

## 第12章 日本添乗サービス協会<sup>1</sup>

### 第1節 協会の概要

一般社団法人日本添乗サービス協会(以下、「協会」と記載)は、旅程管理や旅行者の便宜となるサービスの提供を担う「添乗業務」の質の向上と、添乗業務に関わる事業の発展を目的として、1986年10月に社団法人として設立された。2013年1月に一般社団法人に移行している。

正会員は添乗員(ツアー・コンダクター)を旅行会社に派遣する事業者(添乗員派遣会社)であり、添乗員派遣会社<sup>2</sup>のおよそ9割にあたる48社(インタビュー調査時)が加盟している。添乗員数で見ると、約11,000人が協会加盟の企業に属している。また大手旅行会社、観光関係団体、損害保険会社、専門学校など約30組織が賛助会員として加盟している。

協会の主要事業は、①添乗員の養成、②添乗員や添乗業務に関する実態調査や研究、③添乗員が抱えている苦情への対応、添乗員向けの相談業務、④添乗員向けの福利厚生事業、⑤関係団体との連絡調整、情報の収集、広報、である。事業運営の中心となる事務局には、4人の職員が属している。

①は、後述する添乗員能力認定や各種研修に関わる事業である。②としては、定期調査として正会員企業の現況調査を毎年1回実施しているほか、添乗員の労働環境や処遇について把握する「添乗員労働条件実態調査」や、女性添乗員に対するセクシャルハラスメントの実態調査などを適宜行っている。③は「添乗員相談室」という、メールや電話で添乗員からの苦情や相談を直接受け付ける窓口を運営しているほか、2003年から、旅行会社<sup>3</sup>と添乗員派遣会社との間の派遣契約に関して解決困難な問題が生じた場合に、調停を行う機関として「添乗問題調停委員会」を設けている。④は、派遣添乗員の共済会(TCSA<sup>4</sup>共済会)の運営が主である。この共済会は2015年3月時点で会員が3,263人<sup>5</sup>で、慶弔、入院、パスポート盗難等に対し、給付金を支給している。⑤としては、主に観光関連団体との連絡・協調を行っているほか、広報活動として3か月に1度、「TCSA ニュース」という広報誌を発刊するなどしている。また、添乗員の社会的地位の向上と魅力ある就業環境の整備に向けて、「ツアー・コンダクター・オブ・ザ・イヤー<sup>6</sup>」、永年勤続表彰、功績表彰、大臣表彰などの表彰や、各種

<sup>1</sup> 本稿は2014年10月20日に日本添乗サービス協会において実施したインタビュー調査の内容と、その際に収集した諸資料、および協会のホームページ(以下「協会HP」と記載)に掲載されている情報に基づき作成しており、記述内容は特に断りのない限り、インタビュー調査実施時点の状況に沿ったものである。

<sup>2</sup> 協会関係者によると、添乗員派遣会社は①「インハウス」と呼ばれる大手旅行会社の子会社と、②独立資本系の会社に大別され、①が全体の3割程度、②が7割程度を占める。①は主に親会社のツアーに添乗員を派遣している。

<sup>3</sup> 日本旅行業協会、全国旅行業協会の正会員会社を対象となる(協会HPより)。

<sup>4</sup> 「TCSA」は、「Tour Conducting Service Association in Japan」の略である。

<sup>5</sup> 協会の「平成26年度事業報告」より。

<sup>6</sup> 「ツアー・コンダクター・オブ・ザ・イヤー」は、毎年一定期間の公募期間を設け、加盟企業からの推薦を受

セミナー・シンポジウムなどを実施している。

## 第2節 添乗員の雇用・人事労務管理に関する問題

添乗員になる人は、観光関連の専門学校、大学の学部・学科を卒業した人のほか、そうした学校は卒業していないが旅行に興味があるといった人も少なくない。協会会員企業の多くは人材の確保に苦労しており、観光関連の教育や業務経験のない人でも採用して、育成するという考え方を持っている。というのは、専門学校や大学の観光関連学部・学科を卒業した人々の中には、まず旅行会社への就職を希望し、旅行会社に就職できなかった場合に添乗員派遣会社への就職を考えるという人や、添乗員としての仕事は、旅行会社である程度経験を重ね、収入を得て、例えば出産・子育てなどを経た後にできればいいと考える人が多いためである。

また、若年者がなかなか会員企業に入社しないことが、業界の大きな課題だと捉えている。かつては、募集をかければ若年者から一度に数十人の応募があったが、近年は数人程度の応募にとどまっている。若年者が添乗員派遣会社に入社してこない要因は、処遇面や登録派遣という立場の不安定さが大きいのではないかと、協会では考えている。前述した「添乗員労働条件実態調査」では、添乗員の給与支払は主に日当形式が採られており、1日あたり10,000円というケースが多い。1日あたりの勤務時間は11時間のケース(8時から20時<sup>7</sup>までの勤務時間中に1時間休憩があるというケース)が一般的であり、この勤務時間で200日添乗したとしてもさほどの高収入が得られるわけではない<sup>8</sup>。加えて、観光旅行が実施される数自体が時季によってかなりの差がある。これに伴い、添乗員業務においても、春から秋までは比較的 Need があるが、冬になると大幅に減るといった不安定さがつきまとう。

若年層で添乗員になる人が少ないこと、また近年では定年退職を機に添乗員になる人が増えていることから、添乗員派遣業の業界全体としては高齢化が非常に進んでいる。そのため、高齢者の活用に関するガイドラインを作成するなど、協会としても高齢化への対応を進めている。

## 第3節 添乗員能力資格認定

### 1. 資格認定の概要

派遣添乗員は日頃、一人で業務を行うことが多く、自分の添乗員としての能力レベルや、自分の業務の進め方が正しいのかといったことがわかりにくい状況にある。添乗員能力資格

---

けつけ、推薦されてきた添乗員を選考委員会で審査の上、該当者を選び表彰している。

<sup>7</sup> 8時から20時というのは旅行業法の中で規定されている、添乗サービスの提供が可能な時間帯である。

<sup>8</sup> 協会関係者によると、処遇面でのこうした状況から、結婚して家族を養わなければならない立場にあることが多い男性は、添乗員として働くことはかなり難しい。実際、添乗員の約8割は女性である。

認定は、業界として客観的な能力評価の尺度を作ることで、こうした状況を克服し、添乗員が自己研鑽を図ることができるようにと、1996年から始まった。

添乗員能力資格認定は、現在5つの区分が設けられている(図表12-1)。種別としては「国内」と「総合」があり、「国内」は国内旅行の添乗業務の従事者を対象としたもの、「総合」は国内に加え海外旅行の添乗業務もできる添乗員を対象としたものとなっている。また、種別ごとに1級、2級というレベルが設けられ、1級の方が求められる能力レベルが高い。さらに2級よりも易しいレベルの知識を問う3級があり、3級については国内・総合の区分はない。かつて3級は設けられていなかったが、添乗員の仕事に興味がある学生にも資格認定の機会を提供したほうが良いのではという提案があり、実務経験がなくても受験できる区分として新たに設定された。

図表12-1 添乗員能力資格認定

国内	1級		総合	1級
	2級			2級
3級				

## 2. 受験資格

前述したように、3級は受験にあたって実務経験を必要としないが、1級・2級は国内、総合ともに実務経験(添乗経験)を必要とする。また、添乗経験は、協会に加盟している企業において添乗員または従業員として行わなければならない。

必要な添乗経験は級によって異なる(図表12-2)。1級は、添乗員として2年以上会員企業に所属し(「添乗年数」の要件)、その間200日以上添乗業務に従事すること(「添乗日数」の要件)が必要である。2級は、添乗年数1年以上、添乗日数100日以上が要件である。所属する会員企業は複数であっても構わない。これら級別の要件は、国内・総合の種別を問わず共通である。

図表12-2 必要な添乗経験・級別

	1級	2級	3級
添乗年数	2年以上	1年以上	なし
添乗日数	200日以上	100日以上	なし

かつては、1級が添乗年数5年以上・添乗日数800日以上、2級が同3年以上・400日以上という要件を設けていた。しかし年々受験者が減る傾向にあったこと、またこの要件だと1級の受験資格を満たすことなく添乗員の仕事を辞めてしまう人が数多く出てきたことから、要件を緩和した。

なお、先述したように専門学校や大学に在学中の学生は、主に3級を受験することを想定しているが、1級・2級を受験を認めていないわけではない。在学中に添乗員派遣会社に登録して、学校が休みの時などに添乗経験を積み重ねて要件を満たせば、1級・2級を受験も可能であり、実際に受験者も数多くみられる。

### 3. 試験と認定プロセス

#### (1) 試験科目

各区分の試験科目を図表12-3に示した。1級、2級の試験に共通しているのは、「業務知識」と「実務」である。3級は「業務知識」のみの試験となる。また総合の資格認定を希望する受験者は「英語」を受験する必要がある、1級の資格認定希望者は2次試験で「小論文」が課される。

図表12-3 添乗員能力資格認定・各区分の試験科目

区分／試験科目		1次試験			2次試験
		業務知識	実務	英語	小論文
総合	1級	○	○	○	○
	2級	○	○	○	
国内	1級	○	○		○
	2級	○	○		
3級	3級	○			

各試験科目の内容を見ると、「業務知識」は添乗員業務に必要な知識のほか、一般教養について問うものとなっている。「実務」では、仮想の旅行日程表を示して、その日程の中で起こりうるトラブルなど、日程において生じうる状況の中でいかに判断し、行動するかを受験者に問うている。「英語」は、添乗員の場合、コミュニケーションがとれるかどうか重要であるので、リスニングを中心に出题している。業務上英語を使うことが必須になってくる場面、例えば、飛行機の機内アナウンスを聞き取り理解する、ホテルへのチェックイン時にホテルのスタッフとやり取りをするなどを、多く問題の中に組み入れている。後述する「旅程管理研修」の科目にも英語があり、そこでは会話集を用いて学習を行うが、その会話集の内容を添乗員能力資格認定の英語の試験においても活用している。「小論文」については、添乗業務に関わるテーマを出題し、ある程度長い文章の形で答えてもらう形式をとっている。以前は面接や、英語のロールプレイングなどを実施していたが、コストがかかりすぎるため、現在の小論文形式に変更した。

試験問題の内容を級別に概観すると、3級は旅程管理研修に近い内容であり、学生などまだ添乗に出たことがない人が受験するものとして設定されているので、非常に易しい。1級と2級の区別については、例えば「実務」試験の中で出題された問題に対し、その問題が設

定する場面においてどのように対応するのかを問うのが 2 級であり、1 級の試験ではどのように対応するのかに加えて、対応の内容を法律面など様々な観点から評価し、なぜそうした対応をするのかまで問うといった違いがある。

各試験科目の問題は、協会に常設されている能力資格認定委員会の中に、問題作成特別委員会を設けて、毎年作成している。問題作成特別委員会の委員は 7～8 人で、会員企業の役員等が務めている。この問題作成特別委員会の委員が採点も担当しているが、「実務」は記述式で回答も一様ではないため、採点に時間がかかる。

なお、試験問題については毎年、解答と解説を公表している。仮に試験に合格しなくても、試験後に受験経験を業務に活かすことができるようにと、公表する解答と解説はかなり詳しい内容にしており、各認定区分でどのような能力レベルを求めているのかについても細かく記載している。

## (2) 試験の実施と受験者・認定者の状況

現在、試験は各認定区分ともに年に 1 回だけ実施している。年に複数回やってほしいという要望が添乗員や会員企業から挙がっているが、毎回各科目の問題を変えて行う必要があることから、複数回の実施は難しいと協会では考えている。

試験の実施時期は 1 次試験が 12～1 月、2 次試験(小論文提出の締切日)が 1 月である。2016 年度の 1 次試験は、札幌・仙台・東京・名古屋・大阪・広島・福岡・鹿児島・那覇の 9 か所で同日(2016 年 12 月 13 日)に行われた。受験料は 1 級 5,000 円、2 級 3,000 円、3 級 1,000 円である(2016 年度試験)<sup>9</sup>。

受験者数は全区分合計で 500 人近くいたこともあったが、ここ数年は 100 人台で推移し、2014 年度はやや減って 76 人<sup>10</sup>であった。毎年 3 級受験者が最も多くなる傾向にあり、1 級と 2 級を比べると 1 級のほうが受験者が多い。3 級の受験者の多くは観光関連の専門学校生で、自身の進路判断のきっかけや、就職活動の際のアピール・ポイントとして活用されているケースが多いのではないかと協会では見ている。

累積の認定者数は、2015 年 3 月末時点で、総合 1 級・266 人、総合 2 級・333 人、国内 1 級・194 人、国内 2 級・406 人、3 級・399 人となっている<sup>11</sup>。各区分の合格率は年度によりまちまちである。1 級・2 級の認定者には認定シールが交付され、1 級認定者にはさらに認定バッジが交付される。この認定バッジについては、添乗業務中に着用できるよう、協会から主要旅行会社に依頼している。

<sup>9</sup> 前述した TCSA 共済会に加盟している受験者は、一定の要件を充たすと各認定区分につき 1 回、「お祝い金」として試験料を免除される(協会 HP)。

<sup>10</sup> 協会の「平成 26 年度事業報告」より。内訳は総合 1 級・19 人、総合 2 級・4 人、国内 1 級・14 人、国内 2 級・7 人、3 級・32 人である。

<sup>11</sup> 協会の「平成 26 年度事業報告」より。

## 第4節 協会が実施する研修

### 1. 旅程管理研修

企画旅行<sup>12</sup>に同行する主任添乗員<sup>13</sup>は、旅程管理主任者の資格取得が義務付けられており(旅行業法第12条の11)、旅程管理主任者の資格を取得する場合には、「旅程管理研修」の受講が必要である。協会は1988年に旅行業法に基づく旅程管理研修機関に指定され、以降毎年研修を実施している。

協会が実施している研修は、国内での添乗業務が可能な「国内旅程管理主任者」の資格取得に向けた「国内旅程管理研修」と、国内・海外双方の添乗業務が可能となる「総合旅程管理主任者」の資格取得に向けての「総合旅程管理研修」の2種類である。国内旅程管理研修は2日間、総合旅程管理研修は3日間である<sup>14</sup>。科目は国内旅程管理研修が「旅行業法令と約款」、「国内添乗業務」の2科目、総合旅程管理研修は国内旅程管理研修の2科目に「海外添乗業務、添乗外国語」が加わる(図表12-4)。各科目の修了時には修了テストが行われ、このテストに全て合格することで研修の修了が認定される。

図表12-4 協会が実施する旅程管理研修カリキュラム

	国内旅程管理研修	総合旅程管理研修
1日目	①旅行業法令と約款 ②国内添乗業務	①旅行業法令と約款 ②国内添乗業務
2日目	②国内添乗業務	②国内添乗業務
3日目	—	③海外添乗業務、添乗外国語

2017年は1～3月にかけて、仙台・東京・名古屋・大阪・福岡の5か所で研修が実施され、うち東京と大阪ではそれぞれ3回の研修が予定されている。また会員企業が一定数以上の受講希望者を集め、協会に研修の実施を要請してきた場合には、「出前研修」としてその企業に出向いて実施することがある。研修は、協会会員企業に所属する派遣スタッフや従業員のほか、非会員企業の旅行者に所属する従業員も受講できる<sup>15</sup>。協会会員企業に所属する派遣

<sup>12</sup> 「企画旅行」とは、旅行会社が、旅行の目的地や日程、運送や宿泊サービスなどの内容および旅行代金の計画を作成、提案し、実施する旅行のこと。①旅行会社が予め計画を作成し、参加者を募る「募集型」と、②旅行者からの依頼に基づき行われる「企画型」に分かれる。

<sup>13</sup> 「主任添乗員」とは、企画旅行に同行する添乗員のうちのチーフにあたる添乗員である。同行する添乗員が1人の場合にはその添乗員が主任添乗員となる。

<sup>14</sup> 以前国内旅程管理研修を修了した人が、総合旅程管理主任者の資格取得を希望し、総合旅程管理研修を受講する場合には、国内旅程管理研修と重なる科目については受講を免除される。

<sup>15</sup> ただし、協会会員企業に所属している受講者と、非会員企業に所属している受講者では受講料が異なる。2017年の研修の場合、会員企業の受講者の受講料は国内旅程管理研修10,200円、総合旅程管理研修18,100円(語学教本含む)であるのに対し、非会員企業の受講者の受講料は、国内旅程管理研修26,000円、総合旅程管理研修38,400円(語学教本含む)である。

スタッフや従業員は受講に先立ち、協会または協会会員企業が実施する「基礎添乗業務研修<sup>16</sup>」を修了している必要がある。

旅程管理研修のテキスト、修了テストの問題は、観光庁の規定やモデル問題を基準にしつつ、協会が独自に作成している。協会作成のテキストは評判が良く、以前は協会の研修を受けないとテキストを入手できないことになっていたが、現在では賛助会員として協会に加盟するなど一定の要件を満たせば、他の機関でも協会のテキストを使えるようにし始めている。また、協会の正会員が研修実施機関として指定されるケースも出てきており、そうした場合には協会のテキストが活用されている。

協会が実施する旅程管理研修の受講者は減ってきている。年間の受講者は、多い時で4,000人、だいたい3,000人台で推移してきたが、2008年度頃から2,000人を切るようになってきた。2014年度の受講者数は国内旅程管理研修が1,113人、総合旅程管理研修が293人の計1,406人である<sup>17</sup>。協会実施の研修を受講する人が減っている要因の1つは、旅程管理研修を実施できる機関が増加したことである。2004年の旅行業法の改正により、旅程管理研修は国による指定を受けた機関のみ実施できるという体制から、国に登録をした機関が実施できるという体制に移行し、これをきっかけに研修実施機関が増加した。かつては協会会員企業に所属する派遣スタッフや従業員は協会でのみ研修を受講していたが、現在は受講する機関の選択肢が広がっている。こうした状況の中、研修実施機関の間での受講料値下げ競争が起こってきている。また、新たに添乗員になろうとする人が減ってきているため、旅程管理研修の受講者数全体が減少傾向にあり、旅程管理研修の運営環境は厳しくなっている。

## 2. その他の研修

協会の主要会員は添乗員派遣会社であるため、派遣会社が選任しなければならない「派遣元責任者」において受講が要件とされている、派遣元責任者講習を協会で開催している。2014年度は東京・北海道・愛知・大阪・福岡で計40回開催し、1,638人が受講した。2012年度～2014年度にかけては1,600～2,000人で受講者数が推移している<sup>18</sup>。

また、「添乗業務の再確認とトラブル対応」、「添乗員向けヒューマンエラー研修」、「添乗員のためのストレスケア研修」といった研修を、協会主催の「ブラッシュアップ研修」、日本旅行業協会と共催の「レベルアップ研修」として実施している<sup>19</sup>。

<sup>16</sup> 「基礎添乗業務研修」は、「添乗員の仕事はどんな内容か?」、「添乗員と派遣会社と旅行会社はどのような関係で仕事をするのか?」といった、添乗業務にかかわる基礎的な知識についての研修で、協会ではe-ラーニング講座として、18歳以上であれば誰でも受講できる形で実施している。

<sup>17</sup> 協会の「平成26年度事業報告」より。

<sup>18</sup> 2014年度の派遣元責任者講習の受講者数、および2012年度から2014年度にかけての受講者数の推移については、協会の「平成26年度事業報告」に拠っている。

<sup>19</sup> 協会の「平成26年度事業報告」によると、2014年度はブラッシュアップ研修が札幌・仙台・名古屋・広島・福岡で計5回、レベルアップ研修が東京・大阪で計5回実施され、受講者数はブラッシュアップ研修が延べ178人、レベルアップ研修が延べ144人である。

## 第5節 能力認定の普及・改善に向けた取り組みと今後の課題

添乗員能力認定制度については、まず制度そのものの周知が大きな課題であると協会では考えている。周知のためには、例えば観光関連の専門学校により積極的に、上手にアピールしていくことが必要であると認識している。現在、学生に認定制度の受験を積極的に進めている専門学校は、まだ少ない。

周知・普及という観点からは、認定取得を添乗員の処遇に反映していくことも今後の課題である。会員企業の中には、添乗員全員に能力認定を受験させて、合格すれば手当を支給するという企業もあるが、こうした取り組みは協会会員企業の間で広がっているわけではない。協会内では、資格取得者に1日500円程度の手当を支給しようという動きを進めつつある。

処遇という点では、派遣先である旅行会社が、認定取得に見合うように添乗員を扱ってくれることも重要である。そのために、前述した1級認定取得者の認定バッジ着用の依頼などを協会として行っており、引き続き旅行会社への働きかけが必要であると考えている。

認定取得が処遇に反映されないと、ベテラン添乗員に受験してもらうことが難しくなる。制度ができる前から添乗業務を行っている人の立場からみると、認定制度ができたので受験してくださいと言われても、すんなりと受け入れることはできない。制度の普及を考えると、この点も見過ごすことができない課題の1つである。

認定区分の細分化や新設、試験科目の変更など、認定制度そのものの大幅な見直しは、協会としては考えていない。ただし、時代とともに添乗員に対して求められるものが変わっていくと思われるので、こうした変化を念頭に置きつつ、現在も試験問題の小規模な改訂などは行っている。