

添乗員にとって最も大切な資質とは？

近藤 節夫

格安航空券の広範な流通と若者の海外志向ブームの影響で添乗員が同行しない小グループ旅行が幅を利かせている一方で、シルバー層を狙った高価格で高品質のパッケージ商品の売れ行きも回復基調にあるとのニュースは、一業界人として同慶に堪えない。

高価格を標榜する商品は、押並べて「添乗員同行」を謳っているが、添乗員の有無や、添乗員の能力や資質が、旅行自体の価値と質を大きく左右することを考えれば当然であると思う。だからこそ今日まで全旅行業界が国を含め、挙げて添乗員のレベルの向上に努力してきたことは周知のとおりである。

さて、卑近な例で恐縮であるが私の過去におけるひとつの添乗経験と最近ツアーに参加した体験から気になった添乗員の資質についてひとつだけ大切なことを申し上げたい。

かつて添乗員としてヨーロッパのある都市でベテランらしき添乗員が引率する日本人団体と家庭的なホテルに同宿したことがあった。移動日が早朝出発のため朝食の準備が間に合わないことをその前夜になって知り、ホテル側と真剣な交渉の末、オーナーの温かい配慮により漸くキッチンスタッフの早朝出勤に必要なタクシー代を私たちが負担するという約束で早い朝食を手配してくれることになった。ところが、翌朝レストランに行ってみると驚いたことに件の日本人団体が私たちの朝食を食べ終えようとしているのではないか。私は、その時その団体の添乗員に用意された朝食は、私たちが支払ったタクシー代により私たちのために準備してもらったものであると説明し、結果的に残り物を食べるはめになった私たちは、せめてタクシー代を折半してくれるよう頼んでみたが全く取り合ってくれなかった。彼の論理と主張は、朝食はホテル宿泊の契約条件であり、余分に支払う必要は全くないと添乗員はにべもなかった。その添乗員はそのまま団体とともに慌しく出発してしまっただが、彼の主張するように契約上はその通りだとしても、自分の立場ばかり主張して私たちの朝食にいたるまでの舞台裏の交渉経緯を一顧だにしない思いあがったベテラン風添乗員の傲慢な説明に瞬間憤りを憶えるとともに情けない気持ちにとらわれたことがあった。

さて、今年の夏旅行業界のある海外研修旅行に初めて参加してみた。30名を超える大勢の若い業界人が参加したにも拘わらず、主催者側は参加者全員がプロと見てか、旅行の運営、アドバイス一切を現地ガイドに任せきりだった。3日ほど経過してからガイドへのチップが気になり、ガイドに単刀直入に聞いてみた。当てにするわけではないが参加者からもらえるだろうかと不安気に尋ねるので、年配の私ともう一人の同調者がガイドと参加者とのパイプ役を務めることになり、全員からチップについて一切を委任された。

全参加者が職業柄チップの習慣を充分承知していながら中には非協力的な人、暗に不満を表す人、一旦は同意しながら後になって金額に不満を洩らす人、その他にも買い物にガ

イドを一人占めする人、ガイドに自分の荷物を持たせて平気な人、時間を守れない人等々十人十色の参加者と話をまとめる過程で、普段添乗経験の豊富さを吹聴してはいても参加者の中には所詮本質的には添乗員以前にサービス業である旅行業界人としての心がまえが未熟であったり、添乗員としての資質に欠けると悟らせられる行動が数多く見られた。寂しいことだがこんなところにも現今の添乗員気質の一端を垣間見た思いがした。

ひとくちに言えば、添乗員にとって最も大切なことは「ツアー運営に協力してくれる人へ感謝の気持ちを抱き、誠実にその人たちの気持ちを汲んであげる」ことだという原点をいつも忘れないことである。決して目の前にいる旅行代金を支払ってくれたお客だけがツアーを支えているのではないということに考えが及ばないようでは、添乗員としてのセンスに問題があると受け取られても已むを得まい。

その点で前者の場合、幸いタナボタにより自分は早い朝食にありつけたが犠牲になった他のツアーの添乗員とお客に、また後者ではツアー運営に全力を傾注している現地のガイド、ドライバー等の協力者に対して端無くも配慮に欠ける実態を見せつけられると、改めて添乗員にとっては身につけた知識や、豊富な添乗経験なんかよりもっと根源的に大切なことがあるということを添乗員教育の機会に強く認識させるよう指導する必要があると痛感した。

添乗員に求められるのは「人を思いやる気持ち」が第一であるということを改めて頭の中に叩き込んで欲しい。