

## 派遣添乗員ネットワークとは？

### 派遣添乗員の役割（サービス連合はこう考えます！）

旅行に同行する「添乗」業務は、旅程管理・団体管理はもとより、お客様に満足感を与え旅行商品に付加価値を生み出す人的サービスの中核も担っており、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誇りある仕事(業務)です。現在、旅行会社のパッケージツアーを中心に、添乗業務の多くが派遣添乗員に委ねられています。今や、派遣添乗員は旅行会社において欠かせない仲間・パートナーであり旅行業界全体の「財産＝人材」とは言えるでしょう。

### 派遣添乗員の現状と課題(サービス連合はこう考えます！)

しかし、旅行各社の提供サービス内容・価格での競争関係がより激化したことや、お客様ニーズの変化、ITの進展による直接取引が拡大したことの影響など、添乗業務の範囲は旅程管理以外の分野まで拡大膨張しています。具体的には・・・出発前の顧客への電話、旅の思い出日記の作成、収入確保のための物品販売、昼・夕食のオプション販売や現地でのオプションツアーの販売、そしてそれに伴うツアー中の多額な集金および管理、経費削減のためのガイド業務の兼任、ツアー中の手配業務や出入国カードの記載、海外での味噌汁作り etc・・・。さらに、派遣添乗員は旅行者のアンケートを中心に評価され、そのアンケートも旅行商品自体のアンケートから添乗員評価中心のアンケートに変化してきており、場合によっては「食事はどうでしたか？」という問いと並列に「添乗員はどうでしたか？」という風に、食事と人間そのものを同じ感覚で問うアンケートがあるのも実態です。豊かな人間性が求められる仕事ではあるものの、「嫌いなタイプ」「性格的に合わない」「最悪」など、お客様が何気なく回答した内容がメンタル面に及ぼす影響も決して少なくありません。さらに最近では、個人情報管理も重要な責務ですが、旅程管理に不要な内容まで記載された名簿を携帯するケースもあります。また、打ち合わせや精算業務のルールや労働時間関連についても、不徹底であったり解決されていない課題も少なくないというのが実情です。

### 派遣添乗員の諸課題解決に向けた動き

業界団体でも、派遣添乗員に係る諸課題の解決に向けた動きは徐々に加速しつつあります。これまでもJATA(日本旅行業協会)とTCSA(日本添乗サービス協会)の間で様々な議論がなされてきました。最近では当事者であるサービス連合も労働者代表として加えていただき、三者で処遇改善も含めた様々な議論を行っています。また2006年5月JATAにおいて「添乗員問題検討部会」が設置され、添乗員は旅行の付加価値を高め顧客満足を得る上で重要な役割を担っていると認識した上で、添乗員の役割や処遇改善などの諸課題についての議論を開始するなど、派遣添乗員の労働条件や処遇改善に関する議論は活発になってきています。行政サイドでも産業雇用高度化事業として「添乗サービス業雇用高度化懇談会」が2006年4月に立ち上がり、サービス連合も労働側委員として議論に参加するなど、まさに機は熟されてきた感があります。

## サービス連合の取り組み(基本的な考え方)

添乗員は、私たちサービス・ツーリズム産業において重要な役割を担い、旅行商品が想像の世界から具現化する瞬間に唯一立ち会う旅の案内人であり、演出家です。旅行業が直販も含め流通業化していく中、旅行業の本質である付加価値創造をお客様に対して直接行うことが出来る魔法使いともいえるでしょう。

しかしながら、旅行会社サイドには、「派遣添乗員の処遇改善は、旅行会社のコストアップになり利益を圧迫する」というように、商品価値に占める添乗業務のウェイトを高めているにも関わらず、労働対価への姿勢を変えようとする側面があることは否定できません。高度なスキルとノウハウが求められ、旅行商品の総仕上げを行う派遣添乗員の処遇改善や諸課題の解決（モチベーション・アップ）を、派遣添乗員のみならず業界全体の課題として捉えていくことが、これまで以上に重要だとサービス連合は考えます。

## だから派遣添乗員ネットワーク

今現在、サービス連合加盟の派遣添乗員の労働組合は2組合・約750名です。全国で約1万人以上の派遣添乗員がいる中で750名という数字は極めて少ないといわざるを得ません。なぜでしょう？派遣添乗業務は、登録制という雇用形態のもと個々の旅行日程に沿って業務をこなしていくという、限りなく個人事業としての性格が強く、同一の派遣会社に属していても、一同に会して意見交換や議論を行うことが非常に困難な仕事です。そこで、私たちサービス連合では、個人単位で参加・意見交換が出来る派遣添乗員のネットワークを作ることになりました。

具体的な取り組みについては、これから徐々にこのホームページを利用してご案内をしていきますが、添乗のプロとしての高いスキルとノウハウ、そしてそれに見合う処遇や労働条件のあり方について、是非とも派遣添乗員の皆さんと一緒に考えていきたいと思えます。そのために、サービス連合では、e-mailによる相談窓口『派遣添乗員、何でも相談！』と、『派遣添乗員委員会』を開設し、継続的な意見交換を実施していきます。