

OPINION 「観光」という言葉の誕生と意義の変遷

昨年春より、当会の会長の重責をお引き受けした金澤悟です。これまでの経験を活かし当会の発展のため尽力させていただきますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

当会は、旅行者への添乗サービスを通じて観光産業の一端を担っていますが、観光を産業と見るときは、インバウンドとアウトバウンドに大別して語られることが多いです。

「観光」という言葉自体は、江戸末期の幕臣永井尚志が、ペリー来航後の海防強化のために長崎に設立された海軍伝習所において洋式軍艦の実践訓練を開始した際、オランダから贈られた外輪式蒸気船に「観光丸」と命名したことが由来です。その所以は、中国最古の古典「易経」に、「他国の光り輝いている優れた文物をよく観察して学べば、自国の政策の立案に役立つ。」という下りがあり、それに基づく命名といわれています。つまり「観光」は、開国後海外に出てゆく日本人のアウトバウンドの心構えとして生まれたと言えます。

もちろんこの言葉の誕生以前にも、わが国にも「観光」に表象される概念はあったわけで、江戸時代の武士は「参勤交代」や「勤番」「留学」など、商人は「行商」や「廻船勤務」、庶民も神社仏閣

への「参詣」や「参拝」などさまざまな形で、国内旅行は盛んに行われていました。ですが、この「観光」という新語には、開国後の日本人が広く国外に目を向けてその優れた知識・技術を吸収するという進取の響きがあり、新時代を迎えた社会の気風に合ったのではないのでしょうか。それは、維新後明治新政府代表の岩倉具視が、自ら全権として欧米を巡った視察団の報告書である「米欧回覧実記」の巻頭に、鮮やかに「観光」の二字を揮毫したことにも感じられるのです。

明治時代に入ると海外視察や洋行などのアウトバウンド観光が盛んになります。同時に、1891年に創立された帝国ホテルをはじめ、外国人を国際的水準で接遇できるホテルを建設するなど、外客をもてなすインバウンドの取組も国内ではじまりました。しかし、外国人客を呼び込む事業として本格始動するのは、もう少し時代が下ったことです。日露戦争後、アジアの新興国としてのわが国国際的な地位の高まりを受けて、1912年にJTB(ジャパン・ツーリスト・ビューロー)が設立され、官



(一社)日本添乗サービス協会 会長 金澤悟

CONTENTS

OPINION ————— 1

「観光」という言葉の誕生と意義の変遷
(一社)日本添乗サービス協会
会長 金澤悟

TOP INTERVIEW ————— 3

第87回ゲスト 観光庁
石塚智之 審議官

TCSA REPORT ————— 6

第3回インバウンド検定及び入門講座実施報告
カスタマーハラスメントセミナーを実施しました

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ～添乗の現場から～第22回
2000日添乗員のコツコツ奮闘記連載66

TCSA だより ————— 8

TCSA会長表彰
第38回通常総会のお知らせ
ツアコンカフェを開催します！
TCSA事務局が移転しました
編集後記

民協働でのインバウンド観光事業が漸く本格化します。そして、第一次大戦後、甚大な戦争被害からの復興を目的に、西欧を中心に国際ツーリズムの振興ブームが起こり、それに刺激される形でわが国でも漸く政府レベルでのインバウンド振興体制が整えられます。1930年鉄道省内に「国際観光局」が設置され、同局が振る旗のもと全国で外客誘致ブームが巻き起こりました。この時に初めて「観光」という言葉に、「国の光を見せる」インバウンドも併せ持った広い意味が定着したと言えます。その具体的な成果として、1939年までに訪日客4万2千人超、国内消費額1億円（現在の価格で3～4千億円？）を達成したという記録が残っています。

こうした観光の盛り上がりも、満州事変、日華事変と高まってゆく軍国主義の風潮のなか、わが国が国際的孤立を深めるにつれて次第に低調となり、国際観光は冬の時代を迎えます。そして、漸く第二次世界大戦後になって、戦災により甚大な被害を受けた経済を復興するため、外貨獲得の観点からインバウンド観光の振興が再開されました。1949年には「国際観光事業助成法」、「国際観光ホテル整備法」や「通訳案内業法」など外客受け入れのための法制が相次いで整備され、その結果1950年代の10年間に、訪日外客は年間2万人から20万人超へと急増します。1963年に制定された「観光基本法」においても、訪日客増進のためのインバウンド促進策が優先的に謳われています。

しかし、経済復興が順調に進んで国民生活が急速に改善されると、アウトバウンドとしての海外観光旅行者が急増します。1964年の東京五輪開催と同時に実施された海外旅行の解禁の年にはまだ年間16万人であった海外旅行者数は、1970年の大阪万博開催時まで50万人を超え、わが国はアウト・インの両面で観光全盛時代を迎えます。しかし、石油ショック後の急激な円高の進行と貿易黒字の増加にともない米国等との貿易摩擦が激化したため、国際収支上輸入に相当する海外旅行を増加させる

ため「テンミリオン計画」が実施されます。この計画は円高と国内の好景気に支えられ、計画前500万人であった日本人のアウトバウンドは、1990年までに目標の1千万人を超える成果をあげました。

1992年にバブルが崩壊すると、わが国の経済は一転して長期の低成長時代に入りました。大型リゾート計画が次々破綻するなど、国内の観光地が不況に苦しむなかで、観光地復活の起爆剤として訪日旅行者を増加させる政策が再び模索されます。そして、21世紀に入って小泉内閣のもとでインとアウトの双方向の観光振興を掲げた「観光立国」が宣言され、ビジットジャパンキャンペーンを始めとする多くの施策が、予算と組織の充実とともに実施に移されました。その後、2011年の東日本大震災の影響により一時的に観光は低迷期に入りますが、安倍内閣のアベノミクスにおいて観光立国推進のための規制緩和等の施策が導入された結果、アジア近隣国の経済発展とも相まって、再びインバウンドの躍進が始まります。2010年には860万人であった訪日外客数が、2018年には年3000万人を超えるなど、日本もようやく観光先進国の仲間入りを果たす結果となりました。

2019年に突発的に発生したコロナの世界的大流行は、観光産業に大打撃を与えました。各国の共通した取組みで、コロナ禍が順調に収束しつつある今日、わが国でも早急にインとアウトのバランスが取れた観光事業の回復に努める必要があります。幸いインバウンドの方は順調に回復していますが、アウトバウンドは円安の進行もあり復旧が遅れているので、今後各方面のご協力をいただきながら、顧客のニーズに合った質の高い添乗サービスの提供と改善に努める必要があります。内外の厳しい環境は今年も続くと思いますが、先人が各時代に努力して発展させてきたわが国の観光を、インアウトの両面で早期に回復・発展させられるよう、私どもの立場で力を尽くしましょう。会員各位のご奮闘を期待致します。

業務ご多忙のなかスケジュールを調整していただき、年の瀬も迫った12月9日、観光庁の石塚智之審議官へのインタビューが実現し、TCSA 金澤悟会長と観光庁へ伺いました。

金澤悟会長

コロナで冷え込んでいた観光産業の復活が期待されていますが、石塚審議官ご自身のこれまでの観光関係業務のご経験と、観光庁としての今後の基本施策を先ずお聞かせいただけますか。

石塚智之審議官

入省は平成5年で、現在31年目になりますが、観光の仕事は今回が初めてです。従来は海上保安庁はじめ安全保障関係の仕事が長かったのですが、直前の2年間は大阪万博事務局に出向していて、そこでは観光関係の方々とも仕事をいたしました。

わが国の観光産業は競争力を保てる重要な産業です。そして、今後も日本が豊かに暮らしていく上で、観光産業は一丁目一番地であることは広く認識されていると思います。しかし、現状では「人手不足」が大きな問題で、日本を支える重要な産業の未来のために、多くの人に観光産業に参加してくださいと訴えていきたいですね。

金澤会長

そうですね。私どもも、この産業に多くの優秀な人材が集まってくれるのを強く願っています。それでは、現在観光庁が進めておられる観光施策について、お聞かせいただけますか。

観光庁の3大戦略

石塚審議官

今年3月に策定した新たな「観光立国推進基本計画」では、観光地の宿の再生・高付加価値化の計画的・継続的支援や自然・文化の保全と観光の両立などによる「持続可能な観光地域づくり」、全国各地での特別な体験の提供やいわゆる外国人富裕層の誘致促進などによる「インバウンド回復」そして、国内需要喚起や第2のふるさとづくりなどによる「国内交流拡大」。この3つの戦略を総合的かつ強力で推進することとしています。

また、2023年11月に成立した補正予算の目玉としては、「オーバーツーリズム未然防止対策（地域分散平準化）」が大きなテーマになっています。

具体的には、自然・文化・食・スポーツ等の観光資源を活用して全国各地にこれまでにないインバウンド需要を創出する「特別な体験の提供等によるインバウンド消費の拡大・質向上推進事業」、地域の観光資源を活用した地方誘客に資する観光コンテンツの磨き上げから販路開拓及び情報発信を支援する「観光地域新発見事業」を計上しております。



観光庁 石塚審議官

地方への誘客、経済効果の波及と訪日外国人旅行消費額 5 兆円の早期達成に向けてしっかりと取り組んでまいります。

国内においては、添乗員やガイドが同行する高付加価値な旅行に参加されるお客様がいて、それによって日本全体が経済的に潤い、そしてそのお金が循環して、アウトバウンド等新たな旅行を生み出すという好循環になっていくと考えています。そのために、お客様が望んでいるニーズを的確につかみ、それに対応した安心安全な旅行サービスを提供していくことが重要ではないでしょうか。

金澤会長

本当にその通りですね。ところで、当協会は添乗員の養成を目的とした一般社団法人ですが、コロナの影響で添乗業務が皆無という厳しい状況が続きました。2023 年になり 2 類から 5 類に引き下げられたことや国の旅行支援等の効果もあり、国内旅行はだいぶ戻ってまいりました。インバウンドについてもコロナ前に戻りつつある状況ですが、アウトバウンドに関しては世界情勢や円安等の影響も重なり、国内旅行やインバウンドと比べるとまだまだ戻りが遅れています。海外旅行を盛り上げていくための行政としての施策を伺えますか。

双方向交流の重要性

石塚審議官

インバウンドだけ、アウトバウンドだけ、ということではなく、双方向交流を促進することが大切と認識しています。観光庁では、アウトバウンドもインバウンドと並行し、両輪として進めていく考えでいます。

その中で「政策パッケージ」を作り、諸外国と連携を強化して、それぞれの国で旅行客を送り合うといった覚書の締結であったり、キャンペーンとして先般開催された大阪での「ツーリズム EXPO ジャパン」では専用のブースを設けて特に若い学生の方々向けに様々な旅行先を知ってもらい、旅行意欲を高めるような働きかけなどをしました。もちろん同時に安全対策もしっかりやってまいります。

インバウンドもアウトバウンドも、ただ人数の増加を目指して安く売るのではなく、質を高めてお金をしっかりともらおうということが大事だと思います。人材不足が大

きな課題である中、高付加価値な仕事に変えていくことが重要ではないでしょうか。

金澤会長

アウトバウンドについてもその重要性を観光庁としてご認識いただいていることは、私どもにとっても心強い限りです。ところで、添乗員が同行する旅行の価値についてはどのようにお考えですか。



TCSA 金澤会長

添乗員同行旅行の利点

石塚審議官

添乗員が同行する旅行は、個人で旅行した場合には得られない三つの利点があると思っています。

一つ目は、安心した旅行ができ、旅行の満足度が高まることです。具体的には添乗員が同行することにより、交通機関などを安心して利用できるだけでなく、知らない旅行先の案内を受けたり、他の旅行者との交流の場ができる等、旅行の楽しさを広げて深めることができること、二つ目は、旅行慣れしていない人も旅行を楽しむことができることです。世界各地の交通機関、宿泊施設の利用がひとりでは自由に行かない人にとっては、添乗員が同行する旅行に参加することにより旅行を十分に楽しむことができると思います。

最後の三つ目は、ひとりでは困難な土地への旅行が可能になることです。海外の交通が不便で行きにくい観光地にも添乗員同行の旅行であれば安心して参加し、観光地の文化、食事等に触れることができるようになります。今後、海外旅行の需要が戻ってくることに備え、貴協会においても、添乗員の皆さ

んが旅行者のニーズに沿った事業に取り組んでいた
だけるようお願いしたいです。

金澤会長

貴重なアドバイスまことにありがとうございます。審議官ご自身は添乗員が同行する旅行に参加されたご経験はおありですか。

石塚審議官

初めての海外旅行は大学の卒業旅行で、添乗員が同行してヨーロッパを周遊するツアーでした。その時は飛行機に乗るのも初めてだったのでとても不安でしたが、同行の添乗員さんに大変お世話になり、様々なことを教えていただき安心して旅行することができました。若い添乗員の方だったので、友達のような感覚で一緒に旅行ができ、大変楽しい思い出となっています。

金澤会長

そうですか。添乗員が同行する旅の価値を審議官は若い時からお感じになっていただいたことは大変うれしく思います。ところで、当協会への期待など伺えませんか。

TCSA への期待

石塚審議官

貴協会では「添乗員能力資格認定制度」を実施されていると聞いています。添乗員の資格を更新することは旅行業法では求めておりませんが、添乗員の皆さんがこれまで培ってきた経験や能力を客観的にどの段階にあるかを判断できるこの制度を継続すると同時に、添乗員のスキルアップや社会的地位の向上にも積極的に取り組んでいただきたいと思います。

また、旅先の旅程管理を行う責任のある業務を担われている添乗員の皆さんが、日々変化している世界情勢、旅行先の最新情報の収集による的確な旅程管理を行い、旅行者の思い出作りの一助になっていただくよう、皆さんのご活躍を大いに期待しています。

コロナが明けてインバウンドが回復しています。訪日外国人旅行者の移動のサポートなど、添乗員の皆さんのノウハウを生かした取組みも実施していただき、添乗業務の多様化に対応しつつ、観光事業の

活性化に貢献していただくことを期待しております。

金澤会長

大変示唆に富んだアドバイスをありがとうございます。最後になりますが、当協会では優秀な功績のあった添乗員を表彰する「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」を観光庁や関係団体の後援をいただいて実施してきております。ここ3年はコロナ禍で実施を見送っておりましたが、2024年度は実施したいと考えておりますので、引き続きご支援いただけるようお願いいたします。また、これもコロナ禍で中断していましたが、観光庁が旗を振って設置していただいた「添乗サービスを持続的に提供するための検討会」の再開をぜひお願いいたします。この検討会は観光庁・厚生労働省・関係団体・労働組合・旅行会社・協会会員等で構成され、添乗員の業務環境等改善するために関係省庁・業界全体で意見交換を行うたいへん貴重な場です。お願いばかりで恐縮ですがどうぞよろしくようお願いいたします。

本日は、お忙しい中、貴重なお時間をいただき、誠にありがとうございました。本日のお話から、当協会に取り組むべき課題も多いことが理解できました。どうぞ今後もご指導・ご支援を賜りますようお願い申し上げます。



左から観光庁石塚審議官、TCSA 金澤会長、TCSA 三橋副会長

第3回インバウンド検定及び入門講座実施報告

今回で第3回目となる「インバウンド検定」を実施しました。
 前回までは「初級」のみを実施してまいりましたが、今回初めて「中級」も実施いたしました。

【インバウンド検定】

試験実施日	令和5年12月16日（土）
試験実施種別	初級及び中級
実施地区	札幌・東京・名古屋・大阪・福岡・那覇
受験資格	【初級】受験資格なし【中級】インバウンド業務に係る経験を有する者
受験料	初級：5,000円（会員は3,000円）、中級：7,000円（会員は5,000円）
受験科目	【初級・中級】業務知識・実務
受験者数	【初級】73名【中級】52名
合格者数	【初級】71名（合格率97.3%）【中級】26名（合格率50%）
合格者	認定証を発行

【入門講座】

実施手段	オンデマンド（eラーニング）方式によるオンライン講座
受講対象者	インバウンド業務に興味・関心をお持ちの方
受講料	5,000円（テキスト代込）
テキスト	TCSA発行「インバウンド業務入門」
受講者数	86名

カスタマーハラスメントセミナーを実施しました

昨今、話題となっている「カスタマーハラスメント」に関して、添乗派遣業界においても業務の特性上、発生する可能性が高いと考えられることから、下記の通りオンラインセミナーを実施いたしました。
 今回は第一回目ということで、添乗員の雇用主である添乗員派遣会社を対象に実施いたしましたが、今後は添乗員や派遣先である旅行会社を対象にしたセミナーの実施も検討してまいります。
 当日参加できなかった方に対して、当日録画したものを後日公開いたします。

実施日	2024年1月24日
講師	東京働き方改革推進支援センター
講義内容	①カスタマーハラスメントとは ②カスタマーハラスメント対策の必要性 ③カスタマーハラスメント発生時の対応方及び予防策 ④具体的事例に対する解説
受講者数	69名

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22回

「コロナ禍を挟んで改めて感じた添乗でした！」



添乗

あれこれ

「新潟・長岡花火大会」、爆音とともに満点の花が中空に咲く、すこし遅れて衝撃が体を通り抜けて、観客の歓声が聞こえる。ここに来るのは3度目になります。1度目は大学三年生の夏、団体ツアーのひとつに見習いで乗せてもらった長岡花火が人生で初めての添乗でした。いろんな先輩方に迷惑をかけ、思い出すだけでも顔から火を噴くようなそんな添乗でした。それでも驚くほど楽しかったことを覚えています。在学中にコロナが始まり、旅行の道を諦め営業マンとして社会に出ました。それから3年ほどの時が空いて、添乗員としてこの場所に戻ってきたとき、「ああ楽しいなあ！これが自分の好きなことだ！」と再び花火を見て思いました。仕事に貴賤はありませんが、合う場所、合わない場所はある。きっとここが自分の場所なのだと、そういう確信がありました。添乗に戻ってもうすぐ1年、まだまだ未熟な身ではありますが、この場所で大輪の花に成長したいと、そう思うのです。

できれば長岡の花火に負けないう、これからも前を向いて突き進む覚悟が出来たある添乗の一日でした！



株式会社ティーシーエイ

鈴木 勇人さん（入社3年目）

2000日添乗員の コツコツ 奮闘記

連載 66

<クルーズ添乗の思い出>

(株) 阪急トラベルサポート 添乗員：シュミツツ暁子さん

私はクルーズ船に乗る添乗が大好きで、陸路の旅とは一味違うご案内が出来ます。例えばドバイからホルムズ海峡を通りアラビア海に抜け、スエズ運河を通る航路はどこにも寄港せず約1週間くらい終日航海が続きます。船内でゆったりとお過ごしいただくのですが、運動不足にならないよう毎朝ラジオ体操やストレッチをしていたところ船側から私たちに声がかかりました。日本人が何やら毎朝集まってみんなで同じ動きのダンス（ラジオ体操）をしているので船主催の「タレントショー」に出演して是非他の人たちにもそのダンスを見せて欲しい。と言われお客様に相談したところ、「ぜひ出演したい」と快諾。本番まで3日間。さすがにラジオ体操を披露するのは・・・との意見もあり、ソーラン節を踊ることに決定。動画

では子供たちや若者が激しく踊っていましたが、「とてもムリ」となり音楽に合わせて自分たちのソーラン節を踊ることになり猛練習。お揃いのTシャツを船内で安く買い、いざ本番！私たちの出番は最後の24時頃からは皆さん眠い目をこすりながら頑張りました！満員のシアターでスタンディングオーバーショー！皆様とっても良い顔をされていました。次の日から船内あちこちで「昨日のダンスは最高だった！」と皆様船内でモテモテ！とってもいい思い出になりました。



TCSA会長表彰

TCSA会長表彰であります「特別永年勤続表彰」（添乗経験30年、6,000日以上の方が対象）及び「永年勤続表彰」（添乗経験15年、2,500日以上の方が対象）について、下記の通り推薦があり、2024年2月22日に開催した第154回理事会において審議した結果、全員承認されました。受賞された皆様おめでとうございます。後日表彰状を送付させていただきます。

【特別永年勤続表彰】12名

【永年勤続表彰】 60名

第38回通常総会のお知らせ

2024年度第38回通常総会を下記の通りお知らせいたします。

日時：2024年3月26日（火）13:00 開始予定

場所：大井町きゅりあん（品川区総合区民会館）6階大会議室
東京都品川区東大井5-18-1

議事：①2023年度事業活動・収支報告

②2024年度事業活動・収支計画

③役員1名の選任について

ツアコンカフェを開催します！

大学・短大・専門学校の学生と現役のツアーコンダクターとの交流の場として毎年開催しておりますが、今年度も下記のとおり開催します。

ツアコンカフェでは、添乗員の仕事に興味・関心のある学生に対して、職業の魅力ややりがいや、学生からの質問に対してのアドバイス等を現役のツアーコンダクターから直接話してもらい、学生の方々にとって就職の判断材料の一つとしてもらうことを目的に実施しています。

今回の昨年に引き続き、一人でも多くの学生の方々に参加できるよう、リモートでの開催となっています。

お申込みや詳細についてはTCSA事務局までご連絡ください。

開催日時：2024年3月16日（土）13:00～、14:15～、15:30～（リモートでの開催）

TCSA事務局が移転しました

TCSA事務局は2/10に下記に移転いたしました。

【移転先】

〒141-0031 東京都品川区西五反田7-7-2 エスティメゾン五反田203

電話番号：03-6435-1508

FAX番号：03-6435-1509

※電話番号、FAX番号は従来から変更ありません。

〇〇〇〇編集後記〇〇〇〇

2/10に事務所を移転いたしました。これを機に皆様のご期待に添えるよう一層努力をしておりますので、今後とも倍旧のご支援ご厚情を賜りますようお願い申し上げます。（H.N）

一般社団法人 日本添乗サービス協会

〒141-0031 東京都品川区西五反田7-7-2 エスティメゾン五反田203

TEL(03)6435-1508・FAX(03)6435-1509

E-mail tcsa@tcsa.or.jp

URL <http://www.tcsa.or.jp/>