

Ⅱ 添乗サービス業

1 添乗サービス業について

添乗サービス業は、その添乗員については、旅行会社に直接雇用される場合と添乗員派遣会社との雇用契約に基づき旅行会社へ派遣される場合がありますが、旅行会社で販売される添乗員同行のパッケージツアーの多くは派遣添乗員が担っているとされています。そうした状況を踏まえ、職業能力評価基準の策定にあたっては、添乗員派遣会社に登録する添乗員に求められる能力要件と、派遣添乗員の要員計画や採用・教育等を行い旅行会社に添乗員を派遣する職種について、各分野に共通する職務能力を抽出し、とりまとめました。

また、添乗サービス業を取り巻く環境は、大口旅行の減少などによる旅行商品の変化や旅行者の目的・嗜好の多様化など、添乗員に求められる技術・知識等は高度化・多様化の傾向にあるため、質の高いサービスを提供する人材の育成や能力評価のための仕組みづくりを行う必要があるため、職業能力評価基準を策定しました。

2 職業能力評価基準の策定について

(1) 検討体制

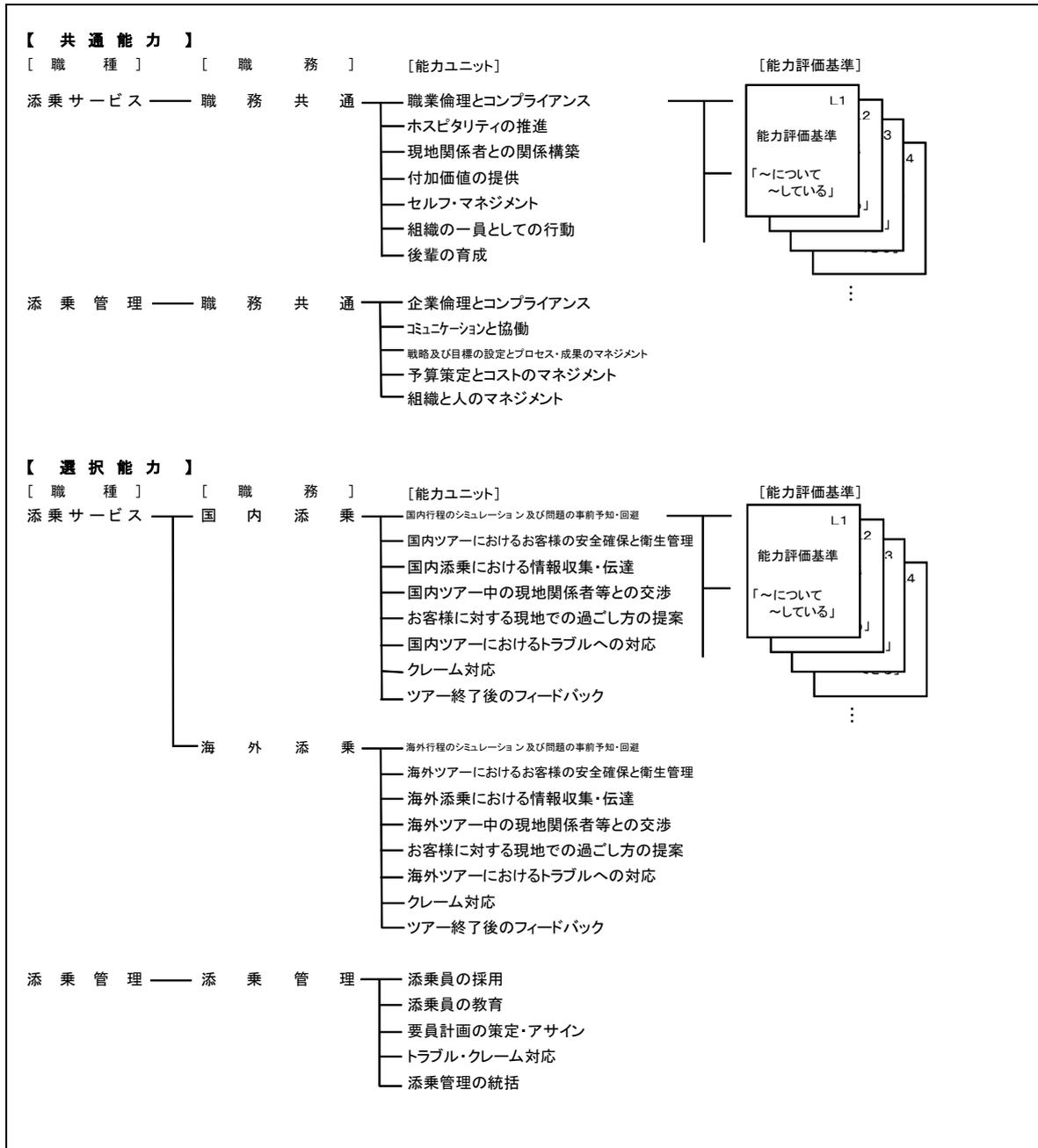
添乗サービス業の職業能力評価基準策定にあたっては、中央職業能力開発協会において、一般社団法人日本添乗サービス協会（会長 山田 隆英）との連携のもと、包括的職業能力評価制度整備委員会（座長 白田 眞一：明海大学ホスピタリティ・ツーリズム学部専任教授）を設置し、検討を行いました。

(2) 策定した職種・職務

添乗サービス業における主要な職種として、以下の2職種（3職務）を対象としました（図1参照）。

- 1) 旅行会社が企画・販売する募集型企画旅行（パッケージツアー）や受注型企画旅行、または手配旅行に同行し、旅程計画に従ってお客様が安全かつ快適な旅行ができるよう、交通機関や各種施設との調整・手続きや、旅行中に発生したトラブル等の対応を行うとともに、旅の演出をしながら旅程を管理する「添乗サービス」（職務：「国内添乗」、「海外添乗」）
- 2) 添乗員の採用や教育を行うとともに、旅行会社からの依頼に応じて適任の添乗員を選任して派遣するなど、添乗サービス業の管理を行う「添乗管理」（職務：「添乗管理」）

図1 添乗サービス業の職業能力評価基準の全体構成



3 レベルの設定

職業能力評価基準は、担当者に必要とされる能力水準（レベル1）から組織・部門の責任者に必要とされる能力水準（レベル4）まで4つのレベルを設定しています。

職業能力評価基準全体に共通するレベル区分の考え方に沿いながら、より具体的にイメージできるよう、添乗サービス業におけるレベル区分の目安を設定しました（図2参照）。

図2 添乗サービス業のレベル区分の目安

レベル	添乗サービス職種	添乗管理職種
レベル4	高度な添乗技術・知識と豊富な経験に基づき、的確かつ効率的な旅程管理を遂行するとともに、ツアーの形態や旅行先、客層等の条件を問わず、常に高品質な添乗サービスを提供し、多数のお客様の満足度を高めることができる能力水準。	大規模組織（部、支店など）の責任者として、組織目標を設定し、広範かつ統合的な判断及び意思決定を行いながら組織を統率するために必要な能力水準。
レベル3	高度な添乗技術・知識と経験に基づき、的確かつ効率的な旅程管理を遂行するとともに、いかなるトラブルに対しても的確な対応をし、高品質の添乗サービスを提供することができる能力水準。	中小規模組織（課など）の責任者として、上位方針を踏まえて担当組織の管理運営を行い、所管業務を統括するために必要な能力水準。
レベル2	添乗技術・知識に基づき、的確に旅程管理を遂行するとともに、様々な状況下でのトラブル対応や、質の高い添乗サービスを提供することができる能力水準。	実務担当者として、創意工夫を凝らして、自主的な判断・改善・提案を行いながら業務を遂行するために必要な能力水準。
レベル1	旅程管理主任者の資格を有し、マニュアルに沿いながら、必要に応じて適切な指示を受けて旅程管理を遂行し、基本的な添乗サービスを確実に提供することができる能力水準。	(一定の業務経験が必要なため、設定しない)

4 添乗サービス業の職業能力評価基準の例

レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
------	------	------	------

ユニット番号 50S005L12

選択 能力ユニット	能力ユニット名	国内ツアーにおけるお客様の安全確保と衛生管理
	概要	国内ツアーに際して発生が想定されるリスクを把握し、業務の中で常にその回避、防止を図る能力

能力細目	職務遂行のための基準
①リスクの理解と回避	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様の急病や怪我、事故や火災などの緊急事態について、定められた対応マニュアルの内容を理解している。 ○ 初めて利用する宿泊施設や交通機関では、お客様の安全を確保するための機器類の所在を確認している。
②衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 様々な感染症等とその対策（食中毒の予防等）を理解し、必要に応じてお客様に情報を提供している。
③お客様の安全・衛生確保	<ul style="list-style-type: none"> ○ 安全・衛生を確保するために必要な事項を、お客様に確実に知らせている。 ○ 事故等の発生時には、お客様の安否を速やかに確認し、お客様を安全な場所までご案内するとともに、負傷者がいる場合には、現地関係者等と協力して適切な救急救命措置や病院・診療所の手配を行っている。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 緊急事態発生時の対応マニュアル 2. 添乗において想定されるリスク <ul style="list-style-type: none"> ・ 事故等のリスク ・ 災害リスク ・ 波及災害リスク 3. 食品衛生及び公衆衛生に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・ 食中毒や感染症の予防 ・ 食中毒や感染症の症状と対策 4. 救命救急措置に関する知識 5. 災害・事故時の医療に関する知識 6. 保険に関する知識 	
--	--

共通（添乗サービス）

共通（添乗管理）

添乗サービス（国内）

添乗サービス（海外）

添乗管理