

OPINION 「素晴らしい添乗業務を存続させるために」

旅行産業を支える重要な役割

一昨年まで旅行会社の教育旅行分野に従事していた私は、沢山の添乗員の皆様のお陰で素晴らしい旅行をご提供することが出来ました。募集旅行、教育旅行、MICE等、様々な旅行領域では、今後も添乗員無しでは成り立たないことは明白です。添乗員の「人間力の強さ」という言葉がよく使われます。様々な価値観やニーズをお持ちの多様なお客様、何が起るかわからない現場での対応力、即座に判断・交渉・行動するノウハウと力量が試される添乗業務。あらゆる修羅場を平然とこなし、旅の素晴らしさを体現して頂ける。まさしく旅行産業を根底から支えて頂く大きな存在であることに異論はないと思います。

コロナ禍やDX発達が残したもの

周知のように、2019年度まで右肩上がりに成長してきた旅行産業はコロナ禍により壊滅状態となり、唯一動いた団体旅行は安近短に変容した修学旅行のみ。人流を否定され、添乗業務も激減しました。また、その事態は、将来、旅行産業を目指していた若者達が、旅行産業で働くことはリスクだという認識を抱くことに繋がりました。ただでさえ旅行に興味の薄い若者が増える中、コロナ禍が拍車をかけ下押しとなり、添乗員を目指す若者は減少しています。また、WEBで手軽に旅行予約が完結できるようになり、現地ガイドの役割だけでなく、旅行体験自体をスマホが演出する世界へと激変する中で、それらDXによる利便性向上が旅行産業で働くことに魅力を感じない若者を増加させているのではないのでしょうか。

若い添乗員を増やすために

TCSA統計によると2008年に添乗員11,071人が、コロナ禍を経て2023年には6,675人に4割減少しました。この流れに歯止めをかけて、旅行産業を支える添乗員の素晴らしい業務・能力・ノウハウを、将来にわたっていかに存続させるか、これが我々関係者に与えられた大きな課題となっています。

解決策として、現役添乗員の皆様は、添乗業務で働く輝かしい姿をより周囲に披露・アピールし、惜しみないノウハウ伝授を通して後進育成を支援、積極的にスカウティングにも尽力して頂きたい。また、TCSA関係者は、様々な関連法や経済状況が変動する中で、添乗員の処遇改善、地位と技能向上に更なる努力を積み重ね、そして、あらゆる機会を通じて添乗業務の素晴らしさを社会に訴求する必要があります。また、働き方の多様化が進む中で、副業制度適用や外国人添乗員の受入れ等、固定観念に縛られない新たなチャレンジが求められます。AIが多くの職業を奪う未来においても、代替できない添乗員の仕事を受け継ぐ後継者を育てていかねばなりません。「素晴らしい添乗業務を存続させるために」その取り組みが旅行業界の発展に必要不可欠であり、私自身も微力ながら、その解決に向けて努力していきたいと考えています。



TCSA 理事(株) トップ・スタッフ
代表取締役社長 山田 徹 氏

CONTENTS

OPINION 1
「素晴らしい添乗業務を存続させるために」
TCSA 理事(株) トップ・スタッフ
代表取締役社長 山田 徹 氏

特集 2 4
「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2025」
表彰式開催!

TCSA REPORT 7
添乗あれこれ～添乗の現場から～第24回
2000日添乗員のコツコツ奮闘記連載68

特集 1 2
添乗労働に関する課題を取りまとめ、
旅行会社に対して改善要望を申し入れ

TCSA REPORT 6
現役添乗員向けスキルアップ
eラーニング講座開設

TCSA だより 8
「ツアコンカフェ」実施報告
令和7年度運輸局長表彰

特集 1

添乗労働に関する課題を取りまとめ、旅行会社に対して改善要望を申し入れ

本年2月、TCSA では添乗派遣を活用いただいている各旅行会社に対し、添乗労働に係る改善要望の申し入れをいたしました。

業界の課題解決のためには労働環境の改善も必須

当業界の経年の課題である「添乗員数の減少」、「添乗員の高齢化」が年々加速しており、添乗員数はコロナ前には1万人前後で推移していましたが、コロナ以降 2023 年には約 7,800 人にまで減少しました。添乗員の平均年齢も年々上昇しており、直近の調査では、平均年齢が 53 歳という結果でした。20 年前は 30 代後半で推移していたことを考えると、単純に当時の添乗員が年齢を重ねているだけではなく、新規で添乗員に転職する方の年齢も 40 代～ 50 代が多い状況もあり、全体の平均年齢も押し上げ、若年層の添乗員が減少しているのが現状です。

このような状況下、TCSA としては自治体や独立行政法人の事業を活用し、若年層の人材確保事業や高齢者の有効活用に関する事業に取り組む一方、労働環境の改善も課題解決に必要な不可欠と考えており、今回の申し入れに至りました。

全国の TCSA 会員から改善要望事項を集約

協会の「コンプライアンス推進委員会」を中心に改善要望事項を検討するとともに、北海道・関東・中部・関西・九州等に所在する会員との意見交換の場においても改善要望事項を集約しました。

各地区からの声を受け、当該委員会では「コンプライアンス関係」、「ハラスメント関係」、「業務改善関係」、「その他事項」に分類し整理しました。

整理した要望事項（抜粋）は以下の通りです。

【コンプライアンス関係】

改善要望事項	具体的事例（添乗員派遣会社からの報告）
①バス車内におけるお客様への各種案内・説明事項に関して、着席による案内の徹底（お客様への周知） ②シートベルト着用義務の徹底	バス車内でご案内する際、高速道路以外は立って案内可能な旅行会社とバス走行中は常にシートベルトを着用し、着席案内を義務付けている旅行会社に分かれる。道路交通法上問題ではないか。
①休憩指示が実態として拘束されている（手待ち時間）環境においては、労働時間に含めて請求させてほしい。 ②適正な労働時間の管理	修学旅行で東京ディズニーランド等にて 5 時間以上の休憩指示で拘束されているにも関わらず労働時間から控除されてしまう。
①派遣先による適正な時間管理の徹底 ②ツアー形態や参加人数等により、適正な打合せ時間の確保をお願いしたい ③打合せ時間外の業務指示の廃止もしくは打合せ時間（有償）の延長	限られた打合せ時間内でできなかった作業を自宅に持ち帰り行っている（最終人員その他の確認作業や人数増減の対応・対客電話等）。 必要な作業を無償で行っていることは問題。
派遣業務用携帯電話の貸与等、業務上必要なものについては派遣先で用意してもらいたい（添乗員の個人情報漏洩を防ぐ）	旅のしおりに添乗員の個人携帯番号が掲載されていることがあり、ツアー以外でも連絡が来ることがある。

【ハラスメント関係】

改善要望事項	具体的事例（添乗員派遣会社からの報告）
①カスタマーハラスメント対応（しかるべき対応ができる人の配置等）の徹底（添乗員に対する明確な指示） ②お客様に対するカスハラに関する周知・啓蒙	カスハラ問題について、過去に添乗員や他のお客様にも害を及ぼすような言動をしたお客様について、顧客メモという形で残っているが、参加の規制が旅行会社としてかけられていない。ツアーへの参加に関して過去に問題を起こしたお客様に対して申込段階での規制を求めたい。昨今、カスハラの報告も増えている。
派遣先旅行会社内におけるパワハラ防止策及び社内教育の徹底	大会・イベントにスタッフ数名を派遣していたが、派遣先旅行会社担当者から暴言（バカ・死ぬ等）を吐かれた

【業務改善関係】

改善要望事項	具体的事例（添乗員派遣会社からの報告）
①添乗員の負担軽減の検討（別の手段による対応） ②貸与品の紛失もしくは毀損等の補償に関して、添乗員の故意・過失が明らかではない場合は派遣先負担の徹底	国内ガイドングレシーバーやお客様用のギブアウェイの持ち運び（打合せ・添乗・帰着・精算）。お客様分を添乗員が持ち運ぶ。また、貸与品（ガイドングレシーバー等）に関して保険適応をお願いしたい。紛失時は全額派遣元負担となる。
①旅程管理業務以外の対応に関する負担軽減 ②旅行申込時における的確なお客様の状況確認及び積極的な介助者の手配（添乗員に対する対応方の明確な指示を含む）等、適切な対応をお願いしたい。	対応困難なお客様（迷子・言語理解ができない・頻回なトイレ・突然激昂する・被害妄想・旅程に合わせた行動ができない等）、特に一人参加の場合には、添乗員の負担が大幅に増え、限界を超えていると感じることも多い。
旅程管理業務に付随する業務を指示した場合は、手当の付与をお願いしたい。	バスツアー帰着後のお客様の車内の忘れ物対応について、派遣先のルールで、添乗員がお客様に確認し、了承を得られた場合、着払いにて送付することとなっているが、確認・梱包・送付は大変手間と時間がかかる。手当が付与されるでもなく、旅程管理業務の範囲を超えているのではないか。

【その他】

改善要望事項	具体的事例（添乗員派遣会社からの報告）
やむを得ない事情による航空機のネームチェンジが発生した場合の費用負担への配慮	海外ツアーにおいて、やむを得ない事情により航空機のネームチェンジが発生した場合の費用に関して、派遣元の費用負担が大きすぎる
添乗業務に起因しないトラブル発生時の責任区分及び添乗員の精神的負担を考慮したサポート体制の明確化	手配齟齬や不可抗力等、添乗員が原因ではないトラブルであってもお客様への説明や謝罪を全面的に添乗員へ委ねるケースが頻発している。結果、過度な謝罪要求や土下座の強要といった不当な対応を求められる事案も発生しており、精神的負荷の増大が離職理由の上位となっている。また、派遣先の営業時間外等、緊急連絡先に指示を仰ぐも連絡が取れず、添乗員が緊急回避的に行った判断が後日「不適切であった」と指摘され添乗員が再度謝罪対応に追い込まれるケースも発生している。指揮命令権を有する派遣先と添乗員の役割分担を明確にして欲しい。

JATA に対して周知協力の要請と TCSA 会員に対する個別折衝の依頼

今回の申し入れに関して、旅行会社の理解が最重要であることから、TCSA から申し入れを行う前に、JATA にも協力の要請をし、事前に JATA 及び会員内で周知を図った上で、TCSA から正式に申し入れをいたしました。

その後、TCSA から各旅行会社宛に申し入れ書面を送付しましたが、改善を図るためには TCSA 会員各社が普段取引をしている各旅行会社の担当者に対する個別折衝が重要であることから、書面の送付と併せて、TCSA 会員に対する個別折衝の依頼を行いました。

旅行会社の理解と支援が必要不可欠

今回の申し入れの内容は必ずしも全ての旅行会社に該当するものではなく、既に改善をいただいている旅行会社もあります。

今回集約した事例は、特定の旅行会社に対してということではなく添乗派遣全体としての改善事項を挙げているため、既に改善している旅行会社にも送付しています。

添乗員は旅行会社が造成したツアーの最後の締めくり役として、ツアーの付加価値を高める一端を担っています。

添乗員数の減少が進んでいる中、今後も添乗員を持続的かつ安定的に供給していくためには、派遣先である旅行会社各位のご理解とご支援が不可欠であり、業界の健全な発展のためにも、協力をお願いする次第でございます。

特集 2

「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2025」 表彰式開催！

昨年、4年ぶりに開催した「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」について、昨年に引き続き「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2025」を開催しました。

今回は前年度（2024年4月～2025年3月）の功績のあった添乗員を対象として募集し、27名の応募がありました。

2025年12月に選考委員会を開催し、厳正なる審査の結果、受賞者を決定いたしました。

今回、上位4賞を受賞された添乗員の方々の表彰式を3/25（水）TCSA通常総会の場で執り行いました。



写真左から、観光庁根来参事官、(株)フォーラムジャパン山上泰布さん、(株)阪急トラベルサポート榎戸真由美さん、(株)近鉄 HRパートナーズ菊地美智枝さん、(株)TEI 西村見介さん、TCSA 金澤会長

今回、見事グランプリ（国土交通大臣賞）を受賞されたのは、(株)フォーラムジャパン所属添乗員の山上泰布さんでした。

山上さんは、派遣添乗員でありながら、美術と旅をコンセプトとしたツアーを多数企画・立案し、造成から集客、添乗までを一貫して手がけ、昨年度は本人名義で催行するオリジナルツアーを多数実施し、旅行会社の集客に大きく貢献しました。コロナ禍で添乗の仕事が一時的に途絶えた際には、YouTubeを開設し、添乗員ならではの視点で、旅先の芸術や美術の魅力を発信。現在では「美術チャンネル」、「添乗員チャンネル」として登録者数5万人を超える人気チャンネルへと成長。添乗員としての技量も極めて高く、国内・海外ともにアンケート評価99%以上という評価を維持。本人著書「死ぬまでに行きたい世界の有名美術を1冊でめぐる旅」は発売されるやいなや大きな反響を呼び、多数のテレビやラジオ等各種メディアにも取り上げられた。このような添乗員という職業の魅力を発信し、添乗員の社会的地位向上に大きく貢献したとしてグランプリを受賞されました。



受賞の喜びを語るグランプリ受賞山上泰布さん

準グランプリ（観光庁長官賞）には、（株）阪急トラベルサポート所属添乗員の榎戸真由美さんが受賞されました。

榎戸さんは、2024年8月インド視察ツアーで添乗中、ほとんどのお客様が体調不良を訴え、一人一人に寄り添い体調を気遣いながら、医師の手配や体調が急変したお客様のケアをするとともに、個々の体調を勘案した行程の変更や時間配分を行い、全員無事に帰国。また、羽田空港到着時、台風の影響で国内線・新幹線がすべて運休という事態が発生したが、帰路確保のため急遽貸切バスを手配し、お客様は全員無事に帰宅することができた。後日派遣先旅行会社宛にお客様（視察企業）の役員から、添乗員の対応力・気配りに対する称賛の言葉をいただいた。また、2025年3月トルコ周遊ツアーでは、現地の大雪で10時間以上もバス車内に缶詰めになるトラブルが発生。添乗員は食料の調達や簡易トイレの設置、毛布の調達等、献身的に対応。自身の経験談で場を盛り上げる等、お客様の不安を緩和するよう配慮。通行止め解除後、お客様の体調を考慮し、日程変更等を行い、全員無事に帰国。このような献身的かつ安心安全な旅行サービスを提供したことが評価され準グランプリを受賞されました。



観光庁根来参事官より表彰を受ける準グランプリ榎戸真由美さん

選考委員会委員長賞には、（株）近鉄 HR パートナーズ所属添乗員の菊地美智枝さんが受賞されました。20代で添乗業務を始めるも、結婚を機に主婦業・育児に専念することに。子育てが一段落した2016年に50歳で派遣添乗員として登録し添乗を再開。主婦業の傍ら通訳案内士の資格を取得し、「話してみよう韓国語」第1回福島大会スピーチ部門最優秀賞を受賞。現在、国内外のあらゆるツアーに添乗しながら、通訳案内士としても活躍。2024年の某自治体首長の2回に亘る海外訪問事業に添乗員として同行した際にはゴッホ作品の貸与に関する重要な会議・交渉事が予定される中、添乗員は事前に首長に対し、ゴッホ本人の履歴や作品に関するレクチャーを行い、それにより交渉がスムーズに進められたと首長自ら高評価をもらった。このことが添乗業務の価値を高めることにつながったとして受賞されました。



TCSA 金澤会長より表彰を受ける委員長賞菊地美智枝さん

日本添乗サービス協会会長賞には、（株）TEI所属添乗員の西村見介さんが受賞されました。西村さんは、クルーズ添乗の経験が豊富な添乗員で、「見介さんが添乗なら旅行に申し込む」といった声を多数いただくほどファンも多い。順調に添乗人生を送っていたが、2020年に身体に腫瘍が見つかりかなり進行していることが発覚。手術を余儀なくされ、術後は添乗に必要な体力を戻すべく自宅で静養することに。静養中も旅行説明会業務に従事する等、旅行会社の商品販売に協力。その後、経過も良好なことから2024年5月に諦めかけていた添乗復帰を果たしました。大病を患い添乗員生活の継続が厳しい状況の中、本人の日々の努力により見事復活を果たし、現在も旅行会社からの厚い信頼・高い評価を得ていることが評価され会長賞を受賞されました。



TCSA 金澤会長より表彰を受ける会長賞西村見介さん

上位入賞者は以下の通りです。

賞	氏名	所属会社
グランプリ (国土交通大臣賞)	山上 泰布さん	(株) フォーラムジャパン
準グランプリ (観光庁長官賞)	榎戸 真由美さん	(株) 阪急トラベルサポート
選考委員会委員長賞	菊地 美智枝さん	(株) 近鉄 HR パートナーズ
TCSA 会長賞	西村 見介さん	(株) TEI
優秀賞	池田 佳菜人さん	(株) 阪急交通社
	亀井 ゆかりさん	(株) TEI
	鈴木 和恵さん	(株) TEI

今回応募いただいた27名の添乗員の方々は皆さん優秀な添乗員ばかりで、審査は難航いたしました。このような表彰制度は日頃縁の下の力持ちとして奮闘している添乗員の方々に光を当てる貴重な機会でございます。次回も是非多くの添乗員の推薦を期待しております。また、今回、多数の審査にご協力いただいた選考委員の皆様には厚く御礼申し上げます。

現役添乗員向けスキルアップ e ラーニング講座開設

TCSA では、会員所属添乗員の更なるスキルアップを目指し、「現役添乗員向けスキルアップ e ラーニング講座」を開設いたしました。

講座テーマの設定にあたっては、会員各社へのアンケートや派遣先旅行会社のヒアリング調査をもとに設定しました。

今年度は4講座を作成してスタートいたします。

各講座とも添乗経験豊富な講師が担当しているため、具体的な事例も添乗の場面に沿って解説しています。

今後も年に3～4講座を増やしていきながら運営していきたいと考えております。

購入をご希望される方は協会事務局までお問い合わせください。

テーマ	主な内容	講義時間
「またあなたと会いたい」と言われる添乗員になるために	<ul style="list-style-type: none"> ・ 信頼される人に共通する法則 ・ 第一印象の重要性 ・ たかが礼儀、されど礼儀 ・ 言葉は武器にも凶器にもなる ・ お客様が望む添乗員 	2 時間
アンガーマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンガーマネジメント概要 ・ 怒りのメカニズム ・ アドバイスを考えよう ・ 怒らせるものの正体 ・ 怒りの感情をコントロールする 	2 時間
信頼を守るクレーム対応力	<ul style="list-style-type: none"> ・ クレームは改善のヒント ・ クレームが起こる構造を分析する ・ クレーム事例から考える ・ 添乗員が押さえるべき第一次対応 ・ 伝える力を磨く ・ クレーム後の対応こそ信頼を回復する勝負どころ ・ クレームとどう向き合っていくか 	2 時間
ワンランク上の言葉遣い	<p>言葉は魔法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ この言葉、無意識に使っていませんか ・ 佐藤さんの添乗報告（事例研究） ・ クッション言葉は魔法の力 ・ ワクワクさせる3つの言い方 	2 時間

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24回

「添乗雑感」～大阪・関西万博をとおして感じた事～



添乗

あれこれ

普段は国内を中心に、海外も担当する添乗員として日々を送っています。

2025年は、忘れられない経験をさせていただきました。

それが、大阪・関西万博のパビリオンでのアテンダント業務です。添乗員として培ってきた接客や誘導、案内の経験を生かし、万博という特別な舞台に携わることができました。

旅は一期一会だと常々感じていますが、万博もまた、184日間という限られた時間に、世界中の文化や人々が一堂に会する特別な場です。その奇跡のような空間に、自然と胸が高鳴りました。

万博で出会ったお客様から感じたのは、同じ空間、同じ体験であっても、受け取り方は人それぞれだということです。これは、日々の添乗で出会うお客様にも共通して感じていることでもあります。だからこそ私は、どのような状況であっても「楽しかった」と思える瞬間を一つでも増やせるよう、これからもお手伝いを続けていきたいです。

最後に、すべてのご縁に感謝を込めて。



株式会社 近鉄 HR パートナース
添乗員 犬飼 友希さん

2000日添乗員の コツコツ 奮闘記

連載 68

<うっかりフランス添乗！>

(株)TEI 所属 井上新太さん

去年担当したフランスツアーでのお話です。ツアーの行程表にアンボワーズ城の文字を見つけ、真っ先に浮かび上がってきたのは、この地で晩年を過ごし亡くなったレオナルド・ダ・ヴィンチでした。アンボワーズ城は初めて立ち寄るところでしたが、あのダ・ヴィンチのお墓参りのご案内ができたらお客様へ深い感銘を与えられるかもしれない！と、感銘を受けているお客様の姿を想像し、私も胸の高まりが止まりませんでした。最初の訪問地パリでは、まずルーブル美術館に立ち寄りました。そこにはかの有名な「モナリザ」の絵画を含めたダ・ヴィンチの作品がいくつか展示してありましたので、この後立ち寄るアンボワーズ城との関連事項や、お墓の事を強調して絵画の説明をしていただくように同行していたガイドさんへお願いしました。伏線回収に向けての準備も整い、お客様の反応を

楽しみにしていましたが、なんとこちらのコース、お城エリアに入る時間がまったくなく、急いで移動しなければならぬ行程であることがよくよく判明しました。

思い込みと確認不足によって、ルネッサンスの巨匠ダ・ヴィンチお墓参り話は虚しく響く結果となり、またの機会の再訪のご案内となりました。

理想の添乗員への道のりは遠く、試練の添乗はこれからも続くのであります。



「ツアコンカフェ」実施報告

TCSAで行っている「ツアコンカフェ」は、全国の学生の方々と現役の添乗員とをリモートでつないで、添乗員の体験談を話してもらったり、学生と現役添乗員との交流の場として年に一度開催しています。今回は全国から28名の学生にお申込みいただき2月28日（土）に実施しました。和やかな雰囲気の中、学生からは「訪れてみて一番良かった国は？」、「添乗業務で一番困ったことは？」、「学生のうちに取得しておいた方が良い資格は？」等、学生からの質問に対し、現役添乗員2名の方から丁寧に説明していただき、参加した学生からは「参加してよかった」、「添乗員の仕事の内容が良く理解できた」といった感想をいただきました。

令和7年度運輸局長表彰

2025年度の運輸局長表彰受賞者についてお知らせします。

この局長表彰は、各地域の運輸局で定めた基準（添乗経験年数・日数、年齢）を満たした添乗員を観光関係従事者運輸局長表彰として表彰するものです。

受賞された皆さん、おめでとうございます。

【受賞者】

○関東運輸局長表彰

遠藤 徹さん（（株）J&Jヒューマンソリューションズ所属）
山上幸代さん（（株）J&Jヒューマンソリューションズ所属）
古川泰三さん（（株）TEI所属）

○中部運輸局長表彰

内藤美波子さん（（株）J&Jヒューマンソリューションズ所属）
廣瀬美由紀さん（（株）J&Jヒューマンソリューションズ所属）

○九州運輸局長表彰

石橋友美さん（（株）近鉄 HR パートナーズ所属）

○○○○編集後記○○○○

米国とイスラエルによるイラン攻撃から約1ヶ月が経過しましたが、いまだ終息の兆しは見えていません。
観光はまさに「平和産業」であり、一日も早く戦乱が収束することを願うばかりです。

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 エステイメゾン五反田 203
TEL(03)6435-1508・FAX(03)6435-1509
E-mail tcsa@tcsa.or.jp
URL <http://www.tcsa.or.jp/>