TCSAだより

「ツアーコンダクター職業フェア2010」過去最多の学生が参加

9月24日、東京ビッグサイトで開催されたJATA世界旅行博初日（業界日）に恒例となった職業フェアを実施し、10校、合計159人の学生が参加しました。

職業フェアでは、運営主体の厚生委員会所属現役ツアーコンダクター2人が添乗員の仕事の意義、職業としての魅力、やりがい等に加え、添乗中のエピソードを交えながら説明しました。参加者からは「とても参考になる話でツアーコンダクターの仕事にもますます興味を持ちました」、「ツアーコンダクターならではの工夫が必要で大変な仕事ですが、それだけやりがいのあるものだと感じました」などの多くの声が寄せられました。今年度の参加者は例年以上に関心が高く、多くの方々が熱心に説明者に質問をしている姿が印象的でした。

TCSAではツアーコンダクターに興味がある学生に対し、職業としての魅力を伝え、添乗の仕事を選んでいただけるように、今後も職業フェアを継続して活動を続けていきます。

TCSA共催の「平成22年度添乗業務レベルアップ研修」概要決定

添乗員のスキルアップを目的とした、レベルアップ研修を今年度も東京・大阪において3日間で実施いたします。詳細は別途案内いたしますが、日程を調整のうえ参加お待ちしています。

実施日予定

【東京】TCSA研修室又はJATA研修室
平成23年2月21日（月）～23日（水）
【大阪】天満研修センター
平成23年2月中旬～3月上旬予定

	時間	テーマ
1日目	9:30～17:30	海外添乗業務の基本動作の再確認
2日目	9:00～17:30	海外旅行トラブルの防止と対応
3日目	10:00～12:00 13:00～17:00	心の元気の作り方ーストレス・マネジメントー 添乗に係る法令約款の復習及び事例研修

会員動向

正会員

●代表者変更（順不同・敬称略 ＜　＞内は前任者）

（株）ツーリストエキスパーツ
九州営業部長（社長兼務）　箱田　和廣＜中尾　哲夫＞
中部営業部長（取締役）　筬島　英樹

委員委嘱変え

（敬称略　＜　＞は前任者）

●添乗員厚生委員会

（株）ティーシーエイ　南方　宏之（グループリーダー）
＜江畑　博志＞

●住所変更

（株）ピー・ティー・シー
新住所：〒108-0075　東京都港区港南4—1−10
リバージュ品川1001号
新電話番号：03−6712−8334
新FAX番号：03−5781−0834

（株）ウィル・インターナショナル東京事務所
新住所：〒103−0013　東京都中央区日本橋人形町1−6−10
UGH人形町ビル4階
新電話番号：03−6206−2971
新FAX番号：03−6206−2972

（株）エコールインターナショナル福岡支店
新住所：〒810-0001　福岡市中央区天神4−2−36
天神第一ビル3階
新電話番号：092−715−5011
新FAX番号：092−715−5013

編集後記

先日、協会が受託している「高齢者雇用推進事業」において、お客様へのインタビューによる同行添乗員への期待や年齢などの調査が行われた。集計では「添乗員の年齢はあまり気にしない」、「心身ともに健康で清潔感があって、一生懸命で熱意を持って仕事ができる方を希望する」などの意見が多かった。お客様は高齢者の添乗員に対する違和感は無く、むしろ旅行会社の方々、雇用する派遣元に間違った先入観があるようにも感じられた。この受託事業で、高齢者添乗員の有効な活用方をさらに今後検討していきたい。（M・B）

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/

Tour Conducting Service Association in Japan
TCSA NEWS
TCSA
（社）日本添乗サービス協会
2010.12.10
Vol.73

OPINION 岐路に立つ旅行業界の悩みをどう考えるか

旅行代理業よ、さようなら!

9月の下旬、所用でソウルへ行きましたが往復ともB747が満席。誠に喜ばしいことと思いましたが、反面厳しい現実に直面しました。それは、日本人観光客を満載しているにもかかわらずその全てが個人旅行であったのです。つまり「ツアーコンダクター同行で専用バスが空港に待っている」ではないのです。

FIT化が急激に進んでいることは承知していますが、問題なのはこの乗客が、どのようにして航空券を手に入れ、どのようにしてホテルを予約したかです。察するに、多くの乗客はインターネットで直接手配をしたに違いありません。

旅行代理店、航空代理店と称され手数料で潤った華やかな時代は“今は昔”となり「代理店」という中間搾取業は、旅行産業に限らず消滅しつつあることを自覚しなければならないのです。振り返ってみると5年前にスタートした航空券のEチケットが、旅行代理業崩壊の始まりだったのかもしれません。

岐路に立つ我々は今までの観念を捨て、新しい旅行会社の道を模索しなければならない時に来ています。

旅行原価にはハードとソフトがある

そこで期待できるのが“古典的旅行方式”とも言える“ツアーコンダクター同行の団体旅行”です。過去の団体旅行のイメージを払拭するような、快適な企画旅行が増えてきていることも事実です。よい旅をしたいという消費者の気持ちの表れは、特にシニア層に顕著に現れています。低価格はよいことではありますが、この不況下、価格競争は限界を超えているように思えます。

旅の目的に沿って特徴あるホテル、この土地ならではの食事、見逃せない観光地への訪問といった結果の積み上げ方式か、まず売値を決めてその範囲内で手配をする価格ありき方式か。仕入れ努力、経営努力でコストカットをして低価格の旅行を提供することはよいことですが、間違ってはならないことは、旅行原価にはハードとソフトがあるということです。ハードは航空便やホテル。大量送客するなどで同じ品質のものを安く仕入れることは特に大手旅行会社の強みでしょう。

TCSA理事
（株）グローバル ユース ビューロー
代表取締役 会長
古木　康太郎氏

一方、ソフトである食事やツアーコンダクター費用をハードと同じようにコストとして扱うのは、質の低下に繋がり人材が育ちません。最終的に消費者からの信頼を失うことになります。

旅の中で重要な地位を占める食事やツアーコンダクターはソフトの最たるものです。事実、我が社の企画旅行の評価のほとんどが、旅の企画性、食事、ツアーコンダクター、そして現地ガイドに集中しています。これらは出発前にはパンフレットなどで確認できないものです。過大な表現をすると期待が大きいだけに落胆も大きいのです。現地ランドオペレーターやツアーコンダクター派遣会社にツケをまわして低価格を確保する手法では、企画会社の将来は危ういのではないでしょうか。

旅行業界、特に企画旅行会社にとってツアーコンダクターは最重要のパートナーであり、彼らの質の向上は我々にとって生命線でもあります。よい旅を提供することは、優秀なツアーコンダクターを育てることに通じると思います。今までもこれからも優秀なツアーコンダクターは旅行業界の宝なのです。TCSAももっと強いメッセージを発信すべきでしょう。

CONTENTS

OPINION ―― 1
岐路に立つ旅行業界の悩みをどう考えるか
（株）グローバル ユース ビューロー
代表取締役 会長　古木　康太郎氏
特集 ―― 2
事業者リスクを避けるためにも
「添乗労働に係る法令遵守」の徹底を!!
TOP INTERVIEW ―― 4
株式会社　阪急交通社
代表取締役社長
生 井 一 郎 氏をお訪ねして
TCSA REPORT ―― 6
ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2010
受賞者決定!
TCSA REPORT ―― 7
「旅程管理研修」12～3月の実施日程のお知らせ
派遣元責任者講習会スケジュール（12～4月）
2000日添乗員のコツコツ奮闘記 ㊶
TCSAだより ―― 8
「ツアーコンダクター職業フェア2010」過去最多の学生が参加
TCSA共催の「平成22年度添乗業務レベルアップ研修」概要決定
会員動向　編集後記

特集！

事業者リスクを避けるためにも「添乗労働に係る法令遵守」の徹底を!!

近年、頻繁に会員会社に対して労働基準監督署や労働局の調査が入り、指導等を受けた報告がなされています。

添乗労働時間管理については、「日帰り旅行」及び「大会行事等」の添乗2形態が、派遣先大手旅行会社を中心に実質的に時間管理が導入されています。一方、宿泊を伴う国内旅行、海外旅行等の添乗形態に関しては、協会として統一見解を発信するに至っていないことも事実です。

添乗労働時間を「実時間管理」または、「みなし労働時間管理」のいずれを適用する、しないにかかわらず、事業者リスクを避けるためにも最低限のなすべき手立てを講じる必要があります。「添乗業務改善委員会」で、法令に基づく最低限のルールの遵守徹底について検討し、10月に開催された「運営幹事会」で周知を図るよう決議されました。

添乗労働に係わる法令遵守（コンプライアンス）

1 時間外労働に関する36協定の締結及び届出

社内に労働組合がある場合はその代表者、ない場合は任意で選出された従業員代表者と労基法第36条に基づく時間外労働に関する協定を締結し、所管の労働基準監督署に届出を行う。

2 法定最低賃金と時間外割増賃金の支払い

法定の地域別最低賃金（産業別最低賃金は適用外）を下回ることがあってはならない。添乗労働を時間管理やみなし労働時間管理で行うに関わらず、法定労働時間（1日8時間、1週間40時間）を超える労働時間に関しては全て時給換算を前提とした所定以上の割増賃金を支払わなければならない。

3 深夜労働時間（早朝）手当ての支給

添乗労働が午後10時から午前5時の間に該当する場合は、法定割増賃金又はそれに準ずる別手当てを支払わなくてはならない。

4 社会保険、労働保険（労災、雇用）の加入

社内において各保険の付与条件を明確にして全従業員に公開すると共に、その条件に該当する者に対しては、本人の同意とは関係なく加入を徹底させる必要がある。

5 年次有給休暇付与

社内において付与条件をルール化し、全従業員に公開すると共に付与条件に該当する者に対しては、その条件に応じた年次有給休暇を付与しなければならない。

6 休日手当ての付与

会社は、添乗員の就業に対して、1週間に1日または4週間に4日の、いわゆる「法定休日」を与えなければならない。したがって労働協約（就業規則）に定めた法定休日に労働させた場合は35%以上の割増賃金を支払わなければならない。

7 年1回の健康診断の実施と受診率アップへの取組み強化

安全衛生法で定められている常時雇用する労働者に対する年1回の定期健康診断の完全受診を目指して、自社の雇用添乗員の受診状況を適確に把握する。

もとより徹底のためには派遣先であるの旅行会社の理解と協力が不可欠であることから、特に派遣需要の多い派遣先旅行会社に対しても、法令遵守関係の依頼を設定し改善してまいります。

終わりに

冒頭に書いたとおり、日帰り、大会行事等の2形態添乗については「実労働時間制」が実質的に導入されています。しかし、「みなし時間労働制」は労使協定や労働条件明示書でみなし労働の中身を今後精査して根拠のある労働時間の算定が必要です。そのためにも労働時間の算定根拠となるみなし労働時間の考え方として「手待ち労働時間」の概念を整理する必要があります。

いずれにせよ会員各社においては法令遵守の徹底をお願いします。

TOP INTERVIEW トップ・インタビュー

第60回ゲスト

株式会社　阪急交通社
代表取締役社長　**生井　一郎**氏

社長ご就任以降、業界紙、一般紙を問わずメディアに登場され、あの笑顔で多くの購読層を魅了している生井一郎社長をお訪ねしました。

●　●　●

三橋専務理事（以下 三橋）　社長にご就任され半年が経過しましたが、阪神航空と統合された新生「阪急交通社」の舵取りについてお聞かせいただけますか。

価格戦略より旅行の価値の時代へ

生井社長（以下生井）　好調な船出が一転したアイスランドの火山噴火は、欧州主軸の当社にとって深刻な事態でありましたが、早期終息で事なきを得ました。「メディア直販」は店舗、拠点展開、社員数等の身軽さもあって、状況即応能力は他社に負けないと思っています。また、外的要因を受けやすい旅行業界は、迅速かつ的確なる対応ができるか否かが鍵です。多様化するニーズに対応して、お客様目線の提案をできるかが重要であると考えています。当社が目指しているのは「お客様支持率No.1」の旅行会社です。

三橋　以前、価格戦略より旅行価値戦略に切り替えていかないと業界の発展はないと言っておられましたが、他社との差別化をどのように進めていらっしゃいますか。

生井　2002年ぐらいから価格戦略よりも旅行の価値を求める時代が必ず来ることを言い続け、社員も理解し、思った以上に早く浸透してきました。それにより、取扱高も増え、お客様からも支持を得てきたと思っています。間違ってもらいたくないことは、価格競争はある一定程度必要で、競争することによりよい商品も生まれるということ。もとより、私は自由競争論者です。よい例が9.11の際は、キャンセル料金の収受はせず、全額返済金の対応を迅速に行い、いち早く業績回復してお客様から信頼もを得ることができたと思っています。

三橋　火山噴火により大幅なスケジュール変更が生じた今春も、すでに添乗アサインが決定していたツアーには100%取消し料が支払われ、あらためてパートナーに対する貴社のご対応には感激いたしました。ところで、新聞紙面を開けばトラピックスの全面広告が飛び込んでくる印象がございますが、貴社で発行している月刊誌「トラピックス倶楽部」会員からの申し込み数との割合はいかがでいらっしゃいますか。

生井　トラピックス倶楽部からのお申込みが一番多く、世帯発行部数は340万世帯になります。過去にトラピックスに参加されたお客様からの支持をいただいているからです。ただし、倶楽部登録世帯数は毎年自然減しますので、新聞広告によって補完や新規拡大を補っています。新聞広告出向量は全業種の中で4年連続日本一です。同じ商品や手法の連続では支持を得ることができませんので、商品説明会を多く取り入れ、人気商品の品質アップを図っています。メディア販売は販売手法を変えながら、たくさんの引出しを持って対応することが重要です。関わっている社員はこれらを認識しており、よほどのことが無い限りこの販売手法を変えるつもりはありません。

三橋　ツアーコンダクターが同行する旅行についてはどのようなお考えでいらっしゃいますか。

生井　当社のブランド商品は「トラピックス」をはじめ、「クリスタルハート」、「ロイヤルコレクション」、「フレンドツアー」、「イーベリー」ですが、「イーベリー」を除く4ブランドの主たる顧客層は60歳代、70歳代の熟年層です。主力の商品は海外ではヨーロッパ、国内では北海道、九州、沖縄などの周遊型コースです。限られた日程で内容豊富なのが魅力となっていますが、快適でスムースに効率よく旅をする上でツアーコンダクターに頼るところが非常に大きいと思っています。

創造力と感性が優れた企画商品を生み出す

三橋　社長ご自身も、かつては年間250日添乗をなさったご経験があるとうかがっておりますが、思い出に残っている旅についてお聞かせいただけますか。

生井　カトリック教会の「聖年」にあたる1975年に、ローマ、アッシジ、ルルド、ファティマ等の聖地を廻る巡礼ツアーを担当したことです。もともと世界史が好きでしたが、キリスト教を知ることは欧州の歴史を知ることでもあり、美術、音楽を深く理解する上でも大変よい勉強になりました。

三橋　目新しい企画でしたのでよく憶えています。日本のカトリック信者が大勢参加しましたね。優れた企画商品として昨年、ツアーオブザイヤーの国土交通大臣賞を獲得されたアラスカツアークルーズも話題になりましたね。旅創りは感性の問題と社長はおっしゃっておられましたが…。

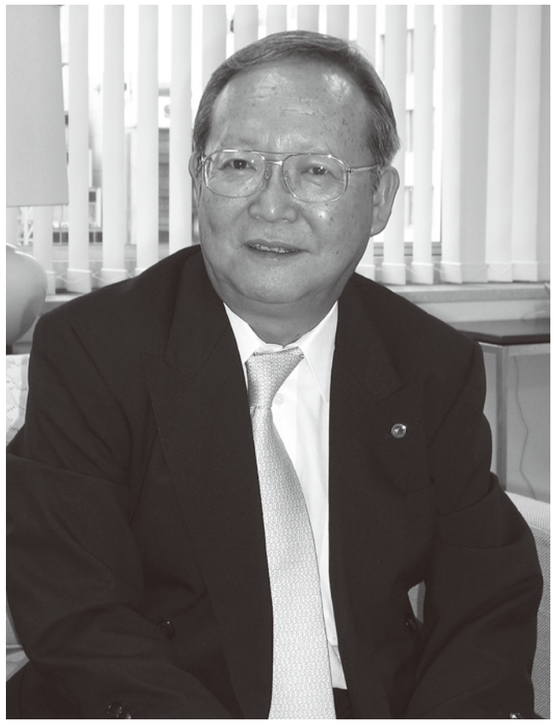
生井　受賞したツアーは、九州のチャーターを担当している中堅女性係長の提案です。感性を引き出させるにはチャンスを与え活用させることです。できる限り、若い人たちに自由に任せてその結果をよく見て評価する。トップの経営的判断は必要ですが、経験から言えば下にできるだけ任せ、伸び伸びと企画やビジネス等をさせることが、我が社の社風になっていると思います。

また、添乗といえば先般のスイス列車事故のときの話です。当社のグループも乗り合わせていて、1名のお客様が怪我をされ現地で入院することになりましたが、他の日本人グループではツアーコンダクターが負傷していました。当社のツアーコンダクターは、他のグループの中で怪我人が多数いることを知り、混乱の中で救護にあたりました。その際の行動が現地新聞でも報道されるほどでした。実は、私にも他社の方からお礼の電話がありました。非常事態で冷静に行動したツアーコンダクターには、私も心から感謝しており、先日会社として表彰いたしました。

三橋　協会の山田会長も功績表彰をさせていただきたいと申しており、ぜひ推薦していただきたいと存じます。

協会では表彰制度以外にも、ツアーコンダクターのモチベーションをアップしていただくために「添乗員能力資格認定」を行っています。折角の機会ですのでPRさせていただき、多くの派遣会社と契約している貴社の皆さまにご理解いただけますと嬉しいのですが…。

この認定制度は、各派遣会社が独自のランキングシステムにより、ツアーコンダクターのランクを定める中、TCSAとして統一したものさしを創ろうではないかと15年前にスタートさせました。総合、国内合わせて1000人くらいの人が認定されていますが、今一つ伸び悩んでおりますのは、ユーザーである旅行会社の方に認知されていないからだと言われています。協会も制度のPRに努めてまいりますので、サポートしてくださいますようよろしくお願い申し上げます。



最後に当協会の活動に対するご意見、ご要望などございますでしょうか。

ツアーコンダクターの教育と質的向上を通して旅行業界全体のプレステージアップを!!

生井　旅行の良し悪しは添乗員次第とまで言われる方がいらっしゃいます。ツアーコンダクターの人材育成、質的向上を旅行会社、派遣会社、TCSAの三者で図っていきましょう。パーソナル商品がこれから伸びると言われていますが、一方、ツアーコンダクターを必要とする旅行も無くなることはありません。また、旅行業界に従事する人達のポジショニングをアップしてプレステージを上げて行きたいと思っていますし、そのことが私の夢でもあります。

三橋　本日は示唆に富んだ有意義なお話をありがとうございました。

●　●　●

新生「阪急交通社」を率いる生井社長のメディア販売戦略や旅行業界全体の地位向上を目指していることをうかがい、明るい未来への期待を大きくいたしました。

ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2010 受賞者決定!

今年で5回目を迎えた「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」。9月に開催した最終選考委員会（委員長:吉村作治氏）において、栄えある受賞者が決定し、9月24日に開催されたJATA世界旅行博のBステージにて、盛大な表彰式が行われました。

第5回受賞者

グランプリ（国土交通大臣賞）

中島 恵子さん
（株）JTBワールドバケーションズ所属

添乗歴27年、通算4788日のベテランで大手旅行会社を代表するグランド・マスター添乗員の1人。旅行先の政治・社会・歴史・文化・芸術への深い専門知識から常にお客様の満足度を高める演出力と気さくな明るい性格。東京消防庁主管の「上級救命技能」資格者の認定を取得するなど向上心も高い。昨年のルックJTB「くつろぎの旅」19回の評価計が99.8点になるなど常にトップクラスの成績を誇る。昨年10月のケニヤ国立保護区内の停電による暗闇と野生動物に脅える高齢者への献身的対応や本人企画の“世界遺産紀行”で「ツアー・オブ・ザ・イヤー」観光庁長官賞を受賞したことなどで評価された。

準グランプリ（観光庁長官賞）

松井 美樹さん
（株）JTB
サポートプラザ所属

音楽・サッカー観戦・F1 観戦・ガーデニングなど幅広い趣味を持ち好奇心旺盛。またそれを仕事に活かして楽しく添乗し、お客様との談義に花を咲かせ高い評価を得ている。昨年は社内添乗員約800人の中から全国でたった1人、最優秀添乗員に選ばれる。本人の長年にわたる高いレベルの添乗サービスの提供と2009年度における突出した実績が認められる。

特別賞

荒井由美子さん
（株）TEI所属

トラブルやマイナス要因をプラスに転じる天才的能力と、優しさに溢れた人柄が多くのファンを誕生させた、リピーターの多いカリスマ的ツアーコンダクター。自ら企画し冠となって添乗したツアーは60本を超える。また、添乗後もお客様とのコミュニケーションを何より大切にし、毎回作成する「旅日記」は6年間の仏留学で得たヨーロッパ文化、芸術、社会への深い知識等が臨場感溢れる表現で克明に記されている。お客様に旅の想い出として高く評価され、また、その旅日記は後輩ツアーコンダクターの参考資料としても役立っている。“添乗が天職”と自他共に認める模範的存在である。

委員長賞

吉野奈邦美さん
（株）JTB
サポート中部所属

ヨーロッパ方面の添乗が主力で、スペイン語をいかしてスペイン・イタリア・南米などの国々を得意とする。長年にわたり多くの学生団体を担当し、お客様・担当者からの信頼も厚い。知識が豊富なので、新しいツアーが催行される際も安心して任せることができる。

昨年、添乗員レベルアップ研修講師とマニュアル冊子制作の総指揮を取り、後輩指導にも力を注いでいる。

会長賞

長谷川 泉さん
（株）ジャッツ所属

添乗歴14年、添乗総日数2482日。海外受注型企画旅行を中心に従事し中堅添乗員として活躍。特に大型インセンティブツアーでは司令塔的役割を果たしている。優秀な添乗能力が認められ、派遣先旅行会社及びオーガナイザーからの信頼が厚く指名も多い。昨年は社内で最も多くオーガナイザーより指名され、指揮統率力を十二分に発揮して大型ツアーの成功を導いた。

優秀賞
稲田 幸美さん （株）ジャッツ関西所属
鳥飼 智絵さん （株）阪急トラベルサポート所属

奨励賞
山下 祥子さん （株）エスティーエス所属
従野 美都さん （株）旅行綜研所属
麻生 眞弓さん （株）ジャッツ所属
碁石 康久さん （株）エスティーエス所属
綿貫 洋子さん （株）ツーリストエキスパーツ所属

「旅程管理研修」12～3月の実施日程のお知らせ

協会主催の旅程管理研修について、より一層利用しやすくするために右記2点を改善いたしました。

ぜひTCSAの旅程管理研修の受講を願います。

1. 受講日前日までであれば、受講取消料は無料、もしくは受講日程延期の対応をいたします。
2. 研修催行確定の場合、申込締切日以降であっても基礎相当研修修了者については、受講開始日前日まで受付いたします。

地　区	実施コース	実施日程	申込締切日
札　幌	国内研修	3月　1日(火)・　2日(水)	2月 21日(月)
仙　台	国内研修	2月 22日(火)・23日(水)	2月 14日(月)
東　京	総合研修	12月 13日(月)～15日(水)	12月　3日(金)
	国内研修	1月 20日(木)・21日(金)	1月 14日(金)
	総合研修	2月 21日(月)～23日(水)	2月 14日(月)
	総合研修	3月 22日(火)～24日(木)	3月 14日(月)
静　岡	国内研修	2月 21日(月)・22日(火)	2月 14日(月)
名古屋	国内研修	2月 21日(月)・22日(火)	2月 14日(月)
大　阪	総合研修	12月 15日(水)～17日(金)	12月　6日(月)
	国内研修	1月 20日(月)・21日(金)	1月 14日(金)

地　区	実施コース	実施日程	申込締切日
大　阪	総合研修	2月 14日(月)～　16日(水)	2月　4日(金)
	総合研修	3月　9日(水)～　11日(金)	2月 28日(月)
岡　山	国内研修	2月 21日(月)・　22日(火)	2月 14日(月)
広　島	国内研修	1月 24日(月)・　25日(火)	1月 14日(金)
	総合研修	2月 28日(月)～3月2日(水)	2月 18日(金)
福　岡	国内研修	12月 13日(月)～　14日(水)	12月　3日(金)
	総合研修	1月 24日(月)～　26日(水)	1月 14日(金)
	国内研修	3月　1日(火)・　2日(水)	2月 21日(月)
那　覇	国内研修	12月　6日(月)・　7日(火)	11月 26日(金)
	国内研修	1月 24日(月)・　25日(火)	1月 14日(金)

派遣元責任者講習会スケジュール
（12月～4月）

右記日程で、
派遣元責任者講習会を行います。

講習時間:10:00～17:00
お申込:TCSAホームページより

開催地	開催日	受付状況	会場
東　京	12月 21日（火）	受付中	大井町きゅりあん
東　京	平成23年 1月 31日（月）	受付中	大井町きゅりあん
東　京	2月 22日（火）	受付中	大井町きゅりあん
東　京	3月 23日（水）	平成23年 1月11日(火)から	大井町きゅりあん
東　京	4月　7日（木）	1月20日(木)から	大井町きゅりあん

2000日添乗員のコッコツ奮闘記 連載 ㊶

秘境ブータンでの思い出に残る楽しいひと時

（株）アルファ
浅井　美香さん
平成21年度TCSA永年勤続表彰受賞

ツアーのバスは工事のため道が通行止めになり足止めになっていた。近くの村に行くと、私たちにお茶と洗面器いっぱいの砂糖をからめた揚げ米が出てきた。食べていると子供たちが矢羽根を使って的当てを始める。地面に立てた10センチくらいの棒に矢羽根を当てるだけだが、私たちは全員外してしまった。子供たちにまざってお坊さんが挑戦し始めたので、私たちの中から再びブータン人のガイドとツアー客の男性1人が参加。お坊さんの放った矢羽根が命中した。当たったら踊って歌うのがブータンの常だ。お坊さんは笑顔を浮かべ、恥ずかしそうに歌って踊った。的当ては延々と続いたが、通行止めも負けずに続き、開通まであと2時間という。今度は女の子たちに花いちもんめを教えた。それから両国の踊りを踊ったり、歌を歌ったりして村人全員と記念撮影をする。気が付くと3時間が過ぎていた。

帰国後アンケートを読むと、ツアー客は村人と交流できたことを喜び、村人の親切に感謝していた。私は自分が鈍感になっていることに愕然とした。年に数回は秘境と呼ばれる国に添乗している私にはトラブルは常だ。そのたびに地元の人に世話になっている。途上国の人たちは大変な生活をしながらも、いとも簡単に幸せを見つけて楽しんでいる。そして、人に親切にすることをいとわない。私はそんな人たちの世話になり、交流することを「よくあることの一つ」として流そうとしていた。そのときを精一杯楽しんで、記憶の底に残るようなことをしていなかった。お客様にとってはトラブルも大切な旅の思い出になる。そして地元の人たちの暖かい気持ちを決して忘れてはいけない。

今回のトラブルはこの2つをしっかりと教えてくれた。楽しかったが非常に勉強になった通行止めだった。

インド ダージリンのトイトレイン