

2024年2月28日

正 会 員 各 位
写) 各地区事業所

(一社) 日本添乗サービス協会
人材育成委員会 委員長

2023年度「添乗業務レベルアップ研修」の開催について

(一社) 日本添乗サービス協会 (TCSA) と (一社) 日本旅行業協会 (JATA) と合同で実施しております「添乗業務レベルアップ研修」につきましてご案内申し上げます。

本研修は既に添乗業務に関わる皆様を対象に、添乗員として求められる知識と技能向上を図り、添乗業務の更なるレベルアップを図っていただく為に様々なテーマを設定し実施しています。

なお、例年は東京と大阪地区において、対面式で実施しておりましたが、当該地区以外に所在する添乗員の方も受講できるよう、オンデマンド方式 (eラーニング) で開催することとなりました。

今回のテーマは『旅行傷害保険の知識について』、『添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応』(TCSA講座)、『海外添乗業務の再確認とトラブル対応』(JATA講座)を実施します。

今後の添乗業務に備え添乗員としての知識と技能向上を図るために有益な研修となっております。

詳細を別紙の通りお知らせいたしますので、添乗業務に携わる皆様が多数ご参加いただきますようご案内方よろしくお願い申し上げます。

以 上

添乗業務レベルアップ研修実施要領

1. 実施形式

オンデマンド（eラーニング）方式により配信される講義動画を視聴するオンライン研修

2. 動画配信期間

2024年3月25日（月）～4月25日（木）

※お申込みいただいた講座について、上記期間内は何度でも視聴可能です。

※講座にお申込みいただき、受講料入金確認後、視聴可能となります。

3. 実施テーマ及び受講料

	講義時間	テーマ（詳細は4. 実施内容を参照下さい）	受講料（税込）	申込区分
JATA 講座	約5時間	海外添乗業務の再確認とトラブル対応	6,500円	A
TCSA 講座 ①	約2時間	旅行傷害保険の知識について	2,750円	B
TCSA 講座 ②	約3時間	添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応	2,750円	C

○各科目毎でも複数科目でも受講することが可能で、その場合は各受講料の合算となります。

OTCSA共済会に加入している方は受講料(複数科目受講の方は合計金額)から1,000円引きします。

○JATA 講座は海外添乗員及びこれから海外添乗を予定している方向け、TCSA 講座は国内及び海外添乗員それぞれの方向けの内容になっています。

4. 実施内容

< J A T A 講座 >

「海外添乗業務の再確認とトラブル対応」（約5時間）

【講義概要】

日本出発から帰国までの海外添乗業務を分析し、添乗業務の再確認と添乗業務中に発生した苦情やトラブル事例を旅行業約款等の解釈を含め、どのように対応すべきかについて講師とともに掘り下げ、参加者全員のレベルアップを図ります。

【講義内容】

- ①日本出発から現地到着まで
- ②外国入国からホテルチェックインまで
- ③現地滞在中の添乗業務
- ④ホテルチェックアウトから外国出国までの添乗業務
- ⑤日本帰国に関する添乗業務

【担当講師】

JATA 登録講師 古谷 聡紀氏

<TCSA講座①>

「旅行傷害保険の知識について」(約2時間)

【講義概要】

国内旅行・海外旅行において、お客様が怪我や病気により治療・入院等を余儀なくされるケースは少なくありません。

添乗員として、旅行傷害保険の内容を把握しておくことはトラブル発生時等、迅速かつ的確に対応する上で非常に重要であります。

今回は旅行傷害保険の概要だけではなく、カード付帯保険や特別補償規程との違い、トラブル発生時にお客様に伝えておくべきこと、過去の給付事例等について詳しく解説いたします。

【講義内容】

- 旅行傷害保険とは ○旅行傷害保険の重要性
- カード付帯保険、旅行業約款(特別補償)との違い
- お客様が怪我や病気をされた場合の添乗員として確認しておくべきこと
- 過去の給付事例

【担当講師】

TCSA 登録講師 原田 佳顕氏

<TCSA講座②>

「添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応」(約3時間)

【講義概要】

添乗員にとって正しい旅行業法・約款を理解しておくことは、現場で起こったトラブルに対して適切に対処できるとともに、トラブルを未然に防ぐことにもつながります。添乗員として必要不可欠な業法・約款の知識について具体的な事例を基に学習します。

「旅程保証制度」を正確に理解することは重要であることから、今回、旅程保証制度を中心に、添乗員として知っておくべき業法・約款について分かりやすく解説します。

【講義内容】

- 添乗員に必要な業法・約款とは ○旅程保証制度の理解
- 重要事項の変更が起きた時の対応 ○事例研究

【担当講師】

TCSA 登録講師 服部 豊氏

5. 定員：オンライン形式のため、定員はありません。

6. 申込方法：別紙「添乗業務レベルアップ研修申込書」に必要事項を記入の上、協会事務局までメール (gen@tcsa.or.jp) またはFAX (03-6435-1509) でご送付下さい。

問合せ先：TCSA事務局 中込 (03-6435-1508)

【受講料振込先】三菱UFJ銀行 浜松町支店 普 1038393 (シャ)ニホンツヅョウサービスキョウカイ

7. 申込締切日：2024年3月29日(金) ※配信開始後も3/29までは受付いたします。

8. チラシ：別紙チラシ「添乗業務レベルアップ研修案内」は、社内での掲示、所属添乗員の皆様への配布等にご利用下さい。 以上