

## 添乗業務レベルアップ研修実施要領（抜粋）

### 1. 実施形式

オンラインにより配信される講義動画を視聴するオンライン形式

### 2. 動画配信期間

2026年3月1日（日）10:00～3月31日（火）18:00

※お申込みいただいた講座について、上記期間内は何度でも視聴可能です。

※講座にお申込みいただき、受講料入金確認後、視聴可能となります。

### 3. 実施テーマ及び受講料

主催	講義時間	テーマ（詳細は4. 実施内容を参照下さい）	受講料（税込）	申込
JATA 講座	約2時間	添乗業務におけるトラブル対応について ～ JATA 消費者相談部に寄せられた苦情を旅行業 法・約款より紐解く ～	3,300円	A
TCSA 講座 ①	約2時間	ハラスメント対応 ～添乗員としてハラスメントを未然に防ぐために ～	2,750円	B
TCSA 講座 ②	約2時間	添乗員として必要なユニバーサルツーリズムの知 識	2,750円	C

○各科目単独でも、複数科目でも受講することが可能で、その場合は各受講料の合算となります。

○各講座とも、国内及び海外添乗員それぞれの方向けの内容になっています。

※TCSA 共済会加入の方は、割引になる場合がありますので、TCSA 様ホームページよりお申込をお願いします。

### 4. 実施内容

#### < J A T A 講座 >

「添乗業務におけるトラブル対応について」（約2時間）

#### 【講義概要】

添乗業務において、お客様などからの苦言やご不満を言われることは少なからずご経験があると思います。その初動の対応次第で苦情となり大きな問題に発展するケースも少なくありません。旅行に参加されたお客様からの相談窓口である（一社）日本旅行業協会（JATA）の消費者相談部に全国から寄せられた添乗業務に関する苦情について、事例に沿いながら、「苦情に対してどのように対応したか」、「大きな苦情に発展しないために添乗員として現場でどのように対応や判断することが望ましいか」等について、お話しさせていただきます。実際に発生した事例を基にお話しいたしますので、講義を受講することで今後、より適切で的確な添乗業務が行えるよう、業務上でお役に立つ内容となっております。

【講義内容】

- 実際にあったトラブル・苦情の事例解説
- お客様からの苦情について最終的にどのように対応したか
- 大きな苦情にならないために添乗員として現場で行うべきこと

【担当講師】

JATA 消費者相談部 副部長 時藤 桂輔 氏

<TCSA講座①>

「ハラスメント対応～添乗員としてハラスメントを未然に防ぐために～」

(約2時間)

【講義概要】

添乗員は旅程管理主任者として常にお客様に同行し、お客様とより良いコミュニケーションを構築しながら旅程管理や安全管理等を行うという、非常に接客要素が強く、また、管理監督者不在の下、一人で業務を行うことが多い職業です。

そのような状況下、昨今耳にすることが多くなった「ハラスメント」に関して、添乗員はその行為が発生しやすい環境にあり、添乗員として良かれと思って行った行動が結果的にハラスメント行為を引き起こしてしまうといったことも少なくありません。実際にハラスメント行為が発生した場合は各旅行会社や所属派遣元の指示に従って行動することとなりますが、今回の研修では、ハラスメントの内容も多様化していることを踏まえ、ハラスメントの内容を理解することはもちろんのこと、ハラスメント行為に発展しないよう、添乗員としてどのようにお客様と接し、どのようなことに注意しながら業務を行うことがハラスメント行為を未然に防ぐことにつながるかといったことを具体例を示しながら解説します。

【講義内容】

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| ○ハラスメントの基礎知識     | ○職場で起こりやすいハラスメント  |
| ○感情の老化とハラスメントの関係 | ○A B C D法則        |
| ○第一印象の重要性        | ○ハラスメントを未然に防ぐ関わり方 |

【担当講師】

TCSA 登録講師 福田 日出男氏

<TCSA講座②>

「添乗員として必要なユニバーサルツーリズムの知識」(約2時間)

【講義概要】

添乗員が同行するツアーでは、高齢のお客様はもちろんのこと、障がいのあるお客様の参加も少なくありません。

高齢や障がい等の有無にかかわらず、すべての人が安心して楽しめる旅行として国が推進する「ユニバーサルツーリズム」を今回テーマとして取り上げて実施します。

高齢の方や障がいのある方が旅行をする際、何に困り、どんな配慮を求めているかを正確に理解し、具体的な対応方を本講座で学習します。

顧客満足度の高い旅行サービスを提供する添乗員にとって、添乗業務で役立つユニバーサルツーリズムの知見を専門家から学ぶ貴重な機会となっています。

**【講義内容】**

- ユニバーサルツーリズムの理解と必要性
- ユニバーサルツーリズムに必要な合理的配慮とは
- ユニバーサルツーリズムの環境整備のポイント
- 添乗員として知っておきたいポイント

**【担当講師】**

特定非営利活動法人 ユニバーサルツーリズム総合研究所  
理事長・代表研究員 長橋 正巳 氏  
副理事長 室井 孝王 氏  
同 吉川 真知子 氏

以 上