2026年2月2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

2025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、実施方法につきましては、昨年に引き続き、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『ハラスメント対応～添乗員としてハラスメントを未然に防ぐために～』、『添乗員として必要なユニバーサルツーリズムの知識』（ＴＣＳＡ講座）、『添乗業務におけるトラブル対応について』（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

2026 年 3 月 1 日（日）10:00～3 月 31 日（火）18:00

※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２時間	添乗業務におけるトラブル対応について	３，３００円	A
TCSA 講座①	約２時間	ハラスメント対応 ～添乗員としてハラスメントを未然に防ぐために～	２，７５０円	B
TCSA 講座②	約２時間	添乗員として必要なユニバーサルツーリズムの知識	２，７５０円	C

〇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。

<u>〇TCSA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円割引きます。</u>

〇各講座とも、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

＜ＪＡＴＡ講座＞

「添乗業務におけるトラブル対応について」（約２時間）

～JATA 消費者相談部に寄せられた苦情を旅行業法・約款より紐解く～

【講義概要】

添乗業務において、お客様などからの苦言や不満を言われることは少なからずご経験があると思います。その初動の対応次第で苦情となり大きな問題に発展するケースも少なくありません。

旅行に参加されたお客様からの相談窓口である（一社）日本旅行業協会の消費者相談部に全国から寄せられた添乗業務に関する苦情について、事例に沿いながら「苦情に対してどのように対応したか」､「大きな苦情に発展しないために添乗員として現場でどのように対応や判断することが望ましいか」等についてお話しします。

実際に発生した事例を基にお話しいたしますので、講義を受講することで今後、より適切で的確な添乗業務が行えるよう、業務上役立つ内容となっています。

【講義内容】

〇実際にあったトラブル・苦情の事例解説

〇お客様からの苦情について最終的にどのように対応したか

〇大きな苦情にならないために添乗員として現場で行うべきこと

【担当講師】

JATA 消費者相談部　副部長　時藤　桂輔　氏

＜ＴＣＳＡ講座①＞

「ハラスメント対応～添乗員としてハラスメントを未然に防ぐために～」

（約２時間）

【講義概要】

添乗員は旅程管理主任者として常にお客様に同行し、お客様とより良いコミュニケーションを構築しながら旅程管理や安全管理等を行うという、非常に接客要素が強く、また、管理監督者不在の下、一人で業務を行うことが多い職業です。

そのような状況下、昨今耳にすることが多くなった「ハラスメント」に関して、添乗員はその行為が発生しやすい環境にあり、添乗員として良かれと思って行った行動が結果的にハラスメント行為を引き起こしてしまうといったことも少なくありません。

実際にハラスメント行為が発生した場合は各旅行会社や所属派遣元の指示に従って行動することとなりますが、今回の研修では、ハラスメントの内容も多様化していることを踏まえ、ハラスメントの内容を理解することはもちろんのこと、ハラスメント行為に発展しないよう、添乗員としてどのようにお客様と接し、どのようなことに注意しながら業務を行うことがハラスメント行為を未然に防ぐことにつながるかといったことを具体例を示しながら解説します。

【講義内容】

〇ハラスメントの基礎知識

〇感情の老化とハラスメントの関係

〇第一印象の重要性

〇職場で起こりやすいハラスメント

〇ＡＢＣＤ法則

〇ハラスメントを未然に防ぐ関わり方

【担当講師】

TCSA 登録講師　福田　日出男氏

＜ＴＣＳＡ講座②＞

「添乗員として必要なユニバーサルツーリズムの知識」（約２時間）

【講義概要】

添乗員が同行するツアーでは、高齢のお客様はもちろんのこと、障がいのあるお客様の参加も少なくありません。

高齢や障がい等の有無にかかわらず、すべての人が安心して楽しめる旅行として国が推進する「ユニバーサルツーリズム」を今回テーマとして取り上げて実施します。

高齢の方や障がいのある方が旅行をする際、何に困り、どんな配慮を求めているかを正確に理解し、具体的な対応方を本講座で学習します。

顧客満足度の高い旅行サービスを提供する添乗員にとって、添乗業務で役立つユニバーサルツーリズムの知見を専門家から学ぶ貴重な機会となっています。

【講義内容】
〇ユニバーサルツーリズムの理解と必要性
〇ユニバーサルツーリズムに必要な合理的配慮とは
〇ユニバーサルツーリズムの環境整備のポイント
〇添乗員として知っておきたいポイント

【担当講師】
特定非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所
理事長・代表研究員　長橋　正巳　氏
副理事長　室井　孝王　氏
同　吉川　真知子　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)ﾆﾎﾝﾃﾝｼﾞｮｳｻｰﾋﾞｽｷｮｳｶｲ

７．**申込締切日**：2026 年 2 月 27 日（金）

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