

ギャランティ・リザベーションで予約を受けましょう。澤 功（澤の屋旅館主人）

※この記事は日観連機関誌の2009年2・3月号に掲載されました。

私どもが当時、属していたジャパニーズ・イン・グループを通して、アメックスとギャランティ・リザベーション契約をしたのは昭和60年の1月でした。

これはアメリカで生まれたもので、お客様は予約をしても午後8時迄にチェックインしないと自動的にキャンセルされてしまう。また宿の方では予約をしても来ない不泊（NOSHOW）に悩まされていました。そこでカード会社が間に入ってお客さまには何時に行っても部屋が確保されていることを保障し宿の方は不泊の場合、カード会社を通して一泊分の宿泊料を請求できる。ただし、宿側で部屋の確保ができなかった時は宿の負担で他の宿を提供しなければいけないというものです。

ところで宿泊する外国のお客さまの持っているカードはビザが多いので平成3年にビザカードと、そのあとでマスターと契約しました。

私どもの外国のお客さまはFITといわれる個人旅行のお客さまがほとんどで、世界から直接に予約を入れてきます。ところが年間60件ほどの不泊が発生し悩んでいました。それがギャランティ・リザベーションで受けるようになると年間6件ほどに激減しました。

そこで外客受け入れ研修会に講師で招かれると必ずギャランティの話をして皆さんもカード会社に契約の申し入れをしてみてくださいと話しました。ところがカード会社に行くとはできないとか、やっていないと言って断られると皆さんが私に言ってきます。

そこで平成15年10月に国観連、日観連、全旅連の旅館三団体、それに簡易宿泊所、ユースホステル、業界紙などに呼びかけ「カード勉強会」を全旅連の会議室で開催しました。

講師にビザ・インターナショナルのダニエル・リンツ部長にお願いしたところ「日本ではビザ発行のカード会社が206社もあり担当者がこの制度を知らないか、もしくは悪用をおそれて導入したがるのかもしれない。多くの旅館、ホテルが全国各地でカード発行会社に導入を求めて行くことが非常に有効ですね」と話してくれました。

私は当時、日観連の外客受入対策委員長でしたので旅館三団体で「カード推進協議会」を立ち上げてカード会社と折衝しましょうと呼びかけましたが実現しませんでした。

そのうちに国観連がビザ・ジャパングループとギャランティ・リザベーションサービスの契約をしてこれは国観連会員旅館だけに限定されたメリットだと発表しました。このことはどこの宿でもやれることを望んでいる私にはとても残念なことでした。

その後、日観連として、ビザのカード会社と交渉しましたが契約は成立しませんでした。しかし日観連本部事務局の交渉で三菱UFJニコス(株)とギャランティ・リザベーションの契約を結ぶことができました。これを活用するにはニコスと加盟店契約を締結し同社の提供するクレジット端末機を利用し不泊の場合には日観連本部を通して請求するものです。これで日観連会員もできるようになりました。ところで平成20年の5月に今度は全旅連が国内外のお客さまのノーショー・チャージの問題解決のためギャランティ・リザベーション委員会を設置することになりました。そこで私は東京都ホテル旅館組合に推薦してもらい委員になりました。平成21年の2月までに6回の委員会が開催され全旅連でもギャランティ・リザベーションの道が開かれました。

不泊請求をするには予約時にお客様から、あらかじめ宿泊約款で明示した取消料を不泊時にクレジットカードで支払うことの「確約書面」が必要になります。

そして、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です。これで旅館三団体の会員は条件は違いますがギャランティ・リザベーションを活用できるようになりました。

これらの制度を活用して外国のお客さまの宿泊を増やして行こうではありませんか。