

派遣添乗員 & 企画造成担当者 意見交流会まとめと今後の取り組みについて

サービス連合関西地連
旅行業委員会

首記について、地連会議室において、派遣添乗員 4 名、企画造成担当者 8 名、サービス連合本部部会事務局長、地連役員 4 名、合計 17 名参加いただき開催しました。内容については、以下のとおりです。

意見交流会まとめ

1. はじめに

- ・ 旅行業委員会会長より、今回の意見交流会開催に至る経緯、今回の会議の目的と主旨について説明

2. 参加者自己紹介

- ・ 本部部会事務局長より、サービス連合本部観光航空貨物部会の取り組みについて説明(旅行業法改正、ツアーバスに関する対応について、添乗員労働問題について)

3. 派遣添乗員付ツアーが抱える現状の課題について

- * 各派遣添乗員加盟の労働組合組織内で集約したアンケート内容に基づき、諸課題について発言を頂いた
- (1) ツアーレポート(添乗員の方がツアー催行後、催行個所に提出する報告書)の活用方について
 - ・ ツアーレポートの内容を企画造成担当者自身どこまで細かく見ているのか?
 - ・ ツアーレポートの内容を見て、どのように活用しているのか?
 - ・ ツアーの見直しはどのくらいのスパンで行っているのか。中には食事内容がすぐに変った例もあるが、半期たっても対応されていないツアーがあり、そのたびに同様のクレームが続くのは、旅行会社にとって良くないのでは?現場としては、お客様の声を素早く次のツアーへ反映させていただきたい。
- (2) ローカルガイドとバス運転手の労働時間問題について
 - ・ ローカルガイドが必要な個所(スペイン・イタリア・ポルトガル等)は、必ずつけるべき。実際レストランまでの誘導や一緒に散策をするだけでも、ローカルガイドをつけていないという事で現地の法律違反として捕まり、罰金を取られる事もある。(現地ローカルガイドの告げ口によるものと考え。実際捕まって罰金を払った人もいる。これまで大きな問題とならないよう何とかしてきたが、もし逮捕監禁され、旅程管理できなくなった場合、旅行会社の責任になるのでは?)
 - ・ ヨーロッパ、特にイタリアのバスの運転手については、現地の規定で1日の労働時間や業務終了から次の日の業務開始時間までの間隔を8時間空ける等細かく決められている。しかしながら現在ツアー内容を充実させるために、バス運転手の労働時間をフルに使った余裕のない行程が発生している。何らかのトラブルで労働時間をオーバーした場合は、現地でタクシーを呼んで対応しているが、余計な経費が掛かるのでは。また前日の到着時間が遅くなる事で、翌日の出発開始時間にバス運転手が来ずに出発

が遅れることもある（業務終了と翌日の開始時間に一定の間隔をあけるよう決められているため）

- ・ そのようなバスの運転手の労働時間をフルに使った行程を組む事自体、運転手の健康管理のみならず、安全管理面でどうか？

（３）引継ぎ・打ち合わせ内容の充実

- ・ ツアー前の添乗員引継ぎをもっと充実させてほしい。（特に食事の内容については、非常に重要な要素であるため、事前にちゃんとした情報をお知らせしておきたい。ネット金額が分かれば想像がつくが、添乗のプロとはいえ、ツアーごとに内容が違うこともあるので、添乗引継ぎ時に詳細説明願いたい）
- ・ 現在海外旅行で添乗員より事前にお客様へ安心コール（お客様からのご相談やご質問にお応えする）を行っているが、添乗引継ぎ日が出発の前々日となっている。ご相談にお応えしても、お客様が既にスーツケースを出してしまった後だとか、２日間ではなかなか連絡が取れなかったりだとか、初めての訪問国ということで事前準備が必要とかあるため、打ち合わせのタイミングを早めていただきたい。

（４）商品内容について（メリット・デメリット表示）

- ・ 航空座席のペアシートについて、確約プラン等増えたが、いまだに支店VIPヨロといった依頼が来る。出来るものと出来ないものがあるため、全て添乗員任せでも無理なことはある。
- ・ ツアーに対するお客様の期待・要望はますます高まっている。お客様への必要な経費のかけ方、お金の使い方をレポート等参考に考慮願えないか？
- ・ 行程上の無駄が発生している事がある。（２０分しか滞在時間が取れないのに、世界遺産を見るため３時間移動という事もある）但し、半年や四半期毎の造成のため、内容変更した場合、旅程保証の問題も発生する事は理解している。
- ・ ホテルのグレードが各社によって違いがあり、お客様に混乱を与えている。
- ・ ホテルの地域エリアは明確にするべき。（例：宿泊地ベネチアと書かれていたが、別の離れたエリアだった。ベネチア近郊ならばまだ良い）
- ・ パンフレットでは事前にわかりえる情報を最大限掲載すべき。お客様の期待を裏切らないよう、デメリット表示が必要では。
（例：スイストレッキングでは、初心者コースといえど足首までのシューズは常識。初心者コースと初級コースも大きく違うので、どのくらいの装備や準備が必要かあらかじめパンフレットなり、販売店で伝えておくべき。オーロラツアーでの満月の時と新月の時によって違いがあることも事前に伝えておくべき）
- ・ 行程表に書かれている移動時間と実際の運行時間との乖離が発生している（机上で計算していてもバスと乗用車では違うところもある。）
- ・ 季節による観光時間の差への対応を考慮するべきでは？（道東の秋は日暮れが早い。９月で夕焼けが見られても、１１月は真っ暗ということも）

（５）添乗員業務について

- ・ 国内旅行でバスガイドが付かず、お客様の要望により添乗員がその役割を担っているケースがある。（添乗員の業務はあくまでも旅程管理であり、観光ガイドは過度な要求では。お客様は添乗員とガイドの違いが分からない。サービスとして行う事が多い）

ノーガイドツアーに対する添乗員への期待を教えて欲しい

- ・ 国内旅行で車内販売（物販やオプション）をさせる催行個所もあるが、通常業務外の要求ではないか？内容によっては、添乗員としての旅程管理業務に支障が出る場合もある。但し、各企業の営業政策上必要な事と理解するので、その場合、添乗日当とは別に、売上に応じた歩合を払うべきではないか？
- ・ E S G（英語での案内をする現地ガイド）がつく行程で、現在添乗員がお客様の要望に応え一部通訳を行っているが、本来逐次通訳を行うのであれば、旅程管理の日当とは別に通訳料が必要ではないのか？

4. より良い商品作りに向けた諸課題への議論

（1）ツアーレポートの活用方について

- ・ 添乗員からのツアーレポートは殆どの担当者が見ている。特に1本目については、ベテラン添乗員をつけることが多く、レポートは必ず見て参考にし、直せるところは直している。（2本目以降は担当者により違いあり）
- ・ お客様アンケートについては、量も多いため全て見ているとは限らない。ただなかには添乗員からの報告がなく、お客様からのアンケートで問題が発覚する事もある。
- ・ レポート内容を各施設にフィードバックしても、契約上契約更新後（タイミング次第で一年後）ということもある。
 - * 担当者のツアーレポートの対する意識が高いことは派遣添乗員側も理解。もっとツアーレポートの内容について、企画内容の改善につながるものとなるようヒアリング項目の設定方等、工夫する必要があると考える。

（2）ローカルガイドと運転手の労働時間問題について

- * 現状としては、添乗員の努力（？）により大きな問題となっていないが、いずれ問題（添乗員が監禁された場合、旅程管理を誰がするのか、その場合の責任は？といった契約不履行につながる問題へ発展すること）となる可能性を十分にはらんでいるため、コンプライアンスの観点から各企業において、ローカルガイドをつけるよう取り組む必要あり。
- * 運転手についても上記同様、ツアーの内容充実による利益拡大を目的に、余裕のない行程で安全性を低下させることのないよう、安全性の向上にむけ、余裕のある行程の作成が必要。

（3）引継ぎ・打ち合わせ内容の充実

- ・ 現在食事内容まで細かくブレイクダウンしてランドオペレーターと打ち合わせをしていないのが現実。
 - * とはいえ、詳細を出す事により、事前に添乗員よりうまく情報をお伝えしてクレーム軽減につながるメリットもあるため、出来る限り情報の詳細を引き継ぎに行く必要あり。（ランドオペレーターと直接打ち合わせするといった方法も要検討）

（4）商品内容について（メリット・デメリット表示）

- * 現場を知る派遣添乗員からの情報（＝メリット・デメリット両方）を企画担当者だけではなく、販売員へも伝えていく事が、クレームの軽減や商品価値の向

上、顧客満足度につながるため、その情報の共有化にどう取り組むかが課題となる。

(5) 添乗員業務について

- ・ 派遣添乗員へ業務のしわ寄せが発生している事実を認識
 - * 利益の拡大という観点でいえば、派遣添乗員の方にちゃんと歩合を払えば売上が伸びる可能性もあり、またESGの通訳を行う事がツアーの付加価値となる可能性もある。営業政策上のメリットを勘案し、対等な立場で円滑なツアー催行ができるよう取り組みが必要。

5. 全体総括

- ・ 全体として、以下の流れになることが、今後の目指すべき方向性と旅行業委員会より提案し、これから今まで以上に派遣添乗員との連携強化が必要ということを共有化し、終了した。

【今後の目指すべき方向性】

派遣添乗員がツアーで発生したクレーム・お客様からの改善要望等をまとめる

ツアーレポート等通じ、企画担当者へ内容伝える

企画内容やパンフレット表示の早期改善

店頭販売時におけるメリット・デメリット説明の励行

添乗引継ぎ時においてパンフレットや最終日程表以外での企画内容や詳細な情報等打ち合わせる

添乗時におけるメリット・デメリットの事前案内

クレームの軽減、より高いレベルでの改善要望等

お客様が満足する旅行商品の提供、ニーズの掘り起しによる商品のレベルアップ、顧客満足度アップによる企業価値の向上・収益力アップ等

今後の取り組みについて

今回の意見交流会は主に派遣添乗員の方々が抱える課題を基に意見交換を行いました。中には派遣添乗員の方の労働条件と各企業の営業政策に関わる非常に難しい課題もありました。しかしながら2007年以降、労働人口が減少する中において、いかに優秀な派遣添乗員を企業として確保・派遣契約できるかが課題となってきます。派遣添乗員の方には各旅行会社が企画したツアーを盛り上げ、最後に締めくくっていただく重要な役割を担っていただいております。

派遣添乗員と旅行会社との関係は、単なる一時的な派遣契約といった関係ではなく、対等な立場としてお互いを理解し、労働組合として、お互いの地位の向上に取り組む必要があると考えます。今まで以上に派遣添乗員との連携を強化し、現地でおこる最新の情報をいかに有効に活用し、高いレベルの商品造成を目指し、企業価値の向上ひいては組合員の労働条件の向上につなげることができるかが重要となってきます。

今回の意見交流会では5つの課題について議論しましたが、これら課題については是非各加盟組合内で検証・議論していただき、営業政策課題として主体的な取り組みをお願いします。旅行業委員会としては、今後もこのような意見交流会を継続し、業種課題の解決にむけ取り組んでいきたいと考えます。