

「感動を創造する添乗」がスローガン 添乗員は旅行商品の最終ランナー

マンデラ
梁瀬昌宏氏

文/吉田千春 写真/鷺山淳

海外添乗専門の派遣会社「マンデラ」は、創業7年目の若い会社だが、数多くの海外専門系旅行会社から添乗依頼が増えている。海外添乗の仕事に惚れ込み、自らも添乗に出ながら会社を切り盛りする梁瀬昌宏社長に、経営の方針や若手の育成法について聞いた。

私自身は崇高な目標があったわけではなく、当初の添乗員志望理由は師匠のトラベル&コンダクターの塚越公明社長の影響もあり、「世界中の夜の酒場で飲んだくれない」という、とてつもなく不純な動機でした。その後、現在JATAの会長をされている、ワールド航空サービスの菊間潤吾社長が、旅行雑誌に書いておられた添乗体験談に感動し、ワールド航空に惚れ込み入社しました。旅程を管理するだけでなく、お客様の満足や旅の心を大切に添乗を学びました。この時代に叩き込まれたものが、今でも自分の血となり肉となり、本当に感謝しています。

均一の添乗レベルを目指して

採用では、学歴、添乗経験、志望動機は一切不問とし、人柄を重視しています。また、小さな会社では、社長と社員を目指す方向や価値観を少しでも一致させることが大切です。ここ数年は、ホームページにメッセージを載せ、面接や研修を自分でやり、年間50日近くは添乗員たちと飲み、アナログ的にコミュニケーションを取るなどし試行錯誤しています。添乗は人が行うのでばらつきがどうしても出てきます。掲げる目標は高いですが、添乗レベルが人によりかなりバラバラで、おしなべてレベルが低いのが実際のマンデラの残念な現状です。

今後の課題はとにかく全員で添乗を極める等の理想論ではなく、「添乗レベルをまずは中級程度で均一化する」ということです。いつ、だれが、どのお客様のツアーに添乗しても、常に同じサービスと同じように提供する。これを徹底することが、弊社に対するお客様の信頼を揺るぎないものにします。採用した添乗員が仕方なくでも勉強せざる得ないような仕組みづくりにも心がけています。私自身が勉強が嫌いでしたので、マンデラに勉強が大好きな優秀な添乗員はいません。定期勉強会は、私自身が添乗員全員の個々のスケジュールに合わせて何度も会を開き、さぼれない仕組みになっています。研修前に提出義務付けの世界史レポート等は、コ



ピペができないように、「手書き」を条件としています。教育テキストは経営計画書と独自のマニュアルを使っていますが、1回では大切なことが伝わりませんが、愚直なまでに社内メールや勉強会などで同じことを繰り返して伝えています。

添乗員も旅行会社の視点を

特に意識して伝えているのは、旅行会社の看板や想いを理解して、添乗に臨むことです。添乗専門職だと、ツアーが催行されるまでの、旅行会社の苦勞や努力に疎いので、添乗員は旅行商品の最終ランナー的存在であり、旅行会社からバトンを渡され、どういう姿でゴールに到着するかは、添乗員の肩にかかっていると伝えています。マンデラのスローガンは「感動を創造する添乗」。私自身が添乗に出る回数は減りましたが、私が現役添乗員だからこそ、話に耳を傾ける若手もいると思います。これからも添乗を続け、現場の香りのいつまでもする経営者になりたいと思っています。

<Profile>

やなせ・まさひろ

明治大学在学中に、現トラベル&コンダクターカレッジの塚越社長に添乗業の基礎を学ぶ。ワールド航空サービスで企画、営業、添乗を担当した後、海外添乗に一生涯携わりたく、06年にマンデラを創業。