

■ ツアーコンダクターオブザイヤー2014 推薦理由 ■

☆グランプリ(国土交通大臣賞)柳田 実さん(株)JTB サポートインターナショナル所属)



昨年8月、ペルー9日間のツアーで帰国便が機材故障でフライトキャンセル。航空会社の案内や説明も無く、現地(リマ)では欧米人やペルー人への対応が優先されるという不鮮明な対応の中、的確な情報収集と判断や日本との連絡や連携により、自身のお客様はもちろんのこと他社ツアーに参加の日本人のケアも行い、2日遅れではあったが安全に帰国させることに成功。この一連の対応に関し、他社ツアー参加のお客様よりお礼状もいただいた。旅行会社や旅行形態の枠を超えて添乗員という職業のステータス向上に対し社内でも表彰。

☆準グランプリ(観光庁長官賞)田中 麻実さん(株)ツーリストエキスパート所属)



若い方々の職業選択肢のモデルとして、昨年7月～3月までの9ヶ月間にわたり、全国の有力地方紙において同氏の活躍ぶりが掲載され、添乗員という職業の魅力付けに大きく貢献した。修学旅行を中心に、国内旅行から海外旅行のフィールドまで幅広くこなしており、特に学生等「若い方たち」の目の前で明るく活躍することが彼らの憧れとなって映る。「旅」という出会いの場を楽しんでいるかのような笑顔が印象的な“中堅・看板添乗員”である。また、昨年は添乗業務日に加えて、新人研修の引率者としても年間約14日間担当、文字通り「フル回転」の年間添乗を苦もなくこなす。

☆委員長賞(吉村作治委員長賞)清 由美さん(株)トップ・スタッフ所属)



45年ぶりの大雪となった2月14日に、1泊2日のミステリーツアーに添乗。行き先は関東の伊香保温泉。1日目は何とか日程を終えることができたが、雪の影響でホテルは停電。2日目は大雪によりホテルから外に出られず延泊に。3日目の午後ようやくバスを出発させたが、大渋滞により車中泊を余儀なくされ、帰着したのは3日目午後ホテル出発してから24時間後のことであった。旅行会社担当者とは常に連絡を取り合い、お客様の心配・不安を和らげつつ、不平・不満に的確に対応。延泊・車中24時間という多大なストレスの中、無事に到着しお客様から喜びの声をいただけた。また、家事・子育て・添乗を両立させワークライフバランスを実践するパワフルママさん添乗員。

☆会長賞(TCSA山田会長)三苦 匠さん(株)フォーラムジャパン所属)



昨年のボストンマラソンに添乗。旅行会社の指示により自身もランナーとして参加。完走直前で最初の爆発、更に近い場所で2回目の爆発。観客が鉄柵の下敷きになっているのを見てすぐに「テロ」と直感。幸い本人怪我なく、白煙の中、周囲に被害にあったツアー客や日本人がいないことを確認後、ガイドに連絡し、沿道にいる日本人応援者と共に即刻ホテルに戻るよう指示。ガイドからお客様全員非難できたことを確認。全員無事であることを旅行会社を通じお客様の家族にも無事の連絡をしてもらった。他社のお客様が宿泊されているホテルが閉鎖のため、自身の部屋を開放する等臨機応変に対応。その場で入手できなかった「完走メダル」を添乗員が交渉し無事入手。結果、全員無事に帰国。