高校生のための仕事図鑑

No.22　添乗員

**ヒアリングシート**

＜使い方＞

インタビュー動画を視聴して、シートの**（　　　　）**内に入る言葉を書いてください。聞き取れなかったときは、繰り返し聞いてください。

**Q１　1日の仕事の流れを教えてください。**

添乗に出ている時は、朝早くお客様より前に空港に到着してチケットのチェックインだったり、場所の動線確認だったりを行います。

お客様と合流すると、空港での流れをご案内し飛行機に搭乗します。現地に到着したら  
現地の（　　　　　　）さんと合流して、打ち合わせをしながらお客様をご案内し、  
ホテルに着いて1日が終了します。

添乗に出ていない社内業務の場合は、午前中は基本的に（　　　　　　　　　　　　）で来ている依頼に対しての返信業務を行っています。午後はツアーの宿の手配やバスの確認、施設や観光のチケットの手配や予約などを行います。企画しているツアーの（　　　　　　　　　）などの作成なども行って1日の業務終了という流れになります。

**Ｑ2　この仕事に着くためにはどんな免許や資格が必要でしょうか。**

旅行会社に就職するために必ず必要というわけではないですが、基本的に就職する時に  
持っているのが（　　　　　　　　　）管理者という資格です。これは国内と海外に  
分かれており、旅行に関する約款（やっかん）や法律、地理、海外だと英語、国内だと電車のルールなどが出題される国家資格です。

添乗員になるために必要な資格は（　　　　　　　　）主任者です。これも海外と  
国内があります。この資格を持っていないと添乗員としてお客様を誘導できないので  
旅行会社に就職してから取る方もいます。

**Ｑ3　一通りの仕事ができるためのステップを教えてください。**

どの業界にも通用することかもしれませんが、どんな小さなことでも必ず（　　　　　）を取ることです。メモ帳を常に持ち歩いて、後からすぐ見返せるような状態にしておくのが1番大事かなと思います。また、入社して間もない頃は右も左も分からない状態なので、  
少しでも分からないことがあったら上司や同僚に聞くことも大切だと思います。

**Ｑ4　添乗の仕事に向いている人はどんな人でしょうか。**

添乗員に向いている人は、明るさとか声の大きさももちろんですが、（　　　　　）の管理と（　　　　　）の管理が1番の仕事ですので、普段から時間の管理ができる人は  
向いていると思います。

**Ｑ5　実際にこの仕事についてみてイメージしていた仕事と違ったところはありますか？**

私が元々イメージしていた業務は海外や国内の添乗に行くというイメージでしたが意外と添乗業務は少なく社内の業務が多かったです。

中の業務をこしていくうちに、手配をしたお客様から顔を合わせたことはなくても電話  
などでありがとういうお声をいただいたり、私が手配した旅行の添乗員が会社に戻ってきて、時間配分がとても良かったよと声をかけてもらったりすると、添乗業務も楽しいけれど社内業務もやりがいを感じるいい仕事だなと思っています。

**Ｑ6　仕事をしていく上で心がけていることは何でしょうか。**

お客様の（　　　　）の声を聞くことを心がけております。お客様とただ会話するだけでなく、会話の背景にある（　　　　）をくみ取るようにしています。最近あった例では、お客様が前行った宿の部屋はちょっと狭かったんだよねっていうお話をお伺いしたので、  
お客様からの要望はなかったのですが今回宿泊されるホテルに広めの部屋のリクエストをしておいたところ、お客様から今回のホテルはよかったよと喜んでいただけました。

**Ｑ７この仕事をしていて辛かったこと、難しかったこと、失敗したことなどがあれば教えてください。**

添乗に行った際にお客様から呼び止められて、「声がもう少し大きくないと僕たちには  
聞こえないよ」、「現地の情報もガイドさんに任せきりじゃなくてあなたももう少し知って  
おかないと案内できないんじゃない？」というお言葉を頂いたことがありました。

その言葉を聞いて私ははっと気づかされまして、その後は声の大きさを十分意識するようにして、添乗の事前情報収集を今までよりしっかりやるようにしました。あの時あの言葉を言ってもらえてよかったと思っております。

**Ｑ8　この仕事に就こうとしている人へのアドバイスをお願いします。**

是非いろんなコミュニティやいろんなイベントに参加して、様々な（　　　　　）の色々な人々と交流を増やして欲しいと思います。この仕事はコミュニケーション能力がとっても必要になるのと、様々な（　　　　　　　）を受け入れる柔軟性がとても必要に  
なってくるので、今のうちに多くの人と関わって様々な世界を見て学んでおくと、就職した後も楽しく仕事ができると思います。

**Ｑ9　学生と社会人の違いは何でしょうか。**

大きく言うと2つあると思っています。1つは（　　　　　　）の大きさの違いだと  
思います。学生の頃は親や先生などが面倒を見てくれていましたが、会社に就職してからは自分の責任が以前よりも大きくなり、真剣に向き合っていく業務が増えました。

もう1つは、（　　　　　　）の量だと思います。会社に就職すると自分に任される  
仕事や自分にしかできない業務がどんどん量が増えてきます。スケジュール管理も大変に  
なってきますが、それでもこなすことができているので仕事が楽しく感じています。

ヒアリングシート【解答】

**Q１　1日の仕事の流れを教えてください。**

添乗に出ている時は、朝早くお客様より前に空港に到着してチケットのチェックインだったり、場所の動線確認だったりを行います。

お客様と合流すると、空港での流れをご案内し飛行機に搭乗します。現地に到着したら現地の（**ガイド**）さんと合流して、打ち合わせをしながらお客様をご案内し、ホテルに着いて1日が終了します。

添乗に出ていない社内業務の場合は、午前中は基本的に（**メールやファックス**）で来ている依頼に対しての返信業務を行っています。午後はツアーの宿の手配やバスの確認、施設や観光のチケットの手配や予約などを行います。企画しているツアーの（**パンフレット**）などの作成なども行って1日の業務終了という流れになります。

**Ｑ2　この仕事に着くためにはどんな免許や資格が必要でしょうか。**

旅行会社に就職するために必ず必要というわけではないですが、基本的に就職する時に持っているのが（**旅行業務取扱**）管理者という資格です。これは国内と海外に分かれており、旅行に関する約款（やっかん）や法律、地理、海外だと英語、国内だと電車のルールなどが出題される国家資格です。

添乗員になるために必要な資格は（**旅程管理**）主任者です。これも海外と国内があります。この資格を持っていないと添乗員として  
お客様を誘導できないので旅行会社に就職してから取る方もいます。

**Ｑ3　一通りの仕事ができるためのステップを教えてください。**

どの業界にも通用することかもしれませんが、どんな小さなことでも必ず（**メモ**）を取ることです。メモ帳を常に持ち歩いて、後からすぐ見返せるような状態にしておくのが1番大事かなと思います。また、入社して間もない頃は右も左も分からない状態なので、  
少しでも分からないことがあったら上司や同僚に聞くことも大切だと思います。

**Ｑ4　添乗の仕事に向いている人はどんな人でしょうか。**

添乗員に向いている人は、明るさとか声の大きさももちろんですが、（**時間**）の管理と（**安全**）の管理が1番の仕事ですので、普段から時間の管理ができる人は向いていると思います。

**Ｑ5　実際にこの仕事についてみてイメージしていた仕事と違ったところはありますか？**

私が元々イメージしていた業務は海外や国内の添乗に行くというイメージでしたが意外と添乗業務は少なく社内の業務が多かったです。

中の業務をこしていくうちに、手配をしたお客様から顔を合わせたことはなくても電話などでありがとういうお声をいただいたり、  
私が手配した旅行の添乗員が会社に戻ってきて、時間配分がとても良かったよと声をかけてもらったりすると、添乗業務も楽しいけれど社内業務もやりがいを感じるいい仕事だなと思っています。

**Ｑ6　仕事をしていく上で心がけていることは何でしょうか。**

お客様の（**本当**）の声を聞くことを心がけております。お客様とただ会話するだけでなく、会話の背景にある（**思い**）をくみ取るようにしています。最近あった例では、お客様が前行った宿の部屋はちょっと狭かったんだよねっていうお話をお伺いしたので、お客様からの要望はなかったのですが今回宿泊されるホテルに広めの部屋のリクエストをしておいたところ、お客様から今回のホテルはよかったよと喜んでいただけました。

**Ｑ７この仕事をしていて辛かったこと、難しかったこと、失敗したことなどがあれば教えてください。**

添乗に行った際にお客様から呼び止められて、「声がもう少し大きくないと僕たちには聞こえないよ」、「現地の情報もガイドさんに  
任せきりじゃなくてあなたももう少し知っておかないと案内できないんじゃない？」というお言葉を頂いたことがありました。

その言葉を聞いて私ははっと気づかされまして、その後は声の大きさを十分意識するようにして、添乗の事前情報収集を今までより  
しっかりやるようにしました。あの時あの言葉を言ってもらえてよかったと思っております。

**Ｑ8　この仕事に就こうとしている人へのアドバイスをお願いします。**

是非いろんなコミュニティやいろんなイベントに参加して、様々な（**世代**）の色々な人々と交流を増やして欲しいと思います。

この仕事はコミュニケーション能力がとっても必要になるのと、様々な（**価値観**）を受け入れる柔軟性がとても必要になってくるので、今のうちに多くの人と関わって様々な世界を見て学んでおくと、就職した後も楽しく仕事ができると思います。

**Ｑ9　学生と社会人の違いは何でしょうか。**

大きく言うと2つあると思っています。1つは（**責任感**）の大きさの違いだと思います。学生の頃は親や先生などが面倒を見てくれていましたが、会社に就職してからは自分の責任が以前よりも大きくなり、真剣に向き合っていく業務が増えました。

もう1つは、（**タスク**）の量だと思います。会社に就職すると自分に任される仕事や自分にしかできない業務がどんどん量が増えて  
きます。スケジュール管理も大変になってきますが、それでもこなすことができているので仕事が楽しく感じています。