

派遣添乗員の評価に関する統一見解

サービス連合では、添乗を通じて旅行会社とともに旅行商品の価値を高める重要な役割を担う派遣添乗員について業界の発展には必要不可欠な存在と認識し、処遇改善についてこれまで議論を行ってきました。労働条件や労働環境の改善には派遣元会社のみでは解決できない課題もあり、旅行業界全体の課題と捉え、昨年6月、派遣添乗員の日当底上げと長時間労働や本来業務に限定することを優先的に取り組むため「派遣添乗員の処遇改善に関する統一対応」を確認し改善要請を行ってきました。

今年度は、派遣添乗員の加盟組合より改善要請の声が大きかったお客様アンケートについて課題の整理を行ってきました。集約方法やアンケートに偏重した評価・心ない記述などに多くの添乗員が不満を抱えており、魅力ある職業として人材を確保・育成していくためには早急に取り組むべき課題であるとの結論に至り、統一見解としてとりまとめました。

統一見解

お客様アンケートについては、旅行会社にとって参加されたお客様の声をお聞きする重要な手段であり、実施の有無について異議はありません。

しかしながら、添乗員の本来業務は旅程管理であることから、添乗員に旅行中の回収を義務付けることについては改善を要請いたします。

また、お客様アンケートにおける添乗員の設問項目については旅程管理に関する項目に限定されるべきであり、かつ一部の記述に偏ることなく参加者全体の傾向値で評価されるべきであると考えます。

しかしながら、一部でも不満足とされる記述があれば、十分な調査が行われないうちにアンケートの記述に偏重した判断や評価が行われた事例が報告されているのが実態です。派遣添乗員にとって旅行会社の評価は、派遣料金に密接に関わる問題であることから、本人に十分な弁明の機会も与えられない状況については、至急改善を要請いたします。併せて、旅行会社が派遣添乗員別に派遣料金を定めることは、労働者派遣法にも抵触する可能性もありますので、誤認のないように慎重な取り扱いが必要であると考えます。

加えて、添乗員に対する心ない記述が派遣添乗員を傷つけている事例もあることを旅行業界全体が承知することは極めて重要であると同時に、心ない記述にのっとった指導などがされているならば、速やかに改善すべき課題であると考えます。

本統一見解については、旅行業界の健全な発展を目的に、派遣添乗員の労働組合と旅行会社の労働組合が課題を共有して取りまとめられたものであり、是非とも進展がはかれるよう重ねて要請いたします。

アンケートの配布・集約業務は、原則従事させないよう派遣先企業と協議すること。

アンケートの添乗員項目について、旅程管理業務に関しての設問項目に限定するよう改めることや、添乗員に対する記述項目に関しては削除するよう派遣先企業に要請すること。

不満足やクレームの記述があった場合は事実調査を行い、派遣添乗員にも十分な説明の機会を与え、他のアンケート結果および経験なども考慮し、公正な判断を行うこと。

派遣添乗員の評価基準と、評価と日当が公平・公正なものとなるよう労使で協議すること。

派遣添乗員のスキルアップのための教育・訓練制度について充実させること。