

OPINION 人材育成の大切さ、難しさ

企業でも官庁でも同じだと思うが、どんな組織も将来の浮沈の鍵を握るのは人材だ。優れた人材を層厚く抱えていれば栄えるし、そうでなければ衰退が待っている。だから添乗員派遣会社はもちろんのこと、他の旅行業界や観光庁などの官庁も人材確保や育成にはとても熱心である。ただ一般に、現代の職場環境は人を育てるという面ではかなり難しいものになっているのではないかな。

まず第一に人材の卵である若手の数が少ない。良い意味での仲間意識と切磋琢磨は人の成長にとっても有用なので、組織内に数多くの同世代が存在するのは好都合だが、人件費など諸々の制約もあるのでやみくもに採用することはできない。そもそも少子化や業界全般の人気という要素もあるし、中央官庁では採用抑制という大方針もある。同期の数が多いとその年次は元気者が揃う、という話を昔はよく聞いたが、多くの組織では今は望めない環境になっている。

ITで便利にはなったけど

次に、IT技術の存在が挙げられる。特に電子メールだ。仕事上のやりとりの多くが電子メールを使ったものとなり、対人コミュニケーションを行う機会が大幅に減っている。以前のように無理難題(教育上の配慮で?)を言う上司先輩を若手がなんとかやり過ごしたり、気合いを入れて反論したりといった、試練と成長のための貴重な機会が少なくなった。

クリック一つで何でも情報共有できて便利だが、古き良き「徒弟制度」的メリットが失われ、寂しい思いを禁じえない。その点、ツアーコンダクターの皆さんの場合は対人コミュニケーションこそが業務そのもので、お客様という格好の指導役が存在するから、他の企業と随分違ってコミュニケーションスキルの向上の機会は今も豊富にあるのかもしれない。

未来への期待

いずれにしても優れた人材の確保はいつの時代も変わらない最重要テーマである。個々の組織でも日本の社会全体としても問題意識を持って取り組んでいかなければならないと思う。今夏に「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012」の選考作業に参加させていただいた。貴重な機会を与えていただき、受賞候補者の皆さんの高いホスピタリティと優れたコミュニケーション技術を垣間見て大変勉強になったが、候補者の多くの方々が個人の能力だけでなく「後進の指導に熱心」という点でも評価されていることを知り感銘を受けた。今後ともベテラン・中堅のツアーコンダクターの皆さんがその矜持と技量を、熱意を持って次の世代に伝えていただくことをご期待申し上げたい。



国土交通省 観光庁 観光産業課長
寺田 吉道氏

CONTENTS

OPINION ————— 1

人材育成の大切さ、難しさ

国土交通省 観光庁 観光産業課長 寺田 吉道氏

特集 ————— 2

“ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012”

受賞者懇談会

TOP INTERVIEW ————— 4

(株)ジャルパック 代表取締役社長

二宮 秀生氏をお訪ねして

TCSA REPORT ————— 6

「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012」

受賞者決定!

TCSA REPORT ————— 7

添乗あれこれ〜添乗の現場から〜 第2回

「ツアーコンダクター職業フェア2012」多数の学生が参加

2000日添乗員のコソコソ奮闘記 ④⑥

TCSAだより ————— 8

「添乗員能力資格認定試験」実施/TCSA共済会加入のご案内

eラーニング講座のご案内/「TCSA事故対応事例集」のご案内

会員動向 編集後記

特集!

受賞者懇談会 “ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー2012”

「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2012」の授賞式が9月21日「JATA旅博」会場で行われました。今年は、授賞式終了後メインステージにTCSA 山田会長、清水顧問にも残っていただき、引き続き受賞された方々との話し合いをしました。

三橋専務理事(以下「三橋」) 篠原さん、会長特別賞おめでとうございます。3月11日の地震と津波のニュースを聞き、誰もが「何かしなければ」と思いましたが、即ボランティアとして現地に向かわれたそのパワーはいったい何処から出たのでしょうか。

篠原恵理子さん(以下「篠原」) 東日本大震災のニュースを聞いて、被災地のために自分に何ができるだろうかと。添乗員として大変お世話になったお土産屋さん、宿泊施設などどうしているだろうか。とにかく現地へ行かなくてはという強い思いがあって、添乗員仲間に声掛けし物資を送り届け、石巻の避難所へ行きました。私自信は思い込むと動かないと気がすまないタイプでして、被災された人達に何かをしなければとがむしゃらに思いました。

三橋 TCSAニュースでも篠原さんのボランティア活動を報じましたが、その後は、また添乗をなさっておられるのでしょうか。

旅行業界の一人として 何かしなければ——

篠原 今年の5月まで支援が行き届かない牡鹿半島沿岸と自宅の往復を行っており、6月からようやく添乗に復帰しました。ボランティアが終わったということだけでなく、ボランティア活動は旅行業界の一人としてバスの支援ツアーなどをし

ながら、自分が経験したことを伝え、風化させたくない思いです。復興は長い月日を要しますので、添乗をやりながらボランティア活動も継続していきたいと思っています。

三橋 ありがとうございます。会長賞を受賞された中塚淳さんは添乗中でご欠席ですが、ジャッツ岩崎センター所長に出席いただいています。中塚さんからご感想など伺っていますか。

岩崎センター所長 ベニスの栈橋でお客様が誤って海に落ちてしまい、中塚はスキューバダイビングをやっていたこともあり、とっさに何も考えず海に飛び込み、立ち泳ぎで助けたのですが、12月の冷たい海で背広から買ったばかりのスマートフォンまで台無しにしたようです。

三橋 それは本当に大変でいらっしゃいましたね。帰国されましたらくれぐれもよろしくお伝えください。次に委員長表彰を受けられました山田さんは、中部からお越しいただきありがとうございます。昨年、協会25周年を記念して出版した「地球まるごと私の仕事場!」に、カリスマ添乗員として掲載させていただきお目にかかれるのを楽しみにしておりました。大型インセンティブツアーの総括チーフとして、多くの人の協力を得ながらお客様を動かし、目標を達成するために日頃からどんな努力をされているかお聞かせいただけますか。

山田浩子さん(以下「山田」) 全員プロの添乗員ですから、業務指示は簡潔に分かりやすく100%理解してもらえるようにいつも心がけています。

三橋 ツアーの企画もなさるのでしょうか。また、毎年同じオーガナイザーからのご指名などもおありでしょうか。

山田 支店担当者から相談や依頼があれば一緒にツアーの企画も致します。毎年、ご指名で同じお客様からのご依頼を頂いています。

三橋 益々これからもご活躍をお祈りいたします。次に準グランプリを受賞されました天倉さん。添乗されたツアーのお客様からの寄書きを拝見し、お会いするのを楽しみにしておりました。プロフェッショナルとしてお客様を引きつけて参加される方々から信頼を得られるテクニックやスキルな



受賞者:左側から会長特別賞 篠原恵理子さん((株)フォーラムジャパン所属)、日本添乗サービス協会会長賞 中塚淳さん((株)ジャッツ所属)代理・岩崎所長さん、選考委員長賞 山田浩子さん((株)JTBサポート中部所属)、準グランプリ(観光庁長官賞)天倉昌絵さん((株)ツーリストエクスパート所属)、グランプリ(国土交通大臣賞)宮崎明子さん((株)TEI所属)代理・富田課長さん

どをお聞かせいただけますか。

天倉昌絵さん(以下「天倉」) 良い旅行をしていただきたいので、自分がやって欲しいことをお客様にしてさしあげることです。寄書きはラスベガス旅行の際にいただいたものですが、例えば、ロサンゼルスから夕刻バスでラスベガスへ向かう際に、夕日が沈み真っ赤になるグランドキャニオンとか光かなでる砂漠を見ていただきたいと思うことがあります。自分が見てみたいことをできるだけガイドブックのイメージどおりにお客様に見ていただきたいという思いで努力しています。ポイントをお伝える際には、自分の言葉で面白く引きつけるようにお話しております。

三橋 お話を伺ってなるほどと思いますが、それを業務中に自然体で実行するには、日頃からどのような努力をしていらっしゃるのでしょうか。

旅行のプロ、おもてなしのプロとして イメージしながら

天倉 ツアーを成功させるには、日頃から営業担当者やコース作成者、そしてお客様と情報交換を密にしてイメージをつかむことです。その点、良い環境に恵まれ非常に感謝しております。また、サービスはこれでよいのか、この言い方でよいのかと、いつも考えています。やはり私達は旅行のプロとして、おもてなしのプロとして、お客様にどうしたら喜んでいただけるのかをイメージしながら行動しています。

三橋 皆さまプロフェッショナルとしてのご努力は大変なものですね。天倉さん21年目、山田さん24年目、篠原さん10年と。これからも、益々ご自分を磨かれご活躍を期待しております。

清水顧問(以下「清水」) ベテラン添乗員で3,000日から4,000日ぐらい添乗を経験されて、スランプもあるのかなと思



進行:左側から山田会長、三橋専務、清水顧問

いますが、ご自分を添乗にかりたてるやりがいなどを皆さんから伺いたいのですが。

天倉 もともと人と接することが大好きで、お客様からお褒めの言葉をいただき励みにもなり、人から喜んでいただけることは大変すばらしいことだと思っています。また、旅行は非日常的なことでどんな職場よりすばらしいと感じております。辛いトラブルがあってもチャンスだと思い、辛いというより益々楽しいと感じてやっております。

お客様との一期一会を大切に

山田 添乗を始めて1年目ぐらいの時に、お一人参加のご年配のお客様が最後の海外旅行で、戦死されたお兄様の戦場を見るために参加されました。私達は何回も参りますがお客様にとっては初めてで最後かもしれません。一期一会を大事にしたいと思っています。私が頑張ったことでお客様から喜んでいただき感動に繋がればと思います。行く前はかりたてるより辛く感じることもありますが、空港へ行ってしまうと全て忘れてスイッチが入ります。

篠原 お客様に楽しく喜んでいただき、その土地を好きになっていただき、再度訪ねていただきたいと常々思っております。そんなご案内を心がけています。

三橋 最後になりましたがグランプリを受賞された宮崎さんは、残念ながら添乗でご欠席ですが、富田課長から宮崎さんのお人柄などをご披露いただけますか。

富田課長 宮崎もとても残念がっており皆さまによろしくとのことでした。今回、不幸にも大型クルーズ客船の座礁事故がありましたが、お客様全員が無事に帰国することが出来たのは、全員が冷静だったことが一番の要因だったと申しておりました。そして、宮崎のゆっくりした話し方がお客様に安心感をもたらしたことに繋がったのではと思います。

最後に、グランプリ受賞の宮崎朗子さんからのビデオメッセージが流され、受賞の喜びと100回以上にわたるクルーズ経験から事故対応時の詳細な説明をいただきました。約1時間にわたる授賞式と受賞者懇談会が盛況に終了しました。なお、受賞内容は紙面のTCSA REPORTに記載されておりますのでご一読ください。

株式会社 ジャルパック

代表取締役社長 **二宮 秀生氏**

JALグループの旅行会社として、昨年統合され誕生した“新生ジャルパック”の社長として就任され4カ月の二宮秀生社長を天王洲本社にお訪ねしました。

三橋専務理事(以下 三橋) 日本航空では、路線統括本部マーケティング本部長としてご活躍でいらした二宮社長に、新生ジャルパックの舵をどうとられるのか、まずお聞かせいただけますか。

**JALグループとして感謝を持って、
「いい旅、あたらしい旅。」で鶴の恩返しを!**

二宮社長(以下「二宮」) 皆様には大変ご迷惑をおかけしましたが、多大なるご支援をいただき日本航空は2年8カ月で再上場を果たすことができました。グループ一同、心より感謝いたしております。これから「鶴の恩返し」をさせていただかなくてはと思っています。JALグループは全社員の物心両面の幸福を追求し、お客様に最高のサービスを提供し、企業価値を高め、社会の進歩、発展に貢献することを企業理念に掲げています。さらにジャルパックは安心と品質の「いい旅、新しい旅。」をお客様に喜んでいただき、平和で豊かな社会づくりに貢献するという独自の企業理念を掲げています。その実現のために、JALグループ全体の行動基準となるのがJALフィロソフィです。そして、新たに掲げた鶴丸のマークに込めた思いがふたつあります。おもてなしなどの伝統の日本のこころを改めて大切にしていこうということと、日本の空を切り拓き、JALPAKで海外旅行を初めて展開したように、新しいことに果敢に挑戦する気持ちを初心に戻って大切にしていこうという決意です。

JALは顧客満足NO1を目指し、ジャルパックはそのJAL便を利用してお客さまに喜んでいただける「いい旅、あたらしい旅。」をお届けし、旅行商品NO1を目指しています。

ジャルパックはJALグループの中核の旅行会社としてJAL便やJALの資産を活用した旅行商品を提供するというオンラインウンのポジションにあります。

JALは新路線として8年ぶりにボストン線を開設し、次いでサンディエゴ、ヘルシンキ線の開設準備に取り組まっていますが、ジャルパックはそれぞれの専用商品を造ります。

三橋 JAL便を利用した他社のパッケージ商品のホールセラーとどのような差別化を図っていらっしゃるのですか。

二宮 もちろん、他社さんもJAL便を使った商品があるわけですが、例えば、ヨーロッパの商品では、ジャルパック専任スーパーコンダクターや「世界遺産スペシャリスト」認定ツアーコンダクターが同行するコースなど様々な特色を出しています。また、バスタブや宿の連泊情報、バス乗車時間や歩く時間など、より分かりやすい商品の表示を工夫しております。ハワイ商品では専用ラウンジ、専用チェックインカウンターや部屋指定など自信を持った仕入れを行っています。

国内商品においても、AIRとホテルの組合せの単純商品のほかに、専用バス、観光タクシーやJRなどを取り入れた周遊型商品に力を入れ、ジャルパックならではの特色のある商品造りを行っています。

三橋 お話を伺い本当に嬉しく存じます。グループ全体が、早く元気になってもっと多くのバリエーションに富んだ商品を作りたいと思います。



ウェブサイト価値ランキングNO1の JALサイトの活用で、 会員向けサービスを提供

二宮 ジャルパックは旅行会社に販売してもらう以外にJALのウェブチャネルを持っています。ウェブ化の進み中JALは最近ウェブサイトのランキングで1位をいただきました。またJALグループには、JALマイレージバンクの会員がいっぱいます。JALカード会員誌(アゴラ)に掲載して、ビジネスクラス利用の付加価値の高い商品も販売しています。このようにパンフレット商品だけでなく、ウェブや会員誌などでお客さまにアプローチすることができることはJALの資産を活用できるジャルパックのメリットです。今日、愛媛県大洲市長とお会いした際に、臥龍山荘を中心とした特別商品の提案をいただきましたが、ジャルパックではこれを受けて観光タクシーと専任ガイド同行の付加価値の高い個人向け商品(高知空港～四万十川泊 大洲市内・臥龍山荘～道後温泉泊 しまなみ街道～高松または松山空港)を企画し、ウェブ専用で提供の予定です。

特色のある ジャルパックならではの 商品造りを工夫

三橋 旅行業界の展望についてはいかがお考えでいらっしゃいますか。

二宮 旅の醍醐味は出会いと感動です。旅の力は文化、交流、経済、教育、健康と幅広く、地域の活性化や世界平和にも及びます。よく旅の阻害要因としてお金と時間が無いことがあげられますが、選択の中にきっかけが無いことを加えてアンケートをとると、それが第一の理由として上がってきます。きっかけがあれば人は旅をするということを確信しました。ですから旅が廃れるようなことはないと思います。今後ウェブが浸透していく一方で、店頭ではコンサルティングなどの人の力がクローズアップされます。各々の会社がそれぞれ特色を出さないといけないのではと感じています。また情報量が多くなる中、アピール力の必要性を感じます。

三橋 ジャルパックさんはエスコートドツアーが多くお客様とコンダクターとの関係が親密で、それゆえにリピーター層も厚いのではないのかと思いますが、ツアーコンダクターが同行する旅行の価値についてお聞かせいただけますか。

二宮 私自身もツアーコンダクターが同行するツアーはいいと思います。やはりツアーコンダクターから案内してもらうと安心ですし、旅の深みが増します。その良さが最近見直されてきていると感じています。特にジャルパックは観光や食事付のフルパッケージにご参加される比率が一般のツアーより高い傾向にあります。

三橋 高齢になればなるほど、ツアーコンダクター同行志向が強くなると思います。ところで、社長ご自身がフルパッケージのツアーに参加されたことはおありでいらっしゃいますか。

二宮 航空会社にいるとツアーに参加することも少ないのですが、以前チャーター便を利用したオーロラを見るアラスカフェアバンクスタワーに家族で参加しました。子供が小学生で寝不足



で困った時などツアーコンダクターの方に相談にのってもらって本当に助かりました。おかげさまですごく安心感があって、オーロラも見ることができましたし、子供が新雪の中を歩き回ったり犬ぞりに乗ったり、実に楽しく、思い出に残る旅行でした。

三橋 オーロラをご覧になったのはラッキーでいらっしゃいましたね。ジャルパックの商品は最大25名募集サイズで、お客様にとってはありがたく眼に見えないサービスだと思います。そういったところが、何度もジャルパックを利用され、リピーターとして戻ってくるひとつのポイントだと思います。

二宮 ジャルパックは「いい旅、あたらしい旅。」の企画に創意工夫を凝らしていますが、良い商品を作ることに加えてお客様や旅行会社にその商品の魅力が伝わっているのか、どうアピールしたらよいのかが悩みでもあります。一度ご利用いただきリピーターになっていただいた方にはわかっていただけるのですが、どうやって新たなお客様にその価値を知っていただくかが課題です。

三橋 お客様の口こみが何よりですが、ツアーコンダクターのアピール力も効果が期待できると思います。そういう意味からも協会の活動をこれからもご支援いただきますようお願い申し上げます。本日は貴重なお話をありがとうございました。



ツアーコンダクターが嬉々としてお客様をご案内できる「いい旅、あたらしい旅。」をこれからもおおいに創って欲しいと心から思うインタビューでした。



「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー 2012」 受賞者決定！

今年で7回目を迎えた「ツアーコンダクター・オブ・ザ・イヤー」。8月29日に開催された選考委員会(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21日に開催された「JATA旅博」のステージWestにて表彰式が盛大に行われました。表彰式のあとには受賞者との「懇談会」も開催しました。

第7回 受賞者



グランプリ(国土交通大臣賞) 宮崎朗子さん((株)TEI所属)

2012年1月のイタリア中部トスカーナ沖の大型クルーズ座礁事故では約4,200名が乗船していたが、うち28名が、当人が添乗を務める旅行会社の企画ツアーのお客様だった。

現地時間22時40分に船内が明滅し船が大きく傾く。日本へ緊急連絡を入れると同時に非難経路を確保しながらお客様安否確認後、救命ボートに乗り移り避難先の島に渡った。

自身のツアーメンバーだけでなく、日本人客には声を掛けて誘導の手助けをした。その後、空港への避難は無意味と判断しホテルへ移動することを選択。その後、帰国の手続きや様々なケアをしながら4日後、お客様全員と無事帰国した。乗客乗員30名が死亡するという大事故のなか、28名全員が無事帰国できたことはまさに不幸中の幸い。ツアー参加のお客様や企画旅行会社役員、伊日本大使館から感謝状や礼状もいただいた。



準グランプリ(観光庁長官賞) 天倉昌絵さん((株)ツーリストエキスパーツ所属)

広島を中心に中国地域に幅広いファンが存在。昨年、本人が企画し添乗する【地中海クルーズ】は20名の枠がすぐに完売した。今年5月の第二弾も大好評で終了した。また、ハンディキャップの方々の旅行や世界のクルーズの商品説明会など数多くの実績もある。添乗から帰ると支店宛にファンレターが数多く届き、心のこもった寄せ書きが届くことも多い。努力とホスピタリティは地域で一番であり、添乗中の情報等は常に後輩に伝授している。



委員長賞 山田浩子さん((株)JTBサポート中部 所属)

10年以上担当している大型インセンティブツアーを翌年に控え、平成23年は支店運営チームに6月から席を置き、欧州の9コースを組んだ。統括チーフとして現地視察から企画、営業担当に同行し、お客様との打合せ、オペレーションマニュアル作成に活躍。常に自分自身がお客様と営業担当者、お客様とTC、お客様と手配オペレーターの間に入る調整役として役割を果たしてきた。また他の支店からの指名にもその間に添乗し、フル稼働の1年だった。[TCSA25周年記念書籍]にも体験記を披露した。



会長賞 中塚 淳さん((株)ジャッツ 所属)

昨年末にイタリア・ベニス添乗時、ボートに乗るために桟橋を歩いていたお客様が誤って海に転落してしまった。冬場で引き潮のため桟橋と海面が大きく離れており、どこかに捕まることもできない状況だった。本人自らがスーツ姿のまま冬の運河に飛び込み、下から立ち泳ぎでお客様を担ぎ上げ、同時にグループの男性のお客様に上から引き上げてもらい大事に至らずにすんだ。お客様のピンチに身体を張って救出することが多く、派遣先旅行会社からはスーパーマンのごとく信頼されている。



会長特別賞 篠原恵理子さん((株)フォーラムジャパン所属)

体調を崩し休暇中に自宅の千葉で東日本大震災に遭遇し「被災地のために自分に何ができるだろうか、とにかく現地へ行かなければ…」という思いでTC間に声掛けし、物資を送り届け、石巻の避難所でヘッド搔きのボランティアを行った。同じ石巻でも牡鹿半島沿岸部にはまったく支援が行き届いていないことがわかり、自宅と牡鹿半島を往復する日々が始まった。被災者を温泉に招待する「リフレッシュプラン」を計画した。さらに各協会や行政及び観光庁に働きかけ、災害救助法適用を8月まで継続させた。また、現地被災者宅へのホームステイや、現地からの要望に応え、桜の植樹ツアーを某旅行会社の協力を得て企画した。被災者救援から復興という行程を自らエスコートしていったこの1年間の足取りはTCとして社会的貢献や話題を提供し、1人の人間として評価に値する取り組みであった。



優秀賞

勝澤正人さん((株)ツーリストエキスパーツ所属) 品川志保さん((株)ジャッツ所属)
安井浩和さん((株)フォーラムジャパン所属) 齋木勝久さん((株)JTBワールドバケーションズ所属)



奨励賞

樫村衣子さん(ANAセールス(株)所属) 村岡拓郎さん((株)ツーリストエキスパーツ所属)
新井里江子さん((株)ツーリストエキスパーツ所属) 堀田美樹さん((株)JTBサポートプラザ所属)
西口晴雄さん((株)JTBサポートプラザ 所属) 久連松圭子さん((株)阪急トラベルサポート所属)
齊藤恵さん((株)旅行総研所属) 本多利衣さん((株)トップ・スタッフ所属)
松下朋子さん((株)トップ・スタッフ所属) 伊藤かおりさん((株)エスティーエス所属)
森廣隆志さん((株)TEI所属)



現場の添乗員が、添乗現場で最近感じることやエピソードを自由に寄稿いただくコーナーです。

～添乗の現場から～ 第2回



私のお料理いかがですか

(株)JTBサポート中部

添乗員:日沖 桂子さん

(添乗歴7年 国内861日 海外317日)

主婦業と兼務で中部のメディア旅行の添乗員として活躍

私は添乗員の仕事をよくお料理にたとえています。旅行のパンプレットはメニューにあたり、行先のレストランや観光地やホテルなどの写真はその内容に当たります。例えていえば、どこに立寄って、どんな乗り物に乗って、すべての行程表はレシピであり、調理の手順になると思っています。綺麗で美味しそうな盛り付けをして、お客様が「おいしかった、満足」と言ってもらえるように、レシピ通りに手順を正確に進めなくては、美味しいもの、すなわち素晴らしい旅行はできないといつも考えています。

場合によっては、アクシデントにも遭遇することもあります。的確に対応努力して、お客様にはできる限り当初のご希望のメニューに近いものを提供することにより、「来てよかった。ありがとう」の声をいただければ添乗員冥利につきます。とはいっても、お客様によっては濃い味の好きな方、薄味好みの方、お肉はしっかり焼くタイプなど料理の好みがあるように性格も十人十色です。いろいろな方の集まりのお客様すべてに「大満足」をいただくのは難しいのですが、誠実に丁寧に、そしてお客様との温度差をなくして気遣いや心遣いをすれば理解していただけると、常に心がけながら仕事をしています。

先日のことですが、悪天候で北京からアブダビに飛べず、7時間もの間北京空港のロビーに缶詰になりました。夜になり暖房も止まり、お客様には毛布1枚と、カップラーメン1個の支給しかありませんでした。当初は、「仕方ない、天候不順だから…」と言っていたお客様も、いつになったら飛べるのか、まったく航空会社からも現状の説明がなく、寒さと空腹で不安や不満がつのってききました。お客様の体調を気遣いながら、ゲート係員につめより、リアルタイムの情報を収集してお客様にその都度お伝えしました。当たり前のことですが、時間が経つにつれ、ご機嫌や気分の悪くなる表情を目の当たりにすると自分自身も冷静さを失いかけてしまいます。そんな時、自分に激を飛ばし、「落ち着いて、穏やかに、かつ毅然と」対応が求められます。

結局、7時間後にフライトができ、お客様から反対に「ご苦勞様、飛べてよかったね」「これからがツアーの始まりだね」とお声をかけていただき、機内でホットして疲れが滲み出たことを思い出しました。今後も常に初心を忘れず、楽しくお客様と向き合い、思い出づくりのお手伝いをしたいと思います。

「ツアーコンダクター職業フェア2012」多数の学生が参加



9月21日、東京ビッグサイトで開催されたJATA旅博(業界日)で恒例となった職業フェアを実施し、10校、合計128名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・やりがいなどに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「とても大変な仕事だなと思いました、それ以上にぜひやってみたいと思いました」「学生時代にしておくべきことを教えていただいたので、これから勉強してツアーコンダクターを目指します」などの声が多く寄せられました。

多くの学生さんがフェア終了後も講演者に質問をしている熱心な姿が印象的でした。

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、添乗の仕事を経験として選んで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。

2000日添乗員のコッソリ奮闘記

連載 ④6

心の余裕を持ってプロとして最善を尽くす

(株)トップ・スタッフ

羽田 久美子さん

平成23年度TCSA永年勤続表彰受賞

お客様が「旅」に求めるものは、それぞれ違います。見えるもの、聞こえるもの、指示されるものだけではなく、心の眼をしっかりと開いて、お客様が求めるものをいかに早く感じられるか、見つけられるかを大切にしています。

そして限られた時間の中で、その求めるものに、より近くより早く応えられるよう、さらにその気持ちや行動がお客様に伝わるよう精一杯努力しています。

心のアンテナを張って、常にいい緊張感を持ち心から笑顔でお客様に接していくことを18年間心がけています。

添乗中は予期せぬことも多くありますが、どんな時も冷静に落ち着いて状

況判断をして迅速に対応できる心の余裕が必要です。対応しなければいけない時こそ、大変な時こそ経験を積み重ねるひとつのチャンスだと思います。壁は越えられる人のためにあり、乗り越えられない壁はないと信じています。心の余裕を持ってプロとして最善を尽くしたいと思います。

旅を安心して任せられる専門家がそばにいることは、お客様にとって大切なことです。お客様の安心に応えられる添乗員でありたい。「あなたがいてくれてよかった」「次もまた同じ旅行会社をお願いする」「ありがとう」。お客様からのその一言が私達のやりがいと誇りです。



TCSA だより

平成24年度「添乗員能力資格認定試験」 平成25年1月23日(水)に実施

「添乗員能力資格認定試験」を実施いたします。
添乗業務に関する能力を客観的に判断する
よいチャンスです。

受験資格 1級は2年以上、または200日以上添乗日数
2級は1年以上、または100日以上添乗日数
3級は学生や一般人でも受験可能

TCSA共済会加入の ご案内

TCSA共済会は会員である添乗員の皆さんの会費(年間2,000円)で運営され、現在3,358名の方にご加入いただいています。結婚・出産祝金、入院・盗難見舞金など、皆さんのもしもの時に役立てられます。詳しくはTCSAのホームページをご覧ください。平成25年1月から継続、新規のお申し込み受け付け中。

eラーニング講座の ご案内

「基礎添乗業務研修」をパソコンで学習するeラーニング講座はどなたでも個人単位で受講できます。30日間で9,800円(教材費・消費税込)。修了後、添乗員派遣会社に所属して協会の旅程管理研修を受講する資格が与えられます。その他に「世界遺産eラーニング講座」もあります。詳しくはTCSAのホームページをご覧ください。

「TCSA事故対応事例集」 のご案内

添乗員厚生委員会を中心として策定しました。会員各社の事例を集約し事故毎に分類してどのように対応したか(派遣先、派遣元、添乗員自身)などをまとめたものです。TCSA事務局に項目の記録の開示により各社の事故の緊急対応に活用いただけるシステムです。ご利用ください。また、事故処理情報もご協力ください。

会員動向

正会員

●代表者変更(順不同・敬称略 < >内は前任者)

株式会社ボイスエンタープライズ
代表取締役社長 鹿志村 典隆 <安井 豊明>
株式会社ホライズンインターナショナル
代表取締役 渡邊 公直 <早出 武次>

●住所変更

株式会社エスティーエス札幌営業所
新住所:〒060-0005
札幌市中央区北5条西5丁目2-12 住友生命札幌ビル5階
新電話番号:011-221-8841
新FAX番号:011-221-8842
株式会社旅行総研沖縄営業所
新住所:〒900-0021
那覇市泉崎1丁目10番16号 沖縄バス本社ビル203号室
*電話・FAX番号は変更なし

株式会社ティーシーエイ沖縄営業所

新住所:〒900-0014
那覇市松尾1-19-1 ベルザ沖縄10階
*電話・FAX番号は変更なし
株式会社阪急トラベルサポート福岡支店
新住所:〒810-0004
福岡市中央区渡辺通り2丁目1番82号 電気ビル共創館12階
*電話・FAX番号は変更なし

賛助会員

●入会

成田国際空港株式会社
代表取締役社長 夏目 誠
〒282-8601 成田市成田国際空港内 NAAビル
電話番号:0476-34-5400
FAX番号:0476-30-1573

(((編集後記)))

関越自動車道でのバス事故を受けて、改めてバス添乗中の安全管理の改善を旅行会社に求めた。自分自身も経験があるが、バス走行中に弁当配りや集金業務などを行った。道路交通法改正に伴い、添乗員といえどもシートベルト着用をお願いしたい。(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/>