

OPINION 添乗サービス業務における人的資源の再評価

楽しい旅の演出家、多彩な人材集団の添乗員

21世紀入って早くも5年目の年を迎えました。昨年のアテネオリンピックに続いて、今年がわが国において、国際イベントの「愛・地球博」がまもなく愛知県で開催されます。同時に中部国際空港も開港し、旅行業界にとっては、エポックメイキングな年になる予感がします。35年前の大阪万国博は既に昔語りとしても、国際博覧会には内外から観光客が大勢訪れ、会場周辺はもちろん各地の観光地や交通機関が大いに活気づいてきた歴史があります。そんな折、博覧会会場や新しい空港で団体旅行客のお世話をする多くの添乗員さんの姿が目につきます。もとより添乗員は安全・快適に団体旅行を運営し、楽しい旅を演出するエンターテイナーの役割を担っています。

職業としての添乗員は、旅行や語学の知識のほか、対人関係など社会人としてのさまざまな経験が活かせるきわめて人間的な仕事です。派遣添乗員は、いろんな経験の持ち主が従事している多彩な人材の集団でもあります。ところが近頃こうした専任の添乗員の仕事を指そうとする人が減少しているとの声を聞きます。仕事には苦勞もあるが、お客様に喜んでいただけることには楽しくやりのある。しかし、



中村学園大学短期大学教授
TCSA理事 清水 誠氏

その割に雇用が不安定で、収入なども低い条件にとどまっている、そんなことに敬遠される原因がありそうです。

バブル崩壊に続く景気減速下の旅行業界は、法人団体市場の縮小、旅行単価の値下げ競争等によって企業体力を弱め、減量経営に腐心してきました。旅行素材に

かけるあらゆる原価の削減は直ちに品質に影響が出るところですが、添乗員の仕事はその努力しだいで参加者のある程度まで満足させる効果があります。ここに今日の旅行業界が、消費者に支持されている一側面があるといっても過言ではありません。

添乗サービス業務の正当な評価に必要な啓蒙活動

「サービス」が「他人に対して何らかの価値を与える経済行為」と定義すれば、いまやそれは無料のものではないのは常識です。この点で添乗サービス業務がその知的・肉体的労働の割には、正当な評価がなされているとは思えません。旅行者は、添乗員のその役割と活躍ぶりは認めるものの、旅行代金に占める添乗サービスの対価がどの程度であるかについての認識はありませんし、多くはその分の対価を別に払っても良いと言っているわけでもありません。旅行商品の原価を開示しないので、無理からぬところではありますが、人的資源を利用したときの対価がどのようなものであるかは、今では誰でもある程度の察しがつきます。旅行の事業にかかわる関係者は、旅行の満足度を充足するうえで果たしている添乗サービス業務の価値をもっと正当に評価して、それをマーケットにそして消費者である旅行者に訴えていく必要があります。

もとよりその業務にはピンからキリまで相当な幅があり、公正妥当な評価がされるべきは当然です。一方で各社がせめぎあっている競争の実態があり、これも避けては通れません。しかし、近未来における旅行業の姿を想定するとき、添乗業務を核にした旅行商品の存在は依然大きなものがあります。そのときに、先に述べた現実を乗り越えることなく、それを支える人材に対して投資を怠ったとき、業界の将来にはいささか危機感を覚えるのは私だけでしょうか。

CONTENTS

OPINION ————— 1

添乗サービス業務における人的資源の再評価
 中村学園大学短期大学教授 TCSA理事 清水 誠

特集 ————— 2

改正旅行業法令・標準旅行業約款4月から施行
 添乗員派遣業界及び添乗業務の改正後のポイント

TOP INTERVIEW ————— 4

ANAセールス株式会社 代表取締役社長
 大野 晃 二氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

急を要する添乗現場の変化への対応策

TCSA REPORT ————— 7

観光関係専門学校懇談会を開催
 TCSA賛助会員各校就職指導責任者を対象に
 2000日添乗員のゴソゴソ奮闘記 ㊟

TCSAだより ————— 8

第19回 TCSA通常総会のお知らせ
 会員動向 編集後記

特集!

改正旅行業法令・標準旅行業約款 4月から施行

添乗員派遣業界及び 添乗業務の 改正後のポイント

平成8年に改正以降9年ぶりの改正となる旅行業法は、昨年6月に公示され本年4月1日から施行されます。旅行業法の改正に伴い、施行規則(政令・省令)及び標準旅行業約款の改正概要が固まりました。

通達等詳細が判明していない点もありますが、今回の改正により、添乗員派遣業界関連及び添乗員が添乗業務中に留意すべき改正のポイントをまとめました。

旅行業法

1.新しい旅行契約形態の設定

○従来の「主催旅行」と「手配旅行」の区分のうち、手配旅行におけるオーダーメイド型旅行(包括料金特約企画手配旅行)を「受注型企画旅行」とし、従来の主催旅行を「募集型企画旅行」として総称「企画旅行」とする。今後は「企画旅行」と「手配旅行」に区分される。

○新「企画旅行」の実施において全て旅程管理業務を義務化する。

施行以降は、募集型、受注型を問わず全ての企画旅行において添乗員に旅程管理業務を行わせる場合には、その主任の者には旅程管理主任者資格が必要となってきます。

2.旅行業務取扱主任者制度の見直し

○名称を旅行業務取扱管理者に改め、従来の職務範囲に加え旅行計画作成、運送等の確実な提供等企画旅行の円滑な実施に関する管理、監督事務(旅程管理業務)を追加する。

○従来の一般旅行業務取扱主任者試験を総合旅行業務取扱管理者試験と改める。

3.旅程管理研修制度の見直し

○旅程管理研修業務の研修過程に係る指定制度を登録制度に改める。

従来はTCSAを含む4公益法人と、大手9社の旅行会社が指定機関となっていました。施行後は省令で定める一定の登録要件を満たせば誰でも登録することができます。但し従来より行政の関与が厳しくなり、自社従業員の研修と限定してはならないための公示の義務化、集合教育に限定、不正受講防止の徹底、研修報告事項の徹底などが定められています。

○研修機関の登録要件として法令・約款の講師は、旅程管理業務に従事経験又は旅行業務取扱管理者資格を有すること、旅程管理業務(実務)の講師は、旅程管理業務に5回以上の経験又は旅行業務取扱管理者資格を有し旅行業に5年以上従事経験、と科目別に講師基準が定められた。

TCSAでは、旅程管理研修及び基礎相当研修の講師の方々にはTCSAが実施する添乗員能力資格認定試験(国内・総合)1級資格取得をしていただくことにより、一定レベル以上の講師の方々による研修を行っていただきます。

4.旅行者等の業務の適正な運営の確保

旅行者及びその従業者等(添乗員を含む)の禁止行為として、新たに旅行者の保護に十分な配慮に欠け、又は旅行業の信用を失墜させる行為を行うことが追加。具体的には省令で旅行地において特定のサービスの提供を受けること、又特定の物品を購入することを強要する行為を規定。(旅行者が身体的・心理的に圧迫を受けるような状態を強いる行為)

5.営業保証金制度及び弁済業務保証金制度の見直し

旅行者保護の充実を図るため、旅行者が供託した営業保証金及び弁済業務保証金による弁済の対象を旅行者に限定し、派遣会社、ランドオペレーター等事業者は除外される。

旅行業法施行令（政令・省令）

1.登録研修機関の登録の有効期間は3年とし、省令明示の実施基準によらない場合は改善命令を整備。

2.法定で定める旅程管理研修の手数料(国内研修)は38,500円とする。

旅程管理研修登録機関の登録が無く、国土交通大臣が自ら研修を行う場合の研修受講料金です。

3.旅程管理主任者となるために必要な、旅程管理業務に関する実務経験については、研修修了時との近接性確保の観点から、「研修修了日の前後1年以内に1回以上又は研修終了日の後5年以内に3回以上」を「研修終了日の前後1年以内に1回以上又は3年以内に2回以上」に改める。

4.研修業務の実施基準としては、受講対象者として「旅行業に従事する者」に限定し、旅程管理研修を毎年1回以上行うことが定められたほか、研修内容、研修時間、研修教材、修了試験等の基準が制定された。又、旅程管理研修の実施に関する必要な事項の公示も義務づけられた。

受講対象者の「旅行業に従事する者」の定義は、通達に記載されますが、旅行会社に所属する従業員及び添乗員派遣会社に登録している添乗員を指し、一般の社会人や学生はそのままの資格では受講できないことになります。又添乗員及び一定期間未満の旅行会社従業員に対しては、旅程管理研修の質の維持の観点から、初任者研修(基礎研修)の受講が義務づけられます。

標準旅行業約款

1.取引準則の見直し

- 参加に際し特別な配慮を要する旅行者の参加のために要した費用の負担は、旅行者側の負担となる。
- 天災地変等の不可抗力により旅行の安全かつ円滑な実施が不可能又はおそれ大きいときの解除権については、過去もトラブルが多いことから、「不可抗力事由が生じた場合」と明記。
- 旅行者の解除権として、旅行開始前に合理的な範囲を超える負担を求める旅行者及び団体旅行の円滑な実施を妨げるおそれがあると認められるとき、又旅行開始前、開始後を問わず旅行の参加にあたり介助者の同行が必要と認められる旅行者が、介助者の同行なしに参加するなど、特別な配慮を必要とする旅行者に対し約束不履行の場合は契約解除が可能となった。更に、開始後に添乗員等の指示への違背、暴行、脅迫を行う旅行者に対し契約の解除が明記された。

添乗員に対する暴行の中には、常識の範囲を超えたセクシャルハラスメントも含まれます。いずれにしても履行補助者としての添乗員は、指揮命令権を有する旅行会社の確認、指示が必要です。

- 旅行者の責に帰すべき事由でない場合の旅行契約の変更、解除の際に必要な費用は当該旅行者の負担であることを明記。
- 旅行者に対する保護措置として、旅行中の旅行者が疾病、傷害等によって保護を要する状態にあると認めた場合は、旅行者(添乗員)が必要な措置をとる旨を明確化し、当該費用は旅行者の負担であることを明記。
- 旅行者は、旅行サービスが適切に提供されない場合は、トラブルへの迅速な対応の観点から、旅行者(添乗員)に対し旅行地において速やかな申し出が必要であることを明記。

まとめ

今回の旅行業法改正に伴い、従来TCSAが実施してきた旅程管理指定研修がTCSA正会員会社に所属する派遣添乗員を対象に行ってきた枠が解除され、旅行会社所属社員にも門戸が開かれることになります。過去旅程管理指定研修修了者の半数以上を輩出してきたTCSAとして、開催地、開催日程の拡充を図るなど柔軟に対応していきます。又、研修費用を可能な限り低く抑え、研修内容、講師のレベルを上げ、質の高い研修を実施することにより、添乗員を目指す方々がより受講しやすい環境づくりに努めます。

ANAセールス株式会社

代表取締役社長 大野 晃二氏

グループ統合3年目を目前に控えた12月末、眺望の素晴らしい汐留シティセンターの社長室に大野社長をお訪ねいたしました。



三橋専務(以下三橋) ANAグループの皆様には賛助会員として長年のご支援を頂いております。TCSAの活動にも委員としてご協力いただき、先ずは御礼申し上げます。ところで体制がより強化されると伺いましたが。

ANAグループの営業を統括した 新しい営業戦略

大野社長(以下大野) 現在、既に地方支店(43店)では当社がANAの営業を全面受託しておりますが、東京、大阪、名古屋の主要地区では未だANAのセールス部門の座席販売と、ANAセールス(株)による旅行の販売を別々に行っています。今後は数年かけて文字通り北海道から沖縄までANAのセールスを受託する予定です。これにより、当社が航空座席とその座席を使った旅行の販売を製販一体で担当し、より効率的に一人のセールスマンが自己完結型とすることにより

顧客のニーズに素早く対応できることとなります。

ANAセールスでは、国内旅行についてはよりマーケットに対応し、地場に即した商品の企画、造成をするため国内の主要支店にその機能を持たせますが、海外旅行については本社の海外旅行センターで一元的に商品企画、造成を行い、又ブランドや品質向上機能なども、本社においてスタンダードを設定していくこととなります。

三橋 それはかなり強化でいらっしゃるね。新会社の海外旅行戦略はどのようにお考えでいらっしゃいますか。

大野 海外旅行は現在国内部門の3分の1の規模ですが、従来はANA路線を使用した商品が殆どでした。ビジネス客との兼ね合いもあり、旅行席の供給にも限度があるため、現在は1割程度しかない外航利用を、特にスターアライアンスの航空会社を使用した旅行商品をさらに造成して、今後バリエーションを増やしていきます。中部国際空港の開港も当社にとっては明るい話題です。方面では特にANAの国際線便数の6割を占め、路線の充実している中国への旅行商品を拡充していきます。

“中国と言えばANA”のイメージづくりを確立していくために、メディアとのコラボレーションも強化していく予定です。現在小学館との「中国悠遊紀行」や、講談社と提携しているシルクロードの旅もメディアでの露出度も高く順調な滑り出しをしています。現在は中国10万人送客キャンペーンを行っていますが、2007年には15万人を目標としています。

特に2007年以降は団塊世代の7~8百万人がリタイアする時代を迎えますが、彼等の行動パターンや価値観は今までの熟年と異なり、歴史、宗教美術、食文化、など目的を持ったSITツアーが増えていくことになると思います。そのためにも旅行会社の企画担当者自身がさらに上のレベルを目指す必要があります。

三橋 最近世界一周や日本一周の新シリーズを発売しておられますね。



優れた企画力とヒューマンファクターを 伸ばすことが旅行会社離れ防止の鍵

大野 フリータイム商品が全盛の中で、ANAらしい新企画を提案し続けることが我が社の使命だと思っております。

さらにこうした新企画がANAスカイホリデー、ANAハローツアールの商品企画力をアップさせる事につながると思います。

三橋 ツアーコンダクターはどのような役割をされていますか。

大野 添乗員の同行ツアーは、添乗員が良かったから、という意見に集約されるように顧客のリピーター率も高く、結果的に利益率も高い商品となります。ヨーロッパ方面のツアーの8割がエスコートツアーですが、28名の当社専属添乗員ではシーズン中はまかなえず、派遣添乗員の方々をお願いしています。添乗員の存在は旅行の中に占める割合が大きく、人と人のつながりに大切な要因です。添乗員はお客様の好みや趣味をつかめる立場にあり、情報の宝庫とも言えます。

現在、添乗員は多くのお客様の声をお聞きし、商品造成部署にフィードバックアドバイスを行っており、又海外現地事情をより精通している社員であるため、企画の提案を行っています。

今後は添乗員が自ら企画し添乗する旅行や添乗員の情報が活かせる企画なども積極的に造成していきたいと考えています。

三橋 お客様の旅行志向を的確に把握するためには、どのようにされていますか。

「クレームレターはラブレター」の想いで 素早く改善への対応を

大野 パッケージツアーもいろいろなパターンがありますが、現在はメーカーサイドの発想を中心に造成されていると思います。現在社内にCS向上委員会が設置され、私が委員長をやっていますが、お客様のアンケートやツアーコンダクターの声など商品に反映できるものは直ぐ実行するなどスピードが大



切だと思えます。特に「クレームレターはラブレター」と思っており、お客様のクレームに対する迅速な改善が結果的にリピーターにつながります。お客様のアンケートはお客様が何を求めているかが見えてきます。

三橋 社長はANA時代にもいろいろなご旅行をなさっておられると思いますが、今まで感動された旅についてお聞かせいただけますか。

大野 旅行とは異なりますが、ANAが国際線を開始して間もなくの1986年に語学研修で3ヶ月ほどアメリカユタ州に滞在した時の経験です。週末の休みを利用してレンタカーで近隣をいろいろ訪れました。イエローストーン、ザイオン国立公園などへ行きましたが、初めての所へ地図を頼りに一人で車を走らせるのは、不安を感じながらも未知との遭遇の楽しみがあり、感動を覚えることも度々でした。アメリカ旅行は売りにくいと言いますが、レンタカーを利用して宿泊はオンザスポットで探すようなツアーもご夫婦や気の合った友人同士などにはある程度地図が見られて言葉がしゃべれば面白いかもしれませぬ。

三橋 まだレンタカーで個人旅行をなさる日本人が少なかった頃ですね。最後に当協会に対してご意見、ご要望等を伺わせていただけますか。

大野 先ほども申したとおり、旅行の良し悪しは添乗員に負う部分が大きく、重要なファクターです。今後は添乗員同行の周遊型と個人フリータイム、低価格旅行と高額商品の二極化が進むと思いますが、周遊型も添乗員同行ツアーも決して無くなることはないと思います。しかしながら現状のままでは顧客の旅行会社離れが進みます。お客様を惹きつけるためには企画の充実が大切で、そのためには添乗員は大きな役目を果たします。添乗業務に対するやりがい、誇りを高め、意欲の高い優秀な添乗員を育成するためにも協会の存在、活動が重要になってくると思います。

三橋 本日は年末のお忙しいところ、貴重なお時間をいただき本当にありがとうございました。今後とも賛助会員として協会へのご支援をよろしくお願い申し上げます。



ANAセールスの初代社長として、意欲に燃えお客様の声を大切にされる大野社長の明るさと力強さを頼もしく感じながら、汐留の高層ビル群を後にしました。



急を要する添乗現場の変化への対応策

厚生労働省の調査では、平成15年度のわが国の派遣労働者の総数は213万人を数え、労働者派遣法の改正に伴う適用職種拡大により今後更に増加する見込みです。

派遣労働は、当該業務に精通したスキルの高い専門家を必要な時だけ社員同様に使用することができる仕組みが時流に合い、事業者数も増加の一途を辿っています。

時代の要請により生まれた専門添乗員

手配旅行が主流であった時代は、オーガナイザーと営業上密接な繋がりのある旅行会社の社員が営業行為の一環として添乗に行くのが主流でしたが、昭和39年の海外渡航自由化後に急増した海外を中心とする主催旅行の増加により、基幹業務と考えられていた添乗業務を社員で賄いきれない状況が訪れました。

旅行市場が成熟すると共にリピーター客の多様な欲求に応えるためには添乗サービスにますます高い専門性が求められ、豊かな情報と知識を有している専門家に委せる旅行会社が増えていきました。

昭和61年の労働者派遣法の公布により市民権を得た添乗派遣を大手旅行会社の系列会社が一斉に始め、従来は旅行会社と直接契約をしていた添乗サービスの構造が変り、意思疎通が難しくなっています。例えば旅行申込み時の顧客のリクエストが確実に添乗員に伝わらなかつたり、旅行内容が派遣会社のアサイン担当者に正確に伝わらないことにより、人材のミスマッチが頻繁に起こつたりします。又、シートアサインは旅行スタートをスムーズにできるか否かの要であり、特にヨーロッパツアー等長時間フライトではお客様にとっては重要事であるにも拘らず、リクエスト内容が航空会社に伝わっていなかつたり、パートナーとバラバラになってしまうとツアーは出発時から台無しになります。最近の傾向としてグループ客をまとめてブロックしない航空会社もあり、添乗現場事情は時代とともに変わってきています。

課題解決のために不可欠な派遣先である旅行会社の理解と協力

添乗現場で新たに生じる課題を解決するためには、派遣先である旅行業界の理解と協力が不可欠であることから、JATAとの定例協議会を昨年初めにスタートさせ、会合を重ねています。

更に、各地域労働基準監督署から散発的に是正勧告を受けている、添乗中の時間管理に関する現行労働関連法令の不適の問題については、サービス労組連合、JATA、TCSAで構成された「添乗員労働問題研究会」の場でその解釈、対応方について討議を重ねてきました。研究会として一定の考え方を早急にまとめ労使一体となって行政当局の理解を求め、業界としての方向づけを一日も早くしなくてはならないと考えています。

TCSAでは設立20周年を明年に控え、会員各社と協力の上、添乗を専門職とする方々が誇りを持って就労し、将来への不安を少しでも解消できるよう、この古くて新しい問題を今年の事業の柱として取り組んでいかなければ業界に明日は無いと危機感を憶えます。

観光関係専門学校懇談会を開催 TCSA賛助会員各校就職指導責任者を対象に

近年添乗員を志望する人達の減少により、会員各社の募集活動に大きな支障が生じていることから、TCSAでは昨年12月中旬に、TCSA賛助会員の観光関係専門学校懇談会を開催いたしました。観光関係専門学校に在籍する学生が添乗員という職業にどのような考え方を有し、就職実態がどうなっているかをお聞きするため、各校の就職担当責任者に出席を依頼しました。懇談会での先生方の発言要旨は次のとおりです。

- 入学時の希望職種は、旅行業の企画、カウンター業務と並んで添乗業務を志望する学生が多い。
- アルバイトや就職活動を通じ派遣添乗員の雇用形態、収入等に不安が生じ断念する。
- 肉体的にきつそうで、体力に自信が無い。
- 最近の傾向として、給与面や待遇など安定性を志向する学生が多いため登録型雇用を嫌う。
- 急増している優秀な留学生の就職先確保が命題で、ワーキングビザ取得の対策を講じて欲しい。
- 学生が望んでいても親が感覚的に派遣という就労形態に抵抗を示すため断念する。

以上のような発言を受けて、同席した添乗業務改善委員会委員から、添乗員という職業を一般のサラリーマンと同列に論じること自体に無理があり、会社勤務者が味わえないやりがいや、人との出会いがあり、自分のライフスタイルが築ける利点を知らせて貰いたい、との意見も出されました。これに対し学校側からは、学生が更に理解を深めるためにも、卒業生のOBが積極的に説明会に来校して欲しい、との要望が出されました。

懇談会を終えて、プロの専門添乗員への可能性が最も高い観光関係の大学、短大、専門学校への就職対策を協会と会員会社が丸となって講じる必要性を感じました。

出席校:トラベルジャーナル旅行専門学校、駿台トラベル&ホテル専門学校、
JTB国際文化アカデミー、東京観光専門学校、キャリアールホテル旅行専門学校
(東京外語専門学校は欠席でした)

2000日添乗員の「コッソリ」奮闘記

連載 25



(株)ジェイティービーサポートプラザ
七尾 廣子さん
(平成15年度永年勤続表彰者)

これからも素敵な出会いを求めて

思えば18年前、求人募集採用の年齢もつくに過ぎていたし、短大卒ではなく高卒、そして添乗経験もない私をよくぞ採用して下さいましたからこそ、現在の添乗員として仕事をしている自分がここにいるのです。その時の面接での私の言ったことは、今でもしっかりと覚えています。私は旅行と人が大好きで旅行を通して人生を豊かにしてもらいたい、そのお手伝いが少しでもできればと思い添乗員になりたいと。

私自身もこの仕事に就く前には個人で旅行をし、その旅行を通しての多くの出会い、そして日本にはない風景を見た自分の体験により、充実したそして感動をする人生を歩んできたつもりです。

最初の頃は仕事になれるのに精一杯でしたが、その時でさえもお客様と一緒に楽しむという気持ちは忘れていませんでした。ツアーを通していろいろな職業のお客様が参加されますが、通常の仕事では決してわかり得なかった特殊分野に従事される方の貴重なお話、ガイドブックではわからない現地のガイドさんを通しての現地の事情や生活習慣、そしてあれほど学生の頃に嫌いだっただ歴史が、海外の添乗の仕事に携わるようになって、段々と見えてきた世界の歴史の出来事や流れなど、多くの雑学を知らず知らずのうちに身につけることができたのもお金に代えられない私の貴重な財産です。その身につけた財産と持ち前のサービス精神を糧にして、これからもお客様に対し、ツアーはお金を出して買ったものですが、それ以上の一生の宝となるような思い出深いツアーのお手伝いができるように日々精進していきたいと思っています。

まだまだ世界は広く私の興味も尽きないのですが、仕事のアサインされるたび、どんな出会いがあるかわくわくする自分がいます。

次はどんな素敵な出会いがあるのでしょうか?!

第19回 TCSA通常総会のお知らせ

TCSA だより

平成17年度通常総会の日程が決定いたしました。

正会員会社はもとより、賛助会員、準会員の皆様も多数懇親会にご参加いただきますようお願いしております。

日 時	:平成17年3月23日(水)
総 会	:午後13時30分開始(予定)
会員懇談会	:(国交省講師による新旅行業法・約款の改正ポイント講演)
懇 親 会	:午後18時開始
場 所	:メルパルクTOKYO 郵便貯金会館 東京都港区芝公園2-5-20 電話03-3433-7210

会員動向

正会員

入会

(有)アーバンコーポレーション(H16年10月8日入会)
代表者 国仲 美也子
〒900-0021 沖縄県那覇市泉崎1-12-7 不動産会館7階
TEL:098-861-5471 FAX:098-861-5472

代表者変更(順不同()内は前任者)

日通旅行ビジネスサービス(株)

代表者 須藤 昌三(児玉 正博)

ダイヤモンドシステム(株)

代表者 清水 哲朗(山縣 孝之)

(株)JTBサポートインターナショナル

代表者 小林 滋男(松井 政明)

(株)レザミ(大阪)

代表者 松本 良浩(川崎 幹)

住所・電話・FAX変更

クラブツーリズム(株)

(新宿) 新電話:03-5323-6763 新FAX:03-3343-0902

(成増) 新電話:03-5998-1844 新FAX:03-5998-1494

(株)アルファリレーション

新住所 〒105-0014 東京都港区芝2-5-10 芝公園NDビル1104
TEL・FAX変更なし

(株)フォーラムジャパン

新住所 〒101-0052 東京都千代田区小川町3-20
第2龍名館ビル6階

新電話番号:03-3219-1281 新FAX:03-3219-1284

ダイヤモンドシステム(株)

新住所 〒102-0072 東京都千代田区飯田橋4-1-1
飯田橋ISビル8階

新電話番号:03-3556-7850 新FAX:03-3556-7854

賛助会員

入会

トラベル世界(株) H16年11月11日入会)

代表者 今 真純

〒105-0001 東京都港区虎ノ門4-3-10 虎の門きよしビル
TEL:03-3433-6201 FAX:03-3433-5770

(株)JTBワールドパケージンズ(H17年1月1日入会)

代表者 伊藤 正人

〒141-0021 東京都品川区上大崎2-24-9 アイケイビル
TEL:03-5719-3100 FAX:03-5719-3109

代表者変更(順不同()内は前任者)

(株)日経カルチャー

代表者 田島 基良(前田 慎二)

(財)国際観光サービスセンター

代表者 向山 秀昭(寺嶋 潔)

社名・住所・電話・FAX変更

新社名 DFSグループプリミテッドマーケティングオフィス
(日本DFS(株))

新社名 ANAセールス(株) ANAセールス&ツアーズ(株))

日本空港ビルデング(株)

新住所 〒144-0041 東京都大田区空港3-3-2
第1旅客ターミナルビル

新電話番号:03-5757-8000 新FAX:03-5757-8120

(株)ワールド航空サービス

新住所 〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-5-1
日比谷マリビル4階

(((編集後記)))

今号特集でも記載のとおり、業法改正に伴う旅程管理研修の登録制への移行は、協会設立以来旅程管理研修を事業の柱としているTCSAにとって大きな試練の場となっている。他の登録申請機関は未定だが、いたずらに危機感を持つだけでなくこれを機に更に研修内容、体制の充実を図り、受講のオープン化をチャンスと捉えて、名実ともに我が国における旅程管理研修の総本山となるべく今後一層の自助努力を行ってきたい。

(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/>