

## OPINION 生きた「旅行」は添乗に始まり、添乗に終わる 派遣添乗員は、プロとしての自信と誇りを

旅行業界はいま嘗て無い程の大きな地殻変動に見舞われている。市場の成熟化と情報化に伴うお客様の旅行会社離れ、団体旅行のFIT化等に加えて、価格競争がますます激化の一途を辿っている。こうした状況を反映して、派遣添乗サービス業務も亦お客様の多様なニーズに応えるべくよりきめ細かなサービスと付加価値の高い仕事が求められ、長時間労働も常態化しつつある一方で、派遣料金の一部切り下げすら行われている。“川下産業”とも言われる派遣添乗サービス業は、旅行会社間の激しい競争により深刻なしわ寄せを受けつつあると言えよう。このままではしかし、質の高い派遣添乗サービスの水準を維持することが困難になるばかりか、将来を期待される若い世代がこの業界に失望し、転職を考えるという、極めて憂慮すべき事態になり兼ねない。

### 旅行商品の真の価値は販売ではなく、添乗にある - 価格競争の悪循環を断ち切ろう -

価格ダンピング競争が繰返されると、反って顧客の信頼を損ね、“負のスパイラル”を起しかねない。需給関係を鋭く反映する素材型商品は別としても、ベテランの派遣添乗員がエスコートする団体にもこうした悪循環が惹き起されるとなると、長い目でみて、旅行業界は自らの首を締める結果に繋がるのではないか。このように派遣添乗サービス業界が“川下産業”でしわ寄せを受け易い体質になっている要因の一つは、旅行会社が「商品をつくる」こと（いかに素材を安く仕入れ、宣伝し、販売するか）に目を向ける余り、結果として、お客様に直接、接している“現場”を軽視しているからではないか。旅行商品が最終的に価値を生むのは、いくら売ったか、という販売時点ではなく、お客様の出発から帰着までの正に「旅行サービス」が完結した時にお客様が抱く満足感（CS）によって決まるのではないか。言うまでもなく「CS」を実現させる最後の担い手は添乗員つまり「人」だということ、つまりCS=ESを、

もう一度原点に立ち返って考えるべき時ではないだろうか。

### 派遣添乗員は自立したプロとしての自覚と誇りを

一方、派遣添乗サービス業界も亦、自ら“川下、下請け”と卑下する余り、「いかにして自分の仕事を、磨き上げ、鍛え上げるか」と言うプロフェッショナルとしての意識と努力が、いまひとつ欠けているように思う。確かに最近の旅慣れたお客様は、時に法外な要求を突きつけることもあり、昨今の添乗現場は派遣添乗員にとって“修羅場”とも言えよう。しかし、そのしたたかなお客様と向かい合う添乗員は時に余りにもナイーブで、「お客様は神様だ」という理想と現実の意識ギャップが悲劇を生むことも珍しくない。派遣添乗員はお客様に対しては勿論、派遣先、派遣元に対しても「契約」で仕事をしているにも拘わらず、「契約」と言う観念が少し薄過ぎるのではないか。お客さまと対した時にも「お客さまのご要望は（無理難題でも）何でも承ります」と言うのではなく「お客様の為に何が出来て、何は出来ないか」と言うことを明確にしなければビジネスとは言えない。派遣添乗員は単に派遣元や派遣先に雇われた労働者ではなく、ひとり一人が自立した立派なプロであり事業家なのだと言う、自覚と誇りを持つことが大前提ではないか。したたかなお客様には、しなやかに、しかし時には、したたかに振舞う「知恵と力」を身に着けなければ、真の意味でのプロフェッショナルとは言えないのではないか。

以上、旅行会社、派遣元そして派遣添乗員各位がもう一度原点に立ち帰って、旅の本質を捉え直し、夫々が「旅行」というこの素晴らしい仕事に従事する自信と誇り、そして何よりもそこに働く喜びを取戻して欲しい、と願っている。



TCSA理事 小竹 直隆

## CONTENTS

OPINION ————— 1  
 生きた「旅行」は添乗に始まり、  
 添乗に終わる  
 TCSA理事 小竹 直隆

TOP INTERVIEW ————— 2  
 国土交通省 総合政策局 観光部長  
 金澤 悟氏をお訪ねして

特集 ————— 4  
 JATA・TCSAの仲介により  
 派遣先と派遣元が和解

TCSA REPORT ————— 6  
 新モデルへの改定依然進まず4割が未着手  
 改正添乗員派遣基本契約締結状況調査から  
 添乗付加業務・付加手当の実態調査報告

TCSAだより ————— 8  
 平成15年度添乗員能力資格認定試験開催日決定  
 TCSA共済会特別貸付金申し込みを締め切る  
 会員動向  
 編集後記

国土交通省 総合政策局

観光部長 金澤 悟氏

かってない観光振興の追風の中、東奔西走、今最もお忙しい金澤観光部長に“元気の出るお話を伺いたい”とご登場いただきました。

三橋専務理事(以下三橋) 観光立国宣言のご推進役としてご多忙な日々でいらっしゃると思いますが。

## 観光の振興による相互交流こそ 真の国際化の鍵

金澤部長(以下金澤) 最近世の中が観光の発展に期待していただいていることはありがたいと思います。一昔前のテンミリオン計画はアウトバウンド振興でしたが、目的は貿易黒字減らしではなく日本人が海外に出かけて見聞を広め国際化を推進することにあります。現在のインバウンド振興も根っこは同じで、人の交流がいかに大切であるかについて日本国民の理解を深めていただくことにあります。つまりインバウンド振興は外国の方を受け入れることを通じて日本人が観光そのものを見直す良いチャンスでもあります。インアウト相互の推進が真の国際化につながるのではないのでしょうか。



三橋 お立場上ご旅行の機会も多いことと思いますが、添乗サービスについてはどうお考えでいらっしゃいますか。

金澤 三年位前のGWに飛騨高山へ家族旅行をした際、添乗員にお世話になったことがあります。GWで旅程のスムーズな管理は大変だったと思いますが、旅行が進むにつれ添乗員の方の気質も判ってきて楽しかった思い出があります。

今後益々高齢者やハンディのある方が旅行に出る機会が増えていきますので、当然のこととして添乗やガイドの仕事が重要になってきます。これからは単に行った、観ただけで満足するのではなく目的地や旅行の目的に関する適切な情報が提供され更に効果的に楽しめるということが求められてくると思います。よりの確に豊かな情報がタイムリーに提供されることによって深い感銘を受ける、今後の旅行にはそういったよりプロフェッショナルな面が求められます。

三橋 ええ、近頃では現地ガイドのような役割までも求められることが多く、常に勉強しないと務まらなくなりつつあります。ところで今までのご経験で感動された旅について伺えますか。

## 後でじっくり本物の良さに感動

金澤 昨年富山で開催された伝統芸能フェスティバルで「越中おわら風の盆」を見学した時も胡弓の悲しげな音色に感動しましたが、帰京後テレビ特集の解説を聞いて改めて素晴らしさに気がつきました。そこで今年もまた富山に行って参ります。旅先から戻りしばらくして振り返って改めて印象が深まるということがよくあります。観光部長着任前にカタルのドーハで開催されたWTOの会議に参加した時のことですが、連日の会議の間に歓迎の夕食レセプションがゴルフ場の芝生の上で行われました。周りにラクダが配せられ、アラブの音楽が流れる幻想的な晩餐会でしたが、帰国後もう一度写真を見るとグリーン芝生に何百という白いテーブルクロスが映える素晴らしい「月の砂漠」の歌そのものの光景で、改めて感動いたしました。

入省したばかりの時代に滞在したフランスのツール近郊のシノン城でコンサートを聴いたことがありました。今

回改めてフランスで週末を過ごすチャンスがあり、再度同じ場所を訪ねましたが二十数年前の光景がまざまざと浮かんできてその時の感激が甦りました。旅というのはそういう面を有しているのかと思います、そういう風に思い起こして改めて良さを感じるというのも私の年のせいでしょうか(笑)

三橋 “お年”というより本来後々まで印象に残るのが本当に良い旅なのだと思います。最後に協会に対する期待、ご要望等をお聞かせ下さいませんか。

## ■ 良質のサービスを継続的かつ VALUE FOR MONEYで提供を

金澤 現在のようなデフレの時代では、顧客はより良いサービスをより低廉な価格で提供されることを望んでいます。添乗員の費用は人件費なので難しい点もありますが、協会として良質なサービスを提供できる添乗員を養成することが求められています。顧客の要望には矛盾する点もありますが、質と価格の両方を追及する必要があるのではないのでしょうか。

全体として仕事のボリュームが増えていけば就業機会の増加で量と質を高めながら魅力ある料金で提供することがデフレ時代のサービス業の共通の課題だと思います。

三橋 年々低下傾向にある添乗員の派遣料金を考えるとやや難しいご注文

で、このままですと優秀な人材が定着しなくなりつつあります。添乗は職業として魅力はあるが生活や身分が不安定で、お客様の喜ばれる言葉だけをやりがいでしている人たちに支えられている面が多分にあります。



金澤 価格がニーズの中心にきて品質が二の次となった場合が一番怖いことで、悪貨が良貨を駆逐するようなことがあってはならないと思います。明日を支える良質な人材がどんどん入ってくる観光産業であって欲しいと心から思います。添乗員の場合も個々の生活までは見えませんが、主婦などで感動を与える仕事が好きで添乗技能のある人が、本人の好きなときだけ添乗に従事するというようなことはできないのでしょうか。最近は国による介入は最小限とし全てをマーケットに任せるべきという風潮ですが、添乗員の業務も画一的でなくいろいろなタイプが出てきて良いのではないのでしょうか。

三橋 協会では旅行業界の要望に応じて自主的な添乗員能力資格認定制度を実施して8年目を迎えていますが、旅行者に優秀な添乗員の認知が仲々されません。



## ■ ユーザーの声をフィードバックできる 添乗員評価制度の構築を

金澤 国や関係者がランクづけを行うようなことは好ましくありませんが、全てを業界に任せると価格中心で放縦になってしまう恐れもあります。例えばゴルフ場のキャディさんのように利用客の声を集約し本人にもフィードバックするなどお客様の声を大事にし、それを継続し積み重ねるような仕組みが必要だと思います。消費者の方が直接選べない添乗員のような方々の場合は、旅行会社のアンケート評価を集積し敏感に反映させる制度を協会として構築できると良いですね。

添乗員もその技量、経験に応じいろいろなランクがあって良いのではないのでしょうか。それを旅行会社がきちっと評価すべきだと思います。

添乗員派遣業界として旅行業界や消費者に働きかけ、協力を得られるよう努力されることをお勧めします。業界としてはとかく甘くなりがちになるので、業界としてきちんと自己評価、自己採点する厳しさと、そして同時に努力した人を認めてあげるシステムの構築が必要です。きちんとした業界としての評価制度を打ち出すべき時期が来ているという気がいたしますし、ある一定の規模で実施すれば自ずと評価は定まっていくと思います。

三橋 現在お客様の声を集約しているのは旅行会社ですので、協会が自ら育成した人材の評価を旅行会社からフィードバックしてもらえようような仕組みを作らないと実現は難しいと思いますが.....。

本日は時宜を得た貴重なお話をありがとうございました。



今や時代の寵児、金澤観光部長に協会として早々に取り組まなければならない新たな宿題を沢山いただいたような一時間でした。

# 特集!

## JATA・TCSAの仲介により 派遣先と派遣元が和解

### 「添乗問題調停委員会」初の申立て案件をめぐる

派遣先である旅行会社と派遣元である添乗員派遣会社の間で生じた派遣契約に関わる紛争が当事者間で解決がつかない時に、公正中立な立場で紛争の解決に当たる機関として昨年6月に新設されました「添乗問題調停委員会」に協会会員より初めての調停申立てがなされ、2度の委員会討議を経て調停案が提示されましたが、相手方である旅行会社の受諾拒否により不成立になりました。

同委員会は、従来ややもすると営業上の観点から泣き寝入りをせざるを得なかった両者の関係に新しい風を吹き込む存在として会員各社からも大きな期待が寄せられていましたが、最終の調停案は尊重事項であって遵守義務がないため残念な結果に終わりました。

不成立の決定を受け、JATA及びTCSA事務局の仲介により当事者間で和解のための条件を話し合った結果お互いに歩み寄りを示し、この度和解にごぎつけ示談書を双方で交わし解決をみました。

初めての申立て案件が不成立に終わったとはいえ、調停委員会の討議の過程で派遣添乗員の労働環境、業界が抱える課題が浮き彫りになると共に実態の認識もなされ、委員会として両業界に対して「提言」が発せられる等意義は大きく、今後の良好な関係構築に役立つことになるでしょう。

#### 添乗問題調停委員会構成メンバー

- 委員長 阿部三夫 阿部法律事務所々長 弁護士
- 委員 石井幸男 JATA理事長
- 委員 小村昭生 JATA業務改善委員会副委員長・(株)JALツアーズ代表取締役会長
- 委員 小野昭生 ANTA専務理事
- 委員 中澤 洋 ANTA業務委員会副委員長・(株)ムントラベルセンター代表取締役社長
- 委員 山田隆英 TCSA会長
- 委員 小竹直隆 TCSA理事・JAPAN NOW観光情報協会 理事

#### 申立て案件の関係者

申立人:添乗員派遣会社(A)



相手方:主催旅行会社(B)



関係者:派遣添乗員(C)



関係者:D夫妻



#### 申立て案件の経緯



平成14年10月、B社主催の仏周遊13日間の旅行にA社所属のCが添乗。D夫妻は過去度々海外旅行を経験して、B社主催も3回目の利用だが、ベルサイユ宮殿は未知のため事前にB社に希望を申し出た。B社は「ゆとりある高品質の旅」を基本ポリシーとしているところから、行程中の自由時間では無理と判断、既設定の延泊プランを勧めD夫妻も納得、申込をした。



出発後、初期の段階でD夫妻から相談を受けたC添乗員は延泊の経緯を知らなかったため、最終前日午後の自由時間中に現地設定の半日OPツアーで観光可能と案内。他の団員にも希望を募った結果13名の参加希望があった。

半日OPツアーで行けることを知ったD夫妻は、延泊を勧め、半日OPを紹介しなかったB社に対し金銭面と、復路の単独行動の不安面で不信感を抱いた。



帰国に際し、D夫妻は復路について半日OPツアーに参加のため延泊が不用になったことにより団体と同一便の帰国を希望したが、エコノミー満席のため当初の予定どおり翌日帰国することを一旦は納得した。しかし、団員中7名ビジネスクラス利用の顧客がいて、そのツアー仲間の勧めでビジネスで帰国できるかC添乗員に打診、3席空いていたため満席とは言えず、予約を行った。ところが、D夫妻は行程最後のため、航空券代の現金持ち合わせが無く、カードも所持していなかったことで、B社に立替を希望したが、B社はあくまでD夫妻が延泊を購入していることもあり、更にトラブルも予測されたことにより拒否をし、C添乗員にD夫妻が予定通りに延泊するよう指示した。

しかし、あくまでも団体と同一便での帰国をD夫妻が希望したため、C添乗員は帰国後、必ず航空代金を支払うことを約束した上で、自己のカードで立替えて支払い、ビジネスクラスを予約してD夫妻を団体と同便で帰国させた。

帰国後D夫妻より一連のB社の対応に対し、抗議文と慰謝料の請求があり、B社責任者がD夫妻と折衝。D夫妻の要求する慰謝料は退け、延泊及びベルサイユ1日観光の合計43,000円を返金し、C添乗員が立て替えた航空券代金441,330円は、返金要求の権利を放棄した。

**案件の申し立てから調停委員会へ**



C添乗員が立て替えた航空券代金の負担を巡って、A社とB社が何度か話し合いを持ったが、歩み寄りが無く添乗問題調停委員会に申し立てをすべく、平成14年12月にA社がTCSA事務局に資料を提出した。

資料を受理したTCSA事務局は、JATA事務局と話し合い、双方が当該会員会社に更に詳細な事情を聴取し各々事務局見解を作成、和解提案したが乖離が大きいため平成15年4月に調停委員会に申立書を提出し、委員会が招集されることとなった。

5月に調停委員会が2度開催され、当事者のA社、B社から事情を聴取し問題点の整理、責任の所在について討議を重ねた結果、調停案を作成し、6月17日にA、B双方に通知した。

**調停案の要旨**



申立人(A社)は、相手方に対し派遣料金の8割相当額を解決金として支払う。

相手方(B社)は、申立人に対し、航空券立替金及び添乗員派遣料金全額を支払う。

調停案をA社は受諾したが、B社は受諾拒否のため調停が不成立に終わったことを7月11日に確認した。

**和解示談の要旨**



相手方(B社)は添乗員が立て替えた航空券代金を申立人(A社)に返却し、申立人(A社)は顧客との解決に要した費用として航空券立替金相当額を相手方(B社)に支払う。

相手方(B社)は、申立人(A社)に添乗員派遣料金全額を支払う。

## 派遣先旅行会社と添乗員派遣会社との関係についての提言

社団法人 日本旅行業協会会長 新町光示殿  
社団法人 全国旅行業協会会長 二階俊博殿  
社団法人 日本添乗サービス協会会長 山田隆英殿

添乗問題調停委員会  
委員長 阿部 三夫

当委員会は、今般、最初の調停申立事案を審査し調停案を作成したが、今回の事案は派遣先旅行会社、添乗員派遣会社、及び派遣添乗員の関係について考慮すべき課題を含んでいるので、次のとおり提言したい。

添乗員は、円滑な旅行の実施を業務とし、旅行客に満足感を与えると共に旅行客の安全管理を図るといふ業務も有している。

近年、国内外旅行の催行のうち、特に主催旅行については派遣添乗員の占める割合が大半となり、消費者保護の観点からも派遣元、派遣先、派遣添乗員各々の責務の遂行が重視される状況になってきている。

1. 添乗員の派遣に当っては、派遣元ならびに派遣添乗員は、派遣先との間に締結された添乗員派遣基本契約を遵守すると共に、派遣先の指揮命令の意向を明確に把握し、忠実に実行することを、(社)日本添乗サービス協会が率先して、会員各社に徹底すること。  
更に、協会主催の研修及び会員各社内において、派遣添乗員の果たすべき役割、責務に関して教育の充実を図ること。
2. 派遣添乗員を使用するに当って、添乗員の派遣を受けた旅行会社が「派遣添乗員であることの漏洩厳禁」を主張し、派遣添乗員がこれに違反したとして非難することは相当でない。社会的に名実ともに認められた派遣添乗員の地位と権利を否定することに繋がりがねず、このような慣行があるとすればやめるべきである。但し、派遣会社に帰属する派遣添乗員が、旅行会社に派遣された場合は、当該旅行の出発から到着までの期間は、派遣先の指揮命令に従って働く派遣先の専属添乗員と呼称することは許される。
3. 主催会社と旅行客との間にトラブルが発生した場合に、旅行会社が派遣元又は添乗員の考えを無視して当該旅行客と示談を行い、その結果を一方的に派遣元又は添乗員に課すことは、今後の旅行会社と派遣会社の健全な発展にとって有害であると考え、今後派遣契約又は何らかの方法によりルール化することが望ましい。
4. これを契機に、派遣先会社と派遣元会社の双方が「添乗員派遣基本契約」を締結、遵守する慣行を確立すると共に、高品質な旅行の造成を目指し、その一端を担う派遣添乗員を取り巻く労働環境改善のため、お互いの理解を深め無用の紛争を回避することを目的として派遣先団体と派遣元団体の定期的な話し合いの場を設けることを提案する。

### まとめ

当提言を受け、TCSAではJATAと定例協議会を設置するための打ち合わせ会を8月19日に開催し、第一回協議会を年内に開催できるよう両協会事務局で目下準備を整えています。

## 改正添乗員派遣基本契約締結状況調査から 新モデルへの改定依然進まず4割が未着手

協会では長年の課題であった派遣先の旅行会社との添乗員派遣基本契約の新モデルをワーキンググループの討議を経て作成し、昨年5月に会員各社に配布しました。

配布後1年を経過し、本年6月に新モデルによる締結状況を調査しましたが、回答社数49のうち、19社が未だ1社とも締結していません。取引派遣先総数920社のうち新モデルで締結できたのは228社と4分の1に留まっています。締結できない又はしていない理由としては

- 派遣先が難色を示している
- 更新時期でない又は現在変更依頼中のため
- 派遣先作成の契約書を強制されている
- 新モデルへの改定の重要性が認識できていない
- 契約書を改定しても実態は変わらない

等々の回答がありました。

もとより基本契約の改定が全てを解決するわけではなく、派遣添乗員の労働環境改善のためのステップの第一歩にすぎませんが、先ずは第一歩から着手することが大切です。

契約書のうち一部字句の訂正、追加、削除等はあっても根底に流れる労働者派遣法の精神に則った考え方は踏襲し、締結に向けて派遣先旅行会社の理解を得よう前向きに取り組むことが今こそ求められます。

又、新モデルと同時に作成、配布した「派遣添乗員の業務ガイドライン&添乗業務対応事例集」の活用については、社内担当者や一部添乗員に配布し添乗業務中に同様のトラブルが発生した際の参考にしている、との回答が大半でしたが、取引先である旅行会社の窓口配布し、共通の認識の下、理解を深めて貰っている回答数が少ないことが今後の課題でした。

## 添乗付加業務・付加手当の実態調査報告

近年旅行形態の変化や顧客のニーズの多様化に伴い、従来の添乗業務に加え各種添乗付加業務が増加し、そのことが添乗員の労働環境に対し業務量の増加や拘束時間に大きな影響を与えています。一方その業務の過酷さに反比例して添乗員の派遣料金は年々下がりつつあり深刻化しています。協会では添乗員派遣基本契約新モデルに本来の添乗業務と付加業務を明確に区分し、その対価として付加手当を収受する旨記載しています。

この度会員各社全事業所にその実態を調査し、対象箇所数の43%の62事業所から回答を集約しました。

付加手当対象業務	支給割合	添乗員への平均支給額
出発前打合せ	88.1%	2,400円
教育旅行手当	73.9%	2,000円
反省会・写真交換会	72.6%	3,900円
帰着後精算	72.6%	1,900円
前泊手当	63.6%	3,300円
後泊手当	62.1%	3,900円
説明会出席	29.8%	4,600円
早朝・深夜勤務	6.8%	2,300円

表中の付加業務に対し、近年旅行費用の低減化に伴って急激に増加しているオプションツアーや物品販売の支給率は5～7%、現地における通訳ガイド業務は3%と低い支給率でした。回答のうち、地区や派遣先により対象業務、支給率、支給額にばらつきが大きいことから、添乗派遣料金のアップが見込みにくい現状においては、今回の調査結果を参考に、正当な付加業務手当の要求により少しでも派遣添乗員の待遇改善に向けて取り組む必要があります。

その他対象業務として、指名料、山岳登山、35人アップ、台数口アップ、霊場参拝先達、礼状作成、旅日記作成等がありましたが、最も件数の多かったのは、特定の資格・技能所持者に対する手当であり、本年度8回目を迎える「添乗員能力資格認定試験」合格者がその対象となることを協会としては期待しています。

## 平成15年度添乗員能力資格認定試験開催日決定

1次試験は12月3日(水)全国9地区で実施

# TCSA だより

第8回目を迎える添乗員能力資格認定試験の開催日程が決定しました。今年度はできるだけ多くの添乗員の方が挑戦できるように一次試験を札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡、鹿児島、那覇の9地区での実施に加え、国内及び一般1級の2次試験も従来の東京、大阪に加え、札幌、大阪、福岡も追加し5地区で明年1月20日～30日の間に実施いたします。この認定試験は、日頃一人で業務を行うことの多い添乗員が、職業意識に目覚め自らを研鑽し、今日まで添乗員として身につけてきた知識・経験を添乗員の能力として評価するとどの段階にあるかを客観的に確認する尺度となるものです。認定された添乗員が社会的にもそれに相応しい評価を受け、派遣会社、旅行会社からも相応の処遇が受けられるための判断材料になることを目的としています。詳細については所属派遣会社にお問い合わせください。

## TCSA 共済会特別貸付金申し込みを締め切る

イラク戦争やSARSの影響で仕事が激減した添乗員の窮状に対し少しでも援助の手を差し伸べたいと、TCSA共済会では1年間に限り最高10万円までの無利子特別貸付制度を発表しましたが、発表後2ヶ月を経過しこの度申し込みを締め切りました。受付期間中に貸付申し込みは10件、100万円でした。共済会では今回のような非常時に会員の方々に少しでもお役に立てる制度を今後とも弾力的に考えていきます。

## 会員動向

### 正会員

#### 脱会

(株)ユーコン(9月16日脱会)  
脱会理由:業務縮小のため

代表者変更(順不同、( )内は前任者、敬称略)

(株)日本旅行北海道  
代表者 大槻 倫嗣(乾 研二)

(株)ジェイティービーサポートプラザ  
代表者 山田 育史(井本 博幸)

住所・電話・FAX変更

(株)ホスピタリティ北海道支社  
新住所 〒060-0003 北海道札幌市中央区北三条西3丁目  
NORTH33ビル4階  
TEL 011-207-0511 FAX 011-207-5180

ツーリズム・エッセンシャルズ(株)名古屋事務所  
新住所 〒451-0046 愛知県名古屋市西区牛島町2-5  
トミタビル9階  
TEL・FAX変更なし

(株)トップ・スタッフ関東支店  
新電話 TEL 03-3400-6555 FAX 変更なし

(株)マロン  
新住所 〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1丁目24-15  
マッセ肥後橋ビル2号館9階  
TEL 06-4803-7500 FAX 06-4803-7100

(株)オリーブ  
新住所 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷1丁目19-18  
青山パークタワー711  
TEL 03-5468-8585 FAX 03-5468-1424

(株)テラツーリストサポート

新住所 〒158-0096 東京都世田谷区玉川台2丁目17-16  
世田谷マイスターハウス2階  
TEL、FAXは変更なし

(株)ツーリストエキスパート関西業務センター

新住所 〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀1-9-1  
肥後橋センタービル7階  
TEL、FAX変更なし

### 賛助会員

入会(9月16日)

キャリエールホテル旅行専門学校(学校法人 大和学園)  
代表者 田中 誠二  
〒604-8006 京都市中京区河原町三条下る  
TEL 075-241-0191 FAX 075-252-6762

代表者変更(順不同、( )内は前任者)

(株)ジャルパック  
代表者 梶 明彦(新町 光示)

(株)阪急交通社  
代表者 小島 弘(藤井 徹)

(株)ジェイティービー能力開発  
代表者 井本 博幸(岩本 龍人)

学校法人 東京国際学園  
代表者 武田 哲一(武田 良平)

住所変更

(株)ジャルパック  
新住所 〒135-0091 東京都港区台場2丁目3-1  
トレードピアお台場16階

名義変更(( )内は旧会員)

大塚製薬(株) 大塚製薬(株)東京支店)

## ((( 編集後記 )))

10月に横浜で開催されるJATA世界旅行博2003に併せてTCSA主催の「添乗員公開シンポジウム」を開催することとなった。初日3日の業界関係者の日に催行を決定したことは、添乗員の同行サービスが顧客満足のために欠くことのできない高品質な旅の要素であることを旅行業界の方々に再認識していただくと共に、旅行者のニーズの多様化に伴い添乗員の労働環境が著しく悪化してきていることも理解していただきたい、との願いを込めたことによる。(T・S)

## 社団法人 日本添乗サービス協会

〒105-0011 東京都港区芝公園2-11-17 朝井ビル4階

TEL(03)3432-6032・FAX(03)3431-8698

E-mail tcsa@tcsa.or.jp

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