

三越伊勢丹ニッコウトラベル支部

2021年12月

テーマ別 VOICE 共有資料

＜今回のテーマ別 VOICE の位置づけ＞

今回は、添乗関連諸制度について、労使で協議してきた内容をお伝えします。

○配布対象者：社員、エルダースタッフ※非組合員含む



三越伊勢丹グループ労働組合
Isetan Mitsukoshi Group Labor Union

対象：社員・エルダースタッフ・スペシャリティスタッフ・
エルダースペシャリティスタッフ・添乗専門職

- ・ 添乗関連諸制度の改定については、昨年度から継続となりましたが、本年度も現行制度の検証を踏まえつつ、課題の整理や方向性に向けた協議を進めてきました。
- ・ これまでの経緯として、添乗手当のランクや報奨金制度など、一部の現行制度においては、必要・不要の双方の意見が挙がっていました。
- ・ 本年度の労使通年協議では、これまでの状況を踏まえ、納得性のある制度構築を目指していくことが重要との認識に改めて至りました。
- ・ 制度構築においては、添乗関連諸制度のあるべき姿や全体像から考えることを重要視しています。具体的には、MINTにおける添乗業務の位置づけや、旅行業界でのMINTの存在意義、事業方針等、考え方の再整理を行ないつつ協議を重ねてきました。

【添乗関連諸制度のあるべき姿】

- 評価制度による添乗関連業務の評価反映。
 - ・ 成果評価シートによる添乗関連業務についての適正な評価。
- 添乗手当について、特殊な業務に対する一律業務負荷手当としての位置づけの明確化。
 - ・ 添乗手当のランク付けの廃止。
 - ・ ツアー種別毎に、業務負荷に応じた一律添乗手当の設定。
- 報奨金制度の方向性の検討
 - ・ 運用や添乗業務における評価の整理を行う中で、廃止も含めた検討。

1) 添乗関連業務における本給・賞与での評価反映の検討について

(1) 検討の考え方について

- ・ 現在、添乗手当のランクによって行われている添乗業務の評価については、次年度より添乗手当のランク分けは行わず、成果評価シートでの目標設定を踏まえた本給・賞与での評価反映に向け検討してきました。
- ・ 評価制度の在り方を整理する中で、添乗業務については、三越伊勢丹ニッコウトラベルの重要な業務という位置づけを改めて確認し、他の業務と同様に同じ評価制度で行うべきであると捉えています。
- ・ また、添乗出発から帰着までの部分的な評価のみではなく、準備・報告等も含めた添乗関連業務全般が適切に評価されるべきと考えており、それらを適切に反映できる評価フローの検討を行っています。

(2) 具体的な検討内容について

- ・ 次年度以降は、全員が成果行動目標の設定に1つ以上添乗関連業務に関する目標設定を行います。
- ・ これまで、一部のメンバーは添乗業務を行うために必要な旅程管理主任者の資格を有していませんでしたが、次年度以降の運用に向けて、全員が資格取得を目指します。
- ・ 特に添乗中など、添乗関連業務の評価についても評価者が行うことを検討しています。このため、次年度以降は、添乗日報の提出先に担当部署の上長を追加します。
- ・ 具体的な目標設定や評価の基準に関しては、現在、労使で議論を進めています。
- ・ 添乗関連業務における目標設定と評価の運用については、次年度に実施しつつ確認・検討を行い、引き続き添乗関連諸制度のあるべき姿についての協議を行っていきます。

2) 添乗手当の見直しに向けた検討

(1) 添乗手当の見直しの基本的な考え方について

- ・ 添乗手当については、個人の能力や成果への支給ではなく、業務上の特殊な負荷に対する一律の業務負担手当と位置付けます。
- ・ 添乗手当の金額については、労働協約上の出張規程の中に、通常の出張とは別に、添乗の規程を明記します。

(2) 添乗手当見直しの詳細について

- ・ 添乗手当における現行制度のランク付けは廃止し、ツアー種別ごとに金額は一律とします。
- ・ 金額は、現行制度の添乗員ランク B の金額を基準に検討しています。

ツアー種別		添乗手当金額 イメージ	備考
海外添乗		4,500 円	
国内添乗	行程 6 時間 1 分以上	3,000 円	宿泊付ツアーも同様
	行程 6 時間以下	1,500 円	
研修添乗	海外	2,500 円	
	国内 行程 6 時間 1 分以上	1,500 円	宿泊付ツアーも同様
	国内 行程 6 時間以下	500 円	

- ・ 研修添乗の手当とは、ステージ問わず、実地研修を目的として添乗員とは別に実際のツアーに同行した際に支給される手当です。
- ・ 旅程管理を行う場合または旅程管理を行える資格を有している場合（新人添乗員の実技監督など）においては、通常の添乗手当が支給されます。
- ・ 旅程管理主任者資格取得の実技を行う前の研修については、旅程管理を行っていないため、研修添乗手当の支給となります。

(3) 添乗手当と報奨金制度の関係および出張手当との金額差の考え方について

- ・ 添乗は、旅程管理の責任を負うことから、通常の出張より負荷が高いと捉えています。
- ・ 添乗手当の総額については、2019 年 4 月の会社統合時、海外ツアーにおける 1 人 1 日当たりの原資 6,000 円を報奨金制度と分けた経緯があることから、報奨金との総額を三越伊勢丹ニッコウトラベルとして求められる水準以上の添乗を実施した際の手当と位置付けます。

- ・ 三越伊勢丹ニッコウトラベルの水準以上の添乗を実施した際の手当総額と通常の出張手当の金額との整合性は、その負荷に応じたものと捉えています。このため、出張手当の金額については現行の水準を維持します。

【三越伊勢丹ニッコウトラベルとして求められる水準以上の添乗実施時の添乗手当総額の考え方】

ツアー種別	基本添乗手当	付加添乗手当（報奨金）	通常添乗時の手当総額
海外	4,500 円	1,500 円（アンケート平均 4.40 点以上） 2,500 円（アンケート平均 4.60 点以上）	6,000 円 7,000 円
国内 行程 6 時間 1 分以上	3,000 円	1,000 円（アンケート平均 4.40 点以上） 1,500 円（アンケート平均 4.60 点以上）	4,000 円 4,500 円
国内 行程 6 時間以下	1,500 円	0 円（アンケートの回収は行わない）	1,500 円

【参考：現行の出張手当】

（一般業務における）出張		
海外	北米	\$ 50
	欧州	€45
	その他	\$ 45
国内	往復 300km 以上	3,000 円
	往復 300km 未満	0 円（外出扱い）

- ・ 行程 6 時間以下の国内ツアーにおいて、往復 300km 以上の移動が伴うツアーはありません。
- ・ 国内出張手当の金額については、2019 年 4 月の会社統合時、旧ニッコウトラベルの水準を適用した経緯がありますが、グループの水準より高い設定となっています。国内出張手当の金額については、次年度に協議いたします。

【参考：現行添乗手当制度】

- ・ お客さまアンケートを基にランクに応じた金額を支給します。ランクは年に1回アンケート点数をもとに決定し変更します。（初年度三越伊勢丹旅行メンバーはBランクよりスタート）

【添乗手当金額】

	Aランク	Bランク	Cランク	Dランク
海外添乗	5,000円	4,500円	4,000円	3,500円

*C tは研修期間の位置づけとし、別金額を設定します。

1年目はCランク2,500円からスタートとします。（Bランクは3,000円）

	Aランク	Bランク	Cランク	Dランク
国内添乗 行程6時間以上	3,500円	3,000円	2,500円	2,000円
国内添乗 行程6時間未満	2,500円	1,500円	1,000円	500円

*C tは研修期間の位置づけとし、別金額を設定します。

1年目はCランク6時間以上1,500円、6時間未満500円からスタートとします。

（Bランクは6時間以上2,000円、6時間未満1,000円）

<付加手当日当額>

- ・ 当日の行程終了後、急病人や災害等の緊急対応を行った場合に支給します。
- ・ 緊急対応が2日間に及んだ場合は2日分の手当を支給します。
- ・ なお、パンフレットに記載の行程や交通機関の遅延に起因する対応等、ツアーを実施するために必要な業務対応については支給対象外とします。

海外	国内
1,000円	1,000円

【参考：現行制度 添乗員ランク（ABCランク）の算出方法】

●平均点算出方法：

お客さまから回収したアンケートの「添乗員のサービス」「添乗員の知識」「旅行代金から見た満足度」の平均点をそのツアーの添乗員評価とし、その「年間平均点」を基準として下記の通りランク付けを行う。

- ・ Aランク：4.50以上
- ・ Bランク：4.30以上
- ・ Cランク：4.30未満 および添乗回数1回または2回の者
- ・ Dランク：添乗回数0回の者
- ・ 新卒新入社員はCランクよりスタートする。

<添乗3回以上（台数口の回数、駐在含む）> 単独ツアーの平均点で評価単独0回の場合は前年より据置き

<添乗2回または1回（台数口の回数、駐在含む）> 自動的にCランクへ

<添乗0回> 自動的にDランクへ

※台数口とは、3GRP以上が同行程で動くツアーを指す

3) 報奨金制度について

(1) 報奨金制度廃止の基本的な考え方について

- ・ 現行の報奨金制度については、添乗業務における評価の在り方を検討する中で、廃止も含めた検討を進めてきました。
- ・ 報奨金制度の位置付けについては、4 ページ（添乗手当の見直しに向けた検討）に記載の通り、三越伊勢丹ニッコウトラベルとして求められる水準以上の添乗を実施した際の手当の一部と確認しました。
- ・ 次年度より、添乗関連業務の評価制度による運用に伴い、添乗ランクの廃止と水準の一律化を検討していますが、報奨金制度については、メンバーへの影響や方向性の整理に時間が必要なことを踏まえ、次年度も継続協議とします。
- ・ 報奨金制度の内容については、現状を鑑みた上で変更を予定しています。
- ・ 次年度以降、報奨金制度の在り方については引き続き協議していきませんが、廃止とした場合、その原資は、添乗手当などに充てることも想定しています。

(2) 報奨金制度の見直しの内容について

- ・ 現行の報奨金制度については、一部見直しを下記の通り検討しています。

現行制度	見直しの内容
①回収枚数に関係なく平均点で支給	①報奨金支給対象ツアーの見直し 海外：アンケート回収 90%以上 国内：アンケート回収 70%以上
②未回収は 3 点で計算	②点数計算の分母は回収枚数 (未回収のカウントは行わない)
③平均 4.40 点以上で支給対象 平均 4.60 点以上で加算対象	③現行制度同様 平均 4.40 点以上で支給対象 平均 4.60 点以上で加算対象
④「提出拒否」は分母から減らす	④「未記入」と「提出拒否」は未回収扱い
⑤連名は 1 枚で 2 名分として集計	⑤連名の記入欄を作成

【参考：現行報奨金制度】

- ・ 下記は添乗1回につき、アンケート評価によって報奨金として加算されます。
- ・ ※添乗専門職は、これまで通り付加手当日当および報奨金が発生した場合のみ、支給されます。

アンケート評価（5点満点）	海外	国内 行程6時間1分以上	国内 行程6時間以下
4.40点以上4.60未満	1,500円	1,000円	500円
4.60点以上	2,500円	1,500円	1,000円

4) 添乗時の働き方や運用面に関わる内容について

- ・ 運用面については、特に下記の内容を労使で共有し、確認する内容としてあげてきました。
添乗アサインルールの運用の検証および添乗中の業務改善に向けた検討について
添乗員育成の仕組みの構築について
- ・ 一昨年度には、働き方の改善につなげるため、添乗アサインを2ヶ月前に行うことを確認していましたが、コロナ禍に入り、当時とは状況も大きく異なりましたため、適切な運用ができていないかの確認は今後も引き続き、確認を行っていきます。
- ・ 添乗員の育成については、対面コミュニケーション、安心・安全など付加価値への期待が高まる中、三越伊勢丹ニッコウトラベルにおけるキャリアパスや人材育成の考え方等を踏まえ、引き続き、確認を行っていきます。

5) 次年度の添乗関連諸制度に関する議論について

- ・ 添乗関連業務の評価反映については、目標設定や評価基準の詳細は引き続き労使で議論を進めていますが、評価制度での運用は次年度よりはじめていきます。
- ・ 次年度は、その運用実態なども確認しつつ、後述の報奨金制度や手当も含め、「添乗関連業務の処遇と評価」について包括的な議論を行っていきます。
- ・ 添乗手当については、今年度の改定でツアーの種別ごとの一律手当としますが、次年度は、報奨金制度廃止の方向性も含め、今後を見据えつつ議論し、改めて検討を行っていきます。
- ・ 報奨金制度については、廃止についての議論を行います。

【今後のスケジュール】

日程	会議体	場所
12月14日(火)	支部評議員会	三越SDビル7階 ※オンライン同時開催
12月23日(木)～1月9日(日)	テーマ別 voice	12月27日、1月5日にはリアル開催 ※両日とも12～13時、13～14時