

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

2009.1

Vol. 168

発行日・平成21年1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/

年頭所感…1 正副会長会議…2 諸官庁関連…3 青年部全国大会…4
ノーショー対策…6 主張／税制要望結果…7 公営宿泊施設問題…8
新規登録／人に優しい…9 中小企業施策…10 管理検定サイト…11

地域観光は地域力の結集で 力を倍化する「連携」での取組みを

全旅連会長 佐藤 信幸

謹賀新春 あけましておめでとうございます。

昨年は、春からガソリン価格の急騰によって、旅行を控える人が増えました。また、東北地方に2度に渡る大震災が発生し、一昨年に対し売上が減少したとの声が多くなりました。

そんな中、アメリカのサブプライムローンに端を発し、9月にはリーマンブラザーズが破綻し、世界恐慌の引金がかれました。これは日本経済にも大きな影響をもたらしました。今年は、この影響をまともに受ける可能性が大きくなっており、

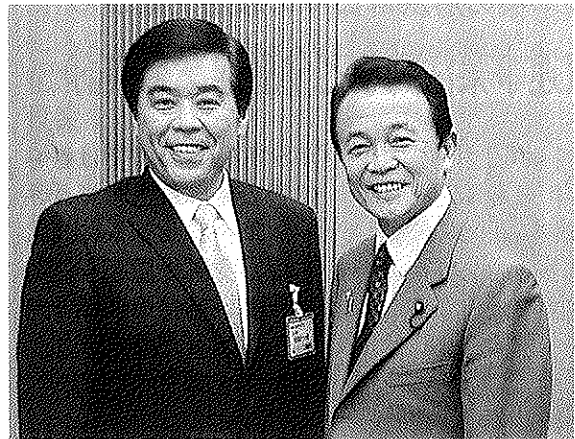
我が業界はバブル崩壊後、これまで低迷を続け多くの組合員を失いました。しかし、ようやく東京を中心に景気が好転し、業界にも良い影響が出てきたと思った矢先に一転、100年に一度の大不況・リストラ等々の報道が踊り、真冬に冷水を浴びさせられる感があり、一挙に旅行需要は冷めてしまいました。

これまで、全旅連では、

個々の旅館を救援する目的で金融委員会を作り、金融問題に対応してきましたが、金融機関は不良債権の処理に対し、これまで以上に積極的になっています。再生のあり方によっては、周りの旅館に更に悪い影響が出ている事もあります。また、これまで、長年に亘って、地域で育ててきた観光資源にも悪影響が出てくる可能性も出てきました。

昨年、観光庁が発足し、観光政策を促進していく中で、個々の旅館の再生から地域再生へ大きく再生のあり方が変わったと思われ、我々、観光業に携わるものは、地域の素晴らしい恩恵によって栄えてきました。これからもこの恩恵を享受するためには、受けるだけでなく、地域を育成しなければなりません。地域観光は我々個々の旅館が支えているという不遜な考えではなく、地域力を結集し、他にない唯一無二の街づくりを地域の人達と共に行うことが大切だと考えます。

次に、NHK問題に対し



佐藤会長は12月10日に麻生総理大臣と面談し、観光振興などについて懇談した。首相官邸で。

ても、5団体(全旅連・国観連・日観連・ホテル協会・全日本シティホテル連盟)で、一体となって陳情をいたしました。その他にも業界として多くの問題を抱えており、今後とも5団体との連携を深めながら業界諸問題に対応していく所存です。

また、近年ではインターネットの台頭により、ネット経由での来客数が増えています。特に全旅連では、中小旅館・ホテルが多いため、販売のツールとしてインターネットが重要な役割を担っています。それは、ネットエージェントに対しても同じ事が言えます。今後需要が増え続けるネット社会の中で、全旅連として、ネットエージェントとの関係で、組合員の負担が増えないように、継続的な話し合いを持ちたいと思っています。

最後に、全旅連活動に於いて、特に力を入れている

点は、『連携』です。5団体との連携、各省庁との連携、観議連の先生方との連携、生活衛生16団体との連携。連携することによって持てる力を倍化する。これは、中央だけの話ではありません。各県・各支部においても、『連携』を大切に、持てる力を倍化し、この厳しい時代を乗り切ってもらいたいと思います。

アメリカでは、初の黒人大統領が誕生しました。アメリカ国民はテレビの前で、固唾を呑んで見守りました。そして、誕生の瞬間からニューヨークのタイムズスクエアに人が薙めき合い、誕生を祝ったと友人からメールを貰いました。オバマ大統領の誕生は、閉塞感漂うアメリカ社会に希望をもたらしました。

観光庁は、業界にとって希望の星になるでしょう。皆様、共に力を合わせ、良い年にしていきたいと思います。

NHK問題で集金事務を都道府県組合に要請 手数料の還元で受信料の負担軽減図る

平成20年度第3回正副会長会議

ノーショー対応システムの導入を承認 懸案事項の解決は日々の政治活動から 旅政連事業活動など全旅連案を検討

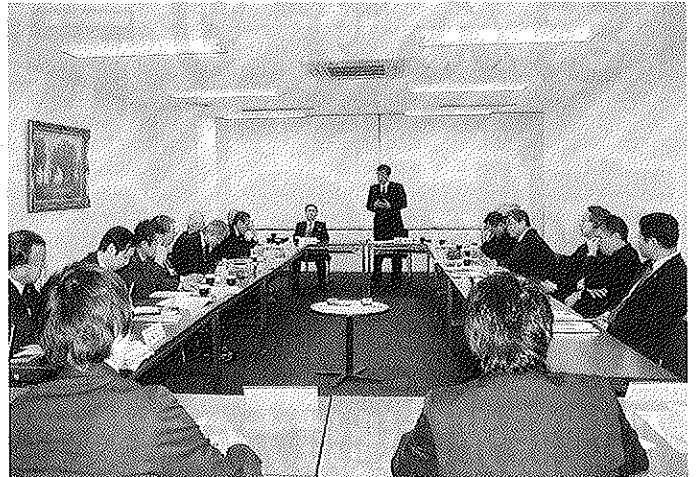
全旅連は12月16日、平成20年度第3回正副会長会議を開き、旅館業界の懸案となっているNHK受信料契約問題については、「英国BBC方式と同程度の料金体系」の要求の旗は降ろさないままでの、NHKの集金事務の協力依頼の受け入れやギャランティー・リザーベーション（ノーショーチャージ）対策事業を進めていくことなどを承認した。

冒頭、佐藤会長は、観光庁の発足とともに各省庁との接触や係わりが多くなったことに触れ、「今後も観光庁を中心に各行政とのパイプを強めていきたい」と述べた上で、「中でも、中小企業庁は旅館業に対する経営支援の諸施策、また、どのように再生策を進めていくかで検討しているが、これは、地域一体での活性化につながることを重点施策であると考えている。なお、「地域振興」については、ダンピングをもって地域に参入し、その地域の体制に影響を与えている企業もあるが、「地域とは何か」をわれわれは今一度考えていかなくてはならない問題である」と語り、警鐘を鳴らした。また、

ネット社会の需要はさらに増え続けるとして、「ネットエージェントに対しては、交流や懇親を深め、よりよい運営や関係を目指して生きたい」と述べ、協力を求めた。

「BBC方式」の要望の旗は降ろさず

◇NHK受信料契約取次・収納業務＝NHKが平成19年2月27日、「事業所の受信料契約を見直し、2契約目以降、半額程度にする」と報道発表したことに對し、旅館5団体連名で、「イギリスのBBCと同程度の料金体系」を構築してほしいと要望、これまでに観光産業振興議員連盟にも訴えるなど運動を続けてきたが、NHKは国会で承認されたことを受け、事業所割引（2台目以降半額すること）について、平成21年2月1日から施行すると報道発表した。その後、業界側は数度にわたってNHKと交渉を行なったが、この過程でNHKから「中・長期的課題として受信料体系の見直しは検討していくが、取あえずは受信料の収納事務の事務手数料の還元ということで了解してほしい」の申し出があ



集金事務について都道府県組合への要請を決めた正副会長会議

り、5団体は暫定的な協力をすることで受け入れることになった。

同問題については今後の方針は「『英国BBC方式と同程度の料金体系』要求の旗は降ろさない。「各都道府県組合を窓口とし、受信料の集金に協力し、集金事務手数料を受け取る」「業界団体（各都道府県組合）に支払われる事務手数料はなるべく組合員に還元する」こととした。

ノーショーチャージはC-REXで

◇ギャランティー・リザーベーション（ノーショーチャージ）＝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なってもらおうという制度で、このほど、不泊処理システムについてはJTBのC-REX決済事業を通して導入できることとなり、全旅連ギャランティー・リザーベーション検討委員会の潘桂華委員長がその旨を報告し、承認された＝6ページ関連記事。

また、同じく議題とされた全国旅館政治連盟平成21年度事業活動案並

びにパーティー券購入割当額の全旅連案が検討された。

業界に山積する懸案事項を解決するため、日々の政治活動への弛みなき努力が必要とされているなか、NHK受信料契約問題、公営宿泊施設の廃止に係る法制化での議員立法による推進、旅館業に係わる諸税制に係わる諸税制への検討とその税負担の軽減など組合員の政治的要望の解決のための運動を進めていく。

ブロック会等の活動報告も

このほか、ブロック会（全国10ブロック）と観光政策・税制部会、厚生部会／シルバースター部会、ビジネスモデル研究部会、総務・財務部会、広報戦略部会、青年部の各部の活動報告が行なわれ、了承された。また、原材料価格高騰対応等緊急保証制度（10月31日開始。旅館業・ホテルも緊急保証の対象業種となっている）や全旅連保険制度関係資料が配布され情報の収集に努めた。正副会長会議はこのあと平成21年1月23日、理事会・旅政連支部長会議は2月4日に開催される。

観光立国推進基本計画を推進

各省庁が観光関連予算概算要求へ

概算要求は「魅力ある観光地の形成」など4分野で
全部で33項目、合計2,697億円に上る

平成19年1月に観光立国基本法が施行され、同法に基づく観光立国推進基本計画が20年6月に閣議決定された。この基本計画に掲げられた目標の達成に向けて、記載された施策を政府全体で推進しているが、国土交通省が取りまとめた各省庁の平成21年度の観光関連予算概算要求は次のとおりとなっている。

概算要求は「国際競争力の高い魅力ある観光地の形成」「観光産業の国際競争力の強化および観光の振興に寄与する人材の育成」「国際観光の振興」「観光旅行の促進のための環境の整備」の4分野で、それぞれ予算を拡充し、概算要求額の合計は2697億円(20年度は2091億円)を計上している。

この中で「国際競争力の高い魅力ある観光地の形成」は①魅力ある観光地の形成②交通施設の総合的な整備として示されているが、「魅力ある観光地の形成」での内容は次のとおりとなっている。カッコ内は担当省庁と概算要求額。

国際競争力の高い魅力ある観光地の形成(国交省・6.4億円)は、内外観光の宿泊旅行回数・滞在日数の拡大を目指し、2泊3日以上滞在型観光

を促進するため、地方自治体、観光関連団体、農林漁業団体、NPO等の幅広い関係者が一体となった観光圏整備の取組みを総合的に支援する。

広域・総合観光集客サービス支援事業(経産省・4.0億円)は、地域の特色のある産業や工場、商店街、異業種等を観光資源として集客強化に結びつけ、観光・集客サービスの競争力を強化する取組みを支援する。同時に中小企業の観光・集客サービス化による高付加価値化、地域経済の活性化に貢献する。

このほか主なものには、中小企業地域資源活用プログラム(中小企業庁・121.8億円)、良好な街並みの形成等(国交省・30.74億円)、日本風景街道の推進(国交省・2.0億円)、日本の歴史の扉を開く国宝・重要文化財・史跡等の活用(文化庁・41.7億円)、森林・林業・木材産業づくり交付金(農林省・127億の内数)、温泉の保護及び安全で適正な利用の確保(環境省・0.29億円)、地域の魅力溢れる伝統文化の継承・発展(文化庁・36億円)、文化芸術創造都市の推進(文化庁・0.17億円)、離島地域の観光振興(国交省・3.0億の内数)、沖縄における観光

沖縄の未来考えて 総決起大会を開く

観光庁の大黒氏が講演

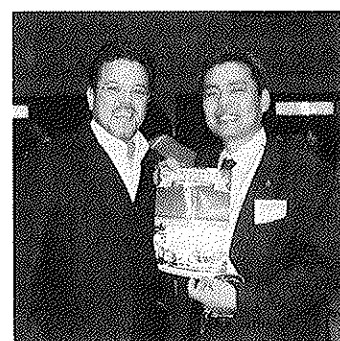
観光立国沖縄の未来を見据え、行政・各関係機関と相互連携をはかりながら真の観光振興へ向けた有効な意見・提言を集約、発信していき、観光産業クライスターとしての役割を担う活動を行っている「沖縄観光の未来を考える会」(新垣安男会長・沖縄県ホテル旅館生活衛生同業組合は発起団体の一員として理事を務めている)は12月18日、パシフィックホテル沖縄で総決起大会を開いた。

この大会を沖縄観光業界従事者と今後の日本・沖縄観光の動向についての共通の認識をもつ機会とし、また、観光業界のみならず、関連する業界、そして、観光立国である県民への発信を行うことにより、沖縄の観光産業への理解を深め、今後の沖縄観光の発展、観光産業の活性化、地位向上につなげていくために行われた。

大会での基調講演では「観光庁発足 これから

振興施策(内閣府 3.76億円)、地域の自立・活性化の総合的支援(国交省・350億の内数)、良好な街並みの形成等(国交省・2880億の内数)、都市の緑地保全と観光への活用等(国交省・1260億の内数)など全部で33項目となっている。

他の分野では「観光産業の国際競争力の強化



決起大会の案内(上)を手にし、意気込みを語る青年部の手塚九州・沖縄ブロック長(右)と金城沖縄県部長

の日本の観光政策と沖縄観光の未来について」をテーマに、国土交通省観光庁の大黒伊勢夫地域振興部長が講演した。

また、大会では「活力に満ちた街づくり、地域社会の持続可能な発展を実現する」「沖縄県観光入域客1000万人達成に向けて、観光産業の活動に邁進する」などの宣言を行った。

及び観光の振興に寄与する人材の育成(国交省、0.77億円)、「ビジット・ジャパン・アップグレード・プロジェクト等による国際観光の振興(国交省、45億円)、「観光旅行の促進のための環境の整備」(国交省、0.83億円)、「休暇の取得の促進」(厚労省、32億円)などがある。

「情報の交換と共有」の全国大会 「今すべきこと」と「未来」を見据えた永山体制

「若い力で旅館業界を盛り上げる」 井上次期部長が新たな挑戦へ

全国から1000人超の青年部員ら参集

全旅連青年部（永山久徳部長）は11月26日、名古屋市の名古屋国際会議場で、1000人を超える青年部員らの参加のもと、第19回全国大会を開いた。式典では永山部長と次期部長の井上善博氏（福岡県部長）が共に「若い力を結集して旅館業界を盛り上げよう」と力強く呼びかけた。19、20年度の永山体制の集大成となる全国大会では、分科会として各委員会による活動報告、事例発表やゲストを迎え講演などが行われた。全国各地の優秀な青年部活動を表彰する「褒賞」ではグランプリの青年部長賞は鳥取県皆生温泉旅館組合青年部が受賞した。

全国大会は、「有意義な情報の収集に積極的に努めてほしい」という川村

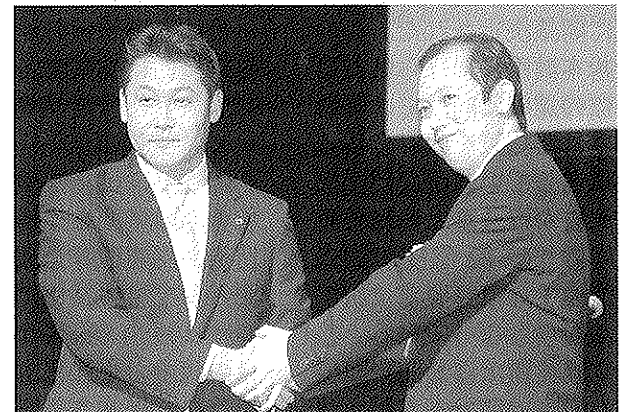
博・全国大会実行委員長の開会の言葉に示されるように「情報の交換と共有」に形容された大会となった。永山部長は「全国大会は見にくるところ。聞きにくるところではなく、参加するところ。同じ課題をはじめ、同じ悩みや苦しみを抱えている仲間が必ずいるはずだ。ぜひ、そういう人を見つけて話し合い、そして、この業界にはもっと楽しいことがある、という気持ちをつかむことが大会の一番の目的である。青年部が目指すものは業界のあるべき姿を追い求めていくことである。それには、情報をただ漠然と待っているのではなく、それぞれが進んで、そういう機会に入ろうとする積極的な姿勢が必要だ」



ブロック長がそれぞれのブロックからの参加部員数を発表、意気を上げる



式典では永山部長と次期部長の井上善博氏が固い握手を交わした



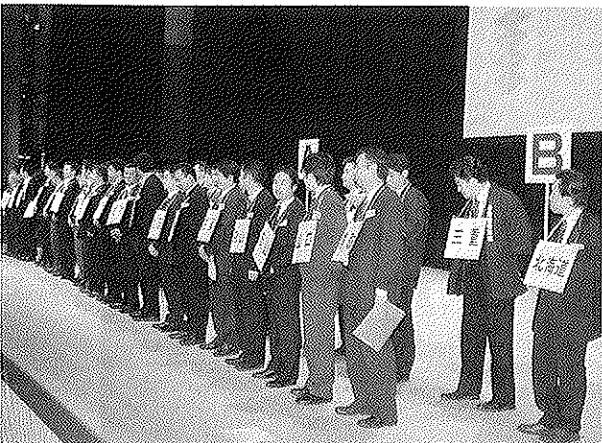
▲力強くあいさつする永山青年部長

と述べ、全国大会開催の目的について力説した。

大きな拍手で迎えられた次期青年部長の井上善博氏は「21、22年度は『誇り、絆、友情』をスローガンにすると発表、①若い力を結集して旅館業を盛り上げる②部員が集い、研鑽を深め、情報交換によって経営力を高める③観光立国の牽引役、推進役として地域の経済を盛り上げる—3点を活動方針とした。

来賓からは佐藤会長が「ネットからのお客が増大してきているが、われわれの設備、料理、サービス、接客、そして、経営のやり方は依然として変わっていないという状況にあることは否めない。旅館業界は変わらなければならない」と旅館革新（リノベーション）の大切さを強調し、「今は大

変な時代だが全旅連も若い力とともにこの難局を乗り越えていきたい」と述べ、協力を求めた。また、観光庁からは奈良裕信観光産業課長補佐があいさつし、「観光庁の設立に当たっては全旅連の皆さまの支援と協力があったればこそ深く感謝している。これからは観光立国推進基本法における、国内観光旅行による1人当たりの宿泊数を年間4泊にするなどの5つの目標の実現に向かって、関係省庁との連携のもと強力に進めていくことになるが、これには、地域の皆さまの力が必要である」と述べ、若い力に大きな期待を寄せた。また、愛知県、名古屋市の各代表、地元選出の国会議員らからも、「地域をあげて魅力ある観光地づくりに取り組むなど急速に観光振興の支援が高



47都道府県青年部長対抗クイズ大会



懇親会のあと出向者の青年部員らが登壇し、大会成功の喜びの声を上げた

まってきた。新しい旅館業のあり方は発想の転換と行動力によるものであり、若い人のエネルギーに期待したい」との声が寄せられた。

アイデアと活みなぎる優れた事業活動に贈られる全国大会褒賞は、42件のエントリーの中から鳥取県皆生温泉旅館組合の「エメラルドグリーンに輝く皆生海岸シーカヤック体験&エコツーリズム推進事業」が受賞し、副賞として30万円が贈られた。このほか、準青年部長賞は新潟県松之山温泉支部の「2泊滞在を目指す『里山のオプションツアー』」と山形県湯野浜支部の湯の浜100年計画—2008温泉入浴教室&夏前街おこし計画—、青年部OB賞は滋賀県の「高心塾」が受賞した。

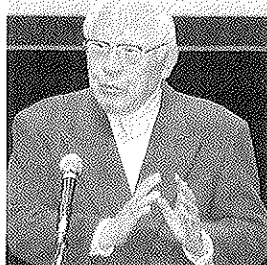
全国大会では、株式会社企業ドクター・岩井義



青年部長賞受賞での喜び

照氏による「頑張れ旅館・ホテル業、倒産は必ず防げる」を演題とした講演のほか、47都道府県青年部長対抗クイズ大会、誰でもが閲覧できる「宿の運営」に特化した情報サイトの「宿屋の知恵袋」と青年部同士、旅館関係者同士が集えるWebサイトの「yadomo!」の紹介が行われた。

中央大学のダンスサークルのみなさんと歌に興ずる永山部長と井上次期部長



講演する(株)企業ドクターの岩井氏(上)と多くの企業による全国大会展示会場



永山部長は、事業部会の新設、研修機能の強化、組織の進化に努め、今、青年部がやらなくてはならないことを構築し、それを未来につなげていくという、今期青年部がスローガンとした「今を正しく生き、新しい時代を築く」という活動方針を部員と共に実践躬行した。そして、井上次期部長は、「観光」が国家的課題とされ、観光庁が新設され

たが、観光産業の中核をなす宿泊産業が、“地域再生”に取り組む中での旅館業としての“自覚”を示す『誇り』、青年部への積極的な参加と強いつながりによる『絆』、そして、語り合うことによって得られる“共栄”を目指した『友情』をスローガンのキーワードとした。長い歴史の中で、青年部の新たな挑戦がまた始まる。



懇親会では全旅連協定商社会の会員が紹介された

ノーショー対応システムの導入決める JTБのC-REXセンターが窓口

JTБの榎本事業部長が出席

全旅連ギャランティー・リザーベーション検討委員会(潘桂華委員長)12月10日、会議を開き、ギャランティー・リザーベーション制度における不泊処理システムの導入については、現在、全旅連が事業として行っているカード決済サービスのC-REXを通して実施していくことを決めた。

会議には、JTБのC-REX 決済事業部の榎本謙治事業部長も出席し、運営上での最終的な確認を行った。

同システムは「全旅連カード決済サービスにおけるギャランティー・リザーベーション(不泊に伴う不備伝票処理について)」とするもので、全旅連が進めるのはギャランティー・リザーベーションにおける不泊の処理で、ギャランティー・リザーベーションそのものはあくまでも宿と利用者間での取り決め(キャンセルポリシーによる)となる。

JTБグループは、JTБ



導入決定を発表する潘委員長

クレジット一活加盟店決済サービスを利用している宿泊施設に対し、本マニュアルに記載の条件に従い、こうした不泊処理のサービスを提供しているが、不泊処理(不備伝票処理上での請求)についての窓口はC-REXセンターとなる。利用条件については、現在、全旅連の組合員であり、全旅連カード決済サービスを導入し、C-REX 端末のF3キーによるクレジット一活加盟店決済サービスを利用しているところは、あらかじめ契約を交わすことなく同システムを利用することができる。

なお、予約手配が可能の場合、FAXで受



会議にはC・R・E・X 決算事業部の榎本氏(中央)も出席し質問等に答えた(全旅連役員室で)



け取ったカード番号をC-REXのF3によるカードチェック(カード番号の聞き違い、その時点での有効性の確認など)ができる。

Q&Aなどで適切な運用図る

ギャランティー・リザーベーションは、宿泊施設自らが、利用者よりFAX、メール、電話等により宿泊施設が採用している「宿泊約款」に基づき予約を受け付け、不泊(NO-SHOW)の場合の取消料(不泊料)の請求を予約時点で利用者から伺ったクレジットカードにより取消料を請求する仕組み。これには、予約時点で、利用者に対して、宿泊約款に基づく取消料をクレジットから自動的に請求することを、理解してもらい、エビデンス(書面による同意を証明する資料)を残すこ

とが重要となる。FAXによる条件の説明、不泊時の取消料金額の明示、カード番号、有効期限、署名(電子署名を含む)の確認などが必要だ。

課題としては、メールによるカード番号のやりとりは、カード番号を盗み読まれる可能性があることからSSLなど特別なセキュリティ対策を施さない限り、予約の受け付けはできないという点が挙げられる。

今後は同センターとの覚書を交わしたあと、細部にわたる予約受け付けでの対応や不泊発生におけるオペレーションフロー等について整理していく。また、利用上での注意事項、アドバイス、作業手順などのほかQ&Aを作成し、取り組みやすい、分かりやすい不泊処理システムを明示していく。



税制改正要望は2項目がマル政処理案に

「事業承継税制」(相続税)などについて

自民党税制調査会による最終処理結果が12月11日発表され、マル政処理案が示された。21年度旅館業界の税制改正要望(10月号に掲載)の、全8項目中、6項目は見送られたが、ウエルカム税制(国際観光ホテル整備法登録ホテル・旅館に係わる特例措置)の延長については、対象設備から国際放送受信機を除外し、2年間延長された。

また、「事業承継税制を確実に実施されたい」(相続税)については、「取引相場のない株式等に

係る相続税の納税猶予制度」として進めていくことになった。これは、経営承継相続人が、相続等により、中小企業における経営の承継の円滑化に関する法律に基づき経済産業大臣の認定を受けた非上場会社の議決権株式等を取得した場合には、その経営承継相続人が納付すべき相続税額のうち、その議決権株式に係る課税価格の80%に対応する相続税については、その経営承継相続人の死亡等の日までその納税を猶予するというもの。

平成20年7~9月期の生衛関係景気動向

平成20年7~9月期の生活衛生関係営業の景気動向等調査結果概要が日本政策金融公庫・国民生活事業本部生活衛生融資部から発表された。

これによると、「業況」で若干の上昇が見られるものの「売上」「採算」はともに低下しており、原材料価格の高騰と諸経費の値上がりを経営に深刻な影響を与え、生活衛生関係の景況は後退色を強めているとしている。

ホテル・旅館の219の企業を調査対象とした結果では、経営上の問題点としては、「顧客数の減」(56.2%、複数回答による)、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」(53.9%)が最も多く、「客単価の低下」「店舗施設の狭隘・老朽化」「従

業員の確保難」「後継者難」「事業資金借入難」などが挙げられている。

ホテル・旅館では地域別の業況も伝えられているが、その中には、「地元の地場産業が衰退しており、関係者の需要が減少してきている。個々の経営努力では対応しきれない状況になってきており、地域ぐるみで活性化策が必要になっている」「今年は8月から9月の予約状況は大きく低迷している。個人客の入り込みも減少しており、部屋稼働率の低下が目立っている」としているところもある。

来期の見通しでは、「県内への観光客の8割は自家用車のため、ガソリン代値上げによって宿泊数は伸びていないが、原油値下げと天候回復で、

主張

旅館組合活性のために

鹿児島県ホテル旅館生活衛生同業組合
理事長 上村美智雄



今に見られる日本の繁栄までの道のりを振り返ってみると、戦後の廃墟の中からその豊かさを掴むために、隣人と助け合い、懸命に努力してきたため、その復興振りは全世界が注目するほどのものであります。

しかしながら、今、大変大切なものを忘れてきたことに気付かされます。いつしか豊かさに酔うことによって大切な人間味が薄れ、ややもすれば、相手をかえりみず、自己の利益の追求のみに走りがちで大変憂慮すべき事態になっております。

これは、私たち業界においてでも同じようなことが言えます。現代の繁栄は、何よりも私たち国民が協力し、結束して愛するふるさと(地域)づくりに心を傾注してきた結果であり、永々と先人達のおもいで築いてきたそのものであります。しかし、時代の流れとはいえ、大資本を嵩にその土地に参入し、何ら地域の接触を持たず、平然として営業をする姿勢には人道上、また

社会通念上、問題意識を持たざるを得ないものであります。

我々旅館組合は、然る可き手法で営業を営んでおります。その土地の社会に馴染むように協働してもらい、その土地のさらなる発展に寄与して頂きたいというのが私たちの主張であります。その土地を訪れる人には地域全体でホスピタリティをもって迎えることが肝要ではないでしょうか。国策にあるように、今後インバウンドでもって外国からのお客様を呼び込み、日本の良さをアピールする——。それは、地域が一体となって観光産業を盛り上げていかななくてはならないことであります。組合に加入することによって、これまでのいろいろな恩恵を享受し、さらなる発展のために共に努力してもらいたいものと願っております。このような趣旨を申し上げ、成文し、参入するホテルへ要請をすることによって組合加入への促進をして頂きたいと思っております。

紅葉シーズンでの客足回復を期待している」と「好転」のところ、「売上は幾分増加しているものの、仕入その他の諸経費が軒並み上昇しているところから、利益を圧迫している。当面は好転の兆しも期待できず、期待感も乏しい」と「不変」のところなどが顕著とな

っている。「可処分所得の減少した個人客、経費削減の法人客で需要減退は防ぎようがない。加えて、業界内での過当競争の激化でダンピングが続いており、経営環境は内外ともに厳しさが増すばかり」と「悪化」の状況を示しているところもある。

「国が管掌する施設は『閣議決定』の遵守を」

それは行政改革の趣旨にそむくもの

観議連・議員立法小委に廃止求め陳情

全旅連の観光政策・税制部会（山本清蔵部会長）と全国旅館政治連盟公営宿泊施設等対策本部（小関卓也本部長）は12月8日、合同会議を開き、「国および政府管掌の宿泊施設等は平成12年5月の閣議決定を順守してほしい」とさらに強く求めていくことを決め、陳情等の活動を強化していくことになった。

同対策本部では、国・特殊法人等の公営施設の整備等については、売却など基本的には全体的にかなり進んでいるとし、現在は主に地方公務員共済組合宿泊施設および地方自治体の公的宿泊施設等に対し、早急に廃止するよう求めているが、会議では国家公務員共済組合連合会（KKR）と休暇村の公的施設等に対しても「民間と較べものとならない低料金でわれわれの経営を圧迫している」「公営宿泊施設の役割は民間宿泊施設の質・量における充実で、

その役割は終わった。これ以上の事業を継続することは『民でできることは民で』という行政改革の趣旨に反し、国家の利益にならない」とし、強く廃止を求めていくことになった。

KKRは現在、全国に47の施設を有する。また、国立・国定公園のなかにある日本を代表する景観と豊かな自然に恵まれたリゾート施設とする休暇村は全国にあり、36カ所となっている。

今後は平成21年2月に開催される全国旅館政治連盟の会議までにKKRおよび休暇村の実態についてさらに調査していく方針だ。

会議終了後、同対策本部では自由民主党観光産業振興議員連盟の公営宿泊施設対策議員立法小委員会（委員長：谷本龍哉観議連事務局長）に対し、KKRと共済組合関連宿泊施設の廃止を求めて陳情を行った。次回会議は1月19日に開催の予定。



渡邊清一朗経営コンサルタントの『経営改善講座』

渡邊清一朗経営コンサルタント

『大切なのは基本』

あけましておめでとうございます。誰も経験したことのない、どんなことが起こるかわからない一年が始まりました。

事業が生き残るためには何をすべきでしょうか？「お客様商売」にとって絶対に忘れてはいけないことは？淘汰されないためには何をしなくてはならないか？

人件費を含めた経費削減や、債務償還年数の延長など短期的な対策も必要かもしれませんが、もっと大切なことがあります。

「お客様に好きになっていただく」ということです。「なーんだそんなことか！」って思っていないか。料理やおもてなしやお部屋やお風呂など可能な限り好きになっていただく努力をしていますか。ス



タッフ一人一人が好きになっていただくと楽しいと思っていますか。そのための教育を会社がスタッフに施していますか。

どこにでもどんな業種でも、なぜかはやっているお店が存在します。立地条件や設備の古さやましてや経済環境なんて関係なく繁盛しているお店。そのお店のことを好きな人がたくさんいるのです。

人間だっていやな人は嫌われますよね。お店は嫌われたらおしまいです。

厳しいときほど腹をくくって基本を充実させ続けることが大切です。お客様不在の議論や行動は無意味です。

ビジネスモデル研究部会がセミナーを開催

ビジネスモデル研究部会（野口秀夫部会長）は12月17日、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った。

視察員でもある松坂健西武文理大学教授がコーディネーター、また、佐藤会長ほかビジネスモデル研究部会の野口部会

長、松田賢明副部会長、佐久間克文、石田浩二両委員、そして、全旅連金融特別委員会の岩井美晴委員長らがパネリストを務めた。会場には青年部員を中心に約50人＝写真＝が出席した（内容は次回に掲載）。

5施設が新規登録施設に

シルバースター登録施設は現在 960軒

全旅連では12月11日、第3回シルバースター登録審査委員会（大木正治委員長）を開き、申請施設6軒を審査し、5軒を登録、1軒を仮登録とした。新規登録、仮登録施設は次のとおり。

【新規登録施設】

ホテル双葉（新潟県・湯沢温泉）、大成館（静岡県・熱海温泉郷網代温

泉）、熱川温泉粹光（静岡県・熱川温泉）、海づくしの湯はぎ屋旅館（茨城県・日立市）、長浜ロイヤルホテル（滋賀県・長浜市）。

【新規仮登録施設】

皆生菊乃家（鳥取県・皆生温泉）

なお、12月11日現在で登録施設は960軒、仮登録施設は1軒となった。

最低賃金額が各都道府県で順次発効

全国加重平均額は時間額 703円

平成20年7月に最低賃金法が改正・施行されたが、10月に入ってから改定された最低賃金額が各都道府県で順次発効している。11月には秋田、徳島の両県で発効された。

最低賃金制度とは、最低賃金法に基づいて国が賃金の最低限度を定め、使用者にその最低賃金以上の賃金を労働者に支払うことを義務づける制度。さらに、最低賃金額より低い賃金を労働者・使用者双方の合意の上で定めても、それは法律によって無効となり、最低賃金額と同様に定めをしたものとされる。

したがって、最低賃金未満の賃金しか支払わなかった場合には、使用者は最低賃金額との差額を支払わなくてはならない。

産業や職種にかかわらずなく定められている都道府県の時間額の最低賃金

は次のとおり（単位は円）。

北海道667、青森630、岩手628、宮城653、秋田629、山形629、福島641、茨城676、栃木683、群馬675、埼玉722、千葉723、東京766、神奈川766、新潟669、富山677、石川673、福井670、山梨676、長野680、岐阜696、静岡711、愛知731、三重701、滋賀691、京都717、大坂748、兵庫712、奈良678、和歌山673、鳥取629、島根629、岡山669、広島683、山口668、徳島632、香川651、愛媛631、高知630、福岡675、佐賀628、長崎628、熊本628、大分630、宮崎627、鹿児島627、沖縄627、全国加重平均額703。

第12回「人に優しい地域の宿づくり賞」

「人に優しい地域の宿づくり賞」は地域の旅館（個人参加可）や旅館組合が参加または主催する活動で、高齢者等をはじめ、全ての人々にやさしい配慮がなされており、地元の団体やボランティアグループ等が協力して行う下記のジャンルを対象としています。そして、その中から選考委員が審査し、「厚生労働大臣賞」、「全旅連会長賞」をはじめ名誉となる賞を贈るものです。

<対象ジャンル>

①特性を生かした活動（温泉、料理、まちづくり、滞在型等）②経済の活性化（情報技術＝IT、施設・地域貢献等）③歴史・文化の振興（イベント・祭り、趣味等）④環境づくりの推進（緑化、清掃、滞在型等）⑤スポーツの振興（体操、ゲートボール、健康増進等）⑥福祉の充実（健康、設備、サービス・接遇、ボランティア等）⑦国際化の推進（インバウンド、インフラ整備等）⑧その他、人に優しい地域の宿づくり活動と認められるもの。

<応募方法>

平成20年度（平成20年4月1日～平成21年3月31日）に開催された活動の主催団体は地元旅館組合を經由し、都道府県旅館生活衛生同業組合に活動の概要および内容の特徴が示されている写真を添えてお申し込み下さい（エントリー料は無料）。また、参考として新聞等の紹介記事やパンフレット類がありま

したら添付して下さい（コピー等の資料はA4判に統一）。なお、電子メールでの応募も受け付けておりますので、「宿ネット」より応募用紙をダウンロードして写真や参考資料のデータと一緒に全旅連のメールアドレスまでお送りください。※原則として、ご提出いただいた資料の返却はいたしません。

<応募締切>平成21年3月31日消印まで有効。
<主催>全国旅館生活衛生同業組合連合会。<共催>都道府県旅館生活衛生同業組合。<後援>厚生労働省。<協賛>㈱JTB、㈱リクルート、㈱産業経済新聞社、㈱観光経済新聞社、㈱柴田書店、㈱日本航空、全日本空輸㈱。<協力>全旅連シルバースター部会、全旅連青年部。<選考委員会>シルバースター審査委員、学識経験者、障害者団体、関係諸団体代表者等をもって構成。

<選考のポイント>

1.いきがい 2.おもいやり 3.よろこび 4.あたたかさ 5.やすらぎ。<表彰>平成21年6月16日に大分県別府市にて開催される第87回全旅連全国大会において表彰。<問合せ>〒102-0093 東京都千代田区平河町2-5-5 全国旅館会館4F 全国旅館生活衛生同業組合連合会「人に優しい地域の宿づくり賞」(03-3263-4428 FAX:03-3263-9789 URL:http://www.yadonet.ne.jp 全旅連メールアドレス:ajra@alpha.ocn.ne.jp

中小企業事業継続計画(BCP) について

旅館ホテルが活用できる「中小企業施策」

近年各地で地震や台風による被害が数多く発生しています。また、旅館・ホテル業においては、浴場を発生源とするレジオネラ属菌や施設内におけるノロウイルスを原因とする感染症および食中毒の発生により、営業を中断せざるを得ない状況に追い込まれる場合があります。経営者にとってこのような災害や事故に見舞われた際に、事業を継続あるいは早期復旧できるような体制を作っておくことが緊急の課題となっています。しかし、具体的にどのような事態が予想され、それに対してどのような準備をすればよいのでしょうか。被災時の従業員の安否確認は、事業復旧の営業に必要な原材料等の取引は、他の旅館や企業との協力体制は、事業再開のメドは、復旧費用は・・・とこのような不安を抱える旅館・ホテルの経営者の方は、是非「BCP (Business Continuity Plan; 企業存続計画)」を策定したらいかがでしょうか？

○BCPとは？

中小企業BCPとは、旅館・ホテルが自然災害、大火災、テロ攻撃などの緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時におけ

る事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のことです。

旅館・ホテル業が、緊急時においても、中核となる事業を継続あるいは早期復旧することで、顧客からの信用と従業員の雇用を維持し、企業価値を向上させるために準備しておくものです。

○BCPのメリットは？

事業の継続を図ることにより、①顧客からの信用、②従業員の雇用、③地域経済の活力を守ることにより、企業価値を維持・向上させることができます。

○BCPのポイントは？

- ・ 緊急時において優先して継続・復旧すべき中核事業を特定します。
- ・ 緊急時において中核事業を復旧する目標時間をあらかじめ定めておきます。
- ・ 中核事業や目標復旧時間について顧客等取引先と予め協議しておきます。
- ・ 食材や厨房設備、仕入品調達等の代替策を用意しておきます。
- ・ 全ての従業員とBCPの方針や内容について話し合っておきます。

○どうやってBCPを作成したら良いのか

「中小企業BCP策定運用指針」のフローに従って所定の様式に記入することによりBCPを策定することができます。

「中小企業BCP策定運用指針」は、中小企業庁の

HP (<http://www.chusho.meti.go.jp/bcp/index.html>) に掲載されています。

また、BCPの概要や必要性、その策定のためのポイントなどを簡潔にまとめた「中小企業BCP (事業継続) ガイド」も同HPに掲載されています。

○BCPのレベル

取り組みのレベルに応じて基本コース、中級コース、上級コースが用意されています。

基本コースは、BCPの策定・運用を始めようとする多くの経営者向けのコースです。経営者の頭の中にある考えをBCPサイクルに沿って整理し、BCPの様式類を記入することになります。作成には、経営者1人で延べ1～2日程度を要します。

中級コースは、BCPの策定・運用について、理論を学びつつ確立したい経営者にお勧めです。

本コースでは、BCPサイクルに沿って、体系的にBCPの策定・運用、予習を行います。

経営者1人で延べ3～5日、経営者とサブリーダー含め数人で2～3日で作成が完了します。

上級コースは、中級コースでBCPを策定・運用済みの経営者が、さらにより広く・深く取り組むためのコースです。

指針で紹介する各種資料を参考にしつつ、独自のBCP構築を目指すことになります。

作成には経営者とサブリーダー含め数人で延べ1週間程度を要します。

○BCP融資 (防災施設整備融資制度)

BCPを作成している旅

館・ホテルの方は、同計画に基づく施設整備に必要な資金の融資を受けることができます。

・ 融資対象者

「中小企業BCP策定運用指針」に従って、作成したBCPにもとづいて、防災に資する施設等の整備を行う中小旅館・ホテル

・ 支援内容

貸付限度額: 7億2千万円
貸付利率: 基準金利 (但し、2億2千万円を限度として特別金利②)

貸付期間: 15年以内 (うち据え置き期間2年以内)

担保・保証条件: 担保の全部又は一部を不要とする融資制度、経営者本人の個人保証を不要とする制度又は第三者保証人を不要とする制度を利用することができます。

取扱金融機関: 日本政策金融公庫

○BCP作成企業の公表

BCPを作成した企業については、中小企業庁のHP等で企業名とその内容が公表されます。

これを機会にBCP系計画を策定していただき、緊急事態に遭遇したときに少しでも被害を軽減し、一刻も早く復旧できるような危機管理体制を整えていただけたらと思います。

旅館・ホテルの経営者の皆様、まずはBCP作成の基本コースから始めてみてはいかがでしょうか？
※新潟県旅館組合50周年記録誌には、「新潟県中越大地震」を被災された際の復旧・復興の取り組みについて、具体的対応や事例が紹介されますので、BCP作成の際の参考としてください。

安心安全管理検定サイト開始

マニュアルの活用とサイトの有効利用を

受検は「検定受検方法」をクリック 90点以上なら合格、認定証発行へ

全旅連はこのほど宿泊施設向けの「旅館・ホテル安心安全管理検定サイト」(http://yado-kentei.jp/)を12月に開設し、平成20年度都道府県組合事務担当者研修会でも説明が行われた。

全旅連は先に旅館・ホテルの浴場や厨房などの衛生管理についての「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」を作成、発行した。検定サイトは、同マニュアルが実際に活用され、旅館・ホテルの従事者が職務を遂行する上で必要な衛生管理上の知識に関する検定試験を行い、自主的な衛生管理体制を確立し、宿泊施設の衛生水準の向上のために、マニュアルの活用と検定サイトの有効利用を求めている。

試験はマニュアルの内容を中心に、食品衛生管理30問、ノロウイルス対策17問、施設管理28問、保険対応15問、新型インフルエンザ対策10問の合計100問が設定されている。全て表記の設問が「正しい」か「誤っている」かを選択する2択式で、1問1点で採点を行い90点以上の獲得時に合格とし、認定証(都道府県、施設名、氏名、認定日、認定番号が入っている)を発行(サイトからプリントアウト)する。制

限時間は45分。時間超過は無効となるが、何度でもチャレンジできる。受検費用は無料。「十分にマニュアルを熟読し、合格してほしい。そして認定証を施設内に掲示することで『安心安全の宿泊施設』とお客様にアピールしてほしい」(全旅連・野澤幸司厚生部会長)としている。

検定サイトの受検方法

安心安全管理検定サイトの受検方法は次のとおり。

①「旅館・ホテル安心安全管理検定サイト」http://yado-kentei.jp/にアクセスし、「検定受検方法」をクリックすると、受検方法説明の画面になる。実際の受検はその画面の下段にある「それでは検定を始めましょう」をクリックする。ここではじめに同サイトを受検する人の情報を登録する。必要な情報は都道府県、所属支部旅館組合、受検者の名前など10項目。全てを選択入力したら最下部のボタンをクリックすると、出題が開始される。

②カテゴリごとに出題が開始される。合計で100問。全ての表記の質問は「正しい」「誤っている」かを選択する2択式。カテゴリ上部には検定テスト受検終了後時間が表示されている。赤

文字で表示されている時間までに回答を終了するようにする。

③全100問、5カテゴリの回答が終了すると自動的に採点を行う。採点結果ではカテゴリごとの正答数と合計得点を表示する。合計得点が90点以上獲得した場合、安心安全管理士認定証を表示するためのリンクボタンが現れる。

④同ボタンをクリックすることで認定証を表示することができる。これには、都道府県、施設名、氏名、認定日、認定番号が記載されており、認定証をプリントアウトすることで、宿泊施設の安心安全を管理するスタッフがいることを、広くアピールすることが可能となる。認定証を再発行する場合は、安心安全管理検定サイト運営事務局



(kentei@yado-kentei.jp)に名前、施設名、施設電話番号、認定番号を明記のうえ、メールで申し込む。

⑤90点未満の場合の画面はカテゴリごとの獲得点数と合計点数のみ。また、制限時間45分を超過した場合は、時間超過の表示を行ない、回答内容を無効とする。この場合、再受検のためのリンクボタンを表示し、再受検を促す。再受検の際は再度、受検者情報の登録を必要とする。

検定サイトに「新型インフルエンザ」項目も

進めたい！発生前から必要な準備

検定サイトには「新型インフルエンザについて」の項目もある。これは厚生労働省のページにリンクするもので、「新型インフルエンザに関するQ&A」が掲載されている。

Q&Aは「新型インフルエンザの流行」では6項目、このほか、「国民ひとりひとりの予防と対応」4項目、「国の対策について、

(ワクチン、抗インフルエンザウイルス薬を含む)」7項目、「問い合わせ先」1項目で構成されている。

これは、国民が新型インフルエンザについて正しく理解し、発生前から必要な準備を進め、実際に発生した場合に適切に対応するための手助けとなることを目的に作成されている。