

～クラブツーリズムが目指す「5つの方針」の「顧客参画の促進」を推進するために～
トラベルサポーターの積極的な会員組織化と活動内容の見直しによる「活動メリット」の実現

超高齢社会に伴う介護保険法が2000年4月に施行されて以来、訪問介護員（ホームヘルパー）の登録者数が急増し、2002年の時点で訪問介護人（1～3級）200万人を越えました。年齢層においても50歳代にピークがあり、平均年齢も47.6歳（女性9割）と「旅の友会員の年齢層・平均年齢」よりも若干若いですが、比較的近い顧客層になっています。

そして、訪問介護員の介護に対する関心事も、在宅介護は勿論のことですが、「要介護者の余生がもっと旅を通して、より素晴らしいものになるための外出支援や旅行サポート」へのニーズが高まっています。

そのような中、バリアフリー旅行センターにおいても「トラベルサポーターの取り組み」を実施してきましたが、「トラベルサポーターのやりがいや生きがいに応えていない」、「主催旅行催行本数が少ないためのサポート依頼に関する「需要と供給」のバランスが合わない」、「しっかりと研修が行われていない」、「取り組みに対する明確な目標設定がなされていない」などの理由から、活動が前向きに発展しない、登録会員数も増えない状況が長年続くことになりました。

2005年4月より、前任の担当者を変え、大幅な取り組みの改善を行いました。6月以降トラベルサポーター以上の専門知識や経験のあるスタッフが不在となったために、活動が消極化してしまいました。

「顧客参画の推進」を行っている「エコスタッフ」、「フェローフレンドリースタッフ」等は、「お客様の利益」と「事業のコスト削減」のバランスがうまくとれた取り組み、また他に類のない活動として社会から大いに評価されております。この「トラベルサポーター」の取り組みも同様となるよう、長期的な展望の基に運営される必要があります。

そして、今後バリアフリー旅行センターを中心に「クラブツーリズムの旅」をサポートするトラベルサポーターの皆さん自身も「いきいきとした人生」を送り、この活動が確実に会社にとって利益になる仕組みを早急に構築するために、業務活動はバリアフリー旅行センターが引き続き継続しておこないますが、方向性や全体の取りまとめの役割をそのまま私が引き継ぎ対応する必要があると考えます。

コンセプト（案）

「利用者と介助者」という関係ではなく、お客様同士が支え合い・お互いの存在を尊重し、同じ目線で旅をすることで、感動や喜びが2倍になる。そのような新しいカタチの旅仲間の創造を目指します。

「障害のあるお客様」と「トラベルサポーター」と「クラブツーリズム」の3者が、それぞれこの活動を通じて信頼関係を築き、「エコスタッフ」や「フェローフレンドリースタッフ」、「クラブライフコーディネーター」とともに「顧客参画の促進」の担い手となる。

会員数 (数値目標)

年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
会員数	100名(現在40名)	400名	700名	1,000名	1,300名	1,600名

・今後3回の登録会を行う、1回20名様登録*3回=60名 現在の40名と足して100名達成予定

活動内容及び目的 (案)

2005～2006年
<p>*トラベルサポーターの仕組みを確立させる期間と位置づける</p> <p>*トラベルサポーターの本来(メイン)の活動を「旅行のサポート」から「旅行サポートに関する知識や勉強会」にしていくことで、“需要と供給”のバランスがとれるようにする</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー主催旅行における身障者に対する「旅行のサポート」 ・身障者旅行や旅行サポートに関する知識習得のための勉強会 ・国内を中心としたバリアフリー旅行環境研修ツアーの実施(2005年度後半より)
2006年以降
<p>上記(2005～2006年)の活動内容及び目的と同様</p>
<p>+α</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外の福祉先進国を中心とした視察旅行の実施 ・インバウンドや地方からの身障者旅行商品の「旅行のサポート」 ・量販ツアーに参加されるお客様への「旅行のサポート」→量販ツアーに参加される身障者対応の一環として(肢体不自由者介助、視覚障害者への手びきをするガイドヘルパーや聴覚障害者への手話通訳士派遣等の行なう) ・クラブツーリズム主催の「(旅行サポートに関する)研修プログラムや講座(有料)」などの教育事業への進出 ・活動内でのクラブ活動を幾つか立ち上げる

【アサイン数】

年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度
会員数	100名	400名	700名	1,000名	1,300名	1,600名
アサイン数	40件	100件	200件	400件	600件	800件

活動のメリット

1. 旅を諦めている、諦めようとしている身障者・高齢者のお客様に旅行の機会を提案できる(バリアフリー旅行等商品の他社との差別化、会員数増大など)
2. クラブツーリズムが目指す“顧客参画の促進”を中心とした「5つの方針」の実現・推進
3. 新しいマーケットに対する旅行案内を中心とした新しい事業展開の可能性を探ることが出来る
 - *介護福祉士406,727人(平成16年5月末現在)、↓
 - *訪問介護人(1～3級)2,001,477人(平成14年3月現在)計2,408,204人(全国)
 - *海外視察旅行や、身障者のインバウンド又は地方からの顧客への新しい商品・クラブ開発
 - *教育事業にも展開ができる
 - *バリアフリー旅行の身障者マーケットよりも可能性がある
4. 他社にはないユニークな取り組みの一つとして、クラブツーリズムが目指す「3つの価値」のすべての条件を満たすことが出来る
5. 会員からの紹介活動により、バリアフリー旅行センターの会員を増やすことができる