

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— 旅行業 —

---

---

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

## 1. 旅行業の概要

### (1) 概要

旅行業とは、交通機関や宿泊施設等の事業者と旅行者を仲介し、旅行を計画している人を支援するサービスを提供する業種です。具体的には、交通機関の乗車券の代理販売、宿泊施設の予約斡旋、各種旅行の主催及び手配等が主な内容となります。

### (2) 市場動向

旅行市場規模は、社団法人日本旅行業協会が2006年2月に発表した「旅行業を取り巻く環境と旅行業経営分析」によると、2005年の国内、海外旅行をあわせた旅行総消費額として、前年度比2.1%増の16兆3,400億円となっています。このうち、旅行業者の取扱額としては、約7.4兆円です。

旅行業の市場規模の概況としては、国内旅行・海外旅行共に、成熟段階に達しており、安定的な市場であるといえるでしょう。国内旅行は、万博閉幕後も韓国・台湾のビザ免除の継続などの影響もあって、緩やかな上昇を見せており、今後の市場の伸びに期待できます。他方、海外旅行は、暴動やテロ等の影響を受けやすく、市場動向の予測は難しいです。

一方、旅行業の労働市場規模は、平成16年度事業所・企業統計調査によると、13年度比9.1%減の10万9,698人となっています。旅行業の労働市場規模の概況としては、これまでと同程度の労働力の確保が行われることが想定されます。

旅行業界全体としてみると、若年層を中心に量的な人材不足がみられ、また、団塊世代の大量退職に伴う質的な人材不足も懸念されているということです<sup>1</sup>。

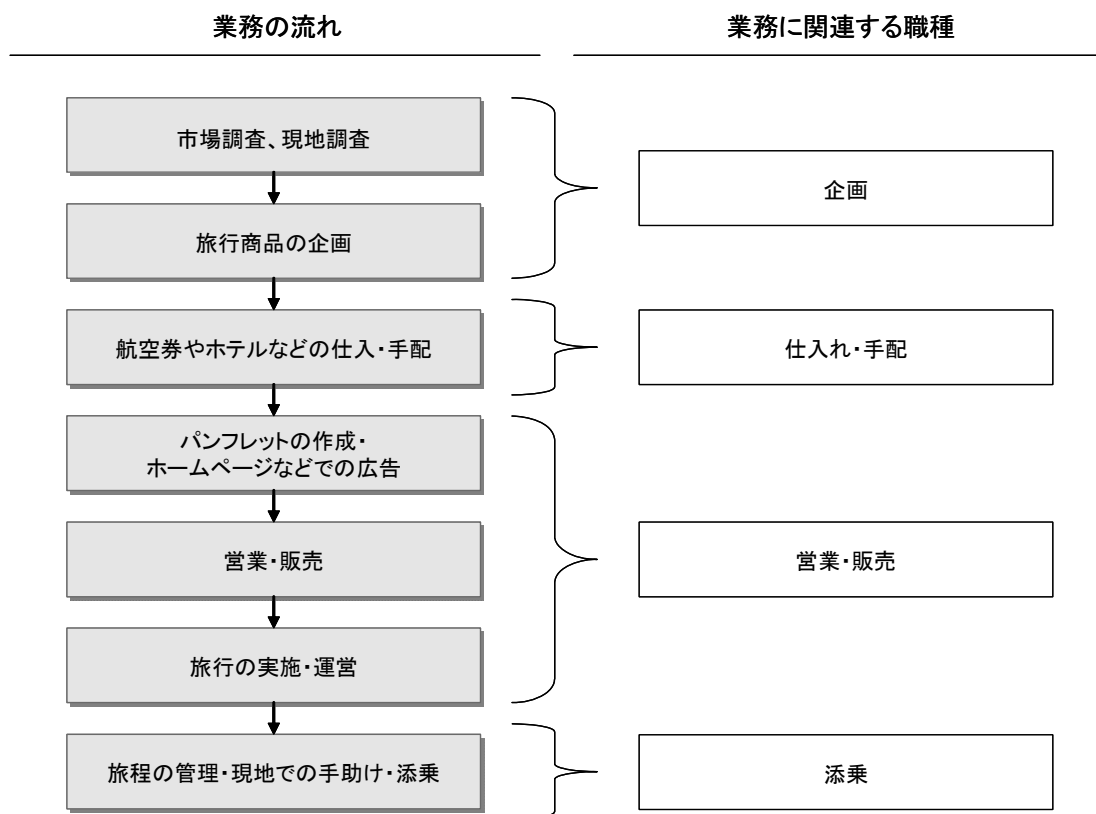
---

<sup>1</sup> 社団法人日本旅行業協会 「旅行業を取り巻く環境と旅行業経営分析」より

### (3) 旅行業に関連する業務の流れと職種

旅行業では、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。

具体的には、消費者のニーズや旅行先の状況についての調査をし、旅行商品の企画を提案し、必要な交通機関や宿泊先を仕入れ、それらの商品を販売、催行します。また、ツアーに添乗・同行することもあります。したがって、旅行業に関連する主な職種は、「企画」「仕入れ、手配」「販売、営業」「添乗」があります。



#### 【参考：労働省編職業分類】

「企画」	252	企画・調査事務員
「仕入れ・手配」	327	商品仕入・販売外交員
「営業・販売」	327	商品仕入・販売外交員
「添乗」	391	添乗員、観光案内人

## 2. 職種「企画」

### (1) 労働市場の概況

職種「企画」における雇用形態としては、新入社員の配属はあまりなく、経験を積んだ正社員を内部異動で配置することが一般的です。また、企画業務経験者を派遣社員として採用するケースもあります。また、年齢構成としては、ある程度経験をつんだ30代以上が中心で、男女構成としては、男女の割合はおおよそ半々となっています。賃金については、大学新卒では約20万円、30代では30～35万円、マネージャークラスになると45～50万円くらいというのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間は、9:00～18:00の8時間勤務が基本ですが、一般的に残業は多いといわれています。

### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「企画」における職務内容は、一言で言うと、消費者に受け入れられる商品をつくり出すことです。具体的には、マーケティング、商品企画、広報、販売促進を行います。

職種「企画」において、入職から3年未満は、初級と位置づけられ、職務の遂行に上司のサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、マーケティング、広報、販売促進を上司や先輩のサポートつきで担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客の要望を分析、把握できること、パンフレットの制作ができること、販売促進のキャンペーンなどの実行ができることと考えられています。

次に、職務経験が3年以上になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、上記の職務内容を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、現地情報から観光的価値を掘り出すことができること、旅行の企画・商品化を行うことができること、広告計画、販売促進計画を策定できることと考えられています。

そして、職務経験が15年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、企画の職務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、市場を予測し開拓できること、利益があがるような旅行の企画ができること、広告計画、販売促進計画の費用対効果を検証し、改善できることと考えられています。

### (3) 人材要件

職種「企画」において求められる人材像としては、流行やトレンドをいち早く捉えることができる感性、新しいことに挑戦したり、新需要の創造に向けた仕掛けを考えたりする創造性とチャレンジ精神、根気強さなどが必要とされるため、そのような性格や属性を持った人材といえるでしょう。

また、「企画」には、業務知識や歴史・地理・芸術など幅広い知識に加え、マーケット情報や顧客情報を収集・管理し、顧客ニーズを分析・把握・予測する能力、顧客ニーズを開拓するような魅力的な商品を開発する能力、様々な手段により商品の魅力を顧客へ伝え購入意欲を高めるプレゼンテーション能力などが求められます。

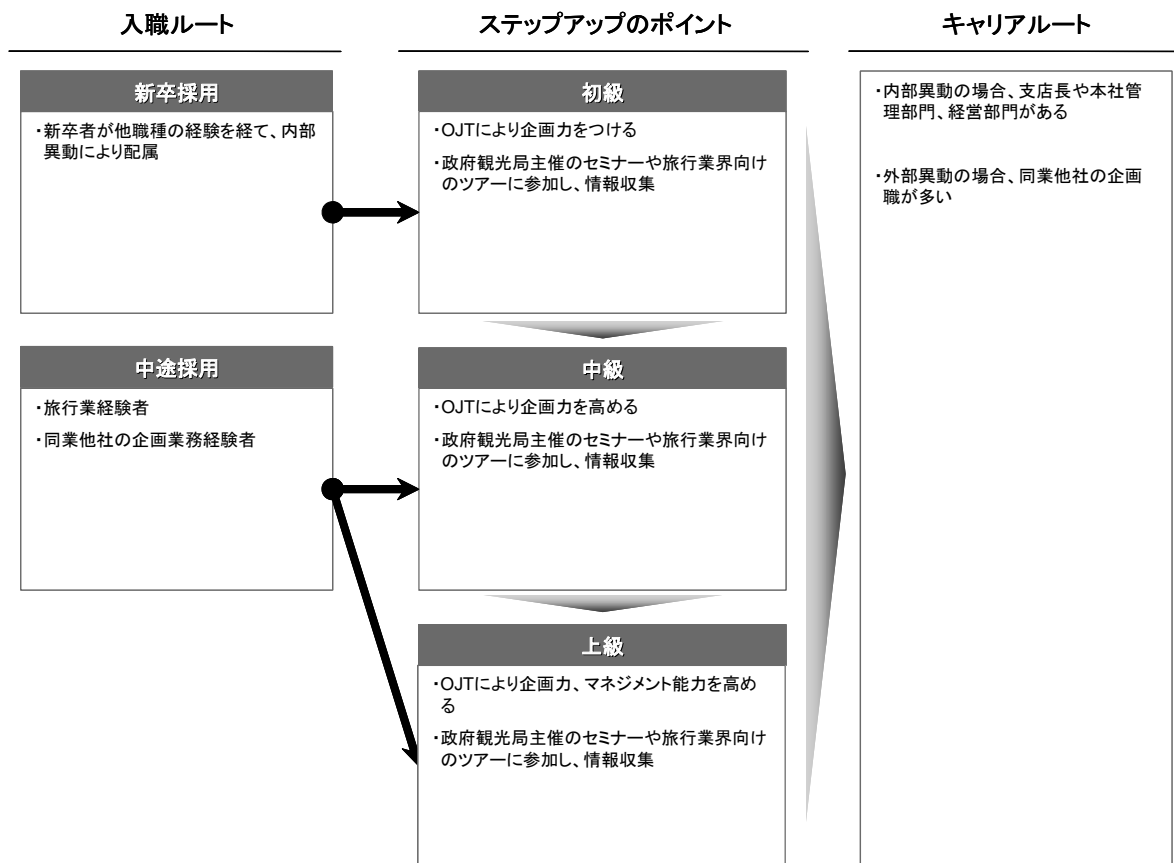
この職種に転職する場合、旅行業界での経験が重要です。異業種からの転職のケースはほとんど見られません。

#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「企画」の入職ルートは、新卒社員が添乗や営業、販売などの現場経験を経て、内部異動で企画職に就くことが多いです。また、中途採用の場合は、旅行業界の経験のある同業種からの転職がほとんどです。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、支店長や本社管理部門などの管理職へ配属されたり、経営に携わったりするケースも少なくありません。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、政府観光局主催のセミナーや、旅行業界向けのツアーなどに積極的に参加し、企画に役立つ様々な情報を収集しておくことが望ましいと考えられています。



#### (5) 人材の過不足状況

職種「企画」における労働市場の人材の過不足状況感としては、もともと少人数で行う性質の業務のため、すべてのレベルにおいて不足感はありません。しかし、新たな需要を生み出すことができる中級レベル、コスト感覚に優れ、企画力のある上級レベルの人材についてはやや不足感を感じています。

### 3. 職種「仕入れ、手配」

#### (1) 労働市場の概況

職種「仕入れ、手配」における雇用形態としては、新入社員が直接配属されることは稀で、経験を積んだ正社員を内部異動で配置することが一般的です。旅行業での経験と人脈のある人材を中途採用することもあります。また、年齢構成としては、ある程度経験を積んだ 30 代以上が中心です。さらに、男女構成としては、男女の割合がおよそ半々となっています。賃金については、大学新卒では約 20 万円、30 代では 30～35 万円、マネージャークラスになると 45～50 万円くらいというのが、業界の一般的な月収となっています。勤務時間は、9:00－18:00 の 8 時間勤務が基本ですが、一般的に残業は多いといわれています。

#### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「仕入れ、手配」における職務内容は、交通機関や宿泊施設を手配することです。一定量・年間ベースでの仕入れを基本として、繁忙期の追加手配や新企画に附随する手配などを行います。

職種「仕入れ、手配」において、入職から 3 年以下は、初級と位置づけられ、職務の遂行に上司のサポートが必要な層が該当します。主な職務内容として、仕入れ、手配を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客の要望にそった正確な手配ができること、仕入れ時に情報収集ができることと考えられています。

次に、職務経験が 3 年以上になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、上記の職務内容を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、手配事項の変更やキャンセルに柔軟に対応できること、仕入れに際して価格や条件の交渉ができること、顧客の相談に対応して現地の最新情報を提供できることと考えられています。

そして、職務経験が 10 年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、仕入れ、手配の職務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、手配事項の変更やキャンセルなどに柔軟に対応し、代替案を提供できること、交渉力と人脈を駆使してコスト削減ができること、現地情報の重要性を判断して社内向けに提供できること、部下を指導できることと考えられています。

### (3) 人材要件

職種「仕入れ、手配」において求められる人材像としては、仕入れ・手配業務は、説得・交渉を反復する業務プロセスであるので、性格面でいうと、これに耐えられる根気強さと粘り強さなどが求められるでしょう。仕入れ・手配工程において、採算の変更やキャンセルが発生することもあり、これに適切に対処できる緻密さが必要とされます。また、仕入れ・手配ミスは顧客の信頼や企業の利益を損ねることにもつながることから、几帳面で思慮深い性格が適しています。実際の仕入れ・手配業務を行う際には、相手との信頼関係が前提であることが多いので、信頼される人柄であるということも求められます。海外旅行の手配においては、外国語の能力、特に外国語による交渉力や情報収集力も求められることが多くあります。

また、「仕入れ、手配」には、コンピュータ予約システムの操作能力に加え、臨機応変な判断力と豊富な人脈も求められます。

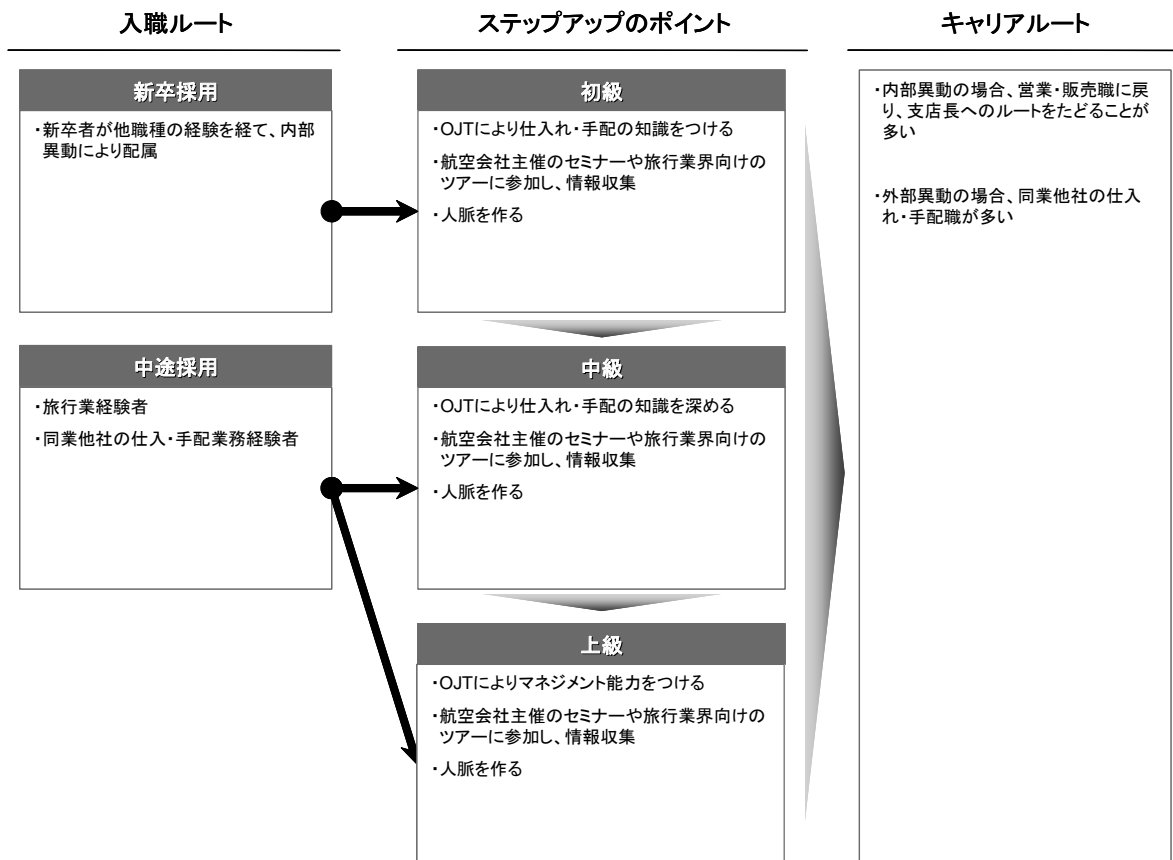
この職種に転職する場合、旅行業界での経験が重要です。異業種からの転職のケースはほとんど見られません。

#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「仕入れ、手配」の入職ルートは、新卒社員が添乗や営業、販売など現場経験を経て、内部異動で仕入れ、手配職に就くことが多いです。中途採用の場合は、旅行業界の経験のある同業者からの転職がほとんどです。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、営業、販売職に戻り、支店長へのキャリアルートをとっていくことが多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、航空会社主催のセミナーや、旅行業界向けのツアーなどに参加して情報を仕入れたり、同業者の人脈を作ったりしておくことが必要と考えられています。



#### (5) 人材の過不足状況感

職種「仕入れ、手配」における労働市場の人材の過不足状況感としては、もともと少人数で行う業務なので、すべてのレベルにおいて不足感はありませんが、上級レベルでは、仕入れ、手配業務における人脈が豊富で、臨機応変な対応のできる人材が求められています。

## 4. 職種「営業、販売」

### (1) 労働市場の概況

職種「営業、販売」における雇用形態としては、新卒や中途採用の正社員のほか、派遣社員や契約社員を多く採用する傾向にあります。また、年齢構成としては、20代後半～30代前半が中心です。さらに、男女構成としては、男女の割合が半々となっています。賃金については、大学新卒では約20万円、30代では30～35万円、マネージャークラスになると45～50万円くらいというのが業界の一般的な月収となっています。勤務時間は、9:00～18:00の8時間勤務が基本ですが、一般的に残業は多いといわれています。

### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「営業、販売」における職務内容は、国内外のツアー等の商品を顧客の要望にあわせて提供することです。

職種「営業、販売」において、入社から2年以下は、初級と位置づけられ、職務の遂行に上司のサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、パッケージ旅行などの店舗販売、団体客や代理店向けのオーダーメイド旅行の訪問販売を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、職務の流れを理解し、PC 端末操作を正確に行えること、顧客との良好なコミュニケーションがとれ、適切な接客ができること、店舗の環境づくりに配慮できることと考えられています。

次に、職務経験が初級から1年～8年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、上記の職務内容を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客の要望を把握し、適切な商品を提供できること、情報収集や人脈に基づいて売上の向上に貢献できることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年～12年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、営業・販売の職務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客の要望を予測し、適切な商品を提供できること、より豊富な情報を持ち、量・質ともに充実した人脈を持つこと、売上の向上に積極的に貢献できること、部下の管理・指導ができることと考えられています。

### (3) 人材要件

職種「営業、販売」において求められる人材像としては、その人個人の対応が企業のイメージを決定しうる、言わば旅行会社の「顔」ですので、接客や旅行が好きで、ホスピタリティ精神に溢れ、人に好かれたり、信頼感を与えたりする性格の持ち主といえるでしょう。ミスをおかさない緻密さ、正確さ、几帳面さも併せて要求されます。また、単に商品を売るだけでなく、時にはクレームにも対応しなければならないため、中級以上になるには、あらゆる場面に対応できるよう柔軟性や臨機応変な対応力が必要で、クレームに対しても前向きに対応する姿勢が求められます。

また、「営業、販売」には、接客力や商品知識、幅広い教養に加え、情報収集能力、コンサルティング能力、コストベネフィット感覚に関する事項が重視されています。

この職種における関連資格としては、「旅行業務取扱管理者」や「トラベル・カウンセラー」などがあります。これらの資格は、基本的には入職後に取得しますが、取得していると就職に有利になる場合があります。

この職種に転職する場合、同業他社での経験、ホテル、航空、レストランなど類似する業界での接客経験などが活かされます。

#### 【関連資格】

「旅行業務取扱管理者」

国土交通省が管轄する国家試験で、国内の旅行業務のみを取り扱う「国内旅行業務取扱管理者」と、国内と海外の両方の旅行業務を取り扱える「総合旅行業務取扱管理者」の 2 種類があります。「国内旅行業務取扱管理者」は社団法人全国旅行業協会（ANTA）、「総合旅行業務取扱管理者」は社団法人日本旅行業協会（JATA）が試験を実施しています。

「トラベル・カウンセラー」

トラベル・カウンセラー制度推進協議会が主催する民間資格で、「トラベル・コーディネーター」と「デスティネーション・スペシャリスト」があります。

#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

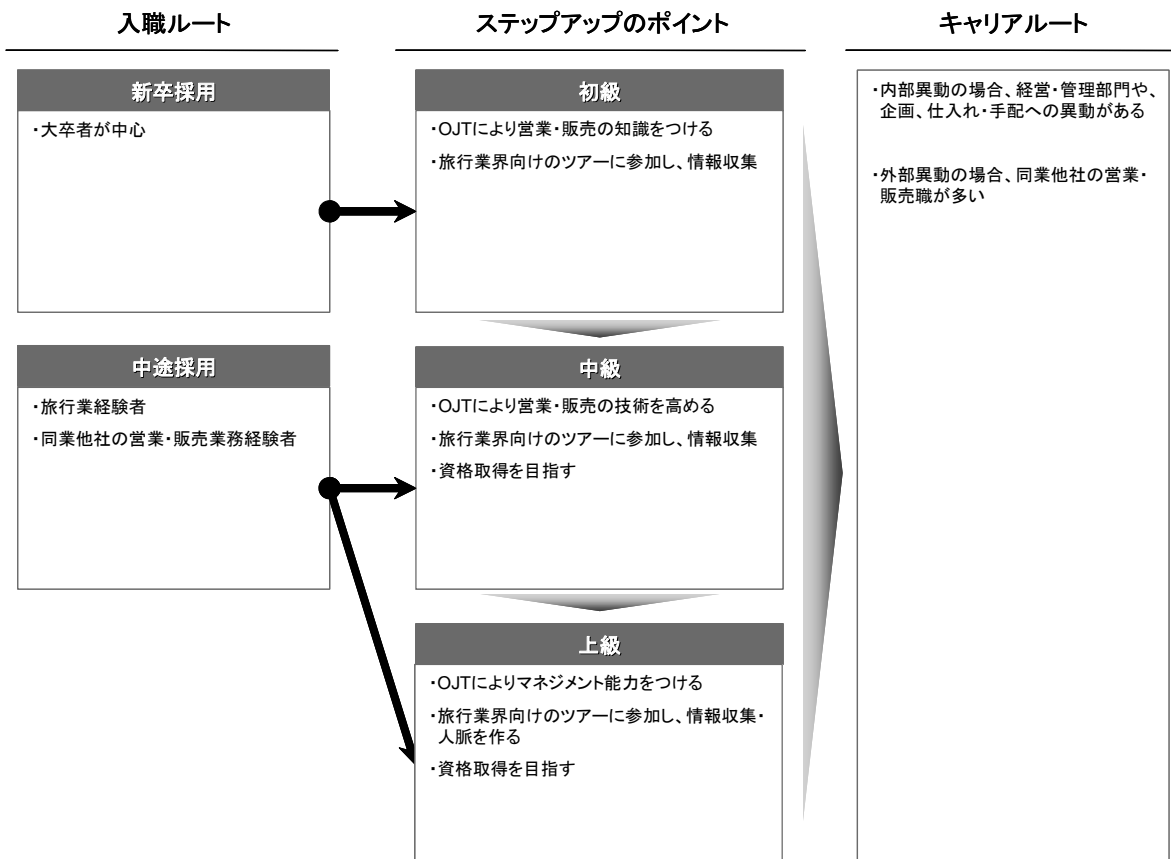
職種「営業、販売」の入職ルートは、新卒採用のほか、即戦力として経験者の中途採用、また、派遣社員を活用する企業も増えています。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、経営や管理部門への異動や、同業他社への転職をするケースがあります。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTとして、自社のツアーに添乗しデスクワークでは見ることでできない現地状況を学んだり、「旅行業務取扱管理者」や、「トラベル・カウンセラー」などの資格に挑戦したりすることがあります。

「旅行業務取扱管理者」は、入職前に取得している人もいますが、実務経験により一部科目免除の制度があるため、何年か旅行業の経験を積んでから受験するケースがほとんどになります。受験料を負担してこれらの資格取得を推進している事業者もあります。

また、旅行業界向けのツアーなどに参加し、他社のサービス水準、動向や、顧客の視点を養うこともスキルアップにつながります。



## (5) 人材の過不足状況感

職種「営業、販売」における労働市場の人材の過不足状況感としては、高い営業能力のある中級レベル以上の人材や、地方の営業所の所長となりうるような総合的な力のある上級レベルの人材に関してやや不足感を感じています。

また、中小企業では、旅行業界経験のある中級レベル以上の即戦力を、大企業では、他の企業の業務方法に染まっていない、体力のある若い人を求める傾向が見られます。

## 5. 職種「添乗」

### (1) 労働市場の概況

職種「添乗」における雇用形態としては、正社員として旅行会社に採用されることはまれで、ツアー毎に派遣添乗員として勤務するケースがほとんどです。また、年齢構成としては、30代が一番多く、20代後半～40代が中心となっています。さらに、男女構成としては、約8割が女性となっています。賃金については、添乗日当プラス付加業務手当として支給されるのが一般的です。国内と海外添乗では日当単価が異なるため、その添乗員がどちらに比重をおいているかによって差が大きくなるため、一概には言えませんが、年間添乗日数150日以上の人では、経験1年～3年で約150万円、15年以上のベテランでも約290万円というのが業界の平均的な年収となっています<sup>2</sup>。

勤務時間としては、担当ツアーによってスケジュールが決まってくるので、休みは不定期で、時間も決まったものではありません。

### (2) 職務内容と職務遂行能力

職種「添乗」における職務内容は、国内外のツアーに同行し、旅行が安全かつ円滑に催行されるよう旅程を管理することです。

職種「添乗」において、入職から2年未満は、初級と位置づけられ、職務の遂行に上司のサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、旅程の管理と情報の提供を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、国内旅行を円滑に遂行できること、顧客を満足させることができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から2年～5年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、旅程の管理と情報の提供を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、現地で交通機関や宿泊施設の調整をはかりながら、国内外の旅行を円滑に催行できること、顧客に適切な情報を提供でき、一定の顧客満足を得られることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年～10年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、旅程の管理と情報の提供の職務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、不測の事態に臨機応変に対応できること、国内外の様々な主旨の旅行を円滑に催行できること、顧客に適切な情報を提供でき、高い信頼感と顧客満足を得られることと考えられています。

---

<sup>2</sup>社団法人日本添乗サービス協会「派遣添乗員の労働実態と職業意識」より

### (3) 人材要件

職種「添乗」において求められる人材像としては、まず、自分自身、旅行が好きなことに加え、接客業務が好きで、相手の身になって考え、行動すること、全顧客を平等に公平に扱うことなど、接客業務の基本を理解している人材ということになるでしょう。また、実際の業務では、一人で出発から到着までツアーに添乗することになり、長時間の勤務になるため、体力と忍耐力が求められます。その他、旅行が安全、円滑に催行されるよう管理するという業務の性格上、中級以上になるには、ツアーのまとめ役としてのリーダーシップや、正確な業務遂行のための緻密さや几帳面さも要求されます。

また、「添乗」には、外国語の能力と外国語による交渉能力や情報収集能力、歴史、地理、芸術などの幅広い教養に加え、対応力、判断力、先見力、コミュニケーション能力といった事項が重視されています。また、セクシャルハラスメントなどの問題もあると言われていすので、毅然とした態度やストレス耐性も必要となるでしょう。

主催旅行や企画旅行で主任として添乗業務を行うためには、「旅程管理主任者」の資格が必要となります。受験資格として、旅行会社の業務に従事する者、現にサブ添乗として業務を行っている者、またはそれらの予定がある者、などの要件があるため、実際は業務についてから取得することになります。また、この職種における関連資格としては、「添乗員能力資格認定試験」があります。

この職種に転職する場合、経験が活かせる業職種として、特定のものはありませんが、語学力や接客経験が求められます。

#### 【関連資格】

「旅程管理主任者」	国土交通省が認定する公的資格で、国土交通大臣の登録を受けた機関が実施する旅程管理研修を受けて、修了試験に合格し、一定の実務研修を受けることで取得します。 「総合旅程管理主任者資格」（国内、海外添乗） 「国内旅程管理主任者資格」（国内添乗のみ）
「添乗員能力資格認定試験」	（社）日本添乗サービス協会が実施する民間資格です。 一般1級、一般2級、国内1級及び国内2級があります。

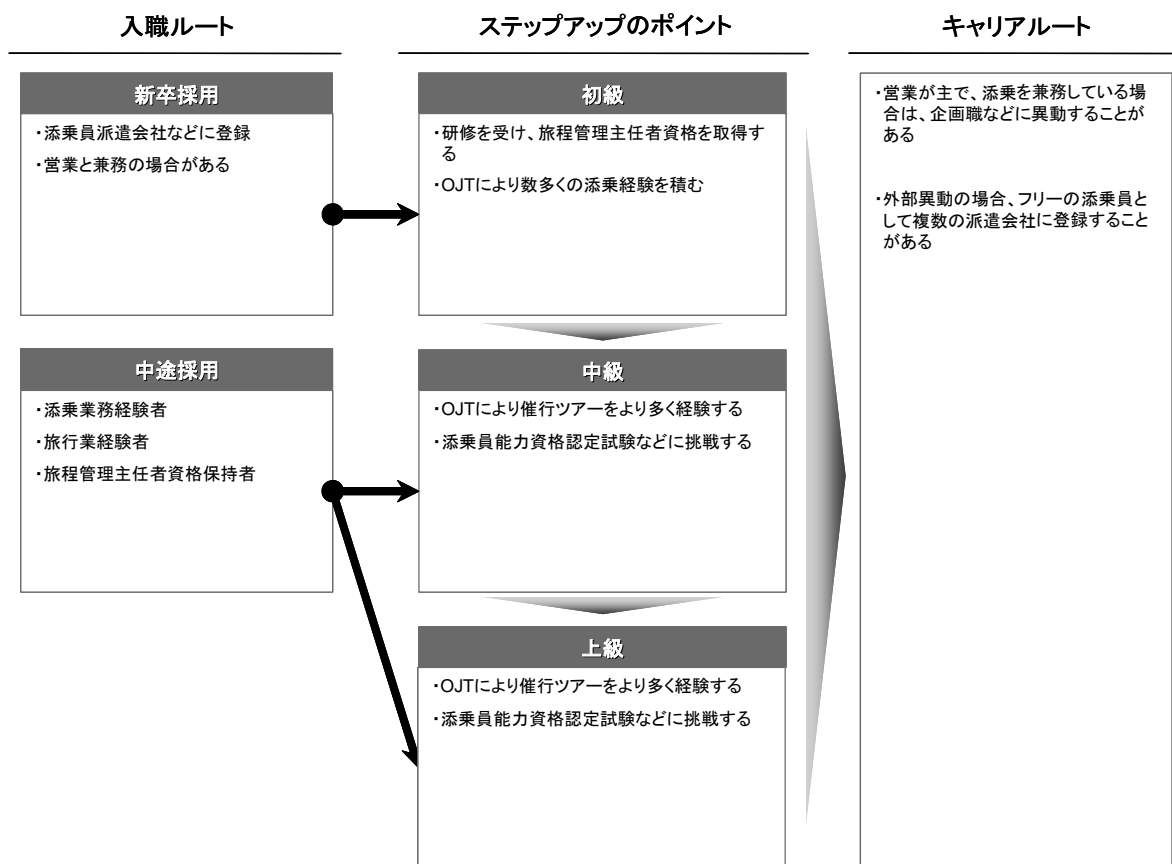
#### (4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「添乗」の入職ルートは、添乗の仕事に専門にする場合は、独立系の添乗員派遣会社へスタッフ登録するか、旅行会社の系列会社へ嘱託社員として採用されるケースがほとんどです。旅行会社への直接の入職では、営業・販売を主務とし、自分の担当したツアーの添乗を兼務するという形になることが多いです。

主催旅行や企画旅行で主任として添乗業務を行うには、「総合旅程管理主任者資格」または「国内旅程管理主任者資格」が必要となります。添乗業務を行う人は、正社員、派遣添乗員にかかわらず、ほぼ全員がこの資格を取得しています。

職についてからのキャリアルートとしては、添乗専任の場合は、OJTを通して職能をステップアップ（多能化）させていきます。また、営業、販売が主で添乗を兼務する場合は、添乗職を経験したあと、企画など他部門への異動をするケースがあります。

この職種のステップアップの方法としては、催行ツアーをより多く経験することが一番です。また、「添乗員能力資格認定試験」や、前項で紹介した「トラベル・カウンセラー制度」に挑戦することも、身につけてきた知識や経験を客観的に評価するものとして有効でしょう。



## (5) 人材の過不足状況感

職種「添乗」における労働市場の人材の過不足状況感としては、海外のテロや暴動によって添乗職の求人は減少しているものの、男性の添乗職については不足感が大きいです。