

「トラベル・コンシェルジェ」養成

研修プログラム

2009年11月改訂

TWB トラベルワールドビジネス

1) 名称と資格

トラベル・コンシェルジェとは、旅行に関し
「企業の社員随行役の代わりが勤まるプロ：認定の専門職」の名称です。

2) 養成の背景

<背景：過去>

日本の企業（法人）は、国際化に伴い「研修・視察・招待・会議出席など」の業務目的で海外から多数のVIPを日本に招いており、その数は年々増加しています。

同時に、VIPの多くの方が業務のついでに日本国内の観光旅行を希望されますので旅行は業務の重要な一環として認識されており、各企業の社員が随行役を務めています。

しかしながら、VIPの増加に伴い社員の随行が大変になってきています。

<背景：現状>

企業は、旅行に関して欧米の企業の方式のように社員の旅行への随行を廃止し、「もしも相応しい人材がいれば有料でのアウトソーシング」を希望し始めています。

社員の代わりが勤まる人材（旅行と英語など外国語が堪能な案内役）

しかしながら、そのような人材は極めて少なく、新規養成が求められています。

3) 研修の特色

<対象者>

国家試験資格「通訳案内士」の取得者が対象です。

<特色>

旅行の一流添乗員だけが持つ能力を身に付ける事を主眼とした研修で即戦力化を目的とした研修内容です

○特色1：教室内で、「学習」と「実習」を1セットにした研修
資料による「学習」と、学習した内容を教室内で実際にやってみる「実習」とを1セットにした研修。

○特色2：教室の外で、「現場見学（体験）」を通じた実践研修
能力の自己認識と能力開発を目的とした研修で、講師が設定した個々人のテーマに合致した現場見学や体験を行う実践研修

4) 研修の概要

(1) 研修期間

原則、36 時間（約 3 ヶ月） *毎週 3 時間 x 12 週 =36 時間

(2) 教室内での研修

① 国内観光旅行の「手配力」を身に付ける (9 時間)

学習：「時刻表」で調べる

○航空便 ○鉄道（JR・私鉄）○定期観光バス ○宿泊など

実習：時刻表の活用方法を知る

【ポイント】

自分で手配する場合の方法は？ または旅行会社に依頼した方がいいか？
様々な手配方法を身につける

② 国内観光旅行の情報を活用した「プランニング力」を身につける (12 時間)

学習：日本の観光資源を知る

宿泊（都市のホテル、温泉地の旅館・ホテルなど）、
四季の見所・味覚など

実習：様々な観光資源を生かした外国人向けの旅行プランを作成

【ポイント】

日本が誇る観光資源（歴史・文化・風俗習慣・自然など）を学習
学習した情報を活用した旅行プランを作成して検証することからスタート

③ 一流添乗員のサービステクニックを身に付ける (9 時間)

学習：テクニックについて「実例」を検証

実習：「実例」に準じて個人プレゼン、講師及び研修生でその内容を検証

【ポイント】

一流添乗員だけが持つ、好感度を高めるテクニック、相手に合わせた多様な
表現テクニックを体験し、まねる事からスタート

(3) 教室の外での研修

○様々な実践研修を、教室の外で行います。

○費用を自己負担、研修費用には含まれません。

【概要】

講師が各個人と話し合い、講師が研修テーマを指定し、その研修結果を
講師がチェック、さらに指定された期間内に終了です。

(例) 外国人対象の観光バス乗車体験、空港、駅、ホテルなどの見学

5) 応募・選考方法

(1) 応募資格

1. 30歳以上50歳台位の年齢で、通訳ガイド資格を持つ方（男女を問いません）
2. 人をもてなす事が好きな方

(2) 応募と選考方法

経歴書（メール可）で応募

↓

書類選考

↓

面接選考

↓

研修生決定

(3) 研修人数

少人数です。

なお、応募多数の場合は、仕事経験などに準じたクラス分けを行います。

6) プロセス

(1) 認定までのプロセス

◇ 研修終了時、トラベル・コンシェルジェの仮認定（1年間有効）

↓

◇ 最低2回（2日以上）、研修生として実務経験

↓

◇ 認定試験（実務試験）

↓

◇ 「トラベル・コンシェルジェ」認定

証明書（写真付き）交付

↓

◇ 「トラベル・コンシェルジェ」として登録

↓

◇ 仕事の紹介

7) 認定の有効期間と更新

(1) 有効期間

「トラベル・コンシェルジェ」の認定証明書の有効期間は3年です

(2) 更新

短期の研修を修了して認定の更新が義務付けられます

詳細は、お問合せください。

トラベルコンシェルジュをご理解頂く為に

関連する参考資料をご紹介致します

(1) 参考資料：インバウンド先進国ベスト5（2004年実績）

日本は、訪日外国人の増大キャンペーン（目標 1000 万人）に取り組んでいます。

1位	フランス	/	人口約 6000 万人	/	インバウンド約 7500 万人
2位	スペイン	/	人口約 4000 万人	/	インバウンド約 5400 万人
3位	USA	/	人口約 2 億 8000 万人	/	インバウンド約 4500 万人
4位	中国	/	人口約 13 億人	/	インバウンド約 4200 万人
5位	イタリア	/	人口約 5800 万人	/	インバウンド約 3800 万人

(注) 日本の 2006 年統計で、インバウンド約 730 万人、20 番台後半のランクです。
アウトバウンド（海外への旅行）数は、2006 年統計で約 1700 万人です

(2) 参考資料：外国語を必要とする主な仕事

- 通訳・・・同時通訳、商談通訳、スポーツ・芸能通訳、警察・公安通訳など
- 翻訳・・・産業翻訳、出版翻訳、映像翻訳、メディア関連翻訳など
- その他・・・観光ガイド、ツアーコンダクター、語学学校教員、エアラインなど

(3) 英語の価値

- 英語はすでに世界の標準語（共通語）です。
- 日本でも、英語に堪能な職員・社員は珍しくなくなりました。
- 外部の人材に通訳を依頼する機会が減少しています。
 - ①複数分野の専門知識が必要となった為、日本語に通訳できる人材が少ない
 - ②情報の漏洩や流失リスクを防ぐセキュリティ上から
- 反面、有能な通訳は「企業・法人の特別社員化」の傾向にあります。

(4) 参考資料：通訳案内士（通訳・ガイド試験合格者）について

有能な通訳案内士が求められていますが、質・量ともに少ないのが現状です。

資格取得者は大勢いるのですが、なぜ人材が少ないのでしょうか？

1) 通訳案内士の役割

日本を訪れた外国人に様々な好印象を持って帰国して頂き、さらに家族、友人など多くの人々に日本のすばらしさを宣伝してもらう事で、知日派・親日派を増やす「民間レベルの外交官の仕事」が役割であると言われてしています。

2) 通訳ガイド試験

通訳ガイド試験は、語学に関する唯一の国家試験であり「語学能力検定試験」です。
最近 10 年間の英語の合格者数は、約 2,500 名（2005 年度合格率約 10%）

(5) 参考資料：コンシェルジェについて

1) 由来

ヨーロッパで生まれた職種で、一流ホテルの滞在客の観光手配などのあらゆる要望に応える事を業務とする専門職で、世界中のホテルマンの憧れの職種の一つです。

2) 資格

特別な資格は不要ですが、堪能な外国語と幅広い知識をベースに、ホスピタリティと表現力のテクニックを身につけた「豊かな人間性」が必須条件とされています。コンシェルジェの国際組織「レ・クレドール」は世界的な権威を持っており、総人数約 4000 名、日本でのメンバーは約 10 数名とされています。

(6) 参考資料：添乗員について

主な観光先進国と日本の旅行業界に、

「添乗員によって旅行が違う」の格言があります。

1) 添乗員の業務

基本業務は、契約した旅行サービスを確実に円滑に実施する為に、必要な業務を行なう事となっていますが、旅行は「生き物」であります。

不測の事態で、予定変更を・・・は珍しい事ではありません。

しかしながら、予定変更がお客様にとって不幸である！とはいいい切れません。

例えば、「今回のお客様はついてないな～」と思っていたら、逆に

「忘れられない思い出になったよ」と大変喜ばれた事例も珍しくありません。

2) 添乗員の資格

添乗員の資格には、次の2種類があります

○1つは、「旅行業務取扱管理者」で旅行業では唯一の国家試験資格です。

資格には、海外・国内旅行の両方に添乗が可能な総合旅行業務取扱管理者と国内旅行だけ添乗が可能な国内旅行業務取扱管理者の2つがあります。

○もう1つは、国土交通大臣認定の資格で「旅程管理主任者」です。

この資格を得る方法は、国土交通大臣の認定資格を持つ旅行会社や添乗員派遣会社に応募し、「臨時社員・特別社員」などの資格で臨時雇用契約を結び、

2日～5日間の短期講習を受ける事により、添乗員資格を得られる仕組みです。

しかしこの認定資格により、添乗員が大量に生み出された為、添乗サービスの質の低下をも同時に生み出した原因とも言われています。

【資料作成】

TWB トラベルワールドビジネス

<http://www.gem.hi-ho.ne.jp/twb-takei/>

E-mail: twb-takei@gem.hi-ho.ne.jp

トラベル・コンシェルジュを目指す皆様へ

トラベルコンシェルジュ

認定第1号 鈴木貴士

あまり聞き慣れない言葉「トラベル・コンシェルジュ」が、
これからの旅行業界で重要なファクターになると思います。

トラベル・コンシェルジュとは、一言で言えば「通訳ガイド+添乗員」です。
バスの中や観光現場でお客様を楽しませる通訳ガイド業務と、ホテル・観光施設
・各種交通機関等との連絡確認を行い、旅行スケジュールを確実にそして円滑に
進める添乗業務の両方を兼ね備えたプロフェッショナル（新しい専門職）です。

そこで大切になるのが知識と経験です。英語力は大前提で、その上に通訳案内業法
や旅行業法に始まって、観光地・風俗習慣・ファッション・政治経済・国際情勢
・宗教・世界地理などの知識と情報を学ばなければなりません。

しかし、頭でっかちはいけません。

やはり実践の中で経験を積むことで初めて、学校で得た知識や情報が生かされます。

本プログラムの教室内外での研修は、

トラベル・コンシェルジュを目指す人にとって理想的な学びの場となるでしょう。

トラベル・コンシェルジュは、専門性の高い職業ですが、それだけにやり甲斐と
達成感のある仕事です。全ての旅行日程を終え、成田空港でお客様とお別れ
する時の彼らの笑顔と感謝の言葉。これで全ての苦勞が報われます。

みなさんにもこの喜びを味わってもらいたいと思います。

本プログラムは決して生易しいものではないですが、どうか最後まで喰い付いて
プロフェッショナルになって下さい。

あなたならできます。

大好きな英語と旅行で日本の魅力を紹介する民間外交官はあなたなのです。