

# まんすりー 全旅連情報

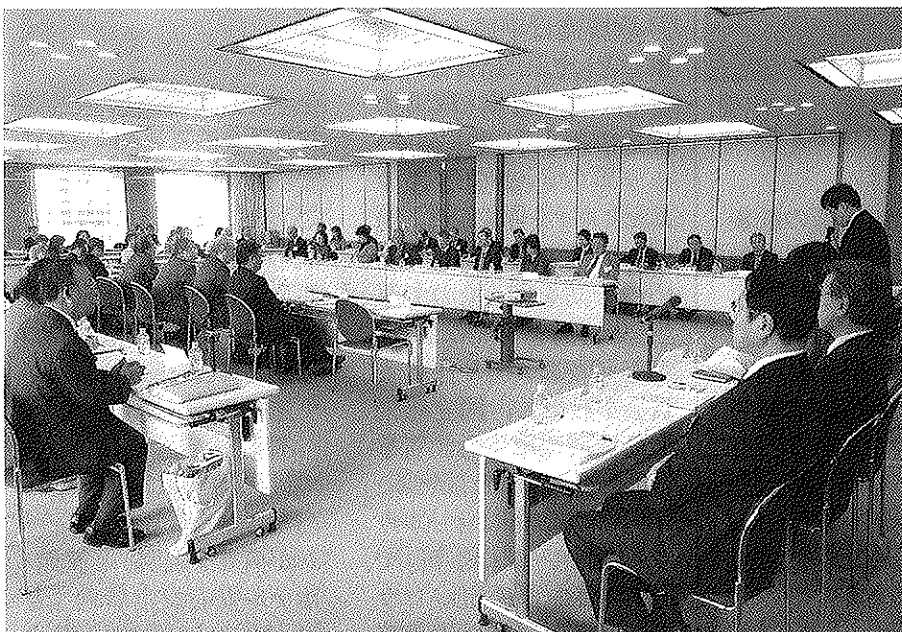
全国旅館生活衛生同業組合連合会 〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-5-5  
 全国旅館会館 4階

2008.12 Vol. 167

発行日・平成20年12月1日(毎月1回発行)定価150円(税込み)／発行人・島村博幸  
 ☎03(3263)4428©03(3263)9789 ・ 宿ネットhttp://www.yadonet.ne.jp/

事務担当者研修会…1 観光庁情報…4 エコでポイント…5 ビジネス  
 モデル・雅叙苑…6 ギャランティー・リザーベーション…8 叙勲・褒章・  
 生衛功労者…9 中小企業施策・緊急融資…10 「人に優しい」…11

## 旅館ホテルの「管理検定サイト」を研修 ネットでの検定試験で管理士認定証も



都道府県組合事務担当者研修会

### NHK受信契約問題も重要議題に 業務委託では大きなメリットにも



NHK問題で理解と協力を求める佐藤会長

全旅連は11月4日、「旅館・ホテル安心安全管理検定サイト」の説明を研修のメインテーマに、また、NHK受信契約問題を主な議題とし、平成20年度生活衛生営業振興推進事業として都道府県組合事務担当者研修会を実施した。

冒頭、佐藤会長は「今回の原油価格高騰による物価の上昇、また、景気

の先行きが見えない状況の中で旅館業界を取り巻く経営環境は厳しさを増すばかりとなっているが、業界の活性化に向けて、みなさんと知恵を出し合い、この難局を乗り切る対策を講じていきたい」と述べ、協力と支援を呼びかけた。また、来賓の厚生労働省健康局生活衛生課の松岡正樹課長は政府が10月30日に打ち出した新しい経済対策(生活対策)＝10ページに関連記事＝などに

触れたほか、厚生労働省と全旅連との間で行われる事業全般＝3ページに掲載＝について説明し、理解と協力を求めた。

NHK受信料契約問題(2契約目以降半額とする事業所割引制度)では、佐藤会長、工藤常務理事、島村専務理事＝写真＝が、NHKから全旅連を含む5団体が放送受信料の契

#### 今月の主な内容

「管理検定サイト」を研修

都道府県事務担当者研修会…1

「雅叙苑」や「天空の森」を視察

ビジネスモデルの構築で…6



「ノーショー対策」は詰めの段階へ

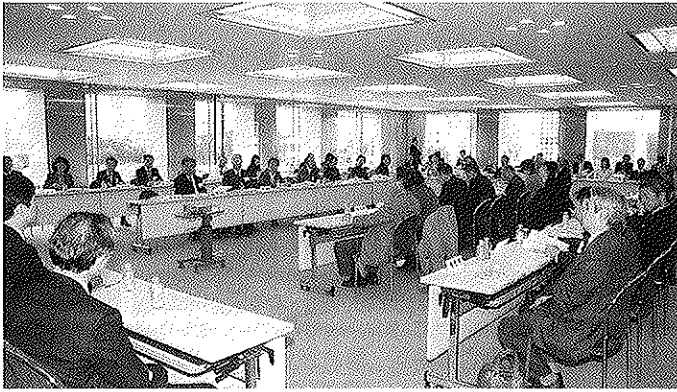
C-REX(JTB)との運営上の確認急ぐ…8

保証枠の拡大や資金繰り支援

旅館ホテルが活用できる中小企業施策…10



厚生労働省からは松岡課長、久保田課長補佐が出席した



約取次ぎ収納業務を委託されていくなかで、今後、その窓口となる各都道府県組合の事務負担（集金作業）について説明した。

現在は、集金手数料方式がNHKから提示された段階であり、細部については今後NHKと5団体との間で詰めていくことになるが、これはあくまで暫定措置として受け入れたものであり、今後も引き続きBBC方式（事業所の受信料を約20%とするというもの）を強く、訴えていく方針だ。

都道府県組合の事務負担（受信料を都道府県組合が直接集金するか支部を通じて行うかは組合の判断による）の作業の流れは次の通りとなる。

①組合を通じて受信料を支払う組合員の確定＝個別の組合員とNHKとの事業所割引制度契約の締結→組合からの組合員に対する「組合を通じての受信料支払い」参加者の募集と申込み（受信料の支払い方法なども含む。また、これは組合員がこれまでに支払っていた金額との差が生ずる場合もあることから申込みはあくまでも組合員の裁量による）の「取りまとめ支払申込書」の送付。

②受信料の請求と収納＝NHKからの組合員に



都道府県組合が行うNHK受信料業務について説明する執行部

対する登録事業所の総額の請求→組合から組合員に対する受信料の請求→未納組合員に対する督促（2カ月間の督促のあとはNHKが直接請求する。この場合、組合において未払いを立て替える必要はない）→組合からの取りまとめた受信料のNHKへの支払い。

③受信契約書、事業所割引制度の申込書の取次ぎ＝組合に対する個別の組合員からの新規契約や設置台数の増減、事業所割引制度の申込書の提出。

なお、受信料支払いの申込みでは他団体に重複加入している組合員については、どの団体を通じて行うかは組合員の選択による。

全旅連では、今回のNHKからの業務委託が5団体の会員・組合員に限り適用していることから組合員の大きなメリットとなり、加入促進も強力に図ることができるとしている。

## ネットでの管理検定で 安心安全の宿づくりを

検定試験は100問設定  
新型インフルエンザも

## 管理士認定証の プリントアウトも

本年度の事務担当者研修会は、12月1日オープン予定の「旅館・ホテル安心安全管理検定サイト（<http://yado-kentei.jp>）」についての研修を主な取り組みとした。

全旅連は平成19年度事業として、「品質管理の安心・安全な宿づくりの推進事業」として「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」を作成した。厨房、浴場の事故防止のための予防を図るもので厚生部会（野澤幸司部会長）が管理マニュアル作成委員会を設置し、国立感染症研究所や厚生労働省を含めた委員構成とした。

同マニュアルはオールカラー30ページ（A4判）で、「食品衛生管理」「ノロウイルス対策」「施設衛生管理」の3部門からなり、「予防」に特化したマニュアルとなっているが、発行時点で同部会では同冊子を個々の旅館ホテルがどのように運用していくかを今後の課題とした。

冒頭、野澤部会長は、「つくるだけではなく同マニュアルをどのように普及させていくかが大きな課題となったが、それにはインターネットを活用していくのが最適であると考え「管理検定サイト」とした。検定試験形式にしたことで、同マニュアルを必ず熟読してもらえという



コンプライアンスにつなげてほしいと野澤部会長

ことが大きな目的であり、読むことによって旅館ホテルにおける法令遵守あるいは経営倫理の精神につながることを願っている」と述べた＝写真。

管理検定サイトについては、同サイトの構築に当たった（株）DIO ジャパンが概要を説明。「旅館・ホテル安心安全管理士とは」のほか、「安心安全管理マニュアル」「新型インフルエンザ」「検定受検方法」などの各ページについて解説した。

検定試験では100問が設定されているが、マニュアル本の1ページ分から2〜3問と新型インフルエンザに関する10問で作られている。回答完了後即座に採点が行われ、90点以上獲得した場合、「旅館・ホテル安心安全管理士認定証」が表示され、プリントアウトが可能となっている（同サイトの使用方法等については次回に掲載する予定）。

## 全旅連との連携を強化

松岡課長が研修会であいさつ

厚生労働省健康局生活課の松岡正樹課長は研修会で次のようなあいさつを行った。

◇政府は8月29日に「安心実現のための緊急総合対策を打ち出し、急激な原油、原材料価格の高騰に苦しむ中小・零細企業等を支援するため資金繰り対策の拡充などを取り組んだが、9月以降の米国発の金融危機により新たな経済対策を策定し、生活者支援、金融対策・中小零細企業等の活力向上、地方支援を重点分野に置いた。このなかには資金繰り対策として日本政策金融公庫によるセーフティネットの貸付・保証枠の拡大、さらには、地域活性化としての高速道路料金的大幅引き下げなど旅館業に関係するものが多く含まれており、今後の動向に注目してほしい。

◇厚労省としてはこうした追加経済対策については、日本政策金融公庫による生活衛生関係営業者への融資の充実強化を図っていく。また、今後も振興事業としての全旅連、都道府県組合の自主的な取組みには助成を行っていくが、シルバースター登録制度の推進や感染防止対策や衛生管理の推進における協同での取り組みのほか、これからは観光庁を通じての業界の課題への取り組みへの支援など、厚労省は様々な形で今後も全旅連との連携を強力に進めていきたい。

## 全旅連活動報告と今後の活動について

全国大会は6/16大分県で

シルバースター登録審査は12月11日に開催

全旅連活動報告および今後の活動については次のように説明された。

◇平成21年度全国大会＝第87回全国大会は6月16日、大分県別府市のピーコンプラザで開催。

◇シルバースターの登録拡大＝平成20年度は目標を掲げ推進中。12月11日に第43回登録審査委員会を開催。都道府県組合からの登録申請を要請。

◇第12回「人に優しい地域の宿づくり賞」へのエントリー募集＝各組合に1件以上の参加を要請。

◇C-REXの加入促進＝すべてのVISA、マスターカードの手数料2.6%(中国銀聯カードは2.8%)のクレジット決済サービスの活用を勧奨。

◇全旅連協定商社の協賛契約(21社)、推奨契約商社(4社)における各種特典・優遇事項への依頼。

◇ETCコーポレートカードの推進＝大口・多頻度利用者を対象としたETCシステムの高速度道路等の通行料金割引制度の促進。旅館業者は東日本高速道路(株)と契約している全国旅館ホテル事業協同組合に加入することで利用が可能となる。

◇全旅連保険制度の推進＝保険加入書を送付(12月)する際に「事故のいろいろと賠償責任及び保険の適用」(Q&A方式)の案内書を添付し、保険への加入を促進して



全旅連執行部との間で、主に行われた意見交換会では、NHKやウィークリーマンションについての質疑応答が行われた

### NHKやウィークリーマンション問題などで意見交換

研修会の最後に行われた意見交換会では、NHK受信料契約問題における都道府県組合の事務負担についての細部にわたる質問や要望が出されたが、要望等については、全旅連では今後NHKとの交渉の中で対処していき、事務作業の円滑化を図っていくことになった。なお「季節等により連続して休業する場合はどうなるか」の質問があったが、これはNHK支局との当該期間の契約の解除は可能となっている。

このほか、「ウィークリーマンション(WM)問題」がとりあげられた。WMについては旅館業に

該当すると旧厚生省は認めているものであるが、その実態は旅館業法の旅館業(ホテル営業)の許可を得ているところや、そうでないところもあるなど様々だ。

こうしたことから、旅館業法はじめ、建築基準法、消防法、食品衛生法等を通して、WMの定義を含め、法令違反となる部分などを整理するなど全体的な取り組みをしてほしいとの要望もあった。全旅連では、全国からWM等に関する実態事例情報を寄せてもらい、その上で厚生労働省に具申していくとしている。

いく。どんなことでも相談をうけつける全旅連保険相談室はフリーダイヤル0120-0874-84。

◇女性経営者の会(JKK)の会員拡大＝「プロジェクト47」は「各

都道府県に1名以上の会員を」という運動。会員の不在県(24県)を中心に増強を図っていく。

◇全旅連青年部全国大会は11月26日、名古屋国際会議場で開催される。

## 観光庁ビジョンは「開かれた観光庁」

### 行動憲章には“タテ割り”排除など

#### 職員全員に“観光庁5か条”の携帯用カードを

観光庁は10月31日、観光庁の理念と行動憲章を定めた「観光庁ビジョン～開かれた観光庁～」を発表した。

観光庁の発足に当たっては、「従来の枠にとらわれない、いわゆる役所らしくない役所になるべき」などの期待が寄せられているが、平成13年の省庁再編成後はじめて設置される「庁」として、新組織にふさわしい、新たな意識と組織文化を創造していくとの決意から、このほど「観光庁ビジョン」を策定することにした。

本ビジョンは、観光庁の理念と行動憲章の2部構成となっている。このうち、行動憲章については、5つの項目を「観光庁5か条」として定めている。また、携帯用のカードを作成し、職員ひとりひとりが常に「観光庁5か条」を忘れずに業務を遂行していくこととしている。

観光庁では、本ビジョンに基づき、「開かれた観光庁」を合言葉に、「住んでよし、訪れてよしの国づくり」に取り組み、観光立国の実現を目指していく。観光庁ビジョン「開かれた観光庁」としての理念と行動憲章は次の通り。

【観光庁の理念】＝私たちは、「観光立国の実現」を通じて、我が国経済社会の活性化、活力に満ちた地域社会の実現の促進、国際相互理解の増進

や国際平和の実現、健康で文化的な生活の実現などに貢献します。このため具体的な目標を定めて、以下のとおり「住んでよし、訪れてよしの国づくり」に取り組みます。

○我が国の魅力を内外に発信します。

○国内外の交流人口を拡大し、我が国や地域を元気にします。

○地域の自律的な観光地づくりを応援します。

○観光関連産業を活性化します。

○すべての人が旅行しやすい環境を整備します。

【観光庁の行動憲章】＝私たちは、国の行政の新しい姿を目指し、「開かれた観光庁」として新しい意識と組織文化の創造に職員一人一人が取り組みます。

#### ＜観光庁5か条＞

○民間、地方自治体、他省庁などと交流し、新しい力を発揮します。

○タテ割りに陥ることなく、無駄を省いてスピード感を持ち、迅速に成果を出します。

○積極的に情報を発信し、仕事のプロセスや結果を公開します。

○専門性の向上に努め、観光に関する相談には幅広く応じます。

○壁のない自由なコミュニケーションを徹底し、働きやすい職場環境を作ります。

## 観光地域づくりの取組みを支援

### 「相談窓口」では他省庁の情報案内なども

近年、各地域において、地方自治体やNPO団体などのさまざまな主体による観光地域づくりの取組が積極的に進められている。こうした活動を支援し、観光による地域の活性化を図るため、観光地域づくりの取組について地域の方々が誰でも気軽に相談できる場として、平成20年4月より、観光庁内に「観光地域づくり相談窓口」を開設している。

同相談窓口の役割は相談内容に応じ、事例集などによるアドバイスや、農林水産省農村振興局や中小企業庁経営支援部など、観光庁にとどまらず他省庁が実施しているものを含めた観光に関する支援メニューの紹介を行い、関係省庁や部局へ橋渡しをする。また、その後も、状況に応じて適切なフォローを行う。

なお、相談窓口では、全国を10のエリアに分け、エリアごとの担当者が相談をお受けしている。窓口の体制及びエリアごとの担当者は次の通り。

首席相談員：観光地域振興部観光地域振興課地域競争力強化支援室長、服部真樹。

次席相談員：観光地域振興部観光地域振興課課長補佐、武田一寧(03-5253-8111 内線27-702)

観光地域振興部観光資源課課長補佐、川島雄一郎(03-5253-8111 内線27-802)。

10のエリアごとの担当

者は以下のとおり。カッコ内は内線の番号。

◇北海道＝真野(27-707)、門間(27-708)、山本(27-810)

◇東北(青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県)＝岩淵(27-713)、伊藤(27-709)、竹谷(27-821)

◇関東(茨城県、栃木県、群馬県、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、山梨県)＝塩崎(27-704)、竹本(27-825)

◇北陸信越(新潟県、富山県、石川県、長野県)＝小菅(27-705)、唯(27-807)

◇中部(福井県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)＝木次(27-703)、山中(27-715)、久野(27-823)、平松(27-808)

◇近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)＝貴田(27-712)、前田(27-824)、入江(27-826)

◇中国(鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県)＝寺西(27-714)、三重野(27-804)

◇四国(徳島県、香川県、愛媛県、高知県)＝岡本(27-716)、松岡(27-806)

◇九州(福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県)＝阿部(27-706)、山田(27-257)、神村(27-805)

◇沖縄(沖縄県)＝阿部(27-706)、荻上(27-803)

お問い合わせ先：観光庁観光地域振興部観光地域振興課03-5253-8111(内線27-709)

# エコ・アクション・ポイント事業開始

## 環境省が温暖化対策の切り札に

旅行やホテル、家電、鉄道など様々な業種が参加  
貯まったポイントは様々な商品に交換

省エネ商品・サービスの購入・利用、または省エネ行動に伴いポイントが貯まり、そのポイントを商品等に交換することができるという、環境省が推進するエコ・アクション・ポイントのモデル事業が10月15日から全国で始まった。

家電、鉄道、百貨店、銀行、旅行、ホテルなど様々な業種が共通のエコ・アクション・ポイントを発行し、多彩で魅力的な商品との交換や電子マネーとの交換ができる事業で、環境省では「地球温暖化防止対策の国民的運動の切り札にしたい」と期待しているものだ。

貯まったポイントの「商品交換サービス」では、鉄道用プリペイドカード、排出権・植林への寄付、エコバック、日用品、台所用品など、1000ポイントから交換できる。

環境省は同事業を段階的に推進していきたいとしているが、同モデル事業の「全国型」ではジェーシービー、電通、Tカード&マーケティングが運営主体となって実施するが、「地域型」ではそれぞれ独自のポイント制度への取組みを行っている。

今年度は約20の企業や団体が参加している

が、来年度は50社（不動産、損保、リサイクル、放送、出版、メーカー、プリペイドカード、クレジットカード、外食、イベント、地方自治体など）程度まで拡大、決済方法としてクレジットカードや電子マネー、決済機能電話などを利用できるようにする方針だ。

ポイントを付加する「商品」とは例えば、太陽光発電システム、太陽熱利用システム、ハイブリット車、天然ガス自動車なども挙げている。また、「サービス」では、ホテルについては次のようなサービスの購入を挙げている。

①主なるエネルギー供給設備として、コージェネレーション設備やヒートポンプ式給湯設備等を導入しているホテルでの宿泊②再生可能エネルギーをおおむね3%以上用いているホテルでの宿泊③アメニティーグッズの削減を行った宿泊④連泊した場合にベットメイキングを断った宿泊。

### ポイント付き商品発売

環境省モデル事業には阪急阪神ホールディングスグループの3社（阪神電鉄、阪急阪神ホテルズ、阪急交通社）が参画した。

阪神電鉄は、エコ・アクション・ポイント付き

## 渡邊経営コンサルタントの 「経営改善講座」

渡邊清一郎経営コンサルタント

「不況の嵐も何のその…」

吹きまくっている不況の嵐!何も旅館・ホテル業界や観光業界だけの話ではありません。もっとも悲惨なのは、不動産業界や建設業界でしょうか。しかし、その状況下で絶好調あるいは堅調に推移している会社もまた、存在します。私の長年の顧問先の2社の例を挙げると……1社は、重量鉄骨や重量鉄板を使った加工会社。営業不振のどん底にあったとき、作業は簡単ながら利幅の薄い仕事が多い建築業界と決別し、手間隙のかかる三菱重工や新日鉄などの仕事に絞り込んだことが奏功し、現在絶好調なのです。また、もう1社は建設不況の中、持てる営業力のすべてを駆使しまくって、堅調に業績を重ねているダクト関連



工事業者があります。この2社の注目点は、

①技術力を磨くことに時間と経費を惜しまない。

②最大限丁寧な仕事を心がける。

③常に半年～1年先の状況を予測し必要な手を打ちつくす。

④全体の損益のみならず個別仕事の損益を把握している。

⑤経営者が聞く耳を持っている。

など、当たり前のことを地道に積み重ねているのです。どちらの会社も年商5億円以下の小零細企業ですが、その経営に対するまじめさと忍耐強さには頭が下がります。

ラガールカード(3000円)を10月15日から来年3月31日の期間、10万枚限定で発売する。同カード1枚につき30ポイントを付与する。また、阪急阪神ホテルはポイント付き宿泊プランを対象商品とした。エコを意識した大阪新阪急ホテルの宿泊プランで、アメニティーを減らして環境負荷を軽減するため歯ブラシ、カミソリ、ヘアブラシ、シャワーキャップ、ナイトシャツの5点をサービス対象外にした。シングル5800円、ツイン9000円からで、利用1回につ

き100ポイント、ツイン200ポイントを付与。同ホテルホームページからのインターネット販売で、1日5室限定(シングル3室、ツイン2室)となっている。

そして、阪急交通社は環境配慮に取り組む宿泊施設の普及拡大に向けた宿泊予約サイト「エコ泊」(<http://www.hankyu-travel.com/oyado/eco/>)を開設した。同サイトで予約すると宿泊代金の1%が付与ポイントとなる。1泊1室1万円の場合、100ポイントを獲得できる。

# 癒しの“農村の集落”を実現

## 「趣を楽しむ里」という雅叙苑

### 旅館文化とは地域の文化を感じに行くこと

全旅連が主な活動の一つに据えた「旅館業におけるビジネスモデルの構築」事業の推進で、ビジネスモデル研究部会（野口秀夫部会長）は、今年度第2回目の現地視察を10月10日、11日の両日、鹿児島県霧島市・妙見温泉の「忘れの里 雅叙苑」と雅叙苑が所有する山の頂上に設けられた姉妹施設の「天空の森」で行った。

鹿児島空港からクルマで15分のロケーションにある妙見温泉は、元々は湯治場として地元の人々に愛されてきた素朴な温泉地。社長の田島健夫さんは「日本人はなくなったものに郷愁を覚えるものである」と故郷再生に取り組み、県内各地から移築した古民家を利用して茅葺の離れを千坪余りの山間に設け、雅叙苑のコンセプトである「農村の集落」を実現させた。『忘れの里 雅叙苑は、昨日を忘れる里といい 明日を忘れる里という。』という宿のキャッチコピーの通り、そこは一息で日常から離れられるところだ。

田舎家の風情はそのままに、内部を快適に過ごすため工夫が加えられた客室（離れ）は全10室。その中の8室が露天風呂付き。このほか3つの露天風呂は雅叙苑のキャラクターを表現する重要な

アイテムとなっている。湯船が巨大な一枚岩をくり貫いて作られた「健湯（たけるゆ）」という半露天風呂、また、溪流沿いの野趣溢れる混浴兼用の貸切露天風呂やうたせラムネ湯は川のせせらぎが間近に聴こえ、旅情気分を駆り立ててくれる。

料理は地ものを使う素朴な田舎料理。それらは「料理は、その土地、その大地のようなもの」（田島社長）という“郷土のおもてなし”がこもったものだ。

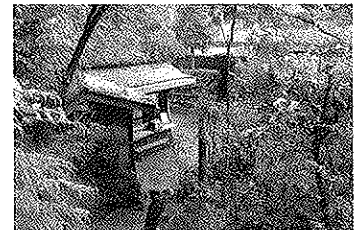
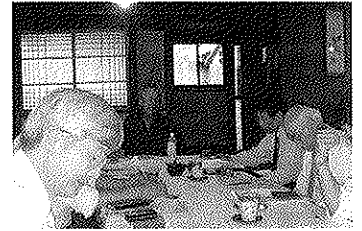
雅叙苑では『雅は、風雅な趣、叙は、これを加えること也。雅叙苑とは、その名の通り、趣きを楽しむ里。心を存分に遊ばせるおつもりでお越しいただき』と案内しているが、お客のほとんどが遠方からわざわざ訪れている。首都圏5割、関西圏が2割で、リピーターも多い。日本の本当の美しさに触れたい、また、リラックスできる場所に身を置きたいと、時間を見つけては何度も訪れているようだ。

「これが旅館だということを…」

現在の雅叙苑の人気ぶりは多くのマスコミにも取り上げられていることからわかるが、雅叙苑は一朝一夕でできたわけではない。そこには並々ならぬ苦労と努力があった。女将の田島悦子さん



茅葺き屋根の古民家が「雅叙苑」のフロント。下は田島氏や女将による説明の客室、「健湯」など

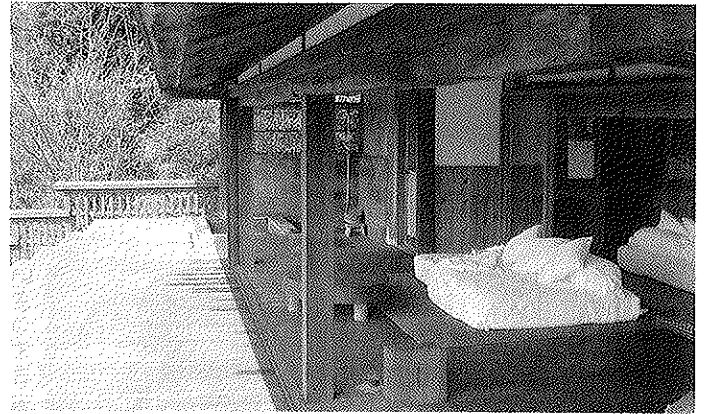


はそんな苦労話の一端を述べてくれたが、支えとなったことは、旅館業に対する一つの取組み姿勢であったという。「今年で38年間（雅叙苑の創業時は木造2階建て・1階が広間、2階が5部屋の客室と言う小さな宿だった）やってまいりましたが、この間、お客さまが喜ぶには私達が何をしたらいいだろうということをお客様に表現してきました。儲かることを考えて旅館をやっていたら今の雅叙苑はなかったと思います」と語る。

また、田島社長は「地

域の文化を感じに行くのが旅館文化であって、雅叙苑がうまくいっているのは、これが旅館だということのはっきり出ているからだ」と語る。また、「豪華料理付きの露天風呂付離れ家が全国のスタンダードになっているが、これは間違いで、旅館がもう一度原点に立ち返った時に、日本の旅行も日本の経済も根底から変わり始めるような気がする」と言い添えている。

雅叙苑の通常料金は1室2名宿泊時の1名分（サービス料・入湯税込）。2万5560円—5万1180円（1泊2食）。



## 空に森があるという「天空の森」

雅叙苑の姉妹施設である「天空の森」は、雅叙苑から坂道を登ったところに展開するプライベートゾーン。そこはまるごと1つの山をリゾートにしたもので、山のふもとではカートが出迎えている。

ここではさらなる静ひつを独占することができる。広々としたオープンウッドテラスには露天風呂があり、霧島連山を眼前に、空中に浮遊するような開放感が味わえる。

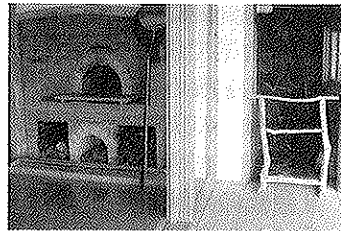
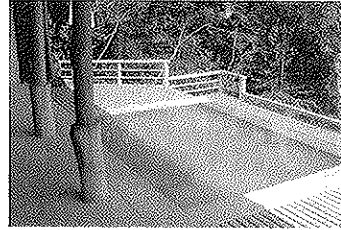
野遊びプランは1人4時間で3万1500円、6時間4万2000円、これには丁寧に1つ1つ心のこもったピクニックランチやドリンク類も含まれる。オプションではエステも受けられる。また、ワンデエスケーププランは5万2500円で、9時から20時までの間の最長10時間施設を利用できる。朝一に東京から来て、最終の東京行きの飛行機で帰っていく人が利用しているという。

「天空」「茜さす丘」「霖雨の森」の名のつくぜいたくな宿泊棟は、1組に対して1つの部屋というものではなく、1つの空間が用意されている。それは、まるで自分の別荘

にきたという感覚だ。チェックイン14時、アウト12時。1人15万300円～20万1400円（消費税・入湯税、サービス料込）。今年2月からはヘリコプタークルージングもスタートした。15～30分のチャーターで、霧島連山や桜島の噴火口を眺めてみるなどのフライトも可能だ。

田島さんは「旅館は舞台装置産業であるという考えの中で、私は理想とする自分のクニをつくったが、お客さまは旅館に夢を叶えてほしいから来るものであり、だからその夢を的確に捉えて叶えてやらなくてはならないという考えを常にその根底に置いている」と述べ、さらに「観光地が観光商業地になったら終わりだと思う。多数決で観光地の行く末を決めることは危険である。なぜなら、経営理念が大事な時に平均的なことをやっているはいけないからだ」と語っている。

旅館業における「個性」とは何か。そしてその「個性」がもたらすものは何かをあらためて考えさせた視察となった。



自然と一体となれる「天空の森」の露天風呂や宿泊棟

## ビジネスモデル研究部会がセミナーを



今年度第2回目の視察メンバー

ビジネスモデル研究部会では12月17日（午後3時～5時）、ビジネスモデル構築のために実地調査した5カ所の視察先について説明するセミナーを、東京・千代田区平河町の砂防会館別館で行う。これまでの視察施設は、長野県・浅間温泉「ホテル玉之湯」、兵庫県・姫路ゆめさき川温泉「夢乃井庵夕やけこやけ」、「里湯ひととき夢乃井」、赤穂温泉「潮彩きらら祥

吉」、福岡県・遠賀郡岡垣町「(株)グラノ24K」、大阪府・大阪市「ホテルブライトンシティ大阪北浜」、鹿児島・霧島市（妙見温泉）「忘れの里 雅叙苑」「天空の森」となっている。

また、次の実地調査は、来年1月下旬に兵庫県神戸市・有馬温泉「有馬グランドホテル」などを視察し、本年度に視察した施設の調査報告書を年度末に作成する予定。

# ノーショー対応の運営方法の確認を

## C-REX(JTB)とは最終的な詰め

ギランティ・リザベーション検討委

全旅連ギランティ・リザベーション検討委員会(潘桂華委員長)は11月6日、全旅連役員室で第4回目の会合を開き、ノーショー・チャージ問題の解決手段であるギランティ・リザベーション制度の導入についての最終的な詰めを行った。

すでに全旅連はC-REX(JTB)と提携し各宿泊施設への導入を促進しているが、JTBと運営上の確認をし、ノーショー・チャージに対する協定を結んでいくことになった。

また、会議では世界的にも多くを占める個人旅行者、俗にいうバックパッカー(安価な料金で世界中を個人旅行する人々)向けの宿泊予約サイトである「ホステルワールド」をよく利用し、外客誘致を行っている小池邦夫氏(東京都ホテル旅館組合員・鳳明館社長)を招き、インターネット上での予約システムやノーショー・チャージの仕組みなどについて現実に即した説明を



あいさつする 潘委員長

受けた。同委員会では、これまでの会議ではカード会社の出席を求めノーショー・チャージの実情などの把握に努めてきたが、カード会社の見解は、直接は受けられないが、全旅連が窓口となり事務の代行を行ってくれるなら契約も可能であるとのことであった。しかし、事務代行における問題点やリスクを考慮した結果、この提案は受けられず、全旅連のC-REX事業を行うJTBと交渉に及んだ。その結果、JTB側からはC-REXの付加サービスとしての利用が可能(個々の施設と特別のオプション契約を行う必要はない)であるとの回答を得て、現在、細部における詰めの段階に入っている。



会議では、海外サイトでも対応している事例(左端)も説明された。外客誘致には、海外サイトでも対応している事例(左端)も説明された。



これはC-REXセンターを通じ「宿泊予定者が不泊時にクレジットカードで支払うことを確認した書類(確約書面)」の添付によりノーショー・チャージを行ってもらうというものだが、基本的には外客の場合メール上での取扱いになるが、旅行会社の予約システムを使った場合どうするかなどを今後明確にしていく必要もある。こうした上で、C-REXセンターに対する必要書類などを含めたモデル事例についても示していく方針だ。このほか、全旅連とC-REXとの事務作業の仕分けや対象となる旅館・ホテルの条件等の明確化などを図っていくことになった。

会議では、今後必要となってくる問題(課題)として「キャンセルポリシー(ホテルごとに定められた宿泊取消料)提示の徹底」や「この仕組みを利用した不正行為の回避」などが指摘された。

インバウンド時代が到

来し、今、海外からのネット予約で集客を増やし、閑散曜日、オフシーズンの稼働率対策などで海外サイトを活用している旅館ホテルも少なくない。また、観光庁は、観光立国実現のために5つの目標を掲げているが、その一つに訪日外国人旅行者数の増強を上げている現在、本委員会のギランティ・リザベーションへの取組みは、現場の民間企業の自発的な行動ではあるが、これは、世界に目を向ける日本の宿泊施設や観光関連団体にとっては最も重要な基盤づくりそのものとなっているものだ。

潘委員長は、「これからは海外サイトという世界を視野に入れた勉強をしていかなければならない時を迎えている。そして、将来的には国内のお客様に対しても活用できるようにすることが宿泊業界の地位向上になると確信している」と述べ、会議を締めくくった。





# 平成20年度生活衛生功労者表彰

厚生労働省と全国生衛中央会が実施



## 旅館業界は大臣表彰12人、中央理事長表彰16人

厚生労働省と全国生活衛生同業組合中央会は10月28日、東京・千代田区のホテルニューオータニで平成20年度生活衛生功労者表彰式を行った。厚生労働大臣表彰170人、全国中央会理事長表彰190人が受賞。このうち旅館業界は大臣表彰で12人、中央会理事長表彰で16人が受賞した。旅館業界の受賞者は次の通り。(敬称略)

### 【厚生労働大臣表彰】

今忠(青森県・浪館旅館)、菅野豊(福島県・ホテル華の湯)、富田寛治(茨城県・ホテル天地閣)、池田友久(埼玉県・旅館いけだ)、渡辺昭夫(山梨県・若草の宿丸栄)、萩原勲(静岡県・かめや楽寛) 清水肇(岐阜県・グリーンガーデン)、石屋誠一(石川県・元湯石屋)、小植喜成(福岡県・沖広屋)、上月敬一郎(大分県・おにやまホテル)、甲斐良治(大分県・八丁

原ビューホテル) 淵村可八郎(鹿

児島県・ビジネスホテルユニオン)

### 【全国生活衛生同業組合中央会理事長表彰】

大西埴夫(北海道・ホテルグランドトーヤ)、澤田克司(岩手県・宮古ホテル沢田屋)、千木良芳明(群馬県・ちぎらホテル)、小澤秀雄(神奈川県・三恵)、笹本森雄(山梨県・常磐ホテル)、今井明男(東京都・ホテル柳橋)、工藤哲夫(東京都・ホテルかずさや)、宮澤清人(愛知県・ビジネスホテル松風)、小野島史郎(岐阜県・住吉屋)、佐藤良治(滋賀県・びわ湖花街道)、成世邦俊(兵庫県・銀波荘)、山田哲彦(鳥取県・山田屋)、林英教(島根県・松平閣)、古林伸美(岡山県・プチホテルゆばらリゾート)、小林喜平太(長崎県・稲佐山観光ホテル)、粟津英紀(大分県・ビジネスホテルあわづ)

# 平成20年秋の叙勲・褒章受章者

## 全旅連関係は6氏が受章

政府は11月3日付で、2008年秋の叙勲・褒章の受章者を発表した。全旅連関係の受章者は次の通り。

### 【叙勲】

◇旭日双光章(生活衛功労)

朝比奈光夫=元全国旅館生活衛生同業連合会常務理事、元滋賀県旅館生活衛生同業組合理事長)

### 【褒章】

◇黄綬褒章(業務精励)

大西百合子=ホテルグランドトーヤ取締役(女将)、北海道・洞爺湖温泉

◇黄綬褒章(業務精励)

奥村美代子=べにや旅館取締役(女将)、福井県あわら温泉

◇黄綬褒章(業務精励)

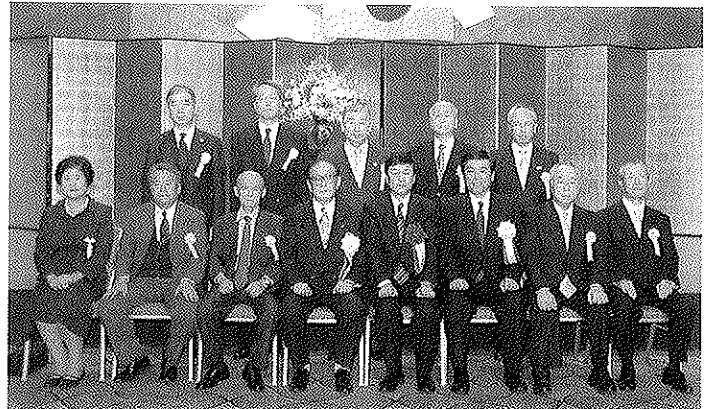
梶木和子=中の坊取締役(女将)、兵庫県・有馬温泉

◇黄綬褒章(業務精励)

坂井喜美子=鳥越の宿三楽園取締役(女将)、富山県庄川温泉

◇黄綬褒章(業務精励)

神保恵永子=きぬ川国際ホテル取締役(女将)、栃木県・鬼怒川温泉



# 「新たな経済対策」にみる緊急融資

## 保証枠の拡大や資金繰り支援徹底など

### 緊急保証制度では旅館ホテルも対象業種に

平成20年10月30日の政府・与党会議、経済対策閣僚会議合同会議において決定された「新たな経済対策(生活対策)」では、金融不安や景気後退の影響を受けている中小・小規模企業の資金繰り対策や税制措置等が講じられています。今回の「旅館ホテルが活用できる中小企業施策」では、その中で、すでに10月31日から実施されている緊急融資等について紹介いたします。

#### 1. 緊急保証制度の拡充

平成20年8月29日の政府・与党会議、経済対策閣僚会議合同会議において決定された「安心実現のための緊急総合対策」にもとづき、10月31日からスタートした「原材料価格高騰対応等緊急保証制度(以下:緊急保証制度)の枠が6兆円から20兆円へと3倍以上拡大されました。

(1) 緊急保証制度とは、原油だけではなく原材料原価や仕入れ価格が上がっているのに値上げできない業種に属する中小・小規模企業が広く利用できる信用保証制度で、「旅館ホテル業」は本制度の対象業種に指定されています。

(2) 本制度が利用できる旅館ホテル業は、次のいずれか一つの要件に当てはまる必要があります。

・最近3カ月間の平均売

上高等が前年同期比マイナス3%以上減少している中小企業者。

・提供する料理・サービス等の原価のうち20%以上を占める原材料等の仕入れ価格が上昇しているにもかかわらず、料理・サービス等に転嫁できない中小企業者。

・最近3カ月間(算出困難な場合は直近決算期)の平均売上総利益または平均営業利益が前年同期比マイナス3%以上低下している中小企業者。例えば最近3カ月の売上総利益率が33%で、前年同期比35%だった場合、 $(35 - 33) \div 35 \times 100 = 5.7\%$ となり、3%以上低下しているため認定基準をクリアします。

(3) 緊急保証制度の申し込み先は、最初に本店(個人事業者は主たる事業所)所在地の市町村(または特別区)の商工担当課の窓口にて認定申請書を提出し、認定を受けます。

その後、融資を受ける金融機関または事業所の所在地の信用保証協会に認定書および決算書など借入れに必要な資料を持参のうえ、保証付融資を申し込むことになります。

(4) 認定書の様式は、市町村の商工担当課等で配布しています。

(5) 信用保証による借入限度額は、一般保証の2億8千万円(うち無担保8千万円)までとは、別枠

で2億8千万円(うち無担保8千万円)までの利用が可能となります。

ただし、既にセーフティネット保証を利用している場合は、合算で2億8千万円までとなります。

料率は年0.8%以下、保証期間は10年以内(うち据置期間は1年以内)となっています。

(6) この緊急保証制度は、信用保証協会の100%保証となっています。通常の保証のように、「責任共有制度(※注)」の適用はありません。※注:平成19年10月から信用保証制度に金融機関もリスクを負う「責任共有制度」が導入され、保証付融資は一部の保証を除き80%保証となっています。

#### 2. セーフティネット貸付の拡充

(1) 今回の経済対策により、貸付枠が3兆円から10兆円へと3倍以上に拡大されています。

(2) 貸付期間が7年から8年に延長されています。

(3) 貸付枠は、別枠で中小企業者は4億8000万円、小規模企業の方は4800万円まで利用できます。

(4) 業種を問わず、全ての中小・小規模企業が本制度を利用できます。

(5) 特に業況の厳しい方に対する金利の引き下げを検討中です。

(6) この特別貸付は、(株)日本政策金融公庫や沖縄振興開発金融公庫に加え、(株)商工組合中央金庫でも実施予定です。

なお、都道府県や市町村においても、同趣旨の「制度融資」を実施しているところがあります。



「新たな経済対策」首相(10月30日)を内閣広報室提供

新潟県においては、昨年発生した中越沖地震影響による売上高の減少等を考慮した融資基準を定めていますので県の交流企画課へご確認ください。

#### 3. 予約保証制度の創設

平成20年11月21日から、「予約保証制度」が創設されました。

(1) 「予約保証制度」とは、中小企業が将来に発生するかも知れない資金需要に対応するため、迅速な資金調達を支援することを目的として、あらかじめ、金融機関及び信用保証協会の審査を受け、将来の保証付融資の予約を行うことを可能とする制度です。言わば、「雨が降る時に備え、“傘”を予め用意するもの」です。

(2) 保証枠の予約時に特段の手数を支払う必要はありませんが、予約に基づき将来実際に保証つき融資を受ける場合には、特別の保証料率が適用されます。具体的な保証料率については、各信用保証協会へお尋ねください。

#### 4. 緊急相談窓口の設置

中小企業の資金繰り相談に応じるため、経済産業局、商工会・商工会議所、政府系金融機関など全国約900カ所に緊急相談窓口が設置されていますのでご利用ください。

絵を通して地域貢献を  
地元の生徒らにも指導

観光キャンペーンにも一役

大洗パークホテル  
〈茨城県〉  
〔努力賞〕

大洗町では、地域で採れる大きな「鹿島灘はまぐり」をホテル・民宿等でお客に提供しているが、その貝殻を捨てずに、4年前から貝の中に絵を書いたり、型抜きした紙を貼った貝合わせや貝アートを作り宿泊客にお土産として配ったり、また、町のイベントや観光PRキャンペーンに使用するなどして好評を博している。

こうした一連の活動に大洗パークホテルもボランティアとして全面的に協力した。特に絵の作成では指導役を務め、大洗の魚などをモチーフにした絵手紙づくりでも集客に一役買っている。

このほか、同ホテルは大洗地域の小・中学校からの依頼を受けてゲストティーチャーとして絵手紙の指導に当たり、それらを地域の病院や高齢者施設等に寄贈するなどの福祉活動も行っている。

また、大洗町の旅館やレストランのランチョンマットをデザインしたり、地元の水産加工や駅弁のパッケージデザインづくりにも協力するなど、旅館業界や地元商店の活性化にも協力している。

絵を通して地域貢献はこれから続けたいと意欲的だ。

“おかみグッズ”の創作  
で人に優しい宿づくりを

プレゼントや景品に活用

水上温泉旅館協組婦人部  
〈群馬県〉  
〔努力賞〕

水上温泉旅館協同組合婦人部では、「おもてなしの心」を伝えたいと、日常の活動としてJR水上駅舎内の花活け(週当番制)や月一度の「お茶会」(幹事当番制)で勉強会や情報交換会を行っている。

水上温泉らしい創作工作土産品である“おかみグッズ”もそんな活動から生まれたもので、「あぶらとり紙」「扇子」「フリーカップ&ソーサー」の3点はいずれも可愛い“おかみキャラクター”があしらわれたもので好評をえている。これらは組合および各会員の宿ではお客様へのプレゼントやイベント時の景品にも使用している。平成20年の群馬県新春知事対談の折にお土産として持参したが、知事は大変な気に入らうようで、その後、自らがこれらのおかみグッズを買い求めているという。

これからの抱負としてはおかみグッズを活かしたエコ宿泊プランを検討していく。例えば夏に向けた「ちょっと小粋にエコプラン(仮称)」でマイハブラシにマイタオルなどを持参したお客にはおかみグッズの「扇子」を贈呈するというもの。自然にやさしい活動も実施していきたいとしている。

JRと連携したDC  
で宿泊客増加を図る

ユニバーサルサービスにも対応

千葉県旅館ホテル組合  
〈千葉県〉  
〔努力賞〕

千葉県では平成19年2月1日から4月30日までJRと連携し、デスティネーションキャンペーン(DC)を実施したが、核となったのが千葉県旅館ホテル組合。DCは「目的地」と「宣伝」の合成語で、観光客の到着地である地元は、観光資源の発掘や開発、イベントを開発するなど観光客に楽しんでもらう受入態勢を整備し、JRグループは全国に向け、集中的にDC開催地のPRをすることで、全国から開催地への観光客誘致を図るといったもの。その後、組合はそのDCの成果を一過性で終わらせることがないように、滞在型の宿泊客を増加させるための検討委員会を県と共同で設置し、「宿泊客の増加に向けた提言書」をまとめた。

その活動として、組合は編集委員として協力し、ユニバーサルサービス・ハンドブックを作成した。これには宿泊や観光を楽しんでもらうための基本的な知識や接遇場面ごとの留意点などを盛り込み、全組合員に配布した。ユニバーサルサービスは2010年のちば国体までに普及したいとしている。なお、本年2月には千葉県観光条例が制定された。

健康・癒しをテーマに  
温泉地づくりを推進

健康づくりのサポートも

石和温泉旅館協同組合  
〈山梨県〉  
〔努力賞〕

石和温泉旅館協同組合(加盟旅館・ホテル41軒)では平成15年より「健康・癒し」をキーワードとした温泉地づくりを推進している。

平成19年までに9軒が厚生労働大臣認定の温泉利用プログラム型健康増進施設に認定され、その後も申請が続いている。

これは温泉入浴指導員の設置が義務づけられているもので、同指導員はお客ごとに健康にそった温泉の入浴方法と滞在中の過ごし方を案内している。

旅館組合では「石和温泉健康増進プランe～さわやか温泉健康ものがたり」という冊子を作成し、制度普及のために配布し、地域住民の健康増進の一役を担っている。

モデルプランとして、休養・保養をメインとした「ヒーリングステイコース」、健康増進をメインとした「ヘルシーステイコース」を設定している。

また、19年に完成した観光客と地域住民との交流の場としての“源泉足湯ひろば”が注目を浴びているが、そのバリアフリー化にも協力するなど、石和温泉が「健康」「観光」の温泉郷となるよう努力している。