

令和5年度「添乗業務レベルアップ研修」＜添乗業務の再確認＞

I. 出発前の準備から機内搭乗、降機まで

A. 出発前打ち合わせ時の確認作業

作業項目	留意点
ツアー及び 企画募集した旅行会社 の研究	* 募集型企画旅行 / 受注型企画旅行 / 手配旅行 * 旅作りの特徴 ・ 秘境ツアー、熟年ツアー、ハネムーンツアー、スポーツツアー ・ 体験型ツアー、量販ツアー、教育旅行、インセンティブツアー * 募集媒体 ・ 紙パンフ、Web、SNS、新聞、会報、DM、イベントタイアップ等 * 参加者層 ・ 年齢、女性・男性、職業（学生）、リピーター、オーガナイザー
訪問国・訪問地の研究	* 気候（緯度・経度・標高）＝想定気温、時差、日の入り・日の出時刻 - 宗教、通貨、休日、通信事情、電圧、食事、ショッピング等 ・ 雨季/乾季、四季などの気候の違い ・ ベストシーズンのチェック ・ 高緯度地方は、夏、冬で日没の時刻が極端に変わる ヘルシンキ 日の入 12月（冬至）15:12 6月（夏至）22:50 （ヘルシンキ 北緯60度 宗谷岬 45度） ・ 宗教によって休みの日が違う（祝日に注意）（州単位で違う場合あり） キリスト教：日曜日 イスラム教：金曜日 ユダヤ教：土曜日
訪問国の入国条件	* 旅券の有効期限、査証（現地取得可能か）、税関規制（検疫）、 ・ 外国籍のお客様がいる場合は特に要注意 再入国許可（みなし再入国） ・ 電子認証システム（アメリカ・カナダ等） ・ e VISA（インド、ブラジルなど） ・ 食べ物の持ち込み / その他の注意事項
書類&手配内容の確認	* 3つの日程表の相違を確認 募集用パンフ（契約書面）、お客様最終日程表（確定書面）、 手配用最終日程表（Final Itinerary） ・ 契約に基づいた手配がなされ、実行ができるか。 例）観光・ホテル・食事・オプション ツアー・別手配行動等 * 航空券、参加者名簿、ルーミング等 ・ 航空券の種別（IT/PEX など）、預け入れ荷物の個数や重量 ・ 年齢、性別構成などを確認して、対応方法を考える。
参加者への挨拶電話	* 第一印象が重要。印象を悪くしてしまうと、ツアー全体に影響も。 ・ 添乗員も不安があるが、お客様にも不安があることを理解する。 * 旅行全般についての質問を受ける事に対して準備をする。 * 事前に旅程に沿ったポイントを押さえた案内を。箇条書きにまとめる。 ・ 例）服装、持ち物、現地事情、乗継便、査証、旅行保険など * お客様からの要望については、あいまいな返事を返すとそれを添乗員（＝会社が）了承したと受け取られることがあるので注意が必要

◆出発から帰国まで、実際に添乗を行なう場面をシミュレーションしながら調べる事が大切

◆自身の添乗ファイル・添乗ノートの作成（のちのち自分自身の大きな財産となる）

◆再入国許可、みなし再入国に関して 出入国在留管理庁 HP（入管庁）（旧：入国管理局=入管）

https://www.moj.go.jp/isa/applications/guide/tetuduki_index1_1.html

B. 出発日当日の受付準備

作業項目	留意点
添乗員の集合	*参加者の集合時刻の1時間以上前には空港へ ・参加者は集合時間の30分前頃から Show up し始めます。 ・公共の交通機関利用の場合は、1時間程度の遅延も考慮すること。 ・一般的には搭乗機出発の3時間前～3時間半前スタンバイが原則 ・到着後、センディングスタッフ、同行添乗員との打ち合わせ
チェックイン方法の確認	*個人チェックイン：お客様の座席番号が予め指定されているかどうか *自動チェックイン機：添乗員は先に手続きしておく。 お客様を予約記録別にまとめる事も。 *Web チェックイン：座席指定が反映されているか。 ・最近「勝手にチェックイン」するお客様もいる。 ・航空券のキャンセル規定もチェック（IT/PEX で違う） *乗継ぎ便のある場合：搭乗券は一緒に出るか？ 荷物はスルーで流れるか？
再集合場所の確認 (再集合ありの場合)	*わかりやすい場所か？ 近くに椅子はあるか？ ・再集合を行わず、搭乗口での集合の場合が増えている。
【追加確認事項】 *センディングスタッフがいらない場合、さらに早めに空港へ *搭乗券は事前にかなり早い時間に自動チェックイン機で発券できることも多い。 例) 成田日本航空カウンター6:30～ スカイチーム(AZ, KL, AF) 7:00～ ・荷物は出発の2時間半または2時間前から預入が出来る場合が多い。 *自動チェックイン機の表示を確認 例) AZ は画面に日本語案内ナシ *1つの記録内のPAXを別々にチェックインできない。席を離すことができないこともある。 ・募集型の場合は、予約のタイミングで記録が分かれる場合がある。	

◆万一、当日キャンセルになった場合は、約款の規定をしっかりと理解して対応する必要がある。

旅行開始前：受付完了前 旅行開始後：受付完了後 ← 受付があるツアーの場合

受付完了前：出発当日のキャンセル扱いで 取消料→旅行代金の50%以内

受付完了後：旅行開始後のキャンセル扱いで 取消料→旅行代金の100%以内

【参考】受付が無いツアーの場合は、旅行開始の線引きは以下になる。

最初の運送機関・宿泊機関が以下の場合

- ・飛行機：乗客のみが入場できる飛行場構内における手荷物の検査等の完了時
- ・鉄道：改札の終了時 (改札がない場合は当該列車乗車時)
- ・宿泊機関：当該施設への入場時

C. 受付作業

作業項目	留意点
参加者の受付	* 氏名・旅券（査証）の確認 * 空港集金、書類の引渡し（保険証書、e チケット、ED カード等）
航空会社カウンターへ誘導	* 航空会社に預ける荷物についての注意 ・ 指定のタグが付いているか ・ 旅券/現金/貴重品/外国製品/壊れ物/貴金属/リチウム(イオン) バッテリー等を入れない様に注意する ・ はさみ/ナイフ/100ml を越える液体/スプレー等は必ず預ける荷物へ ・ 重量及び個数制限の案内（機内持込み手荷物にも重量制限あり） ・ 旋錠の確認（米国行、米国/TSA ロック機能でも鍵を壊される事も） ・ 荷物の最終到着空港を案内（乗継ぎの場合） ・ 外国製品持ち出し届について案内 ・ マイル登録の案内（会社の方針に合わせて対応）
再集合の案内 （再集合ありの場合）	* 航空機出発時間の1時間～1時間30分位前。 * 再集合の場所は判りやすいか、他の人に迷惑を掛けないか。

◆ 近年は再集合をしないで搭乗口での集合にしている場合が増えている。

- ・ 個人チェックインが主流で、チェックインの時間がまちまちになり、再集合しづらい。
- ・ 再集合時にすべき案内を、受付時に案内する。

◆ 荷物のタグ、液体用のジブロック等の予備を用意しておくとう便利

D. 再集合

作業項目	留意点
自己紹介と参加御礼	* 添乗員の名前と特徴を覚えてもらう。
旅券の確認	* 所持していることを再確認すると共に、旅券の重要性を説明する
出国手続の流れの説明	* セキュリティチェック→税関→出国審査→（免税店）→搭乗口
税関 （外国製品の持出し届）	* 制度の趣旨を説明 ・ 申告を忘れると帰国後課税対象になる恐れがあることを説明 ・ 申告の有無については添乗員が判断しない。あくまで税関係員の判断
免税店の説明	* 乗継ぎの際に再び液体検査のある空港を利用する場合、化粧水やお酒等の液体物が買えない ・ 米国系航空会社やLCC は機内へのお酒持ち込み禁止（方面もあるので事前の確認とお客様へのご案内が必要） ・ 日本の空港の免税店は搭乗券チェック時に指摘してくれる事が多い * 旅行先での持込制限も案内する 【例】・ シンガポールは煙草 1 本から課税される ・ オーストラリアでは卵製品、乳製品、肉製品の持ち込みは禁止 ・ アメリカ税関申告（10000 \$ 以上の現金持ち込み）

両替	*事前にシミュレーションをして、必要最低限の両替額を案内 ・「必要最低限」＋「予定のお土産金額」分の両替を案内 ・キャッシュレスでの決済が可能であれば、その旨も案内 ・発展途上国では、高額紙幣は使えないことを案内（20\$以下の紙幣が主流＋1\$札も活躍します。） *ユーロ€は、日本での両替がベター（レートが良い場合が多い） *現地でしか両替ができない通貨の場合はその方法を案内 ・現地で日本円から直接現地通貨に両替できるのか。 - 一旦、ドルやユーロを経由する必要があるのか。
搭乗券の説明	*搭乗券の説明とともに機内サービスの説明も行うとよい ・便名、添乗員の座席番号、搭乗ゲート、搭乗時間、飛行時間、食事の回数、その他の機内サービス（有料・無料のもの）など。 ・急な搭乗口変更の場合の対応方法も確認しておく。 ☆各自で新しい搭乗口に移動するのか ☆旧搭乗口で全員が集合してから、一緒に新搭乗口に移動するのか

◆これから先、お客様を解散させる前に必ず次の集合場所・時刻等を簡潔かつ確実に伝える

【参考】

ツアー中、お客様が何をすべき時間（何ができる時間）かを明確に案内する

例えば、施設への入場手続をしている間に待つて頂くときには、以下を明確に案内

- ・待っている場所 ・待つ目安の時間 ・その次の行動
- ・やっていいこと、できないこと

トイレに行っていていい？ / 近くの売店を見ることができる？ / 周囲の写真が撮れる？

E. 出国手続

作業項目	留意点
基本的には出国審査から搭乗口へは各自で	*慣れていない（お手伝いを必要とする）お客様はどのようにするのか ・添乗員が搭乗口まで一緒に進む ・セキュリティの前まで案内して、そこからご自身で進んで頂く ☆残務があり同行できない - まだショーアップしていないPAXがいる等 ☆慣れているお客様に、同行をお願いできる場合もある。

F. 搭乗ゲート集合

作業項目	留意点
集合	*集合時間は、搭乗時間/ゲートのクローズ時間を配慮して余裕をもって *添乗員は搭乗口のカウンター傍の目立つ場所に立つ ・再集合を省略した場合、ここでお客様に声をかけて貰うように依頼 ・ゲートクローズの時間を考慮して、未集合のお客様の確認をする。 - 万一、未集合のお客様がいたら余裕をもって探し出す。 *地方発のお客様で搭乗ゲートまたは機内で初めてのコンタクトになる場合もある ← 挨拶電話の時にその旨ご案内しておく

搭乗までの時間	* 搭乗前の時間は、お客様と個々にお話しするチャンス • それぞれのお客様の希望（このツアーで期待している点）などを早めに確認できると、今後のツアーに役立つ • 気になる(チェックしておきたい)お客様と話す最初のチャンス！ 気難しいお客様にも、こちらかのアプローチで、よりよい人間関係を作ることができる。
搭乗	* 基本的には全員の搭乗を確認してから最後に搭乗する * オンボードチェックで、お客様が搭乗したかゲートで確認することもできるが、係員に負担をかけるので、最終手段とする。

G. 機内での案内

作業項目	留意点
機内での案内	* 添乗員の機内巡回は客室乗務員のサービスや他の乗客の邪魔にならないよう十分に注意しながら、降機時の集合場所等、必要最小限を行なう • 入国・通関時に必要な書類と手続を案内する • 座席の不備、モニターシステムの使用方法などを確認 • 機内では、あまり動き回らず、搭乗前に案内を済ませておく

H. 乗り継ぎ

作業項目	留意点
乗り継ぎ	* 全員一緒に手荷物検査を受け、次の搭乗口へ進む • 乗継時間が長く、一旦自由時間にする場合も乗継便の搭乗ゲートまで行って場所を確認してから解散するようにする。
特殊な乗り継ぎ	* 一般的な国際線から国際線への乗り継ぎ ← 入国せずトランジットエリアで過ごす。（その国の入国にビザが必要な場合でも取得不要） * 米国経由の場合、国際線→国際線でも最初の到着空港で入国審査あり * シェンゲン協定加盟国同士の乗り継ぎの場合、 ☆ シェンゲン協定国内は、CIQ 撤廃で国内移動と同じイメージ。 ☆ 最初のシェンゲン協定国で入国審査あり。 例) ① NRT～LON～MAD（入国・税関検査） ② NRT～AMS（入国審査）～MAD（税関検査） • AMS/MAD＝オランダ/スペイン：シェンゲン加盟国 LON＝英国：シェンゲン非加盟 ②のパターン場合で、空港によっては、同じフライトに税関検査が必要な旅客と不必要な旅客が混在する時、荷物が出てくるターンテーブルが分かれていることがある

I. 降機

作業項目	留意点
降機・集合	* 添乗員より前の席に座っているお客様には待つて頂くよう予め依頼 * 飛行機を降りたら他の乗客に邪魔にならない場所で集合 ・ 万一はぐれたら、その場から動かないように案内。 (双方が探すために動いていると見つけることができない。) * 遅延等で、バスでのターミナル移動になる可能性も案内。 * トイレに行つて頂く時間を作る場合は、タイミングを見計らう。 ・ 別の場所でトイレに行ったほうが効率が良い場合がある。 * 機内での忘れ物チェック(今なら間に合う!) * 時間を現地時刻に合わせる

II. 入国からホテル到着まで

A. 入国手続

作業項目	留意点
入国審査	* 基本的にはお客様個々に審査を受ける ・ 日本を含む各国にて自動化ゲートの普及が急激に進んでいる ・ 指紋の登録がある場合は、事前にその方法を案内 * 添乗員は出来るだけお客様より早く通過して待つ OR 最後に通過 * 入国時に空港で査証を取得する場合は、査証取得手続後に入国審査へ (事前に必要なものをチェック 写真/現地通貨/US\$など)
委託手荷物受取	* ポーターが手配されている場合は、荷札の実物あるいは特徴を示してピックアップしてもらう。また、予定の個数も伝える。 ・ ピックアップ後、トレー上上の荷物を参加者による目視での確認 ☆数が少ない場合は、参加者の目視で誰のものが少ないか確認できるが、数が多い場合は目視では、間違いが発覚しない 「目視」+「個数の確認」の2点の確認が必要。 ☆同一会社のツアーが同じフライトに乗っている場合など、他のツアーの荷物が混在しないように注意。 (他のツアーとタグが似ている場合に注意) * 荷物が出るまで、トイレ、(両替)が可能であればその案内をする
(ロスト・ダメージ)	* PIR=property irregularity report (手荷物事故報告書) に記入 タグ半券、e チケット、滞在先のホテルリストともに提出 * 洗面道具アメニティのキットが用意されている場合はそれを受け取る * 到着予定の時期によって、身の回りの品の購入の検討 * 破損の場合には海外旅行保険に入っていれば日本帰国後に対応するというケースもあり ・ 海外旅行傷害保険の契約条項を事前に確認しておく ☆補償対応のプランに入っているか ☆補償内容の要件(遅延条件、補償金額等) ◆(例) 航空機遅延費用 2万円 6時間以上遅れたら対象
税関手続	* 税関申告書がある場合は、事前に問題なく記入ができていないかチェック * 添乗員が先頭で、全員と一緒に通関(原則的に申告なしのブース) * アメリカの税関検査は個人で通関 * 南米などでは、検査入口にランプがあり、ランダムに赤ランプが点灯、赤ランプ点灯の乗客のみ検査する場合があり

B. 現地出迎えスタッフとの合流

作業項目	留意点
出迎えスタッフとの合流	* 国によってターンテーブルまで、出迎えスタッフが入れる場合がある * ゲート出口は、一般客の出迎えの人で混雑（混乱）している。添乗員がガイドやドライバーを探す際に、参加者に待って頂く場所に配慮する。 ☆ 事前に看板名を確認しておく ☆ 発展途上国は、特に混雑しており、騒然とした雰囲気になっている ☆ 混乱に乗じたツアー客を狙うスリなどがいるので注意喚起する ☆ 客引きなどにも注意する。 ☆ 勝手にポーターと称して、あとでチップを請求する
出迎えスタッフとの打合せ 空港内での打合せ OR ホテルまで同行	* 現地スタッフによる、ツアー内容の最終確認 ・ 急な手配内容の変更はないか。 ☆ 観光施設等での臨時休館、天候等での変更など。 * 必要書類の受取 ・ 列車の切符、国内線のEチケット、観光場所の入場券その他 * 現地ガイドが上記の打ち合わせの代行をする場合がある。
バスへ荷物の載せこみ	* 荷物をトランクに収納する場合、参加者に確認をさせた上で乗車 ・ 個数も必ず把握しておく ・ 小さな荷物は預からない ・ 今後、預ける荷物に増減があったら、すぐに報告して頂くように案内
バスへ乗車	* バスの最前列の席は添乗員、スタッフ用として使用 ・ ツアー最初に宣言することが大切 * 座席表の作成も検討する。 ・ いかに公平さを保つことが大切。 * 乗車後の人数確認は必ず添乗員自身が行う。 ・ 現地ガイド、ドライバーに任せない ← 添乗員の基本業務

C. バス車内

作業項目	留意点
バス内での挨拶・案内	* 時差を案内、現地時間に時計を合わせる（再確認） ・ 携帯・スマホは自動更新の場合があり。要確認 * 空港から市内及びホテルまでの距離、大体の所要時間 * 盗難の注意喚起（いつでも、どこでもスリ、置き引きが狙っている）
バス内での挨拶・案内 基本の4つのお願い	【基本の4つのお願い】 1. 旅券・貴重品管理 2. ご自身の健康管理 3. 旅程の時間管理（集合時刻の厳守） 4. 荷物の管理（荷物の増減を必ず連絡してもらう） ☆ ツアーでも最低限、ご自身で管理して頂くことがあることを説明
ガイドの挨拶・案内中	* その間にバウチャー等のチェックをする ・ 列車のチケット、観光場所の入場券、国内線のeチケットなど * ホテル チェックインの際に必要な書類を用意しておく

- ◆ ツアーの秩序を作るには、最初のトランスファーが肝心。
- ◆ スルーガイドのツアー等では仕事の役割分担を確認する。
- ◆ お客様の人数確認・荷物の確認は添乗員の仕事。決して他人まかせにしない。

D. ホテル チェックイン

作業項目	留意点
お客様の誘導	*バス乗車中に、バス下車時からチェックイン中にお待ち頂く流れを案内 ・トランクの荷物は、ポーターが運ぶ or お客様が運ぶ ・待っている場所の案内。目安の時間 ・ロビーへ誘導する（待機中手荷物の盗難に注意喚起をする）
荷物	*ガイド(アシスタント)と分担してチェックイン業務と荷物管理を行なう ・バス降車の際、荷物が全て降ろされた事を確認する ☆スルーのバスの場合は、リカバリーがしやすいが、翌日から別のバスになる場合は入念にチェック。 ・下車時に忘れ物が無いか確認
チェックイン	*部屋タイプ、景観、設備等を詳細に確認、問題があれば速やかに交渉 ・欧米は以下の2点に関し、日本人より区別を重要視しない場合があるので、しっかりと確認する必要がある。 ☆ツインとダブル ☆バスタブ付きとシャワーオンリー ・アメリカンタイプのホテルは、部屋の差異は少ないが、伝統のあるヨーロッパ形式のホテルは、同一カテゴリー（同一料金）でも、広さ、景観、調度品に差異がある場合がある。 ・差異がある場合は、不公平にならないように配慮が必要。 （別部屋の T/W がいる場合は、行き来するので特に注意）
宿泊カード	*宿泊（レジストレーション）カード記入をお客様に求める事がある ・すべてお客様が記入 or 添乗員が記入し、お客様はサインのみ ・英語のメンバーリストで代替できる場合もある。
お客様への案内	*ホテルの施設（朝食、夕食の場所等）、ホテル周辺の簡単な案内 *部屋同士の電話、部屋内のセーフティーボックス使用法の案内 ・セーフティーボックスは絶対安全でない事を理解して頂く *ホテル内、部屋でのインターネット環境の案内、接続方法を案内 ・Wi-fi パスワード/有料の場合は料金など *ツアー条件によっては荷物をポーターが運ぶことを案内 ・チップは通常は旅行費用に含まれていることを案内 ・円滑に進めるために、参加者にチップを出して頂く場合もある ☆説明例 ベースのチップは、旅行代金に含まれておりますが、現地のスタッフが喜ぶので、任意で結構ですので心づけとして渡して頂けると助かると案内。この場合は目安も。 *その後、または、翌日の予定を案内 ・モーニングコール、朝食時間・場所、集合時間・場所、服装等 *鍵の使用方法、保管方法について案内（カードキーとシリンダー式） ・オートロックの注意喚起 ・カードキー：差込型、接触型 シリンダーキー：2周回す場合もあり
鍵の引き渡し	*全ての説明を終え、最後に鍵を渡す ・大人数のツアーでは鍵を渡す順番にも工夫や気配りが必要、毎回同じお客様が最後にならないように ☆毎回名簿の上からだと、不公平が生じる。 （配慮する場合は、敢えてその配慮を知って頂くようにする）

チェックイン後の対応	*解散後、部屋の不具合を確認 ・暫くロビーに残り、参加者の申し出に対応（30分～） ・部屋で待機の（Room to Room Call で申し出て頂く） ・会社より部屋回りの指示がある場合 → 各部屋を訪問 *荷物のデリバリー状況を確認 ・ポーターが荷物を運ぶ際に同行して確認することも可能（その際に設備の不具合とともに部屋の状況をチェック）
------------	--

Ⅲ. 現地滞在中の注意

A. 観光

作業項目	留意点
出発前の打合せ・確認	*出発前に時間を作り、ガイド・運転手と内容確認 ・訪問箇所、ルート、入場・下車・車窓観光の種別、終了時間等がパンフレット・最終日程表に準じているか確認。 ・旅程管理業務を確実にを行うこと。← 契約内容が実行されるか管理 ◆参加者との約束を守り、期待に沿ったツアー運営 ◆旅程保証制度による変更補償金の発生を未然に防止する ◆現地ガイド、ドライバーは契約遵守の認識が甘い場合がある - サービス精神で良かれと思って、勝手に変更している場合があるが、契約を履行する重要性を話し対応してもらう。
参加者へ観光時の必要品の案内	*旅券の有無、服装、靴等については事前に案内しておく ・標高の高い展望台へ行く場合の防寒着など ・遺跡などで長時間歩く際のスニーカーなど ・服装に厳格な宗教施設の注意 *カメラのバッテリー、常備薬、雨具等 イヤホンガイド *準備の時間が十分に取れるタイミングで案内
バス乗車時に、参加者へ観光時の案内	*カメラ・ビデオ撮影、フラッシュ禁止の施設等では入場前に注意 *リュックサックやスマホの自撮り棒等、持込禁止がある施設に注意 *バスの座席を指定しない場合は翌日以降、前後を替わるよう依頼 ・バスに乗車後、必ず添乗員が最初にマイクを持ってお客様に話す ☆会社によっては毎日バスの座席表を作成することもある
観光中の盗難、交通事故の注意喚起	*バスの乗降車時に交通事故が起こり易い（特に車が右側通行の国） *バス乗降車時のひったくりも頻発 *ガイドの説明中、添乗員はグループ全体が見える位置から不審者を監視 *下車観光時、バスに貴重品は放置しない ・車上あらしや朝の出発時バス車内に乗り込んできての置き引き頻発
終了時	*運転手・ガイドへのチップ支払い（金額及びチップの有無は予め確認） *以降の予定を案内、そして忘れ物のチェック（運転手と共に）

B. 食事

作業項目	留意点
ホテル内での食事 (朝食)	①各自自由 ②グループで全員一緒 ③朝食券の有無 ＊レストランの場所、開始時間、トイレの場所、座席位置等の事前確認 ＊メニュー内容、飲物の種類 ・コンチネンタル、アメリカン、ビッフェ等 ・アメリカンブレイクファーストは。卵を好みでオーダーすると時間がかかり掛かる。← スケジュールに注意 ＊別料金が必要なものは無いか ＊服装（スリッパ、部屋着など） ＊朝食券がない場合は、ルームナンバー、キーの提示で入る
(昼・夕食)	＊レストランの場所、開始時間、座席の位置、服装（ドレス・コード） ＊レストランの場所、トイレの場所、 ＊メニュー内容、飲物の種類・料金 ＊場合によりヘッドウェ이터にチップを渡す（自由に使える場合のみ）
ローカルレストランでの食事 (事前確認)	＊可能なら下見に行く（或いは Google マップで道順、所要時間を確認） ＊人数、開始時間の事前確認 ＊服装（ドレス・コード）特にディナーショーの場合は注意 ＊メニュー内容、飲物の種類・料金
(ホテル出発) (レストラン到着)	＊お客様に事前確認した内容を案内する ＊アシスタントがいない場合、運転手に終了時間と待ち合せ場所を確認 ＊お客様を座席に誘導、トイレの案内 ＊メニューの案内、飲物・料金の案内 ＊食事時の盗難注意喚起（buffetスタイルの場合、要注意） ＊パウチャーの内容を確認し、メニューに相違がないかも確認してレストランへ提出（一度に同じ時刻にグループがたくさん入っているレストランでは人数とメニューに十分注意する） ＊レストランの席も、公平性が保たれるように配慮 ＊食事時の会話で、色々な情報収集が可能 ・今後のプランニング ・ここまでの不満など
(食事中)	＊進捗状況を確認（時間調整） ＊レストラン出発の際の集合時間、集合場所の案内 ・デザートが始まる頃がベストタイム ☆早すぎる案内は、食事の進捗状況がずれてしまった場合に、変更する必要がでてくる場合ある ☆あまり遅い時点の案内だと、先に食事を済ませたお客様から席を立ててしまい、案内ができなくなってしまう。
(食事終了)	＊ウェ이터集金の手伝い（通訳） ＊食事終了少し前にバスの乗車場所と配車を確認しておく ＊忘れ物の注意喚起をしてバスへ誘導

◆食事の時間帯は、お客さんと積極的に同席して、情報収集をする良いチャンス

C. ショッピング

作業項目	留意点
観光中の場合	* 事前の打ち合わせ時に指示を受けた指定のショッピング店への立ち寄りをガイドと確認（旅程の時程によって立ち寄り不可の場合の対応） * 指定のショッピング店を利用する利点（免税手続、返品・交換、事後保証等）を案内 ① 帰国後のアフターサービス ② 言葉の問題なく日本語での買い物ができる ③ 信用引きでその場で免税分を引いてくれるお店もある
自由行動中の場合	* 主な有名店の情報を事前入手しておく（店の場所、製品等） * 免税手続で旅券のオリジナル提示が必要な場合もあることを案内 パリのルイビトン・エルメスなど * 中国や北欧、バルト三国などキャッシュレスが進む国では、店によって現金やクレジットカードが使えない場合も。（現金対応不可のホテルも増えている）
免税手続きの案内	* 必要書類、申告方法を案内する（必要書類の記入方法） * 領収書、品物を整理し、直ぐに申告できるようにしておく * 免税手続は乗継時間等の関係で出来ない事もある事を案内 ・ シェンゲン協定の関係で乗り継ぎ地にて手続する場合など。 * 日本帰国時の申請を考えて、買った品物と値段を一覧表にしておく ・ 慣れないお客様にとって免税制度は煩雑。ポイントをまとめ説明。

◆ コピー商品やワシントン条約、動植物検疫等での持ち込み禁止品に注意

◆ ショッピングに興味のないお客様に対する配慮も必要（重点を置いているお客様もいるので注意）

D. 自由行動

作業項目	留意点
情報提供	* 買物、食事、美術館、劇場、ナイトスポット等の安全で確実な情報を事前に入手しておく（交通手段、料金等） ・ お客様の希望を事前に聞いておく、余裕を持って情報収集が可能 * 犯罪や盗難に巻き込まれないよう注意すると共に危険地域を示しておく ・ 都市によっては、ワンブロック違うだけで治安の状況が全く変わってしまう場合がある。 * ホテルから街の中心までの主な公共交通機関の利用方法 ・ 地下鉄、市内バス等が交通系カードでしか乗れない都市がある。 * 事前に予定行動を聞いておく、情報提供の準備がしやすい。
緊急時の連絡方法など	* ホテルカード（住所・電話記載のもの）及びホテルの位置を示した地図やホテルのパンフレットの携行を案内する ・ ヨーロッパの旧市街のホテルなど、外見では区別がつきづらいホテルの場合は必携。 ・ お客様はホテル名を覚えていないことが多い。 * 危機管理に対応するため、携帯電話にて緊急連絡が取れるようにする * チェックインの時、ホテルカード（名刺大）人数分もらって渡しておく
サービスの均等提供 （お客様に同行の場合）	* 添乗員がフリータイムの過ごし方をご提案して希望者を案内する場合 * 数グループに分かれる場合で、添乗員がどこかのグループに同行する時には、出来るだけ全員に納得頂ける方法を考える
オプション・ツアーの提案	* お客様の便宜を図ることを主眼にし、内容、条件等を明確に説明（参加者が過半数を越える場合、添乗員も同行する場合がある）

◆ 添乗員がサポートすることも必要であるが、公平性を保つように配慮する。

Ⅳ. ホテル チェックアウトから出国手続きまで

A. ホテル チェックアウト

作業項目	留意点
前日の準備 (ホテルへの依頼)	*前日のホテルへの確認(依頼)事項 3点 ・モーニングコール ・朝食の時間・場所(特に早朝の場合) ・バゲージダウン ☆荷物が増えた場合、必ず事前に申告して貰う ☆荷物を置くのは部屋の中か?廊下か? ◆アメリカ・ハワイは部屋内が多い ◆欧州は部屋の外(廊下)が多い *ボックスブレックファーストの場合 ・ピックアップ場所・時間の確認(前日 or 当日のピックアップ) *チェックアウト方法の確認(時間、人員によっては前夜の手続きも考慮)
(参加者への案内)	*ポーターへの荷物の受渡し方法 *免税手続きが必要な場合は、書類と品物を整理しておく 免税書類の記入の徹底(念のためコピーまたは画像を残すよう案内)
出発当日の業務 (朝食)	*早めに起床して、モーニングコールが部屋にはいっているか確認する *食事場所で見かけないお客様がいた場合はチェック 場合によってはお部屋にお電話を入れて確認する ・寝坊等が、出発時に発覚するとリカバリーに時間が必要 できれば朝食時にチェックしたい。
(個人支払いの案内)	*個人支払いのあるお客様の精算の際、さりげなくお手伝い ・余分なものがチャージされていないかチェック ☆この時点であれば、リカバリーは簡単だが、帰国後に判明すると返金等の手続きが煩雑で、時間が掛かってしまう。 ・近年増えているシティータックスの支払いに関して ☆お客様が支払うのか、会社が支払うのか。 *ルームキーが、全て返却されているか確認
(バゲージダウン)	*集荷した荷物の確認 ・お客様の了解を得て、古いクレームタグは除去する ・荷物の個数の変更に注意。 ☆荷物のタグがないと集荷されない場合があるので、増えた荷物用のタグを用意しておく。
(バスへ乗車)	*荷物の確認ができたお客様から乗車するよう誘導する ・ドライバーに事前に話、完全に積み込まず、確認できる状態にしておくようにリクエストする。

◆航空便など、遅れることができないスケジュールの場合は、時間に余裕を持って行動出来るよう、サバを読んで、やや早めの集合時刻設定がコツ

B. ホテルから空港へのトランスファー

作業項目	留意点
バスの中で (出発前の最終確認)	*忘れ物の確認（セーフティーボックスに預けた場合はそれらも） *旅券が手元にあるか確認（手に触れて） ・「持っているか」の質問だけだと、スーツケースに入れた状態でも「持っている」と答えるお客様がいるので注意 *eチケット、免税手続書類と封筒、購入品
(バス出発) (車内での案内)	*問題がなければ、紹介後バスを出発させる *便名、飛行時間、機内食等を案内する *委託手荷物に旅券、現金、貴重品、壊れ物をいれないよう注意する 液体類や壊れ物をスーツケースにいれた場合には航空会社は免責 *超過手荷物には料金が掛かることを案内 *免税手続の案内（シェンゲン協定国内乗継の場合、乗継時間に注意） *免税範囲、植物検疫等を簡潔に案内 *マイクを使つての案内はこのバスの中が最後になるので、早めの挨拶
空港到着 降車前の注意	*忘れ物をしていないか最後の注意喚起 *運転手、アシスタントに降車後、車内を最終点検させる
荷物（委託荷物）の 運搬	*お客様に自分の荷物を確認させて、航空会社のカウンターへ運搬する (ポーターがいない空港の場合、カート利用等の工夫を) *再度、荷物に貴重品等が入っていないか確認。ハイジャック検査の対象物（ナイフ等）はもちろん、規定容量以上の液体物も委託荷物に収納するよう案内
航空機チェックイン	*チェックインカウンターへ案内 ・自動チェックイン機の場合、添乗員とアシスタントがお手伝いする ・場合によっては事前にWeb チェックインを行なう場合もある ☆航空会社によって Web チェックイン開始時刻が異なる JAL 24時間前から出発時刻（現地時刻）の60分前まで ANA 24時間前から出発時刻（現地時刻）の75分前まで
出国手続	*添乗員が先頭に立ち、アシスタントが最後尾で見送る *出国審査ブースの直後で、免税申告の場所、免税店、搭乗ゲートを案内 *出国手続後、免税購入品を受取るシステムに注意（アジア・ハワイ）

V. 日本帰国

A. 帰国便機内にて

作業項目	留意点
税関申告書 (携行品・別送品申告書) の案内	*旅行中に作成したリスト等を参照 *事前に案内しておくべき事項 ・日本への持込み禁止品の案内 ☆銃砲刀剣、麻薬、風俗書籍等 ・日本への持込み制限品の案内 ☆猟銃・ワシントン条約による動植物及びその製品 生きた動植物・肉製品・野菜・果物等 *別送品がある場合は2部作成 (1部は税関提出、1部は税関による押印後、本人が保管)

健康に関する質問表	* 検疫提出用 ・ 中南米・アフリカ・アジアの一部の国が対象 ・ 機内で配られた場合は必要
アンケート依頼	* 各会社の方針に従う ・ 基本は全員記入・提出（会社によっては100%機内で回収）

◆アンケートの依頼や回収等、客室乗務員の業務の妨げや他の乗客の迷惑にならないように配慮しよう

B. 入国・税関手続

作業項目	留意点
検疫	* 機内で質問表が配布された場合は提出 ・ 経由便の場合、対象国でも配布がない場合がある ・ 必要な場合は検疫カウンターで入手可能 ・ 体調が悪いのに不実の申告をすると、後ほど問題になるので注意
入国審査	* お客様各自で通過、ターンテーブルへ進む
委託荷物の受取り	* 流れ解散の場合はこの時点でお客様個々への挨拶をする * 添乗員は全員の荷物が出た後通関へ * 破損等がある場合は航空会社へ申請 * 紛失の場合は、航空会社へ申請すると共に、税関へは税関申請書（携行品・別送品申告書）2枚提出 ・ 通常航空会社地上係員のアテンドあり ・ 別送品扱いとなる - スーツケースの鍵は航空会社へ預ける場合がある
動物検疫・植物検疫	* 肉製品、果物、アンスリウムなどの対象物は、検疫官に見せて検査印を取付ける ・ 検疫の対象物には、輸出国の検査証明書が必要（証明書のないものは没収・廃棄） ・ 動植物検疫では制限されていなくても、他の法律・条約等で制限されているものを事前にチェック（ワシントン条約・外来生物法等） - 例：ワシントン条約：キャビア - 規定されたラベルのあるもの（養殖）125gまで可 - 外来生物法（特定外来生物）：生きた上海蟹は持込不可
税関	* 通関案内を確認して、免税範囲を適切に説明できるようにする - 通関案内 ← 税関HPよりダウンロード可能 ・ 免税範囲～お酒3本（1本760cc相当） ・ 紙巻たばこ（国産・外国産の区別なしで200本） ・ 香水2オンス（オーディコロン、オードトワレは香水ではない） ・ 一品目10,000円以下のものは免税（20万円の枠とは別） ・ 一品目10,000円を超える品物の合計が20万円を超えると課税対象 ・ 化粧品・医薬品の数量制限に注意 - 化粧品：1品目24個以内 - 医薬品：2か月分以内 ・ 意外と安い税金金額 - 例：腕時計は消費税のみ、ワイン1本100円 * 別送品のある人はここで、「携行品・別送品申告書」を2部提出
両替	* 日本帰国後に両替出来ない通貨もあるので、その場合は現地滞在中に米ドル、ユーロへの再替を案内する

◆通関案内：税関 HP

<https://www.customs.go.jp/zeikan/pamphlet/tsukan.pdf>

◆ワシントン条約に関して：経済産業省 HP

https://www.meti.go.jp/policy/external_economy/trade_control/02_exandim/06_washington/cites_tokurei.html

◆外来生物法（特定外来生物）：環境省 HP

https://www.env.go.jp/nature/intro/4document/files/r_shanghai.pdf#search='%E4%B8%8A%E6%B5%B7%E8%9F%B9+%E8%BC%B8

◆＜Visit Japan Web サービスについて＞

Visit Japan Web サービスは、海外からの入国者（海外から帰国する日本人も含む）が、入国時に「検疫」・「入国審査※」・「税関申告」の入国手続を行うことができるウェブサービスのこと。

※新型コロナウイルス感染症に対する水際対策として必要なワクチン接種証明書の登録も Visit Japan Web 上で行うことができていた。

※税関申告を行う場合には電子申告専用のゲートを利用することになる。（希望者は、従来の紙の税関申告書での申告も可能）

※2024年3月1日現在、Visit Japan Web サービスを利用できる空港は成田・羽田・中部・関空・新千歳・福岡・那覇となっている。（「検疫」は全ての空港で利用可能）

※Visit Japan Web 上の「入国審査」の登録については、日本人と再入国する外国人は不要。

C. 帰国後

作業項目	留意点
報告	＊帰国後速やかに報告する ・クレーム等がある場合は、お客様から担当者に連絡が入る前に状況報告ができるようにする。 ☆トラブル、クレームの場合は、現地からメール、SNSなどで直ぐに報告 ◆より早い対応で、トラブルを小さくすることができる ◆トラブル等は、できる限り日本に持ち帰らず、現地で処理できるように努力する。 （旅行会社にも、お客様にとってもメリットが大きい） ・シリーズツアーの場合は、次の添乗員に最新の情報を報告できる

◆ツアーを事前シミュレーションして、添乗員用 To Do リストを作って、スムーズに、的確に案内できるように、また案内漏れ、作業漏れの無いようにする。