

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

2009.4 Vol. 171

発行日・平成21年4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/

ビジネスモデル…1 金融委員会…3 全国大会…4 NHK関連…5 ノーショー
対策…6 関係省庁情報…8 中小企業施策…10 食中毒への対応…11 シル
バーS部会…12 建築基準法…13 「人に優しい…」…14 協定商社会…15

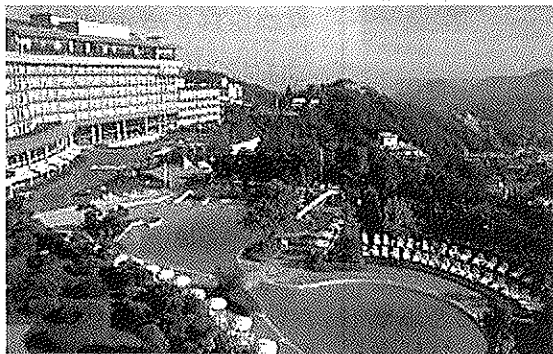
代々の蓄積により“6つの魅力”を形成 有馬グランドホテルにみるビジネスモデル

DMでの顧客管理で リピート率を高める

全旅連が主な取組み活動の一つに据えた「ビジネスモデルの構築」で、ビジネスモデル研究部会(野口秀夫部会長)は1月20、21日の両日、今年度最後の視察施設として兵庫県・有馬温泉の有馬グランドホテル等を現地視察した。

有馬グランドホテルは14年前の震災で極端に売上を落としたが、現在はバブル時よりも売上を出しているところ。これには、同ホテルの梶木雅夫社長は「利益は出しているが、これは、お金の蓄積ではなく、伝統や先祖代々の蓄積が多分あって、その結果です」と答えている。

梶中の坊は、有馬グランドホテルと、中の坊瑞苑、和食の店とゴルフ場のレストランを経営。設立は昭和31年だが、創業は明治元年で古い歴史を持っている。梶木社長は有馬グランドホテルについては次のように語っている。



有馬グランドホテル(上)と中の坊瑞苑

◇立地の強みもある当ホテルの再建に当たっては、ひとつ上のグレードのものにした。特に浴場は景観・快適性の面で日本有数と評価される様にしようと徹底的に考えた。また、泊食分離にも取組み、温泉場には珍しく中華レストラン、洋食、和食レストランをつくり、連泊の対応にもそなえた。客室のタイプは、和洋室は畳で寝る和室とベットで寝る洋室を離して、それぞれの部屋の出口から浴室、トイレにアクセス

できるようにし、親子2世代夫婦の利用などにも応えた。

◇利益が出ている理由の一つには、顧客管理をまめにやっていることもあってリピーターが多いことが挙げられる。顧客名簿の20万人の中から4万人程度にDMを発送している。リピート率は50%を目指しているが、現在は40%程度だ。顧客の企業に対しては営業マン(フロント担当)がお中元、お歳

今月の主な内容

ビジネスモデルで視察

有馬グランドホテル等の現地視察…1
「第二会社方式」による企業の再生を
「中小企業承継事業再生計画」で…3

実行編のQ&A作成へ

ギャランティーリザベーション検討委…6



緊急雇用安定助成制度

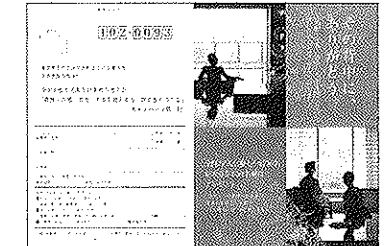
活用できる“中小企業施策”…10

食中毒対応でマニュアル

2万部作成し組合員に配布…11

前目を祝う家族の需要の喚起を

Sスター部会がキャンペーン展開…12



第11回「人に優しい…」努力賞…14

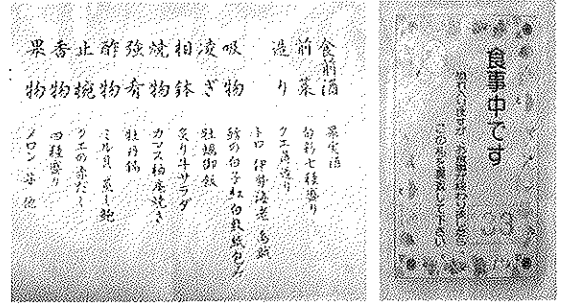
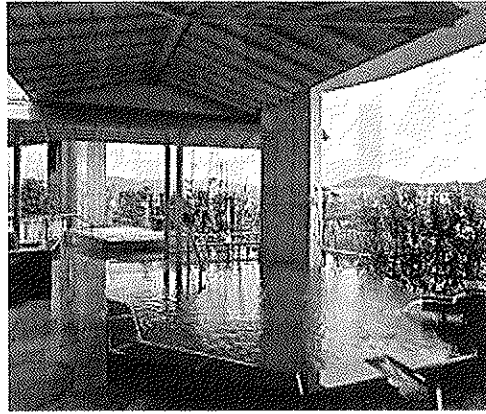
暮時期に、10人で大体30件ほど回っている。また、顧客満足度を高めようとアンケートも行っている。そして週一度実施するミーティングではそれらを通してみんなで改善策を考えている。

◇お客は大阪、兵庫が圧倒的に多いが団体客は減り、個人客が増えている。

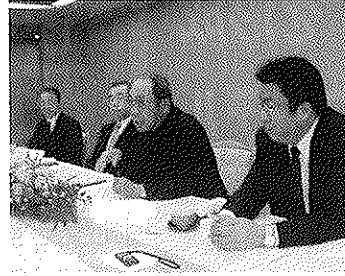
る。エージェント経由の予約は昨年11月は46%あったが、通常は直接予約は60%だ。ネット経由は少ないが、ネット予約は増やしていく方針だ。客室稼働率は80%を超すくらいだが、1部屋当たりの宿泊人数は3人を切り、1人で泊まる人もある。ただ、消費単価が変わっていないのは日帰りの客が多いことが関係している。

◇GOP(営業総利益)は12%。室料と料理代を合わせたものを1泊2食の料金としている。震災前から料金体系は、室料と料理代金をそれぞれ別途に設定して1泊2食付の料金にしていたので、それを踏襲した。このため、原材料比率は35%程度だが、比率は半々とみている。例えば、1泊2万円として食事代が1万円で原材料比率は35%でいくと3,500円になるが、1泊2食2万円で行くと料理原価は17%になるという考えだ。当ホテルの人員費の比率は、売上の30%くらい。中の坊瑞苑はもう少し高い。人員費については32—33%いったら危険水域と捉えている。

有馬グランドホテルの6つの魅力とは①雄大な眺めが魅力の展望大浴苑②笑顔のスタッフ③安らぎと開放感に満ちたロビーと中庭④自慢の料理⑤四季を感じるイベント⑥安心・安全・清潔ホテル(同ホームページから)——という。それらの評価の高さは同ホテルについてのクチコミ・評判情報をもみても分かるが、それらはしっかりとした経営管理(数字管理も含め)の中でいかされているも



写真は左から、雄大な眺めが魅力の「展望大浴苑」(“6つの魅力”の一つ)、同じく魅力の一つとされた「料理」の一例、朝食時に席を離れる時に使用するための「札」



有馬グランドホテルからは梶木社長(右から2人目)ら4氏が登場して懇談が進められた

のだ。

梶木社長は「どうして旅館は赤字になると思うか」の問いに対しては「赤字になる前、売上が良かった時の数字をきちっと管理していなかった。それが遠因となっているのではないかと答えている。しかし、同時に「いろいろ言われているが、今の形の旅館は本当に生き延びていけるのだろうか」と警鐘も鳴らす。そして、自館についての今後の方向性については次のように答えている。

「ミーティング、インセンティブ、エキシビジョン」への対応は大型ホテルの苦手とするところだが、これを課題として対応策の再検討が必要だ。これだけ地の利の良いところだが、都市ホテルや都市のビルの改良が続く限りちょっと変わってくるのではないかと。もう一度、温泉での会議とかコンベンションとかを見直

顧客側に立った観点での中の坊瑞苑の気遣い

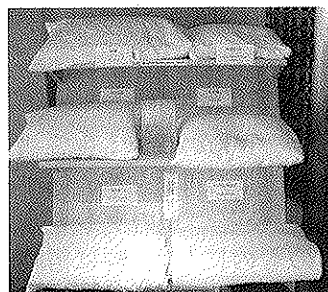
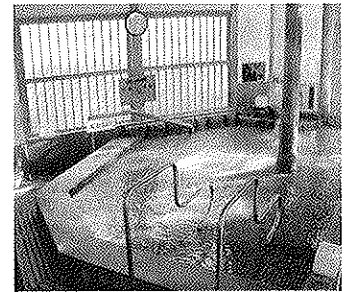
大人のための“くつろぎ”を追求した旅館

料理は量より質を重視
好みの枕を選ぶことも

カギ付きスリッパ入れも珍しい

有馬グランドホテルの姉妹店である中の坊瑞苑は、大人のための寛ぎの旅館として行き届いたもてなしが高く評価されているところ。

量より質重視の料理、快眠のためにと選ぶことのできる枕、休み用のパジャマ、大浴場に設けられた鍵付きのスリッパ入れなど、顧客側に立った観点での数々のプロデュースも光っている。



写真上からロビー風景。浴場の一例。「お好みの枕を御選び下さい」羽枕、そば枕、パイプ枕、NASA 開発枕などを用意している。大浴場の貴重品箱と一緒に設けられたカギ付きのスリッパ入れ

せば活路を求めることができるのではないかと考えている。また、女性の美への欲求は根強い。これをもっと良いもの、そしてリーズナブルさを追求し、“健康”とうまくかみ合わせていくことも活路の一つとみている。また、

滞在型利用は日本人の仕事からしてなかなか難しいが、将来的には考えていかななくてはならない。

視察団は21日、同じ有馬温泉で金井啓修氏が経営する「陶泉御所坊」、「御所別墅」、「花小宿」などを見学した。

「第二会社方式」で企業の再建を 「中小企業承継事業再生計画」を創設

全旅連金融特別委員会(岩井美晴委員長)は平成20年度第3回目の会議を全旅連役員室で開き、金融の動きのほか、格安チェーン旅館の状況と対応などを議事としたほか、中小企業の事業再生の一層の円滑化を図るため、中小企業庁が新たに検討している「中小企業承継事業再生計画(仮称)」における「第二会社方式」に対する支援措置などについて討議した=写真。

経産省は2月2日に、産業活力再生特別措置法等の一部を改正する法律案を公表した。その骨子は生産性向上を目指す事業計画を経産大臣が認定すれば、会社法や税制などの特例措置が受けられるというもの。今回の改正で注目されるのは、旅館業や建設業などの中小企業の再生を目的として新しく、「優良な事業を存続させるため、中小企業の第二会社方式による再生計画の認定制度が創設される」というもの。

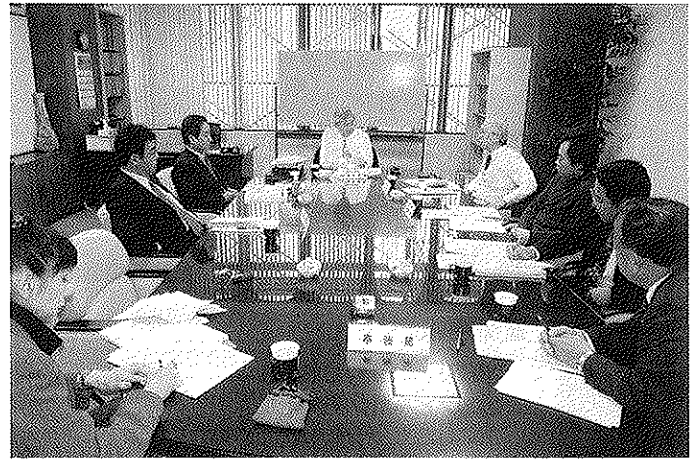
第二会社方式は事業再生の実務上古くから行われてきたものであるが、将来性のある事業部門を別法人(第二会社)に切出して継続を図るとともに、負債・赤字部門を残した旧会社を清算する再生手法。同方式による事業再生は、中小企業再生支援協議会を通すことにより公正化が保て、税務上の損金算入の手続きが容易なことから金融機関の協力が得やすく、また、

想定外債務のリスク遮断が可能なのでスポンサーの協力が得やすいこともあって、近年、中小企業における活用件数が増加傾向にある。

第二会社方式により再生を図る計画を「中小企業承継事業再生計画(仮称)」といい、認定をうけると①許認可取得の円滑化(旧会社が有する許認可について、第二会社が承継できる特例措置)②税負担の軽減(登録免許税・不動産取得税の軽減)③金融支援(日本政策金融公庫による低利融資、信用保険の別枠化等の手当て、中小企業投資法の特例による出資上限の引き上げ)などが受けられる。

中小企業庁は、「中小企業承継事業再生計画」の認定に当たっては、支援対象企業(旅館業、建設業等)および事業の適正化を確保したいとし、全旅連に対し数回にわたるヒアリングを行い、佐藤会長、岩井委員長らが意見を述べた。全旅連では、財務の健全化や再生実現性を通してした場合の「事業の将来性の有無」については、事業性を判断するためのGOP等の指標について述べたほか、旅館業における社会性についても言及し、取引先の維持、雇用の確保などの公共性への配慮や公正性の担保、地域振興などについて述べ、意見聴取に応じている。

このあと、中小企業庁は全旅連の問題意識を踏



「まんすりー」経営改善講座

渡邊 清一郎経営コンサルタント

「社長の仕事II」

社長の使命はなんでしょう?言うまでもなく、事業を継続し雇用を確保することです。そのため365日、24時間努力しなければなりません。専務や常務や部長であれば、300日、18時間くらいいいでしょう。それくらい社長だけは強烈に責任が重いのです。

では、事業継続と雇用確保のために何をすべきなのか。社長にしか出来ないことがあります。それは「決断」することです。そのために最も必要なことは、会社のすべての数字をリアルタイムに把握することです。ところが、中小企業の経営者に数字に弱い経営者がなんと多いことか。旅館・ホテル業界の経営者となるとそ

の傾向はもっと増すような気がします。数字については経理担当者や税理士任せ。試算表が1カ月以上遅れるのは当たり前。出てきた数字を見ようともしない。そんな人が重要な決断が出来るはずがありません。

ところが、好き嫌いや、自分個人の保身のため、ただなんとなく物事を決めていく人の多いこと多いこと。でも一番ひどいのは、決断しない人。こんな人が社長を勤める会社の従業員は本当に気の毒です。厳しい環境を乗り越えるためにはじっと我慢しては何にもなりません。今このときは二度と来ないと肝に銘じ、一步踏み出す決断をする人にも進むべき道が開けてくるのです。メールにて相談・質問・感想などをお寄せください。watanabe@yadonet.ne.jp
までどうぞ。

まえて再整理に努め、同計画の支援対象に関する基本的な考え方をまとめる。

具体的な運用については、産活法に基づく指針、中小企業再生支援協議会の事業実施基本要領など、法制度の円滑な実施に必

要な諸規定をそれぞれ定めていくことになっている。なお、具体的なスケジュールは3月中に国会で審議したあと、4月初めに法律の公布・施行と政令を制定、3カ月後の7月ぐらいに制度を開始していく方針となっている。

第87回全旅連全国大会inおおいた

『未来を信じて元気出すぞ！全旅連』

全国大会式典・懇親会

開催期日

平成21年6月16日(火)
 会場/ビーコンプラザ
 〒874-0828 大分県別府市山の手町12-1
 TEL.0977-26-7111 FAX.0977-26-7100

式典

会場/ビーコンプラザ フィルハーモニアホール
 受付開始/12:00~(エントランスホール)
 14:00~ 式典
 15:45~ 青年部
 16:30~ アトラクション

懇親会

会場/ビーコンプラザ コンベンションホール
 時間/18:00~20:00

主催 全国旅館生活衛生同業組合連合会
 共催 大分県旅館ホテル生活衛生同業組合

全国各地からの多数のご参加を

地域の活性化が
 組合の活性化に



全国旅館衛生同業組合連合会
 会長
 佐藤 信幸

大分県の魅力を
 堪能してください



大分県旅館ホテル生活衛生同業組合
 理事長
 上月 敬一郎

第87回全国大会は、全国一の温泉源泉総数を誇る大分県・別府において開催の運びとなりました。

大分県では全国ブランドである関あじ、関さばをはじめとする食材にも恵まれ、さらに、豊かな自然や磨崖仏などの石造建築物も数多く残されるなど、観光資源には事欠きません。このため、サービス業の中では宿泊業の多さが目立つと言われます。また、海外からの留学生の総数も東京に次いで全国で2番目に多いと聞いております。

人口減少・少子高齢化が進むわが国において、地域における消費の増加や新たな雇用の創出など幅広い経済効果を生み出す観点から、観光が注目されるようになり、平成19年には観光立国推進基本計画が閣議決定され、昨年10月には業界の念願であった観光庁の設立に至りました。当連合会も、地域の活性化が組合の活性化にも繋がるものと考え、各種施策に取り組んでいるところであります。

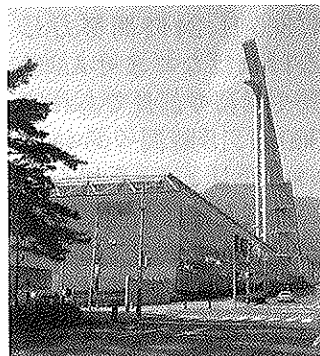
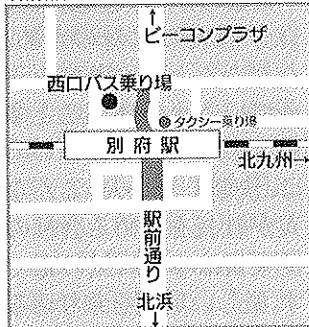
100年に一度の未曾有の大不況といわれる昨今ですが、ぜひ、この機会に大会にご参加いただき、明日の旅館ホテル業界に役立つ何かを感じ取っていただければ幸いです。

大分県は、中津・杵築・日出・府内(大分)・臼杵・佐伯・岡(竹田)・森(玖珠)の八藩が分立し、さらに肥後・延岡・島原藩の飛び領が点在、日田には九州の幕府領を管轄する西国筋郡代の代官所が置かれました。

このため、他県のような大きな都市は形成されませんでした。代わりに特色ある文化が江戸時代に生まれ、現在に至っております。山と海に囲まれ県全体として温暖で自然災害が比較的に少ない大分県は、豊かな食文化、そして、大自然に恵まれております。また、「別府・湯布院」を代表とした数多くの温泉地があり、各所で特色ある泉質を有しているほか、国の重要文化財としての神社仏閣が今も数多く残っております。

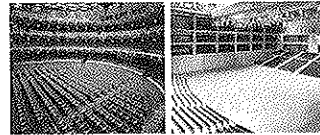
本大会は、21世紀に残したい日本の風景第2位に選ばれた湯けむり立ちのぼる別府八湯を会場といたしますが、温泉で旅の疲れを癒し、山の幸・海の幸をたっぷりご堪能していただくと同時に、観光・文化にも触れていただき、大分県の魅力を五感で楽しんでいただける様に全国各地からの多数のご参加を心よりお待ちしております。

別府駅周辺



ビーコンプラザ

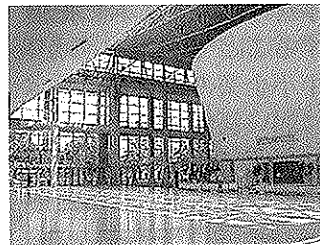
会場周辺・駐車場案内



フィルハーモニアホール



コンベンションホール



●飛行機利用の方

大分空港(高速エアライナー乗車) → 「別府北浜トキハ前」で下車下さい。
 別府北浜トキハ前 → ビーコンプラザ(タクシーで約10分)

●高速道利用の方

大分自動車道別府IC → ビーコンプラザ(約10分)

●船を利用の方

別府国際観光港 → ビーコンプラザ(タクシーで約10分)

●列車を利用の方

JR別府駅 → ビーコンプラザ(タクシーで約5分)

●高速バス利用の方(福岡方面 → 別府)

展示会・物産コーナー・アトラクション

協賛業者による展示会(12:00—18:00)はピーコンプラザ・エントランスホールで、おおいた物産コーナー(12:00—18:00)はピーコンプラザ・フィルハーモニアホール会場入口で行われます。

また、式典でのアトラクションは、別府旅館組合女将の会と青年部による“元気の出る”踊りを披露。組合の手造りによ

る“おもてなし”が感動を与えてくれます。懇談会でのアトラクションでは、地元の有名バンドによる演奏のほか、“各県一発勝負!フリースロー対決”が待っています。各県から理事長ら代表者(1人)によって“バスケットの腕前”を競うもので、賞品も“サプライズ”もの。その他各種趣向を凝らした全員参加型のアトラクションとなります。



県内の数々のエクスカッション

エクスカッションも各種用意されています。厳選夜景スポットを巡る“きらめく別府八湯100万ドルの夜景”は貸切タクシーでクルージング(宿泊先発着)できます。「湯けむりスカイラインコース」「シティバイサイドコース」があります。それぞれ所要時間は約1時間、小型貸切料金(4人乗り)3,900円。

このほか、定期観光バスによる「別府地獄めぐり(1名より毎日運行)3,600円」「国宝臼杵石仏と二王座・歴史の道を訪ねて」は昼食代・観光料金含んで1人5,500円。また、団体やグループ向けに、貸切バスで各コースを巡る観光もあります。Aコース:別府→湯の花小屋→

地獄めぐり→別府、Bコース:別府→湯布院散策→塚原高原→別府、Cコース:別府→別府IC→湯布院IC→やまなみハイウェイ→九重夢の大吊橋→湯布院IC→別府IC→別府、Dコース:別府→宇佐神宮→豊後高田昭和の町→富貴寺→両子寺→大分空港→別府——などで、貸切小型バス(25人乗り)ワンマン料金は1台A36,750円、B42,000円、C52,500円、D63,000円で、A、B、C、の各コースは10,500円で大分空港片道が追加できます。

それぞれのエクスカッションについては、全国大会案内に掲載されている観光会社等に問い合わせや申込みを行ってください。

受信料割引の計算方法はどのように

受信料割引の計算方法は?

①受信料総額を算出	単価×台数
②事業所割引後の料金を算出	単価÷2×(台数-1)+1台分の単価
③業界団体への取りまとめ委託料の算出	単価×15%×台数 (端数が生じた場合、小数点以下は切り捨て)
④事業者への還元額(組合負担額)	③の委託料の13/15 (端数が生じた場合、小数点以下は切り捨て)
⑤事業者からNHK(組合経由)への支払額	②事業所割引後の料金-④事業者への還元額

※契約の種類(衛星・地上)、支払コース(2ヶ月払い、6ヶ月前払い、12ヶ月前払い)により上記単価は異なります。

例: 衛星契約200台・12ヶ月前払いの場合

①受信料総額を算出	25,520円×200台=5,104,000円
②事業所割引後の料金を算出	25,520円÷2×199台+25,520=2,564,760円
③業界団体への取りまとめ委託料の算出	25,520×15%×200台=765,600円
④事業者への還元額(組合負担額)	765,600円×13/15=663,520円
⑤事業者からNHK(組合経由)への支払額	2,564,760円-663,520円=1,901,240円

参加した場合の大きい組合員の軽減負担額

「NHK受信料取りまとめ」については、4月からの受信料団体とりまとめの開始に向けて、現在、事前受付として参加申込書の取りまとめが行われている。ここで組合員にとって参加した場合の負担軽減額がどれほどになるのか、あらためて受信料割引の計算方法(表参照のこと)について述べてみることにした。

契約の種類(衛星・地上)、支払いコース(2ヶ月前払い、6ヶ月前払い、12ヶ月前払い)により基本料金の単価は異なるが、例として、衛星契約200台・12ヶ月前払いの場合で述べてみたい。

◇受信料割引の計算方法は次のとおり。

①まず「受信料総額」を算出する。これは「単価×台数」である。計算は25,520円×200台=5,104,000円。

②次に、受信料の割引に入っていくが、はじめに「事業所割引後の料金」(事業所割引は本年2月から開始されている)

を算出する。計算方法は「単価÷2×(台数-1)+1台分の単価」となり、25,520円÷2×199台+25,520円=2,564,760円となる。

③次に、「業界団体への取りまとめ委託料の算出」に移る。計算方法は「単価×15%×台数」で、計算は、25,520円×15%×200台=765,600円となる。

④そして、「事業者への還元額(組合負担額)」の算出を行う。これは「③の委託料の13/15」で、765,600円×13/15=663,520円となる。

⑤最後に、「事業者からNHK(組合経由)への支払額」となるが、これは「②事業所割引後の料金-④事業者への還元額」となっている。計算は2,564,760円-663,520円=1,901,240円となる。

このように組合員の場合、衛星契約200台・12ヶ月前払いとすると、非組合員とは663,520円の差が生じ、大きなメリットとなる。

「ギランティーリザベーション実行編」 不泊処理システム等に関するQ&A作成

C→REXの導入ですぐにでも使用は可能
「宿泊約款」の整備と利用者の同意が必要

暗号化して送信する通信方式(SSL)への対策も
「カード番号」の有効性の確認や「無断不泊料の請求の仕方」も



全旅連ギランティーリザベーション検討委員会(潘桂華委員長)は2月27日、全旅連役員室で会議を開き、先にその導入を決めたノーショー問題の解決手段でもあるギランティーリザベーション制度については、適切な運用、また、取り組みやすい、分かりやすい不泊処理システムの明示を図るべく「ギランティーリザベーション実行編」としたQ & Aを作成していくことになった。

宿泊業界にとっては、訪日個人客増でギランティーリザベーションの普及は大きな課題となっているものだ。予約した当人が、連絡がないまま姿を見せないことをノーショーと呼んでいるが、売上傳票にサインがなくてもホテルなどにおいて1泊分の料金が無断不泊者に対して請求されることをノーショー・チャージという。

具体的には海外および国内のホテルの多くは、クレジットカード会社との契約で、事前にカード会員がクレジットカード番号を告げるにより、ホテルの予約を確保するサービスを実施している。この場合本人がどんなに

遅くチェックインしても、ホテルの部屋は確保されるが、本人が連絡なしにチェックインしなかった場合は、売上傳票にサインがなくても1泊分の料金が請求されることになる。

このノーショーチャージについては、全旅連は、全旅連のカード決算サービスであるC→REXを通して実施していくことを決めている。これは、不泊の場合にはC→REX端末によりC→REXセンターを通して請求できるというもの。全旅連組合員に限定した宿泊予約保証サービスであるクレジットカードを活用したの不泊対策が実現したことになるが、Q & Aでは、C→REXにおける作業手順などを示した“実行編”となっている。

また、クレジットカード番号は、情報が漏洩すると大きな被害を宿泊利用者にも宿泊施設側にもたらすことから、SSL(セキュリティを高めるためインターネット上で情報を暗号化して送受信する通信方式)対策についても同時に進めていくことになった。「実行編」となったQ & Aは次のとおり。

Q1:「ギランティーリザベーション(不泊に伴う不備伝票処理)〈以下同じ〉」の利用にあたり、基本料(端末貸与料)の他に料金はかかりますか?

A1:既にC→REXを導入済みの施設に関しては、新たに追加料金が発生することはありません。但し、手作業伝票送付時の通信費*1に関しては施設負担となります。

*1:送付時に郵便事故の可能性もあるため、書留での送付をお願いいたします。料金については、お近くの郵便局にお問い合わせください。

Q2:現在、C→REXを導入済みなのですが、ギランティーリザベーションの利用にあたり、別途申込が必要なのでしょうか?

A2:別途申込みの必要はありません。「無断不泊(ノーショー)〈以下同じ〉」については、あくまでも宿泊申込者と施設間でご対応して頂くこととなります。C→REXはその手続きの処理(サービス)を行うこととなっております。

Q3:現在、C→REXを導入済みなのですが、ギランティーリザベーションはすぐに使用できるのでしょうか?

A3:はい、すぐに使用できます。しかしながら、その前提として「宿泊約款」を整備し、それを宿泊予約者に提示し、同意を得なければ、この制度は利用できません。海外からの予約者にも同様に理解して頂き、同意を得る必要があります。「宿泊約款」につきましては、「モデル宿泊約款」がごございますのでご参照ください(英語版もごございます)。

Q4:予約を受ける際、カード番号を含めたお客様情報を安全に取り扱うことのできる方法はありますか?

A4:<予約受付時>予約受付の時点でカード番号をお伺いする必要があります。その際に、Eメールでのカード番号をやり取りすることは、情報が漏洩しやすく大変危険です。クレジットカード番号は、情報が漏洩すると大きな被害をお客様にもたらしてしまいます。自社サイトがSSL(セキ

予約システムにはSSLの採用を

ネット上の「盗聴」「なりすまし」等の危険要素を回避
「情報保全サービス」を行っている協定商社も

宿泊施設においては利用客の情報はとても重要であるが、特にクレジットカードは情報が漏洩すると大きな被害を利用客にもたらすことになる。そこで、ノーショー対策でカード情報を入手したいが、ネットでの管理に不安を感じる旅館・ホテルにはSSL（インターネット上で情報を暗号化して送受信する通信方式）による予約システムの採用が求められており、これにより、ネット上の「盗聴」「なりすまし」「改ざん」「否認」という4つの危険要素を回避することができるようになっていく。

SSL接続下で「情報保全サービス」を行っている全旅連協定商社である(株)DIOジャパン(電話0986-23-1316)による

と、自社サイトに宿泊予約システムを利用中の施設については、予約通知メール内にクレジットカード情報入力用URLを掲載し、このカード情報入力用フォームからDBサーバへ情報登録となる。宿泊予約システムを利用していない施設については、自社サイト内にクレジット情報入力欄付き専用予約問合せフォームを作成し、DBサーバへ情報登録となる。宿泊施設はDBサーバへアクセスしてSSL環境下でカード情報等を閲覧できる。

費用は、宿泊予約システム利用施設は月額1万500円(税込)。宿泊予約システムを利用していない施設の場合は別途フォーム作成1万5750(税込)円がかかる。英語版フォームも作成可(料金応相談)。

セキュリティを高める暗号化通信の規約)に対応していることでネットワークを経由する情報は暗号化されて、安全に送受信されるようになります。ただし、100%安全が保証されるものではありません。＜無断不泊料金請求後＞速やかにカード番号を廃棄してください。カード会社には保管義務がありますが、宿にはそのような義務はありません。情報が漏洩する危険が高まるだけなので、不泊料金請求後は必ず廃棄してください。

Q5:お客様にカードの情報を伺うときに忘れずに説明しておかなくてはいけない事とは?

A5:無断不泊料金の請求が、各宿泊施設が定めた「宿泊約款」の取消料、違約料等の規定に基づくものであることを説明しなくてはなりません。それに加え、万が一、無断不泊が発生した場合のお支払手続きについて説明する必要がありますと思われる。

Q6:入手したカード情報からカード番号が実際に有効かを認識するには、どうすれば良いのですか?

C→REX端末機設置キャンペーン

4月1日から6月30日まで
8月31日に設置完了したもの
1万円の端末機設置協力金

全旅連カード決済サービスである全旅連C→REX 端末機設置キャンペーンが各都道府県の旅館・ホテルを対象施設として実施される。全旅連がC→REXの加盟件数を伸ばすために各都道府県組合に加盟促進を要請しているもので、期間は4月1日から6月30日までの3カ月。この期間に新規にC→REX 端末機設置(一括クレジット契約)の申込みをし、8月31日までに設置完了(C→REX 端末の設置は申込みから2カ月ほどかかるため早目の申込みが必要)した旅館・ホテルの端末機1台につき、1万円が端末機設置協力金として、各都道府県組合に支払われる。

クレジット・デビット決済処理のC→REXは①



コンパクトサイズ②カンタン操作③多彩なカードに対応(ICクレジットカード、中国銀聯カードなどにも対応)④Webにて売上データ照会サービス(無料)——が特徴となっている。

また、決済手数料は例えばVISA、MasterCardの場合は2.6%となっている。なお、端末機設置費用は3万1500円(消費税込み)となっている。問い合わせは全旅連事務局まで。

A6:C→REX 端末を用い、一括(F3)の画面から、F3の右にある>キーを押し、「事前承認」(F1)を選択、「カードチェック」(F3)を選択、「マニュアル」(F3)を選択し、KID = 106(VISA、MasterCard = UCカード)を入力し、そのあと、クレジットカード番号、有効期限(YY/MM)を入力し「実行」キーを押してください。センターとの通信が終了すると伝票が出力されます。伝票のC→REXのロゴの下に「無効カード」、「その他

エラー」等のメッセージが出た場合はその時点で無効なカードです。なお、カードチェックですので金額欄は有効カード、無効カードであってもアスタリスク(星印)で表示されますのでご注意ください。

Q7:実際に無断不泊が発生した場合の無断不泊料金の請求はどのようにするのでしょうか?

A7:無断不泊が発生した時点で、C→REXセンターに電話でご連絡ください。基本は、「クレジット手作業伝票」、「念書」、「お客様がギャランティーマナーリサベションに

C→REX端末による「カードチェック」の処理方法

【モード選択】**F1** → 【業務】**F3** → 【JTB】**F3** → 【一括】**F3**
 → 【R】**▷** (次画面) → 【事前承認】**F1** → 【カードチェック】**F3**
 → 【マニュアル】**F3** → 【カード番号入力】16桁のカード番号 **セット**
 → 【有効期限】**YYMM** **セット** → **実行**

てお申し込みいただき、不泊料をクレジットカードで支払うことを確認した書面*1等を提出していただきます。*1電子メールにて宿泊予約のやり取りをした場合には、そのやり取りしたメール文書のコピーを添付してください。

Q8:無断不泊料金を請求する前にもう一度確認した方が良い点は?

A8:無断不泊発生時点で、当該予約は、ギランティーリザベーションに基づく予約であり、「宿泊約款」の規約により、万が一、不泊の場合は宿泊申込者から申し出のあったクレジットカードにより所定の料金を引き落とすことを前提に予約を承諾すること。そして、その承諾を宿泊申込者にメールやその他の方法で通知した方が良いでしょう。

Q9:無断不泊料金請求額は通常は1泊分のみでしょうか?

A9:欧米(特に北米)の商習慣では、一般的には1泊分となっているケースが多いようです。

Q10:無断不泊料金請求額の支払を拒否されるケースはあるのでしょうか?

A10:ありえます。手作業(サインのない不備)伝票に基づく支払い請求となりますので、①お客様が支払いを拒絶した場合、②クレジットカードが無効、後日無効になった場合、③クレジットカードが存在していな

い場合等は支払いを拒絶または、後日支払い済みの決済金の返還請求が生じる場合があります。

Q11:無断不泊料金請求額は、いつカード売上として振り込まれるのですか?

A11:C→REXセンターへの伝票到着日にもよりますが、概ね1ヶ月後以降に到来する約定決済日に振り込まれます。

Q12:ホテル側のミスでギランティーリザベーションを実行してしまった場合、どうしたら良いのでしょうか?

A12:C→REXセンターに連絡し、間違っチャージした取引の訂正(一般的には新たに逆伝を計上)を行う必要があります。

Q13:万が一、C→REX端末機が盗難にあった場合、悪用される可能性はあるのでしょうか?

A13:C→REX端末には、「耐タンパ機能」が具備されています。このため、万が一端末等が盗難され、端末を改造しようと試みても、端末プログラム自体が自動破壊され、以後全く使用できなくなる設計となっています。また、集計操作において、個々の取引を照合できる仕組みがありますが、この場合もクレジットカード番号一部非表示化により、個人情報が入り込まない設計になっています。

「国内クレジット制度」を推進

全国中央会がソフト支援事業を開始

CO₂削減・省エネルギー—無料診断など

中小企業の自主的な二酸化炭素削減を排出枠として大企業に販売することができる「国内排出量取引制度」は昨年10月から開始された。企業などが削減目標を設定して、他の参加者の目標の超過達成分(排出枠)やクレジットの取引を活用することで目標を達成できる仕組みを基本としている。

こうした「排出量取引の国内統合市場」を構成する仕組みの一つである「国内クレジット制度」(国内排出削減量認証制度)は、京都議定書目標達成計画において規定されているもので、大企業と中小企業との協働事業として実施される。大企業の技術・資金等を提供して中小企業等が行った二酸化炭素の排出の排出抑制のための取組みによる排出削減量を国内クレジット認証委員会が認証し、大企業等が自主行動計画等の目標達成のために活用する制度。

CO₂排出削減の「国内クレジット制度」第一弾では、5件の排出削減事業について申請を受けているが、この中には、温泉施設におけるヒートポンプの導入による熱源機器の更新も含まれている。重油焚き温水ボイラー・灯油焚き吸気式冷温水発生機を水熱源ヒートポンプ、空気熱源ヒートポンプ機器に更新することにより、システムの省エネルギー化を図るとともにCO₂排出量を削減

するというものだ。

こうした中、全国中小企業団体中央会は経済産業省委託事業として、中小企業のCO₂排出削減や省エネルギーへの取組みにつながる制度として①CO₂削減・省エネルギーの無料診断②国内クレジット認証委員会への提出に向けた「CO₂排出削減事業計画」の無料策定支援③計画を提出した際に必要となる審査費用の半額支援——などを実施する。「国内クレジット制度」の活用が期待される中小企業等を対象としたソフト支援事業を開始する。

「燃料費を削減したい」「専門家に省エネの改善点を教えてもらいたい」「省エネの新技术や機器について知りたい」「CO₂排出量を削減したいが、方法が分からない」「地球温暖化防止に貢献し、自社や業界のイメージアップを図りたい」——こんな中小企業者には最適な事業となる。工場、店舗、ビルなど業種、施設種類は問わない。目安として、1カ月の電気・ガス・燃料費の合計が50万円前後(50万円未満の場合でも相談は受けられる)の企業が対象となる。申込者の費用負担はない。

省エネに関する診断・排出削減事業計画の策定支援に対する専門家の派遣については、組合からも申込みができる。問い合わせは全国中央会政策推進部(電話:03-3523-4902)まで。

環境省が新たな温泉掘削で指針を

掘削を規制する際のガイドライン

中央環境審議会の小委員会がまとめる

温泉資源を保護するため、環境省はこのほど都道府県が新たな掘削を規制する際の指針を初めてまとめた。一昨年2月、中央環境審議会の答申を受け、環境省では、今年1月15日から2月3日まで本件について意見募集を行っていたもの。

3月2日に開かれた中央環境審議会の小委員会では、温泉の掘削を許可する権限を持つ都道府県が、新たな掘削を規制する際の具体的な方法を示したガイドラインがまとめられた。

複数の源泉のお湯の量や温度、成分などを数年以上測定したうえで、そ

のいずれかが継続して低下している区域や、過去に枯渇の兆しが現れ、くみ上げる量を抑えることで現在は低下が収まっている区域などを例にあげている。そのうえで、規制後もわき出すお湯の量や温度などを測定し、区域の設定が妥当か検証すべきだとしている。また、禁止区域以外でも、すでにある温泉のお湯の量などに影響を及ぼすほど距離が近い場合は不許可とすることもできるとしている。環境省は、このガイドラインを3月中にも都道府県に送り、規制の際の参考にしてもらうことにしている。

公的貸付等での“振り込め詐欺”に注意を

融資ができるように見せかけ入会金などだまし取る例が

「中小企業のみなさん、公的貸付や緊急保証を狙った“振り込め詐欺”に注意してください！」と経済産業省・中小企業庁、中小企業基盤整備機構が呼びかけている。最近、金融機関や公的な機関を装い、あたかも融資ができるかのように見せかけて入会金、年会費や保証料等を振り込ませる、新たな“振り込め詐欺”が各地で報告されているという。「社団法人〇〇協会や〇〇組合など、あたかも公的機関のような架空の名称を使って信用させる」「官庁や公的機関であることを信じ込ませるために職員名簿や業務内容、住所などを悪用す

る」「貸付や保証を受けるためには会員になる必要があると思わせ、入会金や年会費、保証料を振り込ませる」といった手口だ。

不審な勧誘・斡旋などがあったときは、同機構のなんでも相談ホットライン(0570-009111、中小企業庁・長官官房広報相談室(03-3501-1709、または最寄りの警察署まで。

なお、同機構が運営している「小規模企業共済制度」「中小企業倒産防止共済制度(経営セーフティ共済)」、信用保証協会の「信用保証制度」などの公的機関における諸制度を利用するにあたり、入会金・年会費を徴収することはない。

レジオネラ症対策等で厚労省が研修会

厚生労働省健康局生活衛生課は3月9日、厚生労働省講堂で平成20年度生活衛生関係技術担当者研修会を開き、第一部の「建築物衛生・シックハウス対策」につづいて、第二部では「レジオネラ症対策等」についての研修会を行った。

レジオネラ症対策での「入浴施設の迅速・簡便な衛生管理のための検査法の最前線」では、診断法は尿中抗原検出、血清抗体価の測定、培養、PCRなどの方法で行われているが、尿中抗原検出の普及に伴い、初診から診断までの日数が大幅に縮小されているとの現況や迅速診断としての遺伝子検査も研究されているとの発表があった。

このほか、足湯浴槽の清掃が原因と考えられたレジオネラ症の発生例が鹿児島県の鹿児島市環境保健センターの担当者から次のように発表された。

◇足湯は、公衆浴場とちがって水質や清掃などの管理に法的規制はない。足湯の浴槽水、浴槽のタイルを調べたところ、レジオネラ菌が100ミリリットルあたり560個検出され、これが感染した人と同じ菌であることが分かった。本事例を受け県では、県内の足湯施設の管理方法について立ち入り調査を実施し、実態の把握を行ったが、その結果を踏まえ、足湯施設のレジオネラ症防止対策に関する取扱いについて定め、保健所担当者が適切な指導ができる体制が整

備された。

◇これにより全国の足湯管理者の意識が高められ、また、利用者のマナーの呼び掛けにもつながり、レジオネラ対策について再認識されたことは大きな収穫だった。

研修会では、群馬県衛生環境研究所から天然鉱石を使用した入浴施設が原因であるとされたレジオネラ感染例も発表された。内湯の循環系と浴槽内で利用されていた天然鉱石は日常清掃では個々に洗浄されていなかったことから、入浴施設的环境が本菌の増殖に深く関与していた可能性が示唆されるとしている。これは、厚生労働省が「直径10-20mm以上の大きな石の隙間は逆洗が不十分なことからバイオフィームが形成されやすい。特に多孔質の自然石や人造石(セラミックボール、砂等)などを用いたものは、十分な消毒が必要である」と指摘しているものだ。

レジオネラ症の防止は、国民にとって生活と関わり深い、重要な健康課題となっているところから、レジオネラ症防止指針(平成6年)、新版レジオネラ症防止指針(平成11年)につづく改訂版として、この10年間のレジオネラ症の発生事例、医学・科学的知見の集積、施設の発達、充実した行政(国および地方自治体)施策などをもって、状況の変化に対応した指針づくりを目指していくとの発表も行われた。

中小企業緊急雇用安定助成金制度の活用を

雇用維持に努力する中小企業を支援

平成21年2月6日より要件を見直し

従業員の一時的休業、教育訓練、出向等が対象

支給限度日数の引上げ等の対策も

現下の厳しい経済情勢の中でも従業員の雇用維持する中小企業の事業主を支援するため、従来の「雇用調整助成金制度」を見直して、新たに「中小企業緊急雇用安定助成金制度」が昨年12月1日に創設されましたが、本年2月6日から、支給要件が見直され、一段と使い易い制度になりました。

○制度の概要

世界的な金融危機や景気の変動などの経済上の理由による企業収益の悪化から、売上高等が減少し、事業活動の縮小を余儀なくされた中小の旅館ホテルの経営者が、その雇用する労働者を一時的に休業、教育訓練または出向させた場合に、休業、教育訓練または出向に係る手当てや賃金の一部を国が助成するもので、失業の予防を目的としています。

○支給対象者

次に掲げる①から③までの全ての要件に該当する必要があります。

①雇用保険の適用事業の中小企業事業主（※注1）

※注1：本助成金制度における旅館ホテルの中小企業事業主とは、資本金5,000万円以下また

は従業員100人以下が該当します。

②事業活動の縮小により、次のいずれの要件にも該当する必要があります。

a 売上高または生産量の最近3カ月間の月平均がその直前3カ月または前年同期に比べて減少していること

b 前期決算等の経常損益が赤字であること。ただし、aの減少が5%以上の場合は黒字でも良い。

③次のaからgまでの全てに該当する「休業（※注2）」および「教育訓練」または「出向（※注3）」を行い、休業手当または賃金を支払い、または出向労働者の賃金の一部を負担する事業主であること。

a 対象期間内（事業主が指定した日から1年間に実施されるもの）
b 労使間の協定によるもの

c 事前に都道府県労働局またはハローワークに届けたもの

d 雇用保険の被保険者（雇用保険の被保険者としての期間は問いません。）および被保険者以外の者であって6カ月以上雇用している者を対象としていること

e 休業について、休業手当の支払が労働基準法第26条（※注4）に違反していないこと

f 教育訓練については、通常行われる教育訓練ではないこと

g 出向については、出向労働者の同意を得たものであること

※注2：休業とは、従業員の全一日の休業または事業所全員一斉若しくは従業員毎の1日未満の休業を言います。

※注3：出向とは3カ月以上1年以内の出向をいいます。

※注4：労働基準法第26条においては、使用者の責めに帰すべき事由による休業の場合は、使用者は休業期間中労働者に、平均賃金の100分の60以上の手当を支払わなければならないと定められています。

○支給額

①休業及び教育訓練
休業手当または賃金に相当する額として厚生労働大臣の定める方法により算定した額の5分の4が支給されます。ただし、1人1日当たり雇用保険基本手当日額の最高限度額（※注5）となります。なお、教育訓練を実施した場合は、訓練費として、1人1日当たり、6,000円が加算されます。

②出向
出向元事業主の負担額（※注6）の5分の4。ただし、ただし、1人1日当たり雇用保険基本手当日額の最高限度額（※注5）となります。

※注5：平成20年4月1日現在、7,730円です。

※注6：出向元事業主の負担額が、出向前の通常賃金の2分の1を超えている時は2分の1が限度となります。

○支給限度日数

休業及び教育訓練を実施する場合は、対象期間内に実施した休業および教育訓練が、出向を実施する場合には、対象期間内に開始した出向が対象となります。

ただし、休業および教育訓練を実施する場合、3年間で300日（※注7）が限度となりますので、これを超える休業および教育訓練については、支給の対象となりません。
※注7：最初の1年間は対象被保険者×200日分が支給限度となります。

○助成金支給までの流れ

- ①都道府県労働局又はハローワークへ休業等実施計画届を提出（実施日前日まで）
↓
- ②休業または教育訓練を実施（1～3月）
↓
- ③支給申請書を都道府県労働局またはハローワークへ提出
↓
- ④都道府県労働局において、審査を行い、助成金を支給

○問合わせ先

詳細は、都道府県労働局又は最寄りのハローワーク（公共職業安定所）にお尋ねください。

食中毒対応マニュアル作成へ

発生時、発生後の対応や処理を

約2万部発行、全組合員に配布

「巻末資料」には被害者情報記録シートなど

全旅連厚生部会、シルバースター部会経営研究委員会、「人に優しい地域の宿づくり賞」実行委員会は3月12日、全国旅館会館で合同会議＝写真＝を開き、「旅館・ホテル安心安全検定試験サイトの受検状況（別掲）」「食中毒発生時の対応マニュアル」「シルバースター部会の事業」などを議題とした。

「品質管理の安心・安全な宿づくりの推進事業」に取り組んでいる厚生部会は、「食中毒対応マニュアル（仮称）」を本年度末までに約2万部作成し全組合員に配布していくことになった。食中毒はあってはならないことだが万が一発生した場合に“お客様のために”という観点からどのように対応していくことが適切であるかをあらゆる面から捉えた内容となっており、会議では最終的なチェックが行われた。

同マニュアルは4つのカテゴリーに分かれており、「チェックリスト」「食中毒発生時の対応」「食中毒発生後の処理と対応」「巻末資料」となっている。

「チェックリスト」では、従事者の衛生管理、原材料の取扱い、調理器具および使用水の衛生管理などにおけるそれぞれのチェックリストが掲載さ

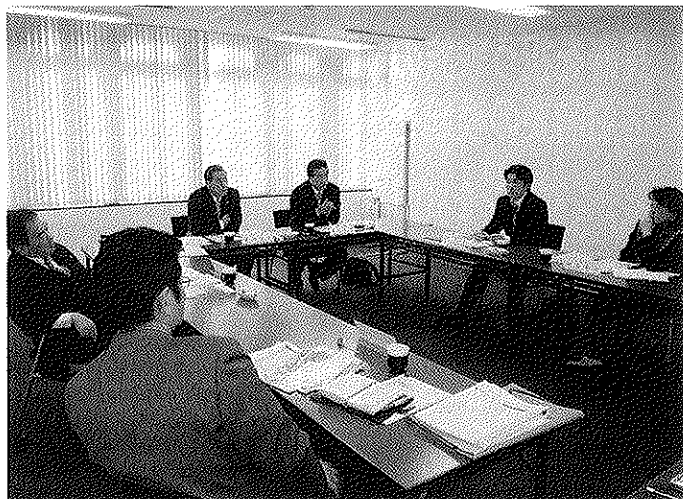
れている。

発生時での「対応行動フロー」は自分が見たいところが一目で分かるようになっているもので、「当日の宿泊客への対応」を見たい場合はそれがどこにあるかが即座に分かるようになっている。

また、各旅館ホテルが担当者（総括、被害者、営業、保健所、報道、内部体制、保険会社などなど）に対応する各担当者）をあらかじめ決めておき、その担当者がどのようなことをやるのかといった役割分担を明記してある。発症状況の把握では被害者情報記録シートの作成、利用客リストの作成などもできるようになっており、最も重要となる発生時における的確な対応がとれるようになっている。

また、「営業自粛判断」（2つの定義があるとしている）、「行政処分」（営業停止、営業禁止）、「保健所への協力」保健所から求められる主な提出内容など、「当日宿泊客への対応」などの項目がある。

このほか、当日宿泊客への対応、翌日以降の予約への対応、旅行会社・案内所への情報発信のほか、内部体制の管理についても触れている。また、休業中にやるべきことなどの「休業に際しての対応」や「食品従事者に対して」のほか情報管理、保



「管理検定サイト」の活用促進を

普及の徹底に向けてさらに対策を

厚生部会では、本年度事業のメインとして構築した「旅館・ホテル安心安全管理検定サイト」の受検数の集計を行ったが、受検者総数に占める割合では、55%がシルバースター施設となっているほか、受検に参加した都道府県に関しては、55%に止まっているところから、さらに同サイト（<http://yadokentei.jp/>）の活用促進を図っていくことになった。

管理検定サイトは、同部会が先に作成した「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」が実際に活用され、熟読してもらうことによって一人でも多くの旅館業の従事者にしっかりと知識を身につけ

てもらふことを目的にオープンされたサイトとなっている。

55%という数値となっている背景には、同マニュアルの組合員への配布の不徹底、また、検定サイトを知らないなどの理由があるとし、あらためて対策を立てていくことになった。野澤部会長は「同マニュアルと同時に検定サイトの活用は、より旅館業のサービスの向上につながるものであり、何としてでもその促進を図っていきたい」と述べ、4月22日に開催される全旅連青年部の総会においても検定サイトのデモンストレーションを行うていくことを決めた。

険会社への対応などについての項目が盛り込まれている。

カテゴリーとして3つ目にまとめているのが「食中毒発生後の処理と対応」。発生後の対応行動フロー、資金の用意、被害への見舞、損害見込額の算定、事故の処理と対応、再発防止対策などの項目

が設けられている。そして4つ目のカテゴリーとしている「巻末資料」は被害者情報記録シート、利用者リスト、関係各位向けの食中毒発生のお詫びの一例、被害者別対応記録一覧表、そして、関係各位向けの営業再開の挨拶の一例——などが掲載されている。

長寿を祝う家族の 宿泊需要の喚起を キャンペーンを展開

ポスターも作成

大切な家族の
記念日を
旅館・ホテルで
過ごしませんか

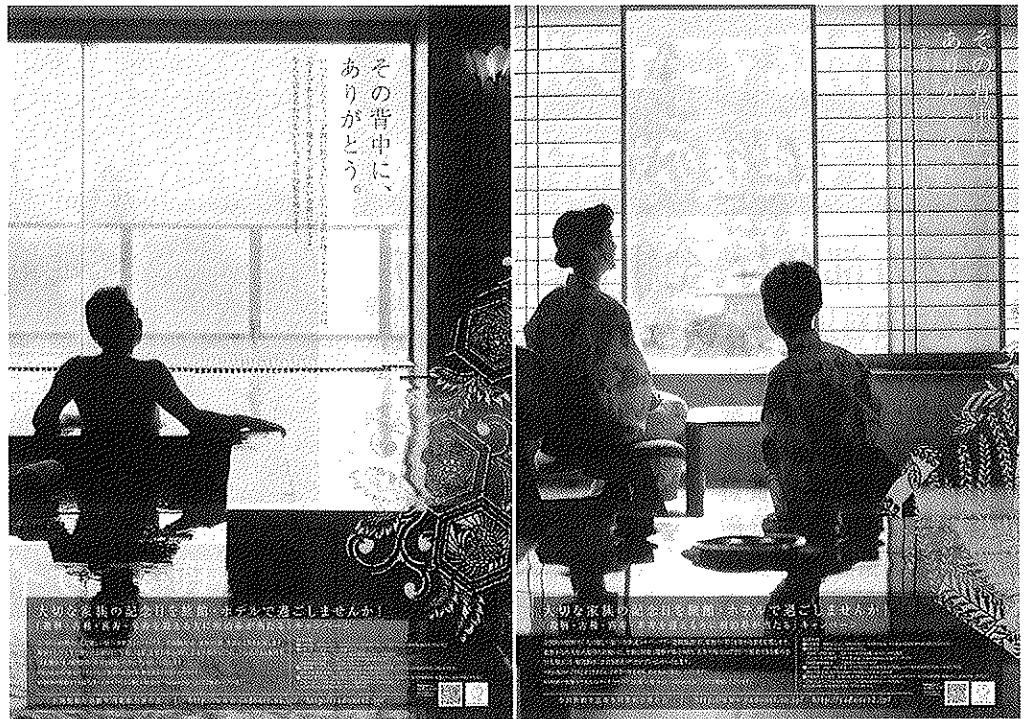
シルバースター部会

キャンペーンのハガキには
アンケートによる記入欄も

シルバースター部会(野澤幸司部会長)は集客事業の拡充・強化を図るため「人生の節目を宿で祝う」とした家族需要の喚起に取り組んでいるが、このほどポスター=写真上=やキャンペーン案内=写真下=などのプロモーションツールについて最終的な詰めを行った。

還暦以降の長寿(古希、喜寿、米寿等)を家族で祝うイベントに新規宿泊需要を創造していくこの企画は今年4月1日から8月31日までに行う「宿泊券がもらえるキャンペーン」が中心となる。専用ハガキ(シルバースター施設等に設置)、インターネット、携帯電話のいずれかで応募できる。

賞品は還暦からの人生の



節目のお祝いに年齢と同額(還暦の場合は60円)で宿泊できる宿泊優待券を、毎月20名(合計100名)にプレゼントする。宿泊は全国のシルバースター施設「人に優しい宿」から希望地域の宿を案内(宿の指定はできない)す

るというもの。

キャンペーン案内のハガキには応募資格などが記載されているほかアンケート欄もあり、「これまでに、家族の長寿のお祝いを、旅館・ホテルなどに宿泊して行ったことはありますか」「今後、機会

があれば、家族の長寿のお祝いを旅館・ホテルなどで宿泊して行ってみたいと思いますか」「お祝いの際に旅館・ホテルにあったらいいと思うサービスは何ですか」——などに答えるようになっている。

「還暦・古稀・喜寿・米寿を迎える方に 宿泊券が当たる」キャンペーン

全国約1000軒の「人に優しい宿(全旅連シルバースター登録施設)」が、家族の「節目」を祝うお祝いを受け、還暦からの人生の節目のお祝いに、年齢と同額(還暦の場合は60円、喜寿の場合は77円)で宿泊できる優待券(1名様分)を、毎月20名(合計100名)の順にプレゼントいたします。
*宿泊施設のご指定はできません(ご希望の移動費も、別途追加いたします)。
*1000軒の宿泊ホテルはインターネット上「人に優しい宿」<http://yadonet.jp/>よりご確認ください。

【応募要項】

●応募期間 2009年4月1日～2009年8月31日(当日消印有効)

●当選者の宿泊可能期間は2010年3月31日まで

●応募方法 下記3つの中からお選び下さい。

①専用ハガキの場合 当ポスター提示の宿券交付用のハガキを利用

②インターネットの場合 「宿ネット」(<http://www.yadonet.ne.jp/>)へアクセス

③携帯電話の場合 下記QRコードからアクセス

●応募資格 どなたでもご応募いただけますが、宿泊優待券がご利用いただけるのは2009年4月21日～

2010年4月1日に還暦・古稀・喜寿・米寿等のお誕生日をお迎えになる方になります。

●当選発表・賞品発送 当選の発表は賞品の発送をもってさせていただきます。

●毎月月末締め、抽選を行い、約1カ月後にお手元にお届けします

●(ご予約方法等についての説明を同封させていただきます)。

●ご注意

●応募いただいた専用ハガキはご返却できません。

●当選した方の宿泊申込みは、2名様以上から承ります。

●ご応募いただいた個人情報等は、全旅連生活衛生同業組合連合会が、応募資格の確認、

賞品発送のほか、個人を特定しない統計的データの形で利用させていただきます。

なお、ご希望の方には全旅連からお困りキャンペーン情報などをお届けいたします。

ご利用のインターネット・携帯電話のいずれかで応募できる



以下のアンケートにお答えください

1) これまでに、家族の長寿のお祝いを、旅館・ホテルなどに宿泊して行ったことはありますか?

ある→2)へ ない→3)へ

2) 1)で「ある」と答えた方に質問です。どんなお祝いですか? (複数回答)

還暦 古稀 喜寿 米寿 その他 ()

3) 今後、機会があれば、家族の長寿のお祝いを、旅館・ホテルなどに宿泊して行ってみたいと思いますか?

はい→4)へ いいえ→5)へ

4) 3)で「はい」と答えた方への質問です。

お祝いの際に、旅館・ホテルにあったらいいと思うサービスは何ですか? ご自由にお書きください。

5) 3)で「いいえ」と答えた方への質問です。行ってみたい理由があればお書きください。

建物の安全で義務付けられている定期報告

建築基準法第12条に基づく定期報告制度の見直しについて建築基準法では、建築物や昇降機などの定期的な調査・検査の結果を報告することが所有者・管理者に義務付けられている。しかしながら、平成18年6月の東京都内の公共賃貸住宅のエレベーターにおける死亡事故、平成19年5月の大阪府内の遊園地のコースターにおける死亡事故、同年6月の東京都内の雑居ビルにおける広告版落

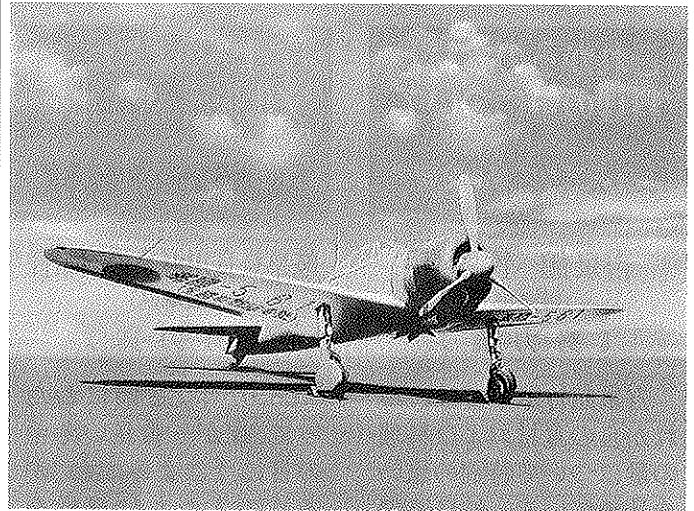
下事故等、建築物や昇降機などに関する事故が相次ぎ、いずれも建築基準法第12条に基づく定期検査報告が適切に行われていなかったことが事故の一因と見られるものがあった。このため、平成20年4月1日より建築基準法第12条に基づく定期報告制度が以下のように見直されている。なお、内容については、特定行政庁により異なる場合があるので、詳しくは特定行政庁に問合せを。

見直しのポイント

《特殊建築物等＝学校、劇場、病院、旅館ホテル等で一定規模以上のもの》

これまで	平成20年4月1日以降
<p>●外装タイル等の劣化・損傷 手の届く範囲を打診、その他を目視で調査し、以上があれば「精密調査を要する」として建築物の所有者に注意喚起</p>	<p>手の届く範囲を打診、その他を目視で調査し、異常があれば全面打診等により調査し、加えて竣工、外壁改修等から10年を経てから最初の調査の際に全面打診等により調査</p>
<p>●吹付けアスベスト 施工の有無、飛散防止対策の有無・劣化損傷状況を調査</p>	<p>左に加え、吹きつけアスベストが施工され、かつ飛散防止対策がされていない場合は、当該アスベストの劣化損傷状況を調査</p>
<p>●建築設備・防火設備 設備の有無及び定期的な点検の実施の有無を調査</p>	<p>左に加え、定期的な点検が実施されていない場合は、作動状況を調査 調査結果の報告の際に、配置図及び各階平面図を添付</p>

全面的なテストハンマーによる打診等については、3年以内に外壁改修等が行われることが確実である場合、又は別途歩行者等の安全を確保するための対策を講じている場合は除外されます。



戦時中に国に献納した飛行機の写真が…

戦時中に全国旅館組合連合会(全旅連の前身名)が国に献納した飛行機の写真＝写真上＝が出てきて、正副会長会議で話題となった。

飛行機は旧日本海軍の有名な戦闘機である「ゼロ戦」。正式には海軍零式艦上戦闘機と呼ばれている。「零式」というのは制式(決められた様式)採用された昭和15年(1940年)が紀元年号(紀元年号は西暦紀元前660年)の2600年にあたり、その末尾の「0」を採った名称。

昭和15年、一連の愛国運動はあらゆる団体に及び、旅館組合も飛行機の

献納ということで全国に募金運動を展開。16年に1機を献納。また、昭和17年に大東亜戦争(「太平洋戦争」の当時の日本における公称)に突入した業界は、戦時下の統制が強化され、組合の自主性も戦争への奉仕と協力に置きかえられていったが、募金は予定を上回り、この年もゼロ戦1機と高射砲1門を献納した。

飛行機の両翼には「報国—561(全国旅館組合)」と記されている。当時有名となったミッドウェー海戦やラバウル航空戦(昭和17、18年)で活躍したのだろうか。

「日本の宿おもてなし検定」

本年6月に「日本の宿おもてなし検定」の第1回初級検定試験が実施される運びとなった。これは、日本の宿のサービス(おもてなし)のレベルアップと従業員のモチベーションアップを図るとともに、旅館業界の人材育成・人材確保につなげることを目的とし、全旅連も参画し検討を重ねてき

たもの。日本国内の旅館・ホテル従事者およびその職業を目指す人向けに6月下旬から7月中旬にかけて、初級検定をWeb試験で実施する。

初級は新入社員から入社3年目で到達するレベル、中級は5年目から中間管理職が到達するレベルとし、中級については、2010年6月頃に第1回目の検定試験を予定している。詳細については4月

下旬に開設の「日本の宿おもてなし検定」公式ホームページにて発表されるので、ぜひ受験してほしい。なお、初級公式テキスト(B5判・157頁＝写真はテキストの内容の一部)は「おもてなし知識編」「おもてなし実務編」「資料編」で構成され、現在販売中。価格1部2,100円(送料別)。購入を希望する場合は、下記まで問合せを。

おもてなしの心がまえ 18のポイント

お宿のスタッフは、お客様に最高のサービスを提供するために、おもてなしの心がまえを身につけておく必要があります。おもてなしの心がまえは、おもてなしの心を育てるための大切なポイントです。おもてなしの心がまえを身につけておくことで、お客様に最高のサービスを提供することができます。

1. 接客の姿勢と服装もおもてなしの心がまえです。接客の姿勢は、お客様に敬意を示すための大切なポイントです。服装は、清潔感があり、お客様に安心感を与えるようなものを選びましょう。
2. 接客の言葉遣いもおもてなしの心がまえです。言葉遣いは、お客様に気持ちよく過ごしてもらうための大切なポイントです。丁寧な言葉遣いを使い、お客様に笑顔で接客しましょう。



JTB 能力開発お客様サービスセンター Tel. 03-5396-1330

これからの食材と料理の量について

一汁七菜なる量の範囲で

吉泉館 竹翠亭

〈岐阜県〉

〔努力賞〕

吉泉館竹翠亭では、これからの食材および料理の量について特別の思いを込めている。岐阜県調理師連合会会長を務めている社長の吉川俊行氏は、調理師の立場から、食べ残された生ゴミの量について問題を投げかけている。

取り組みとしては、「標準的には、一汁七菜なる量の範囲で、しかも地産地消でその土地にしか採れない物をベースに最高の美味しさを生み出すのが調理師の課題である」と語る。また、「いかにお客さまに喜んでいただける献立を作成することができるかが、私たち調理師の使命である」と断言している。

そして、「企業側には財政的な大きな節約となり、また客側にとっても、高齢者であれば優しさのある量、美味しさ、季節感豊かな食欲をそそる料理はありがたいもの。安心・安全の旬の素材で心も体も安らぐ料理が作れるよう日々努力を重ね、研鑽を積みたいが、こうした残渣の問題については、旅行エージェントを含めた関係者にも深く理解してもらおう努力が必要である」と、広く課題への取組みを求めている

「こよみのよぶね」で文化振興・活性化を

行政・ボランティア協働事業

岐阜長良川温泉協同組合

〈岐阜県〉

〔努力賞〕

06、07年と2回にわたって、夜が一番長い冬至の日に「こよみぶね」が多くの人たちに感動を与えた。岐阜の伝統的産業である和紙と竹を使用し、1月、2月・・・といった暦を表す巨大数字をかたどった和紙行灯を屋形船（鵜飼観覧船）に載せて長良川を回遊するイベントだ。これに、岐阜長良川温泉旅館協同組合も協力。市民、行政などで組織された「こよみぶね実行委員会」の委員長を組合員の山岡利安さんが務めた。12の巨大な和紙行灯船が、冬の夜、長良川を回遊しながら、ゆく年、くる年に想いを馳せる、という美しい景色は、夏の鵜飼とともに、独創的かつ情緒的な岐阜の冬の新たな景色となった。

同企画に際しては、組合は全国から行灯制作のために来岐したボランティアスタッフのための無料温泉入浴券の発行、観光客への「こよみのよぶねワークショップ」などへの呼びかけ、イベント開催での全国観光客への誘致キャンペーン、さまざまなタイプの「よぶね宿泊パック」（長期滞在者向けなども）の設定、組合一体でのサポート態勢の強化などに努めた。

「観光産業の活性化を」「とやま子育て家庭」を応援

富山県組合から2件の参加

富山県ホテル旅館生活衛生同業組合

〈富山県〉

〔努力賞〕

富山県ホテル旅館生活衛生同業組合は数々の観光産業の活性化支援活動を行っている。国内はもとより韓国、中国、台湾、香港など海外に対しても誘客活動を展開、現在、こうした海外からの観光客が飛躍的に増加した。今後も観光客の誘致増大と受入体制の整備促進に努め、本県の文化、経済の健全発展および地域社会の活性化に大きく寄与したいと、組合では意気を上げている。

また、同組合は、「とやま子育て家庭応援制度」への参加・協力にも努めている。ホテル・旅館施設利用者に対しても各種サービスを提供。乳幼児、小・中・高校生連れの家族には、平成19年10月1日から20年9月30日の間、家族の1泊2食料金の5%引き、ホテル内レストランでの飲食1000円以上は10%の割引、店内売上で1000円以上の商品1点につき100円の割引、家族全員にソフトドリンクの提供——など数々の優待サービスを実施した。当組合の積極的な参加が、富山県生活衛生同業組合連合会傘下の組合員にも広がり、現在、この制度に2000店舗以上が加入している。

里地里山ハイク事業でツアー客の送迎など

ハイクツアーに益々力を

白浜荘

〈滋賀県〉

〔努力賞〕

白浜荘は地域の特性を活かし、また、地元の協力団体と深く連携を保ち、多くの来訪者をあたたかく迎え入れ、集客に努めている旅館。

高島市が環境省から「エコツーモデル地区」「里地里山の身近な自然や生活文化を活用した取り組み」の選定を受けると、里山ハイクツアー、海辺ツアーなどの企画商品が販売され、年間20-30本余りが行われている。最近では、近くの歴史文化を散策するオリエンテeringコースも作られ、賑わいをみせている。そんな取り組みが高島市に評価され、平成19年には市の推薦で、「ふるさと企業大賞（総務大臣賞）」の受賞となった。

白浜荘では、里地里山ハイクツアーのツアー客を登山口まで送迎（無料）するなど協力。また、海辺コースでは、風車村等から渚百選コースを歩いてもらい、郷土料理などを楽しんでもらっている。また、新たに中央分水嶺高島トレイル80kmが全国トレイル協会から認定を受けており、白浜荘では、これからも益々高齢者のハイクツアーに力を入れていきたいとしている。