

【令和 05 年度添乗業務レベルアップ研修資料】

「添乗中のイレギュラーとクレーム対応について」

ケーススタディー 1

* 旅程保証と損害賠償の対象案件の確認

次の事例 A～D は、以下の①～③のどの対応になるのか。

その判断のポイントは何か。また、それぞれの事例において添乗員がどのような対応をとるべきか考えてください。

- ① 旅程保証の対象として対応する
- ② 債務不履行による損害賠償に発展する可能性があるものとして対応する
- ③ 保証する必要はない

事例 A オペレーターの手配ミスにより、「最後の晚餐」の予約が完了しておらず、予定されていた入場観光ができないことが現地到着後に判明した。

事例 B ルーブル美術館が急なストライキの為、閉館になり入場できなかった。お客様には事情をご理解頂くことができ、ツアーは雰囲気も良い状態である。なお、オペレーターより入場料金の払い戻しがある。

事例 C バスタブのある部屋を確保しているツアーで、部屋に入ったらシャワーオンリーのお部屋だったとのお客様からの報告を受け、ホテルフロントに確認したところ、別のバスタブ付きの部屋を用意することが出来るとのことであった。しかし、お客様にご案内したところ、もう荷物を広げてしまったのでこのままで良いとの申し出があった。お客様はご納得しているものの、結果としてシャワーオンリーとなってしまった。

事例 D F L R 観光でパンフレット上、下車観光にヴェッキオ橋という表記がある。混雑していて時間が掛かることもあり、ガイドの判断でウフィツィ美術館の中から窓越しに見えるヴェッキオ橋を見せて、それでヴェッキオ橋観光を終了とした。

ケーススタディー 2 * 出発空港でのトラブル

出発ラウンジで搭乗予定時間直前に「航空機の整備上の都合で、出発が大幅に遅れる」とアナウンスがあった。この場合の添乗員の適切な行動を考えてください。

ケーススタディー 3 * 顧客からの要望に対する対処方法

以下の事例において、添乗員がお客様に対しどのような対応をとるべきか。
また、その対応によってどのようなトラブルが発生する可能性があるか考えてください。

フィレンツェ滞在中に下記のような日程が組まれていた。

午前中 フィレンツェ市内観光

昼食 市内レストランで昼食

昼食後 自由行動

希望者をオプションツアーでピサの斜塔観光へご案内（販売価格 8000 円）

ピサの斜塔では◎大聖堂 ◎洗礼堂 の入場は含まれているが、ピサの斜塔は外観観光のみとなっている。

出発前のお客様への安心コールで、お客様から『ピサのオプションに申し込みしたいのですが、折角行くのでなんとか斜塔に上ってみたい』と相談があった。

参考情報

- ・ピサの斜塔へ上るのは予約制になっている。公式ホームページ等から予約できるが、ハイシーズンは、なかなか予約を取ることができません。
（当日の予約はほぼ不可能です。）
- ・予約は時間が決まっていて、現地では変更ができず、遅れると入場できません。

ケーススタディー 4

* 現地と日本人旅行者の概念の違いによるトラブル

以下の事例において、添乗員の適切な行動を考えてください。

スイスのリゾートホテルのレストランは、山を目の前にする素晴らしい展望で有名である。朝食はグループまとまってではなく、各自、指定された時間の枠の中で自由にとることになっている。

そのお客様がレストランについたときには、あまり人が入っていなかったが、案内された席では、窓から遠く素晴らしい景色を堪能することができない。レストランを見渡すと、展望が素晴らしい窓側の席が空いており、レストランスタッフに席の移動をお願いしたが、残念ながら予約席とのことで移動がかなわなかった。

席の予約ができるとは聞いていなかったのも、いぶかしい思いをしながらも、その場では不本意ながらも納得して食事を終えたが、食事が終わって帰ろうとしたときも、その窓側の席は空いたままであり、その予約客は一向に来る気配がなかった。

お客様はご立腹をされ、同じお金を払っているのに差別するのか。ここのサービスは最低だと言って、レストランスタッフと言い争いになっている。

ホテルスタッフから、この場を収めてほしいと、添乗員が呼ばれて言い争いの現場についた。

参考情報

- ・基本的に、朝食の座席の場所は、予約はすることができない。
- ・いくつかの伝統的なスイス（アルプス）のリゾートホテルでは、毎年来てくれるリピーターが優先され、窓際などグレードの高い座席はそのリピーターのために確保してある。何年もそのホテルに通うことによって、少しずつ良い座席に案内されるようになり、よりよい席に座ることが、リピーターにとってもステータスになっている。朝食は営業時間内であれば、いつ来てもよいことになっていたのも、そのリピーターのために空けてあったと推測される。

ケーススタディー5

* 顧客の体調トラブルへの対処方法（高山病）

次のスケジュールのペルーツアーにおいて、2日目のクスコのホテル滞在中、日を越えて深夜2:00頃、添乗員の部屋に60代後半のご夫婦の奥様から、主人が呼吸を苦しそうにしているのを、助けてほしいと連絡がきた。設定された状況にあわせて、添乗員の適切な行動を考えてください。

1日目： 羽田空港発 LAXにて航空機を乗り継ぐ。 【機中泊】

2日目： 日を越え深夜1時ころにリマ到着。そのまま空港で待機し、早朝の国内線でクスコへ。到着後、終日クスコの市内観光。 【クスコ泊】

3日目： 朝食後、専用車でオリヤンタイタンボ遺跡へ。昼食後、ビスタドームにてマチュピチュ遺跡の麓、マチュピチュ村へ 【マチュピチュ村】