

人材育成こそが将来への礎 JATAの研修活動に積極的な参画を

今春も多くの若者が旅行会社の新入社員として、旅行業界でのキャリアをスタートさせました。「観光先進国」の実現に向けて、ツーリズム産業はそれぞれの業界で発展を続けていますが、旅行業界にとっても、新人研修から始まる社員の育成・強化こそ将来の展望を切り開いていく礎となるものです。JATA研修・試験委員会では、法定研修等と固有研修を通じて、業界団体としての人材育成に取り組んでいます。今回は、同委員会の委員長を務めるアサヒトラベルインターナショナルの福田叙久代表取締役会長とJATA新入社員基礎研修で講師（「ビジネス及び接遇マナー」担当）を務めるリードポテンシャルの大嶋博子代表取締役に、「固有研修」を中心にその意義と重要性を語り合っていました。



JATA 研修・試験委員会の福田叙久委員長



大嶋博子講師

旅行会社で教育旅行市場の女性営業職第一期生として、営業・添乗の最前線で活躍。2012年、株式会社リードポテンシャル設立。2013年5月に「女性部下のやる気と本気を引き出す「上司のルール」」を上梓。

——JATAが実施している研修は、既存の(1)総合旅行業務取扱管理者研修、(2)旅程管理研修に加え、今年から新たにスタートする(3)総合旅行業務取扱管理者定期研修(5年に1回)と(4)旅行サービス手配業務取扱管理者研修の「法定研修」ならびに「その他法律業務」、そして(1)新入社員基

礎研修、(2)添乗業務レベルアップ研修(日本添乗サービス協会との共催事業)、(3)トラベルカウンセラー制度(エリアスペシャリスト等)の「固有研修」があります。法定研修も固有研修も旅行業界の人材育成にとつてなくてはならないものですが、今回は、JATAが自ら進める固有研修に

「人材育成は生き残るための最重要テーマ」

福田叙久委員長

——新入社員基礎研修について

福田 それぞれの会社がOJTや集合研修といった形で新入社員の教育を実施していますが、旅行者との旅行契約の基本となる旅行業務約款や旅行者が守るべき旅行業務法については十分な研修ができないまま、現場に配属せざるをえないこともあるため、法令・約款の基礎とビジネス接遇を学ぶ新入社員基礎研修をJATAが実施しています。

渡航自由化を、第1のスタート、1980年代における旅行業法改正を、第2のスタート、とするなら、旅行業界は今、生き残りをかけた第3のスタートとも言えるべき時期を迎えているのではないのでしょうか。今春の入社式で旅行会社各社の社長が行った訓示では、「人材育成」が共通する言葉となりましたが、この難しい時代に旅行会社が生き残っていくためのキーワードが「人材育成」であり、業界全体としての最重要テーマと言っても過言ではありません。OJTや社内研修が十分にできない中小の旅行会社には、業法・約款に加えて、社員としてのマナーを勉強してもらうことも非

常に大事であり、新入社員基礎研修を大いに活用していただきたいと考えています。

大嶋 社会人として仕事を始める最初の数年間は、とても大切な時期だと思います。人が足りないという時代状況を踏まえれば、何も教えてもらわずに見よう見まねで不要な失敗を繰り返すのではなく、旅行業界を志してきた若者が「入社して良かった」と感じながら前に進める環境を整えることは極めて重要です。思いはあっても実現することが難しい中小の旅行会社にとって、JATAの新入社員基礎研修は非常に貴重な機会です。自社の新人をJATAに預けるのは業界団体としての組織への信頼が高いことを示すものであり、双方の理解が実現されているのは素晴らしいと思います。

マナーは決して形だけにとどまらず、自らの思いや有様を相手に分かってもらったものです。「何のために」「誰のために」という仕事の本質を表現し、仕事に対するプライドを示すのがマナーであり、それがなければ、この業界で頑張りきれないと考えられています。

「添乗員自身も商品である」ことを肝に銘じる

大嶋博子氏

——もう一つの固有研修である添乗業務レベルアップ研修は、今年の場合、東京と大阪

JATA研修・試験委員会 委員長対談 福田叙久委員長&リードポテンシャル 大嶋博子代表取締役



JATAで実施された今年度の新入社員基礎研修。法令・約款の基礎とビジネス・接遇を学ぶ貴重な機会となっています

で合わせて218人このうち旅行会社からは115人が参加しています。

福田 JATAに加盟している旅行会社の社員数を考えると、残念ながら、115人という人数は、あまりにも少ないと言わざるを得ません。大手の旅行会社では、自社で行っているケースもあるかもしれませんが、圧倒的に少ない規模であることは確かだろうと思います。私は1974年に入社してからの海外出張は600回以上で、そのうち450回程度が添乗業務でした。旅行会社の社員にとって、添乗経験は様々な業務のベースとなるものです。現地でお客様をご案内しながら一緒に旅行して、問題点や改善点を学んで、その後の仕事に生かす。その繰り返しですが、社員の経験や知識を豊富なものにして、着実にスキルアップをもちたらしめます。インターネットを通じて情報を集め、ツアーを組み立てることもできますが、それでは、魂が入りません。

現在は、大手旅行会社の場合、添乗業務に行かなくなっており、そこに大きな問題点があるのではないのでしょうか。経営者の方々には、「お金をかけなければ、人は育たない」ということを訴えたい。経験が人をつくり、添乗が企画に結び付き、その積み重ねこそが、冒頭で申し上げた、第3のスタートの礎になるのです。添乗業務レベルアップ研修は、新入社員基礎研修と同じように極めて大切だと思います。ところが、実際に研修に参加する人数は、残念ながら、非常に少ない。その少ないということの意味をもっと真剣に考えなければなりません。そのことを、この場を借りて、発信させていただきたい。

大嶋 私自身も旅行会社の出身ですが、今のお話を聞いて、京都奈良への修学旅行に添乗した時のことを思い出しました。当時、京都市内や奈良市内は飽和状態で、宇治や琵琶湖周辺などに宿泊していただけなければなりませんでしたが、支店長の配慮で営業全員が実際に宿泊する施設を視察に回り、そのおかげで、それなりの販売成績を残すことができました。視察した社員が、京都や奈良の市内ではないところに宿泊する魅力を、それぞれ、自分の言葉で語ることでできたからです。

インターネットが普及した今、お客さまは情報の入手も容易にでき、さらには旅行の手配までほとんどが自分でできてしまいます。そんな中、旅行会社の存在価値とは

何なのか、がより厳しく問われています。ネットレベルではない経験に根差したより深い情報、さらにはその旅行の良さや特徴をしっかりとお客様にお届けするための仕上げとして添乗があります。形のない商品だからこそ、その価値をどのようにお届けできるかが大切であり、その点においては添乗員自身も大切な商品であるということとをぜひ再確認していただきたいと思えます。これにより、本人のモチベーション向上にもつながります。

福田 特に、募集型企画旅行商品の価値を高めるには、全部とは言いませんが、1%でも2%でも社員添乗を行い、現地の情報やお客様への対応をフィードバックしていかないと、組織としての商品づくりが機能しないし、品質のアップも望まれません。添乗業務を再認識してほしいということを、改めて、訴えておきたいと思えます。国際的な商談会にも社員を積極的に派遣していただきたいし、添乗や商談が無理なのであれば、せめて研修旅行には出していきたいです。

大嶋 現地を知ること、お客様からのクレームを防ぐ上でも重要です。お客様に予めどのようなイメージをもっていたか、によつて、実際に現地を見た時の感じ方が変わるのです。例えば、雨季のバンコクを訪れる際に、雨季を知らないで行ってしまうと暑い南国のイメージだったのがびっくりした、となりませんが、雨季ならではの現地の楽しみ方や様子をお伝えするだけで、印象が変わ

ります。経験を積むことが、お客様に価値をお届けするという結果につながるのです。

「エリアスペシャリストをもっと評価して欲しい」

福田叙久委員長

——海外旅行で人気の高い国や地域を8つのエリアに編成し、観光地理、文化、歴史、自然など、販売に欠かせない知識をエリア単位で習得する「エリアスペシャリスト」講座の受講生は、昨年の1.5倍に増加しています。

福田 添乗業務の重要性を強調しましたが、もちろん、実学が全てではなく、知識の裏付けも必要です。豊富な知識は、経験やノウハウをさらに素晴らしいものにしてくれますから、その重要性を忘れてはいけません。そのために実施しているエリアスペシャリストは以前、国・地域単位だったのを8つのエリアに分けました。幅広い知識を少ない回数で習得していただくためです。エリアスペシャリストの資格を持つていることを積極的に開示して、それを会社と共有してほしいと思いますし、会社側にはエリアスペシャリストを評価していただきたい。待遇に反映するだけでなく、名刺での明記など、他の社員との差別化も図るべきではないかと思えます。

エリアスペシャリスト講座は、eラーニング

《JATA研修・試験委員会が実施している固有研修》

(1)新入社員基礎研修

旅行者との旅行契約の基本となる旅行業約款や旅行者が守るべき旅行業法について学ぶ。東京会場では「ビジネス・接客マナー」研修も実施している。

〈新入社員基礎研修の概要〉

法令・約款の基礎=旅行者が守るべき法律/旅行者との旅行契約の基本となる旅行業約款

ビジネス及び接客マナー=旅行業界における一般常識等のビジネス及び接客マナーを順序だてて研修

(2)添乗業務レベルアップ研修(TCSAとの共催事業)

添乗員として求められる知識と技能向上を図り、お客様の要望により高いレベルで対応出来るよう、(一社)日本添乗サービス協会との共同開催で東京・大阪の2会場で実施。

※講義内容については毎回時宜に応じたものになるよう変更される。

〈講義内容〉(平成29年度開催分)

◎1日目『添乗業務の再確認とトラブル対応』

日本出発から帰国までの海外添乗業務を分析し、添乗業務の再確認と添乗業務中に発生した苦情やトラブル事例を旅行業約款等の解釈を含め、どのように対応すべきかについて講師とともに掘り下げ、参加者全員のレベルアップを図る。

◎2日目午前『添乗員に必要な約款の正しい運用とクレーム対応』

添乗員として必要不可欠な旅行業法・約款の知識について、具体的な事例を基にしたクイズを交えながら学習。クレーム対応については、実際にあった事例をもとに、添乗員として行わなければならないこと、クレームをもらわないためにはどのように対応するべきかといったことについて分かりやすく解説する。

◎2日目午後『添乗員のための世界三大宗教と建築・美術の知識』

海外に添乗する際、宗教に関する知識を有していることは非常に重要なことである。「世界三大宗教」をテーマにそれぞれの宗教の基本的知識や特徴、文化の違いから建築・美術にいたるまで、添乗経験豊富な現役のベテラン添乗員が「添乗員目線」で解説する。これから海外添乗をされる方からベテラン添乗員にとってもすぐに業務に活用できる内容となっている。

(3)エリアスペシャリスト

海外旅行で人気の国や地域を8つのエリアに編成し、観光・地理、文化・歴史、自然、飲食・ショッピング、ビジネス・トラベルなど、海外旅行販売に欠かせない知識をエリア単位で習得する。旅行会社が「お客様に自信をもってご案内できる得意なエリア」「特定のデスティネーションにとどまらず、その周辺観光資源をエリア単位で広く学ぶ」ことで、旅行会社ならではのパワーを養成する。学習や資格取得に必要な修了試験はすべてWebサイト上で実施するため、パソコンとインターネットに接続できる環境があれば、時と場所を選ばず受講・受験が可能。

によって進められますから、受講生は自分の時間を削って勉強しているわけです。その事実を評価すべきだと思いますし、受講生が昨年よりも増えているということはその大切さへの理解が広がってきているのではないかと思います。旅行会社の社員として、知識は当然習得する必要がありませんが、同時に、エリアスペシャリスト講座自体も、いろいろな可能性を秘めていることを強調しておきたい。

大嶋 eラーニングという手法は、若年層にとってハードルが低くて、良いのではないのでしょうか。今の若い人たちは、他者との関わりは希薄になつていますが、情報に対する感度は高くなつています。ネットで自分のペースに応じて学習できますし、本人の意欲を刺激する契機としても可能性を感じさせます。お客様からの評価が高くなれば、本人のモチベーションはさらに上がっていきます。本来は学びは対面の研修のほうが効果が期待できますが、学びの入口にすることで、他のスキルアップに対する意欲が高まるのは望ましいことです。

福田 若い人たちは、自分が現在やっていることが良く見えず、自分が旅行商品や旅行サービスのどこを担っているのかも良く分かっていません。大手旅行会社の場合、日常業務の中でお客様との接触がないケースも珍しくないようです。自分のやっている仕事はどういう意味があるのだろう、自分は何をしているのだろう、といった疑問が生じることもありません。

しかし、エリアスペシャリスト講座のような学習の機会に接することで、資格や収入などの面でメリットが生じるのを経験したり見聞したりすると、「学べば、明るい将来がある」という認識が生まれます。旅行業界の場合、入社してから3年間ほどは、あまり仕事も面白くありませんから、一将来がある」と知覚してもらつたことで、せつかく旅行業界に入ってきた人材を逃がさない一助になればとも考えています。

大嶋 進化する喜びを知ることは、とても大切です。自分が頑張った先には、お客様に喜んでもらえる満足があり、自分自身の強みを育てることで社内の立場も変わってくるはずですから、自らの可能性が広がる実感も得られると思います。

福田 試験研修委員会としては、法定研修にも肅々と取り組んでいきますが、同時に、これからは固有研修への期待度が高くなつていくと思います。JATA独自の固有研修に力を注いでいかなければなりません。また、生涯学習的な考え方に沿った研修も立ち上げていきたいと思えます。旅行会社を取り巻く環境は、これからさらに厳しくなつていくでしょうが、その一方で、旅行がなくなることはないはずで、単に、OTAに対する差別化というような議論ではなく、海外・国内訪日という全ての分野で産業として飛躍していけるように、高度な人材の育成を目指していく必要があります。その部分にJATAとして深く関わっていききたい。

JATA会員の皆様には、そうした研修事業への理解を深めていただきたいと思えますし、研修事業についてご意見をお持ちの方がいらついたら、是非、その声を聴かせてほしい。JATAの活動に興味を持っていたら、会員の皆様とともに、人材育成の高みを目指していきたいと考えています。