

OPINION 優秀な添乗員の養成・確保は 旅行業界の緊急課題

憧れと畏敬の念を持って 迎えられる職業としての復活を願う

「添乗員」、それは今から35年ほど前に初めて旅行業界に入った時、憧れと畏敬の念をもって耳にした職業でした。その後旅行業界で働く中、自分自身が添乗員として様々なお客様に同行し世界各地を訪れる機会を得て、添乗員の生きがい・楽しさ・苦しみや悩みなど、実に様々な体験をすることができました。また現地駐在員をしていた時には、現地のガイドとしてお客様や添乗員と接し、別の角度から添乗業務を観察する機会も持てました。当時の添乗員は私自身を含めて殆どが旅行会社の社員であり、一部の大手主催旅行会社所属の場合を除いては、添乗のみを業とする形態は見受けられませんでした。日常の営業活動を行う傍ら、会社から添乗の命令が出され、まったく初めての場所へ行かねばならない時には、不安で胸が一杯になりながらも、世界各地の新しい国へ行けることに心ときめき、一夜漬けのにわか勉強をしたものでした。

添乗員の役割は旅の総合プロデューサー

その後、地上手配業を営むインバウンドのランド・オペレーター業に身を置いてから感じたことは、一部の社員添乗員というのは、その若さと経験の浅さから、添乗員と言うより便乗員とも言うべき資質の方が多くことに憤慨を覚えていた時代もありました。この意味では現在、(社)日本添乗サービス協会に籍を置く添乗員の皆さんは、添乗業務のみに従事する本当の意味での添乗のプロであり、いろいろな意見はあるものの、少なくとも主催旅行に関する添乗業務については、以前の社員添乗員時代よりはるかに良い状況になっていると思います。昔も今も添乗員の業務は、旅行の成功にとって極めて重要な部分を占めていることは言うまでもありませんが、添乗員は旅程管理をこなしながら、ある時は通訳やガ

イドにもなり、またある時はお客様を楽しませるための演出家や俳優そのものにもなり、まさに旅の総合プロデューサーとも言うべき存在であると思います。もちろん自分自身がこのような優秀な添乗員であったかどうかは、はなはだ疑問ではありますが、……。



(社)日本海外ツアーオペレーター協会前会長
TCSA理事 井上 照夫氏

添乗サービスは旅行の成功への大きな鍵

旅の成功にとって、極めて重要な要素である添乗サービスですが、最近折りに触れて耳にするところでは、過酷な勤務条件、報酬の低さなどなど様々な問題点が指摘されているようです。今後の海外旅行の更なる発展を考えた場合、このような諸問題の解決は避けて通れない点であると思います。

私ども(社)日本海外ツアーオペレーター協会の会員各社も常日頃より感じていることですが、日本からの海外旅行の更なる持続的な発展を期すためには、海外地上手配に関する各パーツの確保に際し、諸外国の旅行会社と日々競合しなければなりません。このためにはランド・オペレーターだけでなく、旅行関連各社による理解と協力が必要です。良いパーツの確保同様、旅行の成功に関して最も重要な要素のひとつである添乗サービスに関しても、その重要性を再認識し、優秀な添乗員を養成・確保してゆくための諸策を講じることは、緊急課題であると思われます。昔と同じく、添乗員という職業が憧れと畏敬の念をもって迎えられ、今後とも優秀な添乗員の方がたくさん育ち、旅行業界の発展のために活躍されることを心より願っております。

CONTENTS

OPINION ————— 1

優秀な添乗員の養成・確保は
旅行業界の緊急課題
(社)日本海外ツアーオペレーター協会前会長 TCSA理事 井上 照夫

特集 ————— 2

平成16年度事業計画要旨
平成16年度TCSA役員及び各委員会委員長名簿
「トップインタビュー」対談者一覧

TOP INTERVIEW ————— 4

(株)日本旅行 代表取締役社長
金井 耿氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

「JATA・TCSA定例協議会」発足

旅行業界における自主的資格制度
「トラベルカウンセラー制度」にTCSAも参画
旅行業法改正法案閣議決定を経て、今次国会へ提出
2000日添乗員のソコソコ奮闘記 ㊸

TCSAだより ————— 8

帝国データバンク「企業信用調査クーポン」の活用を
平成16年度 TCSA主催「派遣元責任者講習会」開催日程
会員動向 編集後記

特集!

平成16年度事業計画要旨

3月17日、正会員58社(内委任状24社)が出席し、第18回通常総会が開催されました。一連の出来事による海外旅行のダメージに加え、長引くデフレ不況により苦戦を余儀なくされている添乗員派遣業界ですが、活発な議論の下、平成16年度の実業計画が承認されました。本年度は旅行業界団体であるJATAとの協議会がスタートするなど 課題解決のために実行可能な事業に絞り込んだ「実践の年」といたします。



平成16年度事業計画の基本項目

I 添乗を職業とする優れた専門添乗員の育成

(派遣添乗員を目指す人達のための事業)

1. 公開基礎講座の休日開催・回数増加による添乗員志望者への便宜供与と新規受講促進
2. TCSA HP改定に伴う協会活動内容PRと職業としての「派遣添乗員」を周知徹底
3. 各種資格ガイドブック、特集記事等への協力による添乗員志望者の掘り起こし
4. 基礎及び指定研修受講料の全面改定(値下げ)により受講しやすい環境の整備

II 添乗員の地位向上と生活の安定及び職業としての魅力づけ

(現役添乗員のための事業)

1. 添乗員の声を反映したテーマを基にしたJATAと共催の添乗業務レベルアップ研修の充実
2. 添乗員能力資格認定試験及び新設トラベルカウンセラー制度の周知強化と受験促進
3. 「添乗員相談室」の周知徹底と対応事例研究による改善促進
4. 添乗員へのセクシャルハラスメント防止のための専門家による「セクハラ対応セミナー」の実施
5. TCSA共済会制度基盤強化のための会員加入促進活動と給付内容の見直し検討
6. 「添乗員の日」に代わる新しい派遣添乗員のための集いのあり方の検討
7. TCSA HP、「TC TIMES」及びITを活用した現役添乗員との交流促進

III 会員各社の円滑な事業運営に資する施策

(添乗員派遣業界及び旅行業界のための事業)

1. 旅行業法改正後に向けた次世代の旅程管理指定研修等の抜本的改革への準備
2. 講師研修の改善により基礎及び旅程管理指定研修内容の充実と業法改正講師登録要件への対応
3. 派遣添乗員の労働環境改善に向けての労働基準法、関係各法に関する勉強会の開催
4. 正会員の意向を汲み取った事業活動の推進とオンライン化による業務の効率化
5. 地区連絡会における意見、要望集約と地区協議会設立促進による地方会員活動への支援
6. 「ツアーコンダクター職業フェア」の開催による会員会社の募集活動への支援
7. 政府管掌健保と業界団体健康保険の比較検討、信用調査団体契約等会員会社のための施策推進

IV 協会事業運営基盤の確立

(協会への信頼確保と収支基盤強化)

1. 行政及び関係諸団体との連携強化、「JATA・TCSA定例協議会」の推進
2. 派遣元責任者講習会の事業拡大及びWEB利用による業務効率化促進
3. TCSA紹介ブローチャー作成、「TCSA NEWS」の充実による協会広報体制の整備
4. 正会員への情報伝達、サービス機能の強化及び賛助会員の加入促進

平成16年度役員

平成16年度役員
(平成16年3月現在)

会 長	山 田 隆 英	(JATA・ANTA・OTOA理事 元海上保安庁長官)
専 務 理 事	三 橋 滋 子	(ツーリズム・エッセンシャルズ(株) 代表取締役社長)
理 事	阿 部 三 夫	(阿部法律事務所所長 弁護士)
理 事	小 竹 直 隆	(JAPAN NOW 観光情報協会 副理事長)
理 事	菊 間 潤 吾	((株)ワールド航空サービス 代表取締役社長)
理 事	古 木 康 太 郎	((株)グローバルユースビューロー 代表取締役副社長)
理 事	井 上 照 夫	((社)日本海外ツアーオペレーター協会会長)
理 事	川 口 茂 夫	((株)ジェイティービーサポートインターナショナル代表取締役常務)
理 事	清 水 誠	((株)ジャッツ 代表取締役社長)
理 事	伊 藤 幸 雄	((株)ツアーリストエキスパート 代表取締役社長)
理 事	藤 淵 平 和	((株)エステーエス 代表取締役社長)
理 事	小 長 谷 龍 彦	((株)エステーシー 代表取締役社長)
監 事	前 澤 永 壽	(マエサワ税理士法人代表 税理士)
監 事	岡 田 勝 美	((株)クリエイティブツアーズ 代表取締役社長)

平成16年度
各委員会委員長

企 画 委 員 会	中 西 康 夫	((株)フォーラムジャパン代表取締役社長)
研 修 委 員 会	水 戸 部 昭 彦	((株)フォーラムジャパン業務部業務課長)
総 務 委 員 会	石 川 壽 一	((株)ジャッツ常務取締役)
添 乗 業 務 改 善 委 員 会	熊 谷 愛 子	((株)エスピーアイ取締役営業部長)
添 乗 員 厚 生 委 員 会	上 山 敏 之	((株)エコーレインターナショナルCT統括部長)
添 乗 員 能 力 資 格 認 定 委 員 会	伊 藤 幸 雄	((株)ツアーリストエキスパート代表取締役社長)

TCSA NEWS「トップインタビュー」対談者一覧

協会機関誌の「TCSA NEWS」では平成2年12月発行の第13号から
主として協会賛助会員の旅行会社等のトップの方々を対象に三橋TCSA専務理事が生のお聞きし、
「トップインタビュー」として掲載してまいりました。今号までご対談くださった方々の一覧です。

VOL.	発行年月日	対談者名(敬称略)	社名・団体名・役職
13	平2.12.10	松 橋 功	(株)日本交通公社代表取締役社長
14	平3. 3.10	高 橋 寿 夫	日本空港ビルデング(株)代表取締役社長
15	平3. 6.20	児 島 英 一	近畿日本ツーリスト(株)代表取締役社長
16	平3.10.15	住 田 俊 一	(社)日本旅行業協会会長
17	平4. 2.26	後 出 豊	運輸省運輸政策局観光部長
18	平4. 6. 1	古 木 謙 三	(株)グローバルユースビューロー代表取締役社長
19	平4.10.30	麻 生 英 一	日本通運(株)東京旅行支店長
20	平5. 2.28	細 川 實	東急観光(株)代表取締役社長
21	平5. 6.10	諸 隈 嘉 一	(株)日本旅行代表取締役社長
22	平5.10.29	唐 津 康 夫	(株)JTBワールド代表取締役社長
23	平6. 1.27	甲 斐 茂 美	(株)ジャパパック代表取締役社長
24	平6. 6.15	森 惣 一	(株)阪急交通社代表取締役社長
25	平6.10.25	春 日 功	全日空ワールド(株)代表取締役社長
26	平6.12.26	大 島 茂 治	(株)徳島トラベル代表取締役会長
27	平7. 2.20	—	—
28	平7. 6. 5	宇 田 芳 英	ニュー・オリエント・エクスプレス(株)代表取締役社長
29	平7.10.25	刀 根 浩 一 郎	(株)日経カルチャー代表取締役社長
30	平8. 6.20	遠 藤 虎 夫	(株)ジャパンアメニティラベル代表取締役社長
31	平8. 9.13	安 部 和 壽	近畿日本ツーリスト(株)代表取締役社長
32	平8.11.20	船 山 龍 二	(株)ジェイティービー代表取締役社長
33	平9. 2.14	和 田 敬 司	運輸省運輸政策局観光部長
34	平9. 5.14	荘 司 暁 夫	(株)日本旅行代表取締役社長

VOL.	発行年月日	対談者名(敬称略)	社名・団体名・役職
35	平 9. 8.30	遠 藤 邦 彦	東急観光(株)代表取締役社長
36	平 9.12.25	今 道 博	(株)阪急交通社代表取締役社長
37	平10. 3.31	新 町 光 示	(株)ジャパパック代表取締役社長
38	平10. 6.30	横 溝 明 雄	(株)JTBワールド代表取締役社長
39	平10. 9.30	丹 羽 晟	日本空港ビルデング(株)代表取締役社長
40	平11. 1.31	松 橋 功	(社)日本旅行業協会会長
41	平11. 6.25	高 橋 欣 也	(株)ジャパンアメニティラベル代表取締役社長
42	平11. 9.27	藤 野 公 孝	運輸省運輸政策局観光部長
43	平12. 1.25	田 平 英 二	近畿日本ツーリスト(株)代表取締役社長
44	平12. 4.20	山 下 光 二	全日空ワールド(株)代表取締役社長
45	平12. 9.20	菊 間 潤 吾	(株)ワールド航空サービス代表取締役社長
46	平13. 4.30	高 橋 秀 夫	近畿日本ツーリスト(株)代表取締役社長
47	平13. 9.28	石 川 和 夫	ニュー・オリエント・エクスプレス(株)代表取締役社長
48	平13.12.26	藤 井 徹	(株)阪急交通社代表取締役社長
49	平14. 5.16	北 村 嵩	(株)JTBワールド代表取締役社長
50	平14. 9.25	宮 脇 繁	日本通運(株)東京旅行統括支店長
51	平15. 1.24	佐 々 木 隆	(株)ジェイティービー代表取締役社長
52	平15. 5.20	野 溝 憲 彦	東急観光(株)代表取締役社長
53	平15. 9.26	金 澤 悟	国土交通省総合政策局観光部長
54	平16. 1.20	井 上 利 男	(株)ユーラシア旅行社代表取締役社長
55	平16. 6.18	金 井 耿	(株)日本旅行代表取締役社長

株式会社 日本旅行

代表取締役社長 金井 耿氏

JR西日本の副社長から平成13年に日本旅行のトップにおなりになった金井社長を新橋駅前ビルにお訪ねしました。



三橋専務(以下三橋) 本日はご多忙のところありがとうございます。長い間鉄道会社を中心とした運輸業に居られた金井社長が、旅行会社の社長になられてまず旅行業界に対し、どんな印象をお持ちになりましたか。

外的要因の影響が大きい旅行業界

金井社長(以下金井) 企業としての収入基盤、構成が全く異なることです。鉄道事業は公共インフラで、おおむね一定の事業ボリュームが維持されています。品川駅開業で5%近く増加したのは例外とも言えることで特別なイベントや出来事による影響は増減、数%の世界です。一方、旅行業界は外的要因による影響が大変大きく、極端に言うと毎年ゼロからの積み上げのようなもので、変動幅が非常に大きいのが特徴です。今までは何か事件があっても大変なことが起きた、で済まされてきましたが、これからは一定の波風に耐えられる基盤を築き上げ、何が起きても倒れないように、根っこの部分を固めることが重要です。

三橋 JATAの国内旅行委員会委員長として国内旅行の今後の動向見通しについてはどのようにご覧になりますか。

金井 一連の出来事による海外旅行の減少分を取り込めず今ひとつ伸び悩んでいるように思います。原因として、お客様が月並みな企画ではあきたらず、価値観が大きく変わってきているのに、業界が追いついていないことがあるのではないかと考えられます。旅行会社だけでなく地元の関係機関と手を組んで努力する必要があります。インバウンド市場にお



ける外客受け皿の整備なども国内旅行と密接な関連があり強化につながると思います。

三橋 来年は創業100周年をお迎えになりますとのこと、まことにおめでとうございます。一世紀の間、発展し続けられた貴社がこの度「日

本旅行イノベーション5カ年計画」を策定なさいましたとのこと、なぜ今5カ年計画を...?

金井 いきさつはいろいろありましたが、9.11以降厳しい状況が続いています。KNTとの統合問題が2002年に白紙になりましたが、統合の話が起こること自体、業界がシビアな状況にあるということです。単独での生き残りをかけて必然的に構築を迫られたのがイノベーション計画です。しかしながら初年度のSARSの発生など、客観情勢は厳しさを増し一向に好転していませんが、外的要因に振り回されることなく残る4年間で当初の5年分の計画をやり遂げることが必須条件です。

三橋 100周年を迎えられる貴社の社員の方々の意識は変わられてきたのでしょうか。

100年の節目は 日本旅行再生の大きな機会

金井 現在100周年に向けてプロジェクトチームを立ち上げ策案中ですが、歴史が長いということがそれだけで褒められたものであるかということは別にして、100年を機に日本旅行再スタートの年として位置付け、日本旅行の特徴をどう創っていくかが課題です。従来、社のカラーとして「間違いがない」という評価をいただいておりますが、これが強みでもあり弱みでもあります。それに加え日本旅行の個性を商品にも加味していく必要性を感じています。

現在、農協観光や東武トラベルと一部提携して商品造成や仕入れを行っています。お互いに補い合えるものがあれば今後とも場面場面で積極的に提携を展開していく予定です。三橋 旅行業界もようやく明るさを取り戻した感じがございます。これからの展望をお聞かせいただけますか。

今後も増加する旅行需要を どう取り込むかが鍵

金井 業界を取り巻く大きな要素として、旅行の形態、顧客のニーズや流通形態の変化などがありますが、根底にある旅行への需要・欲求は減少していません。しかしながら、旅行のボリュームは大きくなって旅行会社の個性・特徴を活かし優れた企画商品を提供しなければビジネスとしては成立しなくなります。幸い国を挙げての観光立国への動きがあり、国内の観光振興にも大いに影響し、国全体が観光に目を向け出

していることはフォローの風と認識しています。

三橋 添乗サービスはまさに貴社の目指しておられる「感動と満足」を創出する“Travel Value Creator”であると思いますが…。

添乗員は旅行商品の重要な構成要素

金井 当社でも手配団体や支店主催はまだ社員のチーフ添乗が主流ですが、マツハや赤い風船などの主催旅行は殆どが派遣添乗員で賄われています。旅行における添乗員の位置づけは従来と大きく変わってきていると思います。今までは文字通り旅程管理が主業務でしたが、旅の良し悪しが添乗員により左右される度合いがますます大きくなることから、添乗員自身も重要な役目を担っているのだという自覚を持っていただきたいと思います。又主催する旅行会社も添乗員を単なる旅程管理者と位置づけず、旅全体をコーディネートする役目として捉え、添乗員が持つ現地の生きた情報やお客様の声を商品企画に活かしていく努力が必要だと思います。

三橋 今後御社では添乗員同行ツアーは増えていくと思われませんか。

金井 添乗員同行ツアーの今後の増減は不明ですが、確実に言えることは添乗員が同行するツアーを望む層と個人旅行を好む層の傾向の二極化がはっきりしてくると思います。いたずらに添乗員同行ツアーの造成を増やす訳にはいきませんが、旅程管理の要素も含めて、商品への重要な素材の一つになっています。私もJR時代に財界ミッションなどで添乗員が同行するツアーに参加し添乗員の仕事ぶりを見てきましたが、大変重要な役目だと認識しています。

三橋 感動された旅についてお聞かせいただけませんか。

金井 いろいろありますが、昨年仕事で訪れましたハワイ島で滞在中、星座を観賞する機会がありました。日頃日本でネオンの空ばかり見ていた私としては、手に取ることができるような満天に輝く星空を見て大変感動を覚えました。星に感動する感性がまだ残っていたのか、



ということにも感動しましたが(笑)。

三橋 2007年には上場をご計画とお伺いいたしましたが、

金井 必ず実現する決意ですが、5年計画の初年度がSARS等の影響で大きく狂いましたので今年度は昨年ロスした分を合わせて2年分頑張らなくてはならないと思っています。また従来十分でなかったシステムへの設備投資も大きな課題で現在システムを転換している最中です。システム仕様の変化に社員がとまどうことなく取り組んでくれることを期待しています。

三橋 当協会や会員の会社へのご要望、ご意見等をお聞かせ下さいませんか。

添乗員の評価を確立する仕組みの構築を期待

金井 添乗員派遣業界が苦しい状況にあるのは、旅行業界と同様であろうと思います。是非お願いしたいことは、添乗員が行っている仕事の意義を評価し、添乗員の処遇とリンクする仕組みを作るべきだと思います。

今後とも業界団体の協会として、添乗員の方々の地位の向上のため事業活動を活発に続けることを期待しています。

三橋 本日は本当に貴重なお時間をいただきましてありがとうございました。



創業100周年を誇る日本旅行イノベーション計画、2007年東証への株式上場など、日本旅行の新しいビジョンを伺いながら金井社長の強力なリーダーシップと変化への確実な胎動を感じました。

「JATA・TCSA定例協議会」発足

派遣添乗員を取り巻く諸課題の解決のためには、このほど設置され、1月末に第1回会合が開催されました。協議会は隔月で開催され、旅行業界の発展のために話し合いを続けていくことで合意しました。大部分が派遣先である旅行会社の協力が必要です。添乗員派遣業界にとって、長年の願いでありました。(社)日本旅行業協会(JATA)との定例協議会が

目的

21世紀のリーディング産業として期待される観光産業において、旅行業はその中核であるが、インターネットによる直販化が進み、旅行者の旅行会社離れは一段と加速している。わが国の旅がパッケージを核として大衆化が進んだ過程で、販売の拡大が中心に置かれ、素材等ハード面の整備及び価格の追及に力を注いできたことに反し、顧客満足のための重要な要素である添乗サービス等のソフト面での取り組みの遅れが要因のひとつとなっているのではなからうか。

顧客の信頼を得、より高品質の旅を造成する上で欠くことのできない添乗サービスに関する様々なテーマを旅行業界共通の課題として認識し、旅行業務の中の「添乗」について構造的に見直しを図ることによって、旅行業界の発展に寄与することを目的とする。

開催方法

協議会の開催は隔月とし、提出議題の緊急性及び内容によっては別途分科会等ワーキンググループ(専門委員会)を設置し、問題の解決に当たることとする。協議会で大要の討議を行った後、添乗員派遣業界だけでは解決でき得ない添乗に関する諸課題については、専門的な立場から一定の期限を定めて課題解決に当たる。

検討課題

1. CS志向の高い商品作りをする上で欠くことのできない優秀な添乗員の育成と安定供給が持続可能となる仕組み作りを検討する。
2. 添乗サービスが数少ない高収益を生み出す付加価値業務であるとの見地から、消費者と旅行会社が望む添乗員のあり姿、添乗員同行ツアーの意義付けを考え、業界共通の資格制度、ランク付けのあり方を検討すると共に、派遣添乗員という職業の認知、魅力づけ、呼称問題等も総合的に討議する。
3. 旅行業法に定義される旅程管理主任者研修機関の登録要件、研修制度、共同開催の可能性を検討。
4. 添乗業務遂行にあたり労働基準法上の課題を整理し改善策を討議する。

要望事項

1. 添乗業務の範囲の明確化及び派遣添乗員の労働環境悪化への善処策、適正派遣料金のあり方等。
2. 添乗員派遣基本契約の締結促進、添乗員の地位の向上と身分の安定のためには?
3. 添乗中の各種トラブルへの対応法、事例研究、指針作り、セクハラ、バリアフリー問題等。
4. 添乗問題調停委員会からの「提言」への対処方法及び今後の委員会のあり方。

委員名簿

座長	清水 誠	TCSA理事 (株) ジャッツ 前代表取締役社長	中村学園大学家政経済科教授
委員	小張 忠義	(株) タピックスジャパン 取締役海外旅行部長	
	佐藤 栄子	近畿日本ツーリスト(株) 企画室広報部課長	
	佐藤 昌雄	ANAセールス&ツアーズ CS推進室長	
	長谷川 清志	(株) 日本旅行 経営管理部チーフマネージャー	
	久重 和夫	(株) ジェイティービー 営業企画本部営業計画室長(6月から 渡部 律音 に交替)	
	米村 高司	(株) 阪急交通社 法務対策室CS推進係長(6月から就任)	
	石山 醇	(社) 日本旅行業協会 理事 同事務局長	
	米谷 寛美	(社) 日本旅行業協会 理事 同事務局次長兼業務部長	
	檜村 隆二	(社) 日本旅行業協会 総務部長	
	中西 康夫	企画委員会委員長 (株) フォーラムジャパン 代表取締役社長	
	今井 潔	前研修委員会委員長 (株) ヲリエイティブツアーズツアーエスコート事業部長	
	三橋 滋子	(社) 日本添乗サービス協会 専務理事	
	境 博男	(社) 日本添乗サービス協会 アドバイザー	
	鈴木 毅	(社) 日本添乗サービス協会 事務局長	

旅行業界における自主的資格制度「トラベル・カウンセラー制度」にTCSAも参画

旅行業の更なる発展とお客様の信頼を得るために、JATAを中心に1年以上に亘り検討されてきた、旅行業務従事者のモチベーションアップにつながる研修体系として、「トラベル・カウンセラー制度」が2004年度からスタートすることとなりました。

【目的】

同制度は、顧客満足度のアップ 旅行業界の社会的地位の向上 旅行マーケットの拡大を目的としています。

【レベル】

トラベル・カウンセラー制度は3段階に分かれていて、第1段階のゼネラリストの位置付けとして「トラベル・コーディネーター」、第2段階のスペシャリストとしての「デスティネーション・スペシャリスト」及び「テーマ・スペシャリスト」があり、最終到達点として第3段階の「トラベル・マスター」が設定されています。

【能力】

同制度で育成しようとしている能力は、専門性の高い知識とインターネットなどを駆使した情報検索・提供能力 的確な商品説明能力 顧客のニーズを的確に把握し、旅程などを提案できるコンサルティング能力などです。添乗を専門職とする派遣添乗員にとっても必要とし、求められる能力です。

「トラベル・コーディネーター」の資格認定試験は年2回実施され、今年度は2005年3月に実施される予定です。受験のための養成講座が9月に開講されますが、受講・受験資格及び資格認定条件は次のとおりです。

「養成講座」受講・「資格認定試験」受験資格

TCSA正会員会社所属の派遣添乗員で添乗歴150日以上の経歴があること

「トラベル・コーディネーター資格認定」条件

TCSA正会員会社所属の派遣添乗員で添乗歴400日以上の経歴があり、販売実務・旅行地理・旅行業英語の試験に合格し、「コミュニケーション・スキル」養成講座を終了していること

旅行業法改正法案閣議決定を経て、今次国会へ提出

平成17年4月施行の予定

旅行業法の改正案が3月2日に閣議決定をされ、今次通常国会に提出され、5月27日に法案が可決、成立いたしました。

改正の概要

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 旅程管理研修制度及び旅行業務取扱主任制度の見直し <ol style="list-style-type: none"> (1) 旅程管理業務に関する研修の課程に係る指定制度を登録制度に改める。 (2) 旅行業務取扱主任者の名称を「旅行業務取扱管理者」に変更し、旅行に関する計画の作成等に対する管理監督に関する事務を追加する。 2. 新たな旅行契約の態様の設定と旅行会社の責任の範囲の拡充 <ol style="list-style-type: none"> (1) 新たな旅行契約の態様として、単なる代理、媒介又は取次 | <ol style="list-style-type: none"> にとどまらず、旅行に関する計画を作成するとともに、運送又は宿泊のサービスの提供に係る契約を自己の計算において締結する「企画旅行契約」を設定する。 (2) 「企画旅行」の実施について旅程管理業務を講ずることとする。 3. 営業保証金制度及び弁済業務保証金制度の見直し
旅行者の保護を図るため、弁済の対象を旅行者のみに限定し、取引機関を除外する。 4. 旅行者代理業の適正確保 |
|--|---|

2000日添乗員の「コッポッ」奮闘記

連載 ㉓



株式会社フォーラムジャパン
坂井 雅美さん

老後の楽しみ
「自分宛の絵葉書が7000枚！」

私の血液型はA型である。A型の得意技はとりこし苦労。出発前は心配して、あれこれ考え、とりこし苦労をして悩んだ挙句、最後はこれまたA型お得意の「まっ、悩んでも仕方ないか！」と一瞬にして開き直って、別人となってツアーを楽しんでしまうのだ。(本当にA型?とよく言われる。)

何度も行っている場所でも、季節や天気が違う。ましてや、お客様やツアーの雰囲気も違えば一つとして同じものはない。美しい街並み、季節ごとの花、雲の形、夕暮れ……。何を見ても「わー、きれい!! すごいですね~!」と大騒ぎして喜ぶので、よく「初めてですか?」などと聞かれたりする。

添乗員になりたての頃は、あまり感動していると初めてだと見抜

かれると思い、静かに感動していたものだが、今はなりふりかまわず本能のままである。

この感動を書きとめておいて、老後(?)の楽しみにと添乗中の各地から自分あてに絵はがきを出している。感じたこと、できなくて悔しかったこと、あるときは大きな字で「ねむい」とだけ書いて出すことも.....。

投函の日付と場所を書いておき、家に届いたら日付順にファイルするのです。そろそろ7000枚はたまっていると思う。何気ない出来事は、時が経つと記憶が薄れてしまうものだが、何かきっかけがあれば、その時の「情景」「気持ち」はよみがえるものだ。写真とはまた違った旅の思い出に、お客様にもお薦めしている。



クリスマスのナボナ広場にて(イタリア・ローマ)

帝国データバンク「企業信用調査クーポン」の活用を

旅行会社等と取引を行う上で、取引先の経営状況など信用調査を行う場合に使用するクーポン券を、協会が帝国データバンク調査会員への加盟により、一括事前購入しています。

非会員の場合の調査依頼は1件50,000円～となっていますが、協会の調査会員加盟により、調査費用は1件25,200円(消費税込)と割引価格になっています。調査依頼は会員であるTCSA事務局が窓口となりますが、調査先会社名等は事務局にも秘せられ、機密厳守は徹底されますので信用調査が必要な場合は協会事務局へご連絡ください。

調査内容は、基本事項と総合評価、最新6期の業績推移など12項目に亘っています。

TCSA だより

平成16年度 TCSA主催「派遣元責任者講習会」開催日程

本年3月の労働者派遣法の改正により、労働契約期間の延長や裁量労働制の拡大に加え、製造業への派遣の解禁等もあり4月以降の講習会は各回とも受付開始後短い期間で満員になっています。正会員会社には受講料の協会一部負担措置もありますので、受講該当者がいる場合は受付開始後早めにお申込ください。なお、受け付けは本年度からTCSAウェブサイトにて行っています。

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

開催日	開催地	受付開始日	定員	会場
7/13(火)	福岡	5/17(月)	250名	福岡国際会議場
7/27(火)	東京	5/27(木)	350名	大井町きゅりあん
8/25(水)	東京	6/25(月)	350名	7階イベントホール
9/13(月)	東京	7/15(木)	350名	東京都品川区東大井5-18-1
10/15(金)	東京	8/13(金)	350名	JR京浜東北線大井町駅前
11/ 2(火)	東京	未定	350名	
12/20(月)	東京	未定	350名	
2/ 3(木)	東京	未定	350名	
3月予定	東京	未定	350名	

会員動向

正会員

代表者変更(順不同、()内は前任者)

(株)ジャッツ

代表者 倉橋 市郎(清水 誠)

クラブツーリズム(株)

代表者 高橋 秀夫(太田 佳男)

(株)ジャッツ関西

代表者 松本 邦夫(小林 雅基)

(株)ワイズユーアイ

代表者 山脇 秀次(山脇 典子)

(株)トップ・スタッフ

代表者 橋本 裕(五味謙二郎)

社名変更(旧社名)

クラブツーリズム(株) (株)クラブツーリズム)

事業所新設・営業休止・移転

【新設】

阪急トラベルサポート静岡支店

〒420-0837 静岡市日出町1-2静岡住友ビル

TEL:054-251-3720 FAX:054-251-3726

【休止】

・平成16年4月30日付

ツーリズム・エッセンシャルズ沖縄事務所

【移転】

(株)ティーシーエイ岡山営業所

新住所 〒700-0902 岡山市錦町1-8岡山県木材会館5F

TEL・FAX変更なし

賛助会員

代表者変更(順不同()内は前任者)

東急観光(株)

代表者 金子 家治(野溝 憲彦)

近畿日本ツーリスト(株)

代表者 太田 孝(高橋 秀夫)

(社)日本海外ツアーオペレーター協会

会長 影嶋 雅昭(井上 照夫)

準会員

入会・退会

(入会)上原 正行

(退会)中川 浩一・向原 剛

(((編集後記)))

新法「個人情報保護法」が公布後2年を経過し、来年4月から施行されることとなっている。旅行の申し込みの際に、旅行会社が入り得る個人情報は、特に海外旅行では各項目に渡り、万一外部に流出したり、異なる目的に使用された場合は罰則はもとより大きな社会的問題になる可能性が大である。添乗員も業務の性格上旅客名簿等を携行することから、その取り扱いに関しては派遣先の指示に従い、従前以上の慎重な取り扱いが望まれる。(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/>