

OPINION 添乗員待遇の提起から解決へ向けての一步へ



TCSA理事
株式会社ツーリストエキスパート
代表取締役社長

箱田 和廣氏

2011年3月よりTCSA理事をお引き受けすることになりました。微力ではございますが、協会発展のために精一杯務めさせていただきます。

KNT入社以来、販売、営業、商品企画などさまざまな分野の業務に従事し、添乗業務においても長い期間経験を積んできました。

今回は添乗員の待遇に関するさまざまな課題に対して、私自身経験してきた一人として私見を述べたいと思います。

進まぬ添乗員待遇の課題

このところ取り沙汰されている添乗員の待遇ですが、以前より起きていた事案で、さまざまな形での議論はありました。しかし、解決に向けた具体的な行動が起こせないまま現在に至ったものと思えます。特に、業界を取り巻く市場環境が大きく変化し、景気も厳しい現段階においては、ますます解決が困難になりました。しかも、その間にも添乗員にはさまざまな問題が顕在化しながら、ほとんどが添乗員の自助努力に頼らざるを得ないのが現状に思えます。

これは単に、派遣料を値上げできれば全てが解決するという単純なことではありません。当然ながら、派遣元や派遣先、ひいては旅行代金にまで値上げが反映されてしまうので、どの点からも理解が得られにくい事実があり、事態が進まぬ大きな要因となっています。

旅行代金は誰が決める

一般的に旅行代金は市場が決めるものといわれております。しかし、本当でしょうか。各旅行会社による値下げ、値下げの価格競争。A社が商品を発売してヒットすると、B社やC社が類似した内容の低価格商品を追随していく…。これが現状です。

低価格の商品を造成するには、当然ながら他社よりもさらに安く仕入れなければなりません。その中には、さまざまな機関との契約リスクによる販売合

戦も含まれています。生き抜く為には戦いが必要ですが、その行きつく先に我々があり、業界全体を圧迫している事実があります。さらに、旅行業界に参入してきた異業種によるネット販売も要因の一つです。

業界全体が今までの形から大きく脱却しなければならない状態ですが、残念ながら簡単に変化できない仕組みがあり、困難さも増えています。旅行代金は市場ばかりではなく、案外業界が造り上げているのかもしれない。

業界全体で考えるべき事は

まず現状に関わる全ての人々が現状と課題を理解しなければ進みません。我々派遣元はまず、安定した経営基盤の構築が絶対です(これが難しいですが)。次に、協会を含め、全体で待遇改善の行動をとり、継続した要求を続けなければなりません。業界内における不要のダンピングをしている場合ではありません。そして、添乗員の代金や仕入れ代金などの見直しによる旅行代金問題を派遣先へ提言しなければなりません。難題ではありますが、現状のままでは業界全体がゼロサムゲームであり、添乗員付の商品もますます衰退してまいります。そして我々は、今以上の優良な添乗員の提供に向けた努力を惜しまないことです。教育や研修を充実させて実施し、能力や資質の向上に努める必要があります。添乗員自身も待っているだけでは解決しませんので、常に資質を高める努力を続ける必要があります。

一步へ

いろいろ述べましたが、添乗員、派遣元、派遣先の「三位一体」で動くことが重要です。業界における各社の立場上、独立系会社が先陣を切る困難さは十分に理解できます。私どもにとりましても大変な難題ではありますが、インハウス系がまずは動くべきだと考え、当社内におきましてわずかではありますがスタートいたしました。詳細を紙面にて発表できませんが、会社側と添乗員側と共同でプロジェクトを立ち上げ、さまざまな観点から解決に向けた検討に入っています。

スタートにあたり、最初に実施したのは現状認識の理解です。お互いに相手の理解と協力なしでは進むことはできません。改善には多額の資金も必要となります。長い間手を付けることができなかったこの件、まだほんの一步ですが少しずつ進んでいければ…と思います。

CONTENTS

OPINION 1
添乗員待遇の提起から解決へ向けての一步へ
株式会社ツーリストエキスパート
代表取締役社長 箱田 和廣氏

TCSA REPORT 6
ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2011 受賞者決定!
平成23年度観光関係功労者大臣表彰受賞者(国土交通大臣賞)
平成23年度関東運輸局長表彰(観光関係従事者功労)受賞

特集 2
プロに聞くホテル選びのポイント

TCSA REPORT 7
「旅程管理研修」2月~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(1月~3月)
2000日添乗員のコツコツ奮闘記 ④

TOP INTERVIEW 4
株式会社ワールド航空サービス 代表取締役社長
菊間 潤 吾氏をお訪ねして

TCSAだより 8
「ツアーコンダクター職業フェア2011」多数の学生が参加
TCSA共催の「平成23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!

プロに聞くホテル選びのポイント

TCSAでは創立25周年を記念して添乗一筋で活躍している“旅”のスペシャリストおすすめアンケートを実施しました。国内・海外を問わず約8,000名の方々に配布し、約1,000名の回答をいただきました。その中から特に《プロに聞くホテル選びのポイント》を特集します。

設問

あなたがホテルを選ぶ場合、何を重要視しますか？

- 1位 ロケーションのよさ・立地条件
- 2位 空港や駅からのアクセスのよさ
- 3位 安全・セキュリティがしっかりしている
- 4位 清潔感(特に水まわり)クリーニングが行き届いているか
- 5位 スタッフの対応のよさ
- 6位 食事(特に朝食)がおいしいところ
- 7位 プライベート旅行なら団体・グループが利用しないところ



上記の他にロビー回りの雰囲気、インテリア、ベッドの質(スプリング)などが挙げられましたが、圧倒的にロケーションのよさを重要視する人が多く8割を超えました。次に多いのがアクセスのよさで、7割以上の方が公共交通機関で移動し易い点を挙げています。以上のことから、何と言っても利便性が最も重要視されていることが判ります。その他、5割以上の方が安全性を重要視しています。特に海外ではホテルといえども必ずしも安全といえない今日のホテル事情がうかがえます。

なお、長期滞在なら部屋の広さ、キッチンの有無、部屋からの景観、パソコン環境なども重要視されるなど、滞在日数に応じて重要視するものが異なっています。

4位の清潔感をあげた人も非常に多く、約5割がバスルーム、部屋全体のクリーンなイメージ、ニオイなどを指摘しています。それらがクリアにされている上でスタッフの対応のよさが求められています。これは、一流と呼ばれるホテルにおいて“言わずもがな”の観があるため、あえて挙げる必要ないと感じている人が多い結果、5位となっているのではないかと思います。6位の朝食がおいしいところは納得の順位ですが、7位に団体グループが利用しないホテルが挙げられている点は「せめてプライベート・タイムは職業観から開放されたい」というツアーコンダクターの本音の現われなのではないでしょうか。

日本中或いは世界中の宿泊機関に宿泊している“旅”のプロが、自分で宿泊代を払って泊まっていたホテルは果たしてどんな所でしょうか？



設 問

- ・一生に一度は泊まっていたいおすすめのホテルは？
- ・プロが選ぶCSナンバーワンホテルは？

上の2つの質問についてたずねたところ、かなり共通ホテル名があげられました。

- 1位 バージュアルアラブ
- 2位 リッツカールトン(特にパリ)
- 3位 ハレクラニホテル
- 4位 加賀屋
- 5位 帝国ホテル
- 6位 フォーシーズンズホテル
- 7位 ペニンシュラ



バージュアルアラブ

ドバイの7つ星最高級ホテル、バージュアルアラブが一度は泊まっていたいホテルの1位となりましたが、2位のリッツカールトン、4位の加賀屋、5位の帝国ホテルなど、スタッフのサービスが行き届いているホテルがランクインし、顧客満足度の高さが高評価となっています。また、フォーシーズンズ、ペニンシュラに続きオリエンタル、インターコンチネンタルなども人気が高いです。この他、トリアノンパレス、リヨンホテル、ラッフルズホテル、シェラトン、国内では大谷山荘、強羅花壇、俵屋、星野リゾートなどの名もあがっています。

当然なことながら、“誰と何のために”といった旅の目的によっても異なりますが、傾向を知る上で興味深いデータとなりました。

なお、自分でホテルを選ぶときはまず、ホームページで詳細をチェックした上で、ネットで口コミ情報を集めてユーザーコメントをしっかりとチェックするようです。

実際にホテルにチェックインした後、まずすべきことをたずねたところ、次のことが挙げられました。

- ・ドアの鍵がしっかりしているかをチェック
- ・料金と部屋の状況がマッチングしているか
- ・窓からの景観(リゾート地など長期滞在の場合)
- ・非常口迄の経路
- ・水回りの設備、快適さなどをチェック



日頃、仕事とはいえ種々な宿泊先での経験を通して得たツアーコンダクターの知識、ノウハウが今後皆さんのホテル選び、及びホテルライフの参考になれば・・・と思い特集しました。

ご感想、コメント、ご意見などTCSAIにお寄せいただけたら幸いです。



E-mail: tcsa@tcsa.or.jp

JATA国際観光フォーラム・旅博運営委員長

株式会社ワールド航空サービス 代表取締役社長 菊間 潤吾氏

今年も9月29日(木)から10月2日(日)迄の4日間「JATA国際観光フォーラム・旅博」が開催され、延べ12万人もの人達が会場に訪れました。

開会式には秋篠宮ご夫妻が出席されるなど「世界旅行博」から「旅博」に生まれ変わった第1回目の「旅博」は成功裡に終えました。この大イベントを大成功に導びかれた菊間潤吾運営委員長を日比谷交差点のワールド航空サービス社長室にお訪ねしました。

成功裡に終えた JATA第1回「旅博」

三橋専務理事(以下三橋) この度は、「第1回旅博」のご成功まことにおめでとうございます。まずは大成功の要因についてお聞かせいただけますか。

菊間運営委員長(以下「菊間」) 今まで10年程運営委員長を務めてきましたが、今年は「世界旅行博」から「旅博」に代わり、東日本大震災もあって今までで一番ネガティブな環境でした。そんな時に体制が代わってどうなるか心配の尽きない準備段階でした。

日本のマーケットに対して距離を置いて見ていた人達がいつりカバリーキャンペーンをするかというタイミングの読みが重要で、そのタイミングにマッチしたプログラムとして東北地方のチャリティーオークションが旅博の企画より先にできました。旅博の中でチャリティーオークションのブースを設け、各国の大使館や観光局、ホテルの協力を得て、復興支援のためにさまざまな国に民芸品などの商品を提供してもらいました。このような活動を先に始めたことで、



各関係機関の方々から今年は旅博を中止にせずに行うという認識をしてもらえたと思います。

チャリティーオークションだけで500万円を超えたので本当にありがたい限りです。

今までは世界旅行博は「海外」、旅フェアは「国内」という区別をしていましたが、JATAの会員は海外だけではなく国内を取り扱っている会員も多いわけです。「海外旅行の振興に関するイベントだけではなく、旅行の総需要喚起のためのイベントを行うことが本来の姿ではないか」ということから、国内と海外をセットにしたイベントが開催できたことも大きな成功の要因だったと思います。

三橋 国内旅行ゾーンが充実されていましたが、ブースはどの程度確保されたのですか。

菊間 100ブースほどです。その甲斐もあって、国内側の出展者の方々からも非常に喜んでいただき、お客様にも好評でした。国内添乗員の方々にとっても添乗に必要な情報を入手する大きな機会だったと思います。

各国・地域の文化に触れ添乗情報 収集にも有効なイベントに

三橋 今回は例年と異なりキヤノンや新潮社など、異業種のブースも目立ちましたが…。

菊間 旅をひとつの文化ととらえて情報を発信している出版社も多くあります。われわれはツアーという形で旅の情報を提供していますが、出版社は出版物として情報を提供しています。お客様から見ると、旅をさまざまな角度からトータルで情報を入手できる機会は非常にありがたいことではないのでしょうか。これからも旅を応援している産業の結集をはかっていきたいと思います。

ただ単にその国のポスターを貼って観光案内の印刷物を並べるようなプロモーションよりも、その国独特な文化、踊りであったり、ファッションであったり、食であったりその国の「文化」を紹介しているブースは興味を惹きますよね。例えば国内のブースでは、鎌倉のお坊さんが座禅の仕方などをレクチャーしたり、秋田のなまはげが実際に来たりなど、その地域に行かないと体験できない文化を紹介したブースは人気がありました。添乗員の方々にとっても、ガイドブックなどの情報だけではなく、こういったイベントに参

加していただくことで添乗準備にも活用できると思うので、一人でも多くの方々に参加してもらいたいと思います。実は、来場者にはアンケートを取っていただいて、9割以上の方が「また来年も参加したい」と回答いただいています。本当に嬉しい限りです。

日中は仕事で参加できない方も多いため、2~3年前から開催時間を20時まで延ばし、18時以降は各ブースで飲食のパーティーをできるようにしました。ビールの有名な国では「ビアパーティー」を開催したり、仕事が終わって夜から参加しても十分楽しめるようにしています。

三橋 メディアミーティングはどのようになさいましたのですか。

菊間 新聞だけではなく雑誌やテレビ局、BS放送などから多くの参加希望がありました。メディア関係者からすればいろいろな情報探しができること、出展者からすれば自ら費用を出して広報するよりも、メディアの方々が旅博に来ていただいて記事にしてくれた方がありがたいわけです。それぞれのニーズがマッチングしたものですから、メディアと出展者の情報交換や商談、タイアップ交渉などの場として「メディアミーティング」を開催しました。

今回のメディアミーティングで商談が成立しなくても、名刺交換をしたり、今後のアプローチのきっかけになり、今まで以上にメディアへの露出を多くしてくれることにより需要喚起につながるでしょう。諸外国から見ると商談会のシステムは確立されたので、来年も有効に活用されるのではないかと思います。

三橋 今年初めて旅博の運営をNHKアートに委託されましたが、イベント運営全てをまかされたのですか。

菊間 基本的にはそうです。例えば広報はどのような媒体を使って行うなど、営業関係はJATAと一緒にいきましたが、協賛していただいている企業とどのようにして出展するか、どのように見せるかといったようなことはほとんどNHKアートが窓口で行いました。

イベント会社はイベントスペースの「箱」を造ることには非常に長けていますが、そのイベントを通して何を見せるのかといった「魂」の部分は分からないので、それを理解してもらうことにはかなりのエネルギーを要し、毎週のように熱い議論をしましたよ。

三橋 運営委員長の湧き出るようなアイデアと優れた感性の結実があつた「旅博」だった訳ですね。

ところで、TCSAIに対してご意見なりご要望をお聞かせくださいませんか。

添乗現場からの情報発信に期待

菊間 「世の中の流れで一般社団になりました」ということではなく、一般社団になったら今まで以上に会員に近い協会でなければならないと思うので、会員サービスをもっと考えていかなければならないのではないのでしょうか。改まって何かをやるということでも、TCSA NEWSの後ろのページに、添乗員に有効な情報を連載するだけでも効果はあるのではないのでしょうか。旅行形態も変化していく中で添乗員が身につけておかなければならない「マ



イレージ」の知識であるとか、一つのグループに0クラス利用の方が半分以上である場合のツアーコンダクターがとるべき行動であるとか、ラウンジ利用に関する知識など、TCSAとしてスタンダードの添乗員として必要な知識のようなものをどんどん発信していけばTCSA会員会社も含めて意義のある活動になっていくのではないかと考えます。

また、時代とともに添乗のあり方も変わってきていると思いますが、日本添乗サービス協会として「標準添乗マニュアル」があれば一つのものさしになるのではないのでしょうか。

三橋 TCSAが協会設立25周年記念事業として書籍を作成する折も貴重なアドバイスをいただき、また、旅博会場でも販売できるようにお取り計らいいただきましたことありがとうございました。菊間 記念事業としてただ本を作るだけではなく、それをどうしたいのかを形だけではなくて考えていく必要があるのではないかと思います。一人でも多くの人に読んでもらうために、作った本の意義や、どのように浸透させていくのかを真剣に考えていかないと、作っただけで終わってしまうことになりかねません。

三橋 添乗を専門とするプロフェッショナルの人達が、感動する旅、本当にいい旅を提供するために日々努力していることを、エンドユーザーであるお客様に分かってほしいという願いと誇りを持って添乗に励んで欲しいという目的で出版しましたので、大いに活用したいと思います。

今年もツアーオブザイヤーの前にツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー表彰を開催しておりますが、同時間帯に学生のための「職業フェア」も実施するため、どうしても参加者が分散してしまいます。ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー表彰と職業フェアを同じステージで行わせていただくことは可能でしょうか。

菊間 ステージは参加希望が多く、時間延長はできませんが、ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤーの時間の範囲内であれば問題ないと思います。

ところで、旅のプロとして長年添乗を職業にしてきた人達の中には自分でツアーを作るとか、旅行企画に関わりたいと思っている方は多いのではないですか。来年の旅博では、ツアーコンダクターならではのセミナーをTCSA主催でやってみたらいかがですか。添乗員の方々も参加するようになるのではないのでしょうか。三橋 ありがとうございます。来年に向けて委員会で早速検討致したく存じます。本日も示唆に富んだお話を多々ありがとうございました。これからもぜひお知恵を貸していただきますように。



一般社団として支持を得るためにも、会員会社・旅行会社にとって価値ある情報を発信し続けられる協会であらねばとひしひしと感じるインタビューでした。

“ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2011” 受賞者決定!

今年で6回目を迎えた「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」。9月に開催された最終選考委員会(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30日に開催されたJATA旅博のEastステージにて盛大な表彰式が行われました。表彰式のあとには受賞者による“喜びの発表会”も行いました。



グランプリ (国土交通大臣賞)



柴田由美さん
(株)旅行総研所属

2010年7月、スイス添乗中、氷河特急列車で移動中に脱線横転事故に遭遇。本人は衝撃で車内の端まで体を飛ばされ、全身(背髄)を強打しながらも冷静沈着にお客様のけがの状況把握、声掛けによる精神面でのケアに務め、いち早く救助を関係各所に依頼した。その後もけが人と救助隊との通訳に務め、ツアー参加者の体を最優先に考えた行動を行った。そして、添乗資料を失った状態でありながらも記憶を頼りに派遣先の企画実施会社への確かな事故詳細報告を遂行した。全ての報告を終えた上で本人は記憶を失い、救命ヘリコプターで病院へ搬送される。10月より添乗業務に復帰。



準グランプリ
(観光庁長官賞) 田中さとみさん (株)TEI所属

2010年6月、エジプトを添乗中、片側一車線の路上で前方から100kmの猛スピードで走行してきたバスと正面衝突し、ツアーバスが横転。砂漠へ投げ出された。2名のお客様が重症を負い、本人も指関節神経の損傷や顔面打撲を負う中、携帯電話でオペレーターに連絡し、通りがかりの人の協力を得て救急車を手配するなど冷静かつ迅速に対応した。運ばれたアスワンの病院では設備が乏しく、約5時間何の処置も行われず待たされたが、その間全員に声をかけ励ましながら病院や警察の通訳を行い、2日後お客様と共に帰国する。帰国後は約1年間治療とリハビリに専念し、今年7月ようやく添乗を再開できるまでに回復した。



委員長賞 三宅祐二さん
(株)ジャッツ関西 所属

2010年9月、ドイツのノイバンシュタイン城内を観光後、再集合場所でお客様とバスを待っていたところ、場内を巡る小型シャトルバスが突然突っ込んで、お客様4名と本人がバスと城壁の間に挟まれてしまう。この時本人のけがの状況は、とても電話ができる状態ではなかったにもかかわらず、ツアー主催者である旅行会社へ事故に遭われたお客様の氏名やけがの状況を連絡。事故報告を終えた後に意識不明となり病院に搬送された。肋骨を骨折し、内臓の損傷が激しく10日間意識不明の昏睡状態だった。2度の手術で脾臓と胆嚢の摘出をして奇跡的に一命を取り留め、約1カ月後にようやく帰国。現在復帰に向けて療養中。



会長賞
花田厚也さん
(株)JTBサポートインターナショナル所属

今年2月、ニュージーランド語学研修添乗中にクライストチャーチで大地震に遭遇。48名の生徒は全員無事だったが、その状況をいち早く取扱支店を通じて全家庭に連絡する。その後、地震の影響で停電や電話不通となる中あらゆる手段を尽くして、予定通り全員無事に帰国させた。昨年度、社内のツアーコンダクターアンケート(国内部門)評価は学生団体部門第1位(99.8点)で表彰を受け、社内外で若手ツアーコンダクターの育成など幅広く活躍している。

優秀賞

時松美千代さん (株)ジャッツ所属
稲田知実さん ティーシーエイ所属

奨励賞

辻真紀恵さん (株)ボイスエンタープライズ所属 阿部久美子さん (株)阪急トラベルサポート所属
高尾誠さん (株)ジャッツ所属 堀川陽功さん (株)エスティーエス所属
牛尾加奈子さん (株)フォーラムジャパン所属 グループ(山口さん・渡部さん・岩瀬さん・勝澤さん・柳原さん5名/石山剛さん (株)エコーインターナショナル所属 (株)ツーリストエキスパート所属)
水谷幸子さん (株)JTBサポート中部所属

TCSAとして初の大臣表彰に2名のツアーコンダクターの方が受賞されました!

長年に亘る添乗業務が評価され、(株)ジャッツ所属 茂木隆一さん、(株)ツーリストエキスパート所属 高木英二さんが、TCSA初となる国土交通大臣表彰を受賞されました。

大臣表彰は①専門のツアーコンダクターとして37年以上従事、②添乗経験日数が通算5,000日以上、③年齢55歳以上、④過去に各地域の運輸局長表彰を受賞していることが申請の条件となっております。

会員各社におかれても申請要件を満たすツアーコンダクターがいらっしゃいましたら是非TCSAまでご連絡ください。今回大臣表彰を受賞されたお二方から受賞の声をいただいておりますのでご紹介させていただきます。

(受賞の声)

●茂木隆一さん

(株)ジャッツ所属 添乗経験年数38年・通算添乗日数5,056日(申請時)

大臣表彰に添乗員が対象となりましたこと大変喜ばしく、そして自分自身が今回受賞したこと、そして同時に私自身と長年業務中に励ましあった高木氏とともに受賞できたことを大変嬉しく思っております。

私にとって「添乗」は生きることそのものです。私のお世話するバックパックツアー会社ではお客様との程よい距離を保てる(べつりのサービスでもなく、クールな関係でもない)ことが今まで永く添乗業務を続けられた理由だと思います。これからも楽しく、安全に、また旅に出たいなどお客様から思っていたくよう心がけて添乗業務を行っていききたいと思います。

●高木英二さん

(株)ツーリストエキスパート所属 添乗経験年数38年・通算添乗日数6,608日(申請時)

この度は名誉な表彰をいただくこととなり、心から感謝を申し上げます。このような表彰を受けられるのもお客様と会社のおかげであることにも改めて感謝を申し上げます。

私の添乗に対するのモットーは、お客様の期待を何倍にもしてさしあげること。お客様は自分の家族であること。お客様を24時間好きになること。自分のファンを増やし、会社に貢献すること。

今回の受賞をしっかりと受け止め、添乗の初心に戻り、皆様の模範となるように今後とも添乗の仕事させていただきます。



溝畑観光庁長官(中央)、(株)ツーリストエキスパート高木英二ご夫婦(左側)、(株)ジャッツ茂木隆一ご夫婦(右側)

平成23年度関東運輸局長表彰(観光関係従事者功労)に 5名のツアーコンダクターが受賞されました!

TCSA会長表彰(永年・功績など)の対象者のうち、TCSAから推薦をいたしました結果、5名のツアーコンダクターの方が関東運輸局長表彰を受賞されました。

表彰式は11月16日に横浜市開港記念会館で盛大に行われました。

平成23年度

関東運輸局長表彰を受賞された方々

- 今川 ひろみさん (株)TEI所属 31年4,881日
- 濱田 恵美子さん (株)TEI所属 30年4,831日
- 山中 浅子さん (株)TEI所属 30年4,886日
- 浦和 愛子さん (株)ジャッツ所属 34年5,100日
- 加藤 幸子さん (株)ジャッツ所属 36年4,800日



写真左からTCSA三橋専務理事、濱田恵美子さん、浦和愛子さん、TCSA山田会長 ※今川ひろみさん、山中浅子さん、加藤幸子さんは添乗中のため欠席

「旅程管理研修」2月～3月の実施日程のお知らせ



地区	実施コース	実施日程	申込締切日
札幌	国内研修	2月 21日 (火)・22日 (水)	2月 14日(水)
	国内研修	3月 13日 (火)・14日 (水)	3月 6日(火)
仙台	国内研修	2月 21日 (火)・22日 (水)	2月 14日(火)
東京	国内研修	2月 7日 (火)・8日 (水)	1月 31日(火)
	国内・総合研修	2月 21日 (火)～23日 (木)	2月 14日(火)
	国内研修	3月 5日 (月)・6日 (火)	2月 27日(月)
	国内・総合研修	3月 14日 (水)～16日 (金)	3月 7日(水)
静岡	国内・総合研修	3月 5日 (月)～7日 (水)	2月 27日(月)
名古屋	国内研修	2月 21日 (火)・22日 (水)	2月 14日(火)
大阪	国内・総合研修	2月 14日 (火)～16日 (木)	2月 7日(火)
	国内・総合研修	3月 13日 (火)～15日 (木)	3月 6日(火)
岡山	国内研修	2月 28日 (火)・29日 (水)	2月 21日(火)
広島	国内・総合研修	2月 20日 (月)～22日 (水)	2月 13日(月)
福岡	国内研修	3月 1日 (木)・2日 (金)	2月 23日(木)
那覇	国内研修	2月 7日 (火)・8日 (水)	1月 31日(火)

※「国内・総合研修」コースで実施する場合、国内コースは1日目・2日目の受講となります。

受講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。

研修催行確定(締め切り時点で国内・総合コース5名以上申込)の場合、申込締切日以降であっても基礎教本相当研修修了者については、受講前日まで受付いたします。

派遣元責任者講習会 スケジュール (1月～3月)



右記日程で開催します。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	1月 13日 (金)	受付中	神田エッサムホール
東京	2月 22日 (水)	受付中	神田エッサムホール
東京	3月 12日 (月)	1月6日(金)～	大井町きゅりあん

2000日添乗員の コッコッコ 奮闘記

連載 43



ゆっくりした時間も旅の楽しみ

(株)フォーラムジャパン
中村 麻美さん
平成22年永年勤続表彰

この仕事をさせていただき年数を重ねてきましたが、近年、ツアーの内容が

様変わりしてきました。たとえば以前は、日帰りツアーでも同乗したバスガイドさんとドライブインなどで一緒に昼食をしていましたが、最近はバスガイドさんの同乗も減り、スケジュールの関係でお昼はお弁当が増えています。特に今年はお弁当が1日2回の時もありました。折角の旅行ですから、お客様には温かい食事をレストランで食べていただきたいと思いますが、日帰りで遠くまで行く行程からすると無理からぬことかもしれません。私たち添乗員も車内販売やお弁当配りなどしなければならぬことが増え、トイレに行く時間がない時もあります(以前のようにガイドさんがいれば交替でトイレに行けますが…)。連続で添乗が続いたときは、車内で次の対客電話をすることもありました。

それでも海外旅行の添乗だと、ゆっくりトイレに行ってコーヒーを飲む時間もあります。そんな私を見たお客様が、自らもコーヒーを飲んで楽しんでいただいたようでした。そこで私は、「休憩中や観光のフリータイムにコーヒーを飲んでゆっくりするのも楽しい

ですよ」とおすすめしています。お客様にたくさんの場所を見てもらいたいと思うのと同時に、ゆったりした時間も楽しんでいただけると嬉しいです。

今年の2月にニュージーランドのクライストチャーチで地震に遇いました。モナペイルという綺麗な公園にいましたが、大きな揺れに思わず皆で手を取り合いました。その後も何度か大きな揺れに遭遇し、昼食予定の場所周辺は崩壊しているから街を出るよう言われ、その日の宿泊場所まで移動することになりました。しかし、移動は今まで見た事もない大渋滞。建物もところどころ崩壊しており、道はひび割れて液状化現象もあり、地震の被害のすごさを感じました。やっとの思いでガソリンスタンドに着き、人数分のパンとドリンクを買って数時間遅れの昼食にありつきましたが、ガソリンや食料を買い求める長い列ができていて、後少して品切れのところでした。

ツアーを終えて日本に帰る日、日の丸の政府専用機が止まっていた。帰りの機内で亡くなった方のご冥福と、我々のツアーの無事に感謝すると共に、1日も早くこの地の復興をお祈りいたしました。

「ツアーコンダクター職業フェア2011」 多数の学生が参加



TCSA だより

9月30日、東京ビッグサイトで開催されたJATA旅博初日(業界日)に恒例となった職業フェアを実施し、9校、合計121名の学生(観光専門学校67名、観光関係大学14名、その他専門・大学生40名)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会社の現役ツアーコンダクター2名が、ツアーコンダクターの仕事の意義、職業としての魅力ややりがいなどに加え、添乗中のエピソードを交えながら講演しました。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ますます興味を持ちました」などの声が寄せられ、アンケートでは100名以上の方から「大変参考になり仕事に興味を持った」との回答をいただきました。

TCSAではツアーコンダクターに興味ある学生に対し、職業としての魅力を伝え、添乗の仕事を選択していただけるように今後も職業フェアを継続し活動を続けてまいります。



TCSA共催の「平成23年度添乗業務レベルアップ研修」概要決定

添乗員の方々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2日間で開催いたします。

詳細は別途案内いたしますが、日程を調整のうえ参加をお待ちしております。

実施日予定

【東京】JATA研修室
平成24年2月28日(火)・29日(水)【予定】
【大阪】CIVI新大阪研修センター
平成24年3月上旬実施予定で現在調整中

	時間	テーマ
1日目	9:00~17:00	添乗業務の再確認とトラブル対応
2日目	10:00~12:00	ツアーコンダクターオブザイヤー受賞者からの講話(仮称)
3日目	13:00~17:00	心の元気の作り方・ストレス・マネジメント(仮称)

会員動向

正会員

●住所変更

(株)ティーシーエイ 福岡支店
新住所:〒810-0073
福岡市中央区舞鶴1-1-10 天神シルバービル5階
* 電話FAX番号は変更なし

(株)ティーシーエイ 首都圏営業部(東京支店)
新住所:〒160-0023
東京都新宿区西新宿8-5-5 コモビル3階A号室
新電話番号:03-5348-9411
新FAX番号:03-5348-9422

●新事務所開設

(株)ヒト・コミュニケーションズ 福岡支店
新住所:〒810-0001
福岡市中央区天神2-14-8 福岡天神センタービル3階
新電話番号:092-725-6169
新FAX番号:092-725-4877

(株)ヒト・コミュニケーションズ 札幌支店
新住所:〒060-0003
札幌市中央区北三条西3-1 札幌大同生命ビル11階
新電話番号:011-241-3330
新FAX番号:011-241-3340

(((編集後記)))

協会の設立25周年記念事業として「地球まるごと私の仕事場!」の書籍を発行した。20名のツアーコンダクターの感動添乗体験談で笑いあり、感動あり、ハプニングありと仕事の魅力、苦労話、旅先での体験、人生観などが語られ編集された一冊です。旅行関係者や多くの方々に一読いただき、ツアーコンダクターの旅先での孤軍奮闘や職業観を感じていただければ幸いです。(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/>