

2025年2月21日

正 会 員 各 位
写) 各地区事業所

(一社) 日本添乗サービス協会
人材育成委員会 委員長

2024年度「添乗業務レベルアップ研修」の開催について

(一社) 日本添乗サービス協会 (TCSA) と (一社) 日本旅行業協会 (JATA) と合同で実施しております「添乗業務レベルアップ研修」につきましてご案内申し上げます。

本研修は既に添乗業務に関わる皆様を対象に、添乗員として求められる知識と技能向上を図り、添乗業務の更なるレベルアップを図っていただく為に様々なテーマを設定し実施しています。

なお、実施方法につきましては、昨年引き続き、オンデマンド方式 (eラーニング) で開催することとなりました。

今回のテーマは『お客様に好感を持たれるための接客マナー』、『添乗業務に関するトラブル・苦情事例及びその対処方～JATA 消費者相談室に寄せられた添乗業務に関する苦情より～』(TCSA講座)、『海外添乗業務の再確認とトラブル対応』(JATA講座)を実施します。

今後の添乗業務に備え添乗員としての知識と技能向上を図るために有益な研修となっております。

詳細を別紙の通りお知らせいたしますので、添乗業務に携わる皆様が多数ご参加いただきますようご案内方よろしくお願い申し上げます。

以 上

添乗業務レベルアップ研修実施要領

1. 実施形式

オンデマンド（eラーニング）方式により配信される講義動画を視聴するオンライン研修

2. 動画配信期間

2025年3月28日（金）～4月27日（日）

※お申込みいただいた講座について、上記期間内は何度でも視聴可能です。

※講座にお申込みいただき、受講料入金確認後、視聴可能となります。

3. 実施テーマ及び受講料

| | 講義時間 | テーマ（詳細は4. 実施内容を参照下さい） | 受講料（税込） | 申込区分 |
|--------------|------|---|---------|------|
| JATA 講座 | 約5時間 | 海外添乗業務の再確認とトラブル対応 | 6,500円 | A |
| TCSA 講座 ① | 約2時間 | お客様に好感を持たれるための接客マナー | 2,750円 | B |
| TCSA 講座 ② | 約2時間 | 添乗業務に関するトラブル・苦情事例及びその対処方～JATA 消費者相談室に寄せられた添乗業務に関する苦情より～ | 2,750円 | C |

○各科目毎でも複数科目でも受講することが可能で、その場合は各受講料の合算となります。

○TCSA共済会に加入している方は受講料(複数科目受講の方は合計金額)から1,000円引きします。

○JATA 講座は海外添乗員及びこれから海外添乗を予定している方向け、TCSA 講座は国内及び海外添乗員それぞれの方向けの内容になっています。

4. 実施内容

< J A T A 講座 >

「海外添乗業務の再確認とトラブル対応」（約5時間）

【講義概要】

日本出発から帰国までの海外添乗業務を分析し、添乗業務の再確認と添乗業務中に発生した苦情やトラブル事例を旅行業約款等の解釈を含め、どのように対応すべきかについて講師とともに掘り下げ、参加者全員のレベルアップを図ります。

【講義内容】

- ①日本出発から現地到着まで
- ②外国入国からホテルチェックインまで
- ③現地滞在中の添乗業務
- ④ホテルチェックアウトから外国出国までの添乗業務
- ⑤日本帰国に関する添乗業務

【担当講師】

JATA 登録講師 古谷 聡紀氏

<TCSA講座①>

「お客様に好感を持たれるための接客マナー」(約2時間)

【講義概要】

添乗業務は常にお客様と同行し、より良いコミュニケーションを構築しながら旅程管理を行うことがとても重要です。

より良いコミュニケーションを築く前提として、添乗員の立ち居振る舞い、言葉遣い、表情等、しっかりとした接客マナー全般を実践することで、お客様から好感を持たれ、さらに、ツアーの進行がスムーズとなり、添乗員の評価を高めることにつながります。今回は「お客様に好感を持たれるための接客マナー」と題し、大手旅行会社の添乗部門で数多くの添乗員と接し、指導した経験を持つベテラン講師より、実際の添乗の場面に即した接客マナーについて講義します。

今回の研修で適切な接客マナーを身につけ、「またあなたの添乗で旅行がしたい」と言われる添乗員になれるよう、講師が丁寧かつ分かりやすく解説します。

【講義内容】

- 好感を持たれるための接客マナーとは ○A B C D法則
- 相手が好印象を持つ身だしなみ、挨拶、言葉遣い
- お客様が望む添乗員とは

【担当講師】

TCSA 登録講師 福田 日出男氏

<TCSA講座②>

「添乗業務に関するトラブル・苦情事例及びその対処方～JATA 消費者相談室に寄せられた添乗業務に関する苦情より～」(約2時間)

【講義概要】

添乗業務を続けていると、トラブルに遭遇したり、お客様等から苦情を言われることも大なり小なり経験があると思います。

そのトラブルがお客様の苦情となり大きな問題に発展するケースも少なくありません。

(一社) 日本旅行業協会 (JATA) の消費者相談室にはツアー (募集型企画旅行) に参加されたお客様や消費生活センターからの添乗業務に関する多様な苦情、企画実施の旅行会社からの解決に向けての相談が多数寄せられます。

その中から特に添乗員に参考になるものを厳選、会社名が特定できない形でとりあげます。

「トラブル事例に沿いながら、その対応が適切だったか、他にできることはなかったか」、「大きな苦情にしないために、あるいは苦情を防止するために、添乗員として現場で対応すべきこと」を、導入部の最低限知っておきたい旅行業約款と法令の解説とともに、JATA消費者相談室員からお話いたします。また、添乗業務におけるカスタマーハラスメント対応にも触れます。

実際に起こった事例を基にお話いたしますので、今回の講義を受講することで、今後の添乗業務中、より一層的確かつ自信と余裕をもったトラブル対応につながる、業務上非常に役に立つ内容となっています。

【講義内容】

- 添乗業務にあたって最低限知っておきたい旅行業約款、法令の解説（約 30 分）
- 実際にあったトラブル・苦情の事例解説（約 90 分）
 - ・お客様からの苦情とその対応
 - ・大きな苦情にしないために、苦情を防止するために、添乗員として現場で対応すべきこと

【担当講師】

J A T A 消費者相談室 室員

- 5. 定 員：オンライン形式のため、定員はありません。
- 6. 申込方法：別紙「添乗業務レベルアップ研修申込書」に必要事項を記入の上、協会事務局までメール（gen@tcsa.or.jp）またはFAX（03-6435-1509）でご送付下さい。
問合せ先：TCSA事務局 申込（03-6435-1508）
【受講料振込先】三菱UFJ銀行 浜松町支店 普 1038393 (シャ)ニホンツヅ ヨウサービスキョウカイ

7. 申込締切日：2025年3月21日（金）

- 8. チラシ：別紙チラシ「添乗業務レベルアップ研修案内」は、社内での掲示、所属添乗員の皆様への配布等にご利用下さい。 以 上