

▶ 添乗サービス業

高齢者雇用推進ガイドライン

～高齢化するベテラン添乗員の戦力化に向けて～

社団法人日本添乗サービス協会

添乗サービス業高齢者雇用推進委員会



>>目次

- I. ベテラン添乗員の高齢化に対する認識と活用のための着眼点
- II. 高齢化するベテラン添乗員の戦力化に向けて
- III. キャリアチェンジ組シルバー添乗員も戦力になる
いきいきシルバー添乗員の個人事例

当ガイドラインは、添乗サービス業に携わる派遣会社、旅行会社、お客様、そして添乗員自身の4面からベテラン添乗員の強み、弱みを洗い出し、それらを受けて戦力化していくために考えられる方策について解説しています。また、55歳前後で他業界から添乗員として転職してきた方の事例も掲載しており、幅広くご活用いただけます。

I. ベテラン添乗員の高齢化に対する認識と活用のための着眼点

①派遣会社の認識

添乗員の高齢化は着実に進んでいます。添乗員派遣業としての歴史は浅く、高齢化するベテラン添乗員の今後の活用については、これからが本番となる課題です。

高齢化したベテラン添乗員の活用に関する派遣会社の認識を整理すると、次のようなキーワードが浮かんできます。

年齢に関係なく活用したいベテラン添乗員は、**経験とスキル**があり、旅行会社やお客様の**評価も高く、体力、気力、やる気**が伴っている人材。一方、いくらベテラン添乗員であっても、**健康上の不安**があったり、回りの意見に耳を傾けないような**頑固さ**や、**自分流のスタイルに固執**したりしてしまうようでは、派遣会社として活用することは控えたい。

②旅行会社の認識

派遣会社にとってのお客様である旅行会社の意見は、

強み

- 旅行会社にとって、添乗実績のあるベテラン添乗員の存在は大きい。企画して1本目のツアーでも、ベテラン添乗員は何とか収めてきてくれる
- ベテラン添乗員の知見と旅程管理能力は、旅行会社にとって大きな財産。これは、いくらアンケート評価が高くてハツラツとした若年者であっても、決してかなわない
- 添乗先での数々のトラブルをぐり抜けてきた「たくましさ」と「経験」は、旅行会社にとってとても貴重

弱み

- ベテラン添乗員の中には、『お客様に寄り添う』という意識が低い人も多い
- 実績や経験が邪魔をして、自分のやり方に固執するベテランは困る
- 旅行会社の担当者は、ベテラン添乗員よりも年下になる。年齢差だけで扱いにくいと感じがちの中で、お客様の变化や旅行会社の要望を、かみ砕いて理解できるベテラン添乗員は、決して多くはない

このように、旅行会社はベテラン添乗員に対して、経験に裏打ちされた知見や旅程管理能力、問題解決力に関しては、高い評価をしていることが分かります。一方で、「お客様に寄り添う気持ちの薄れ」「素直さ、柔軟性の欠如」「自分流への固執」というマイナス面にも目を向けており、これがベテラン添乗員の使いにくさにもなっているようです。

③お客様の認識

国内外を問わずお客様に対しても、インタビューを重ねてきました。調査の結果から考えられるお客様が理想とする添乗員は、次のような姿なのではないでしょうか。

「心配りが出来て仕事に一生懸命。見た目を含めた立ち居振る舞いに不快感がなく、知識が豊富で頼りになる人」

お客様が理想とするこうした添乗員像を念頭において、高齢の添乗員に対するお客様の認識をみてみましょう。

お客様は、一様に「心身ともに健康で、ハツラツとしていれば、添乗員の年齢は関係ない」という意見を持っていました。また、高齢の添乗員が同行すると、次のような期待感を抱くという声が、多数ありました。

「知識の豊富さが期待できるので、得した気分が味わえる」「自分たちと年齢が近いので、私たちの体力や気持ちが理解できる」

一方で、注意が必要なのは「ベテラン添乗員の業務の進め方や態度、立ち居振る舞いに、不快感を覚えることがある」という声が多く出たという点です。

添乗経験の「豊富さ」と「慣れ」は、諸刃の剣ともいえます。一般的に、お客様はサービス提供者の仕事ぶりをよく観察しているといわれますが、添乗員についても例外ではありません。この点を取り除く取り組みは、高齢化するベテラン添乗員の雇用推進を図る上での、一つの着眼点になるでしょう。

④戦力化に向けた着眼点

高齢化するベテラン添乗員の雇用促進を図るためには、ベテラン添乗員の活用阻害要因をいかに取り除いていくかがポイントになりそうです。

活用促進要因

- 豊富な経験と知見
- 高度な旅程管理能力
- 突発的なトラブルに対する高い対応力

活用阻害要因

- 健康面の不安
- 回りの意見や指摘に耳を傾けない頑固さ
- 自分の添乗スタイルへの固執、柔軟性の欠如
- お客様に寄り添おうとする気持ちの薄れ
- 横柄な態度や、慣れで流すような仕事ぶり

II. 高齢化するベテラン添乗員の戦力化に向けて

高齢化するベテラン添乗員の戦力化に向けたポイントについて、6つのセッションごとに整理していきます。各セッションでチェックポイントがあり、それぞれのテーマに沿って確認ができるようになっています。

- Session 1 : 高齢化するベテラン添乗員活用に関する派遣会社としての方針の明示
- Session 2 : 添乗スタイルや仕事ぶりの定期点検を通じた添乗のあり方の見直し
- Session 3 : 高齢に向かうベテラン添乗員に対する節目ごとの面談の実施
- Session 4 : 高齢化したベテラン添乗員の活躍の場を広げるための機会作り
- Session 5 : 健康・体力の維持、管理に向けたサポート
- Session 6 : 適切な評価やランク付けを目指した制度、システム作りの検討

Check !

セッションごとに確認すべき事項を詳細に説明した後、人事担当者が直面しているケースに合わせて確認できるようなチェックポイントのリストを用いて効果的に見直しをすることができます。

では、面談を効果的に進めるための留意点について、確認しておきましょう。

- ① 50歳、55歳、59歳など、年齢の節目ごとの面談を計画する
- ② 本人に、面談の目的を分かりやすく伝える
- ③ 面談用のシナリオシートを作成するなど、事前準備をしっかりと行う
- ④ 「キャリアビジョン確認シート（22ページ）」等に、ポイントを記録しておく
- ⑤ 最後に重要なポイントについて、双方で確認する

Session 3のチェックポイントを、改めて確認しましょう。

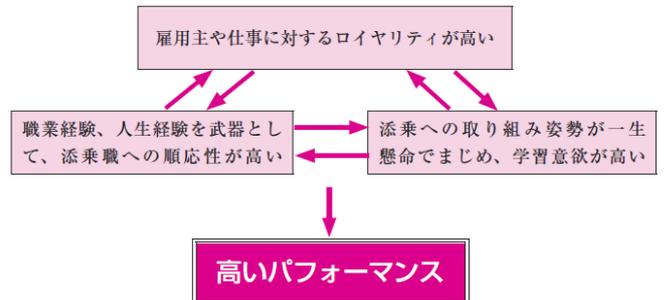
チェックポイント

<input type="checkbox"/>	年齢の節目（50歳、55歳、59歳など）ごとに面談を計画する
<input type="checkbox"/>	自社として、高齢化したベテラン添乗員の活用方針を明確にしておく
<input type="checkbox"/>	旅行会社やお客様が認識する「ベテラン添乗員の活用阻害要因（11ページ）」について、十分な説明をする
<input type="checkbox"/>	「自己の仕事振りチェックリスト」などを活用し、日頃の言動について振り返らせ、派遣元として必要なことは、ハッキリとフィードバックする
<input type="checkbox"/>	今後の仕事の仕方やキャリアビジョンについて、十分に把握する

III. キャリアチェンジ組シルバー添乗員も戦力

①キャリアチェンジ組シルバー添乗員を活用するメリット

活躍するシルバー添乗員には、大きく3つの特長（強み）が互いに相乗することで、旅行会社や派遣会社が評価するような「優秀でお客様からの評価も高い」というパフォーマンスを導いているものと思われます。



なお、本編の最後に「いきいきシルバー添乗員の個人事例」を掲載しています。

②シルバー添乗員の戦力化のための着眼点

シルバー添乗員の採用活動にあたっては、「柔軟性」「新しい環境への適応力」が十分に備わっているのかを、慎重に見極める必要があります。その際、添乗サービス業の特徴や、求められるサービスの品質レベルを十分に理解させることも重要です。ここをしっかりと説明しておかないと、「まあ、できるだろう」という甘い気持ちで、添乗員になってしまう危険性があるからです。

また、多くのシルバー添乗員は、収入だけのためではなく、第二の人生としてのやりがいや充実感を、添乗員という仕事を通じて、より多く求める傾向が高いことから、そうしたことを実感してもらうためには、交流会や勉強会、食事会等のイベントを設けたり、添乗員同士が情報交換ができるような環境を整えたりすることが重要です。