

サービス連合の基本的な考え方

サービス・ツーリズム産業において、旅行商品が想像の世界から具現化する瞬間に立ち会う「旅の案内人」という重要な役割を担う“添乗員”という業務(仕事)は、高度なスキルとノウハウのみならず、的確な判断力とリーダーシップ、豊かな人間性が求められる重要な業務(仕事)です。その中でも、募集型企画旅行の9割以上、受注型企画旅行の約半分を担っている派遣添乗員の労働実態や処遇については、様々な改善すべき課題を抱えているのが実態です。

このことは、単に派遣添乗員の課題として捉えるのではなく、お客様(消費者)に対し安心・安全も含め価値ある旅行を提供する役割を担うパートナーとして、業界全体そしてこの業界で働く全ての人の共通かつ喫緊の課題であると考えています。

昨今、複数の労働基準監督署において労働時間管理に関する改善指導がなされています。サービス連合としても「適正な労働時間のあり方」を強く求めることはもちろんですが、一方で、派遣添乗員を取り巻く諸課題は、こと労働時間に限ったことではなく、『待遇改善』『業務改善』『環境改善』が三位一体となって総合的な処遇改善に取り組むことが、派遣添乗員の社会的な地位の向上に加え、働き甲斐やモチベーションのアップ、将来のビジョンにつながるとともに、お客様(消費者)に対しても、より質の高い旅行の提供、すなわち付加価値や有用性につながると考えています。

一方で、2007年2月には厚生労働省労働基準局に対し業界団体と共に『添乗労働に関して「みなし労働時間」を適用する論拠』を示した上で『添乗員の添乗中の労働時間管理に関する考え方について』という要望書を提出しました。サービス連合が考える『みなし労働時間』は8時間なり所定労働時間で時間外を認めない“一律のみなし”ではなく、旅行形態別の実態に即したみなし労働時間の設定です。各労基署で指導も異なる中、監督官庁である厚生労働省に見解を求めています。

ここ数年JATAとTCSAとサービス連合3者で『添乗員労働問題研究会』で処遇改善の共有化、厚労省関連『産業高度化事業における添乗サービス業』における冊子の取りまとめ、JATAの『添乗員問題検討部会』にオブザーバー出席と、労働者代表として派遣添乗員の働く者の代表として積極的に議論に参加し、課題の共有化及び課題解決に向けて着実に前進してきています。

旅行会社も派遣会社もましてやそこに働く人も『対立軸』ではありません。大事なパートナーとして旅行会社にも派遣会社にも、そしてこの業界に働くそれぞれの立場の人間が派遣添乗員を取り巻く様々な課題に対し、共通認識を持ち、そして具体的な改善を図っていく。また一方で、人的サービスの価値・意義をお客様(消費者)にもきちんと伝えていかなければなりません。そういった一連の取り組みが、ひいては、旅行の付加価値のみならず、この産業の価値や存在意義、有用性につながっていくと考えています。この産業の共通課題として、共に考え共に改善していきます。

私たちサービス・ツーリズム産業を代表する産業別労働組合として

派遣添乗員の『社会的地位の向上』と『処遇全般の改善』を求めていきます!

