

旅行業の基礎・添乗業務の基礎

1: 旅行業界関係法令等

旅行業はこんな法律に守られて(縛られて?)います/所管官庁は国土交通省・観光庁及び消費者庁です。

旅行業法

旅行業法施行規則(国土交通省令・内閣府令)

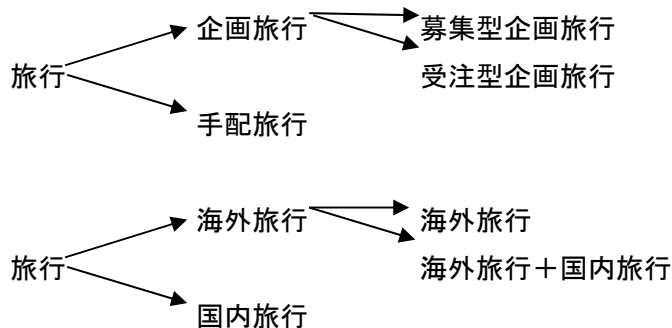
その他の命令・行政指導等

約款

約款とは何か=旅行者と旅行会社の取り決めを条文化/旅行者と旅行会社の約束事です

標準旅行業約款(観光庁長官が公示したいわばモデル約款/このお役所の作った約款をほとんどの旅行会社は自社の約款としています)

旅行の区分は様々ですが法令・約款上は次のように分けています



企画旅行と手配旅行

募集型企画旅行

ツアー・パック・パッケージ等々様々な呼び名がありますが・・・(昔は主催旅行とも・・・)
旅行会社がお客様を募集するため企画して実施するものです。

受注型企画旅行

誰かに(オーガナイザーといいます)に依頼されて(旅行会社)が企画実施するものです。
修学旅行やいわゆる団体旅行などがこれにあたります。

手配旅行(企画旅行以外をいいます/旅行会社で航空券を買ったり宿泊のみを予約する等)

旅行業約款の他にも様々な約款が・・・(皆さんには自動車保険の約款等がおなじみでしょうか)

航空約款(国内運送約款・国際航空約款) 宿泊約款・フェリー約款・貸切バス約款

JR 営業規則(JR はこういいます/JR の約款です=時刻表のピンクのページを参照してください)

航空約款と宿泊約款程度は読んでおきたいものです

2: 業界用語

正しい業界用語を使おう

旅行者 お客様のことです。

旅行業者 旅行社&旅行代理店はNGです。旅行会社とっていただいて構いません。

旅行代金

手配代行者 旅行会社から依頼されホテルやレストラン、ガイド等をアレンジする会社(人)です。

(ランド・ツアーオペレーター・現地等と呼んでいます)

国内旅行 すべての行程が本邦内です

海外旅行 純然たる海外旅行と、国内旅行の中に一部でも海外が入っていると全体を海外旅行として取り扱います。

知っておきたい添乗員の用語例(一部)

旅行業界には独特の用語がありますがこれはその一部です、中には誤った表現もあるようですがいつのまにかそれが定着してしまいました。

アイテナリー 行程表(コース表)

アイルシート&ウインドウ

アサイン 添乗員のお仕事を割り振りすること

アサイナー 上記の仕事をするスタッフです

アテンド

イミグレ 出入国管理

入れ込み ホテルレ・ストランなどに到着すること又はその確認の電話をすること

インター インターナショナル・国際線

ドメ 国内・国内線

インバウンド 訪日旅行と訳します。外国人の受け入れのこと

アウトバウンド

エアポート

TAX

エクセス 超過手荷物

オーガナイザー 組織者と訳しますがいわゆるお得意様(～ご一行様)のことです

オーバーブック (オーバーブッキング/オーバーフロー/過剰予約等さまざまな呼び方があります)

オプションツアー

オプション OP

エンドース 本来は裏書きすることですが、航空のフライトを変更することです

改札証明

出札証明

キャリア

LCC(ローコストキャリアー) 格安航空会社/上海～茨城 4000円とかで話題になっていますね

クーポン・予約確認書・バウチャー（国内用・海外用）・利用確認書・宿泊券・観光券・業務用クーポン
 クレームタグ
 現地集金
 現地集合
 当日集金（当集）
 座席表（バス・列車）
 部屋割票（部屋割りカード）
 平面図
 集合場所
 下車観光
 車窓観光
 GO SHOW 名簿にないお客様が来ることです、こんな英語の表現はないそうですが・・・。
 NO SHOW 当日無連絡不参加のお客様
 行程表（旅程表）
 コンチネンタルプラン（朝食付）
 ヨーロッパプラン（R/G=ルームチャージ）
 アメリカンプラン（3食付）
 フルペン（フルペンション/3食付）
 モデファイドアメリカンプラン（2食付）
 コンプレ クレームのこと
 サービス料
 シートアサイン
 シートチャート
 シェンゲン協定 現在 EU 加盟国で行っている各国間の出入国手続きの免除協定等
 白バス 営業許可を受けていない観光バス
 ステッカー
 スルー 通し
 スルーガイド 通しガイド（例えば 北京～上海までガイドが同行すること）
 前日確認（前確） 各関係機関に前日又は前々日予約の確認作業をします
 対客
 前泊・後泊
 セーフティボックス
 センディング 送り出し業務（羽田・成田等で）をすること
 センダー 上記をしてくれるスタッフ
 送客書 土産店などに発行する旅行会社の手数料の書類
 スタンプカード
 ひまわりノート 等さまざまな呼び方をしている
 台数口 バスの複数台をいう
 ○台口

団券(団体乗車券)

不乗証明

途中下車証明(団体旅客一部途中下車証明書)

ツアキャン(ツアーキャンセル)

積み込み

手数料(関係機関から頂くものです)

コミッション R(アール) K/B(キックバック) すべて手数料のことです

取扱料金 旅行会社が旅行社(お客様)から頂く手数料のこと

ディレイ 遅延

ディビーター(途中離団者) 離団届(離団書)

添乗レポート 添乗報告書 添乗日報 添乗指示書

チケット Eチケット(電子航空券) 搭乗券(ボーディングパス) トケ(取消) ドキュメント

添乗時に携帯する書類 旅客名簿他

トランスファー AP~ホテル等の送迎 トランジット トランジットカード

取消料(旅行会社) キャンセル料というのは俗称です。各機関により呼び名が異なります。

取消手数料・払戻手数料(航空業界) 払戻手数料(JR) 違約料(宿泊業界)

バウチャー(予約確認書)

ブッキング 予約すること オーバーブッキング オーバーフロー 過剰予約

部屋まわり 旅館・ホテル到着後お客様の部屋を訪問すること

別送品 ミート 離団 離団書(離団届け)

リピーター

リテラー(小売業者のこと) ホールセラー(卸売業者のこと)

ロスバゲ ロストバケージ・手荷物の紛失(主に航空機)

ローカルガイド 現地ガイド

ESG(英語を話すガイド) JSG(日本語を話すガイド)

CS(市内観光) MCT(最短乗継時間) NET(原価)

PAX(パッセンジャー/お客様) TV(テクニカルビジット/視察旅行等一般的な観光旅行以外をいう)

ホテル用語

これもたくさんあるようです下記を参照してください。

ホテルは通常ルームチャージ(R/C=一泊一食で〇〇円)

ツイン シングル トリプル シティホテル ビジネスホテル

旅館

旅館は1泊2食で〇〇円

ホテル旅館とも

基本宿泊料のほかに サービス料(奉仕料) 消費税 入湯税等がかかる

スリーレターとツーレター

旅行業界・航空業界では都市(空港)は **3文字**で、航空会社は **2文字**で表します(予約の時コンピュータに打ち込むと言ったほうが分かりやすいでしょうか)

スリーレターコード

次の都市はどこでしょう(インターネットで調べましょう)

アジアの都市

SEL(ソウル) TPE(台北) HKG BKK SIN KUL MNL BJS DEL SHA SGN BKI
TYO(東京)

ヨーロッパ

AMS ATH BCN BER BUD CPH FLR GVA LIS LON LED

MAD MIL MOW NAP OSL PRG PAR ROM STO VIE

アメリカ

ATL BOS CHI GUM HOU LAS(ラスベガス) LAX(ロサンゼルス)
NYC SEA SFO WAS

カナダ・南米

YTO YVR MEX RIO BUE

オセアニア

SYD AKL CHC

ツーレターコード

次の航空会社はどこでしょう(インターネットで調べましょう)

AA AF AI AZ BA CA CI CO CX EK GA IR JL(日本航空) KE
KL LH MH MS NH(全日空) NZ OZ PR QF SK SQ SU TG TK
UA VN VS