を約10%下回る結果となった。総合研修に関しては海外での実務経験を行うことが物理的に不可能な状況が続いたことから受講者数が大きく減少した。東京及び大阪地区は定期開催とし、その他地区については出張講座で実施した。

(1) 基礎研修 (eラーニング)

	2021年度計画	2021年度実績	計画比
個人受講者	20名	22名	110.0%
正会員受講者	150名	150名	100.0%
計	170名	172名	101.1%

(2) 国内研修

地区	新規受講			再受講		
	受講者数	計画数	計画比	受講者数	計画数	計画比
東京	33名	80名	41.3%	4名	5名	80.0%
大阪	16名	40名	40.0%	1名	5名	20.0%
その他	738名	615名	120.0%	8名	5名	160.0%
計	787名	935名	84.2%	13名	15名	86.7%
合計	800名 (前年比 90.2%、計画比 84.2%)					

(3) 総合研修

地区	新規受講			国内免除			再受講		
	受講者数	計画数	計画比	受講者数	計画数	計画比	受講者数	計画数	計画比
東京	5名	45名	11.1%	0名	10名	-	1名	5名	20.0%
大阪	3名	10名	30.0%	0名	5名	-	0名	0名	-
その他	26名	90名	28.9%	1名	30名	3.3%	0名	0名	-
計	34名	145名	23.5%	1名	45名	2.2%	1名	5名	20.0%
合計	36名 (前年比 16.7%、計画比 18.5%)								

2、研鑽研修

(1) レベルアップ研修

一昨年、昨年と新型コロナウイルス感染症の影響により開催を見送っていたが、3年ぶりにJATAとの共同開催による旅行会社社員添乗員との合同参加の「添乗業務レベルアップ研修」を東京と大阪で3月に実施した。

地区	実施日	テーマ	受講人数
東京	令和4年3月14日(月)	添乗業務の再確認とトラブル対応	39名
	令和4年3月15日(火)	添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応	41名
		アンガーマネジメント研修	42名
大阪	令和4年3月2日(水)	添乗業務の再確認とトラブル対応	13名
	令和4年3月3日(木)	添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応	12名
		アンガーマネジメント研修	12名

(2) ブラッシュアップ研修

本研修は各地区の協議会からの要望により実施する、協議会主体（TCSA が一部費用補助）の研修であるが、今年度は各地区からの要望が挙げられなかったため実施しなかった。

3、インバウンド技能検定への対応

第一回目となるインバウンド検定を 12 月 18 日（土）に実施（実施級は「初級」のみ）。

実施運営方針等について検討を行い、東京会場に関しては複数会場での実施となったため、当日の試験監督について当委員会メンバーで対応を行った。第一回目の受験者・合格者は以下の通り。

地 区	申込者数	受験者数	合格者数
東 京	174 名	158 名	136 名(合格率 86.1%)
大 阪	44 名	43 名	41 名(合格率 95.4%)
合 計	218 名	201 名	177 名(合格率 88.1%)

4、旅程管理研修協議会への対応

旅程管理研修登録機関で構成する「旅程管理研修協議会」（事務局は TCSA）と観光庁とで進めてきた旅程管理研修のオンライン化及び資格取得要件である「実務経験」の緩和措置について、本年 6 月に通達が発出されたが、通達発出に至る過程で、状況について委員会でも度報告し、その内容について検討を行った。

5、添乗員能力資格認定試験の実施

第 26 回となる認定試験を 2022 年 1 月 25 日に一次試験を実施した。

昨年同様、札幌・東京・名古屋・大阪・福岡・沖縄の 6 地区で実施。

昨年に引き続き、経費削減を図るべく、問題作成（一部を除く）及び採点、解説書の作成について内製化を図った。

- (1) 総受験者数は 119 名で前年比 71.3%。
- (2) 前年に引き続き観光庁後援の下実施した。
- (3) 「1 級認定バッジ」は今年の 1 級認定者に配布。

6、TCSA 共済会収支報告

会員数は添乗業務が発生しない状況が長く続いたことから、脱会者が増え、前年を大きく下回る結果となった（2020 年度 2,300 名、2021 年度 2,008 名）。支出は給付金の件数が昨年よりも若干少なく（142 件→133 件）、給付金額も昨年より 524 千円少なく、収支差額は+896,741 円であった。

収支計算書は次ページ参照。

2021年度 TCSA共済会収支計算書
(2021年1月1日～2021年12月31日)

収 入		支 出	
2021年度会費収入	4,199,000	給付金	2,091,000
受取利息(証券利息)	84,686	雑費(振込料)	26,000
受取利息(銀行)	179		
特別貸付金手数料	6,000		
小 計	4,289,865	小 計	2,117,000
		人件費	588,449
		通信費(電話代含む)	7,804
		賃借料	173,924
		保守料(ネット関係費)	0
		水光熱費	16,165
		雑費(消耗品)	30,000
		顧問料	330,000
		福利厚生費	129,782
		小 計	1,276,124
収入計	4,289,865	支出計	3,393,124
		収支差額	896,741
前年度繰越	39,079,846	次年度繰越	39,976,587

2021年度 給付件数・給付額		
給付内容	件数	給付額
パスポート再取得金	0件	¥0
香典代	44件	¥440,000
結婚祝金	10件	¥300,000
出産祝金	8件	¥80,000
入院見舞金	31件	¥790,000
海外援助者補助金	0件	¥0
盗難見舞金	0件	¥0
災害見舞金	0件	¥0
障害給付金(2級～5級)	0件	¥0
死亡弔慰金	1件	¥100,000
香典	1件	¥30,000
能力認定合格祝金	16件	¥94,000
ブラッシュアップ研修受講補助金	0件	¥0
リポート・レクリエーション補助金	0件	¥0
退会返戻金	22件	¥257,000
合 計	133件	¥2,091,000

IV. コンプライアンス推進委員会

本年度コンプライアンス推進委員会は、2月、5月、8月、11月の合計4回開催した。

1. 働き方改革における「時間外上限規制」への対応

新型コロナウイルス感染症の影響により添乗業務が激減したことにより、時間外上限規制に抵触する恐れのある事例等も発生しなかったため、具体的な検討は行わなかったが、今後の添乗業務の復活に向けて、次年度は「添乗サービスを持続的に提供するための検討会」の進捗を見ながら、時間外上限規制に抵触しない働き方の検討をすることとした。

2. 「添乗サービスを持続的に提供するための検討会」への対応

一昨年に設置された、観光庁、厚生労働省、TCSA、JATA、ANTA、サービス連合で構成する検討会について、今年度はコロナ禍のため開催されなかった。

3. 「同一労働同一賃金」に関する会員各社の対応状況の把握及び対応方の検討

昨年発出された局長通達において、職業別の基準となる賃金が示され、各社の対応方について状況把握を行った。

また、委員会内及び会員から特例措置の適用に関し要望があり、厚生労働省に対し要望を行った。具体的な対応状況については次年度検討することとした。

4. 添乗業務に係るリスク軽減に向けた検討

ウィズコロナ時代における添乗業務に関して、TCSA 地区連絡会や添乗員座談会等が出た意見（健康チェックシートの確認、ツアー中の感染防止対応、発熱したお客様が発生した場合の対応、添乗員のワクチン接種等）を踏まえ、当委員会で意見交換を行い、統一マニュアル策定の要望もあることから、次年度に具体的な検討を行うこととした。

5. 添乗派遣に係るコンプライアンスの周知

雇用調整助成金や休業支援金の活用実態等について、委員会内で情報共有を行い、特例措置の延長、会員が活用できる可能性のある助成金等については、適宜会員に対して情報発信を行った。

6. 添乗員賠償制度

10月に加入の募集を行っているが、今年度の加入社数は昨年度より1社増え5社であった。

V. 広報イベント委員会

本年度広報イベント委員会は2月、5月、9月の合計3回開催した。

1. TCSA NEWS及びTCSAかわら版の発行

2021年度の発行は1回の発行であったが、「コロナ禍における会員の売上減少率及び添乗員減少率調査結果」、「ベテラン添乗員の座談会」の2つの特集を組みその内容を掲載した。また、今年度より「TCSAかわら版」をTCSA正会員に対してタイムリーに情報を発信する広報誌として3回発行（メール配信）した。

2. 「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2021」の実施

当初、例年通りの開催を予定していたが、コロナウイルスの感染拡大を受け、本表彰の実施の是非について会員にアンケート調査を実施し、添乗業務の激減により、前年1年間の実績がほとんどなく、対象者もない等の理由から、今年度は中止した方が良いとの意見が多かったことにより、今年度の実施は見送ることとした。

3. ツアコンカフェの開催

昨年度はコロナウイルス感染症の影響により開催を見送ったが、各専門学校・大学・短大からも開催の要望が多かったことを受け、今年度は従来の集合形式での開催ではなく、リモート（Zoom）形式で開催することとした。

今回初めてのリモートでの開催ということもあり、首都圏を中心とした専門学校・大学・短大に声をかけ、3月10日（火）に開催した。参加学生は11名であった。

4. 添乗員に係る各種表彰制度

特別永年勤続表彰者、永年勤続表彰者の審査を行い、特別永年5名、永年勤続71名を承認し理事会に付議した結果、原案通り承認された。また、各地域の運輸局長表彰を23名が受賞し、大臣表彰については、2名の添乗員が受賞予定（2022年4月発表予定）。

VI. 受託事業関係

1. 派遣元責任者講習会

2021年度は昨年よりも大幅に回数を増やして実施した。年間合計で71回開催した（昨年47回）。開催地区については、札幌・東京・大阪・広島・福岡で実施した。

受講者数も回数を増やしたことにより前年を上回り、合計では2,653名で前年比138.4%、計画比では147.4%であった。

【2021年派遣元責任者講習開催地区】

札幌・東京・大阪・広島・福岡

【2021年度受講実績】

2021年 受講人数	前年度 受講人数	2021年 計画人数	前年比	計画比
2,653名	1,917名	1,800名	138.4%	147.4%

- ・2019年度 受講人数 1,155名 講習会事業収入 10,208千円
- ・2020年度 受講人数 1,917名 講習会事業収入 17,074千円
- ・2021年度 受講人数 2,653名 講習会事業収入 23,433千円

2. 優良派遣事業者認定制度における「審査機関」としての対応

国が一定の基準を満たした派遣事業者を「優良派遣事業者」として認定する制度として、TCSAは申請のあった事業者を審査する「認定審査機関」として審査業務を昨年引き続き受託した。今年度は9社の申請があり、8社の認定を行った。

VII. 総務関係

1、会員関係

- (1) 正会員：正会員数は、2021年度会費納入正会員は39社であった。
- (2) 準会員：準会員数は、2021年12月31日現在2名であった。
- (3) 賛助会員：賛助会員数は、2021年12月31日現在30社であった。

2、人事関係

(1) 役員

2021年度は協会役員の改選期であり、145回理事会で理事候補者として選任の上、3月24日に開催された第35回通常総会に付議された結果、原案通り承認され、同時に開催した第146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。

なお、承認された役員は次の通りである

会 長	三橋 滋子 (㈱TEI 代表取締役会長・ANTA理事)
副会長	和田 修寛 (㈱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 専務理事)
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	古木康太郎 (㈱グローバルユースビューロー 会長)
理 事	越智 良典 ((一社)日本旅行業協会 参与)
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	竹内 一修 (㈱エコーラインターナショナル 代表取締役社長)
理 事	黒田 満之 (㈱ジャッツ 代表取締役社長)
理 事	石井 光彦 (㈱旅行綜研 代表取締役社長)
理 事	伊藤 浩 (㈱トップ・スタッフ 代表取締役社長)
理 事	高橋 直也 (㈱阪急トラベルサポート 取締役)
理 事	横山 弘 (㈱J&Jヒューマンソリューションズ 代表取締役社長)
監 事	前沢 永壽 (マエサワ税理士法人 会長 税理士)
監 事	藤渕 平和 (㈱エスティーエス 代表取締役会長)

(2) 委員会委員長

2021年度の委員会委員長は、次の通りであるが、コンプライアンス推進委員会は新たな委員長が選任された。

* 運営幹事会

委員長 三橋 滋子 (一社)日本添乗サービス協会会長

* 人材育成委員会

委員長 榎 光義 (株)TEI 執行役員第一事業部長

* コンプライアンス推進委員会

委員長 染矢 英顕 (株)阪急トラベルサポート 東京支店長

* 広報イベント委員会

委員長 南方宏之 (株)ティーシーエイ 取締役管理本部長

3、TCSA ニュースの発行

2021年度は、協会機関誌「TCSA NEWS」は下記の1号を発刊した。

	OPINION	特集	TCSA レポート
101号 (8月30日 発行)	国際交流の復活に備えよう (一社)日本旅行業協会 参与 越智 良典氏	①TCSA 正会員アンケート調査報告 ②添乗員座談会	・「オンラインツアー」2021開催中止 ・TCSA インバウンド検定の開催について ・会員動向 ・編集後記