

# 1 平成23年度事業計画

平成22年6月に閣議決定された政府の「新成長戦略～元気な日本～」においては、「観光立国・地域活性化戦略」が7つの戦略分野の一つに選定され、更に国家戦略プロジェクトに「訪日外国人3,000万人プログラム」と「休暇取得の分散化」が選定された。

我が国の成長戦略の一つである観光立国の実現に向けて、これから宿泊業界がその推進役を果たしていかうとしていた矢先の3月11日の東日本関東大地震が発生し甚大な被害を被ったことは誠に残念であり、被災者の皆さまには心からお見舞いを申し上げます。

日観連としては、被災者に対する善意物資の提供と義捐金の協力を会員の皆様をお願いするとともに、首都の交通事態悪化のために後期理事会を延期しこれを書面会議とすることによりその分の経費を被災者義捐金に回す等のできる限りの支援活動を行っていく。

今回の災害は地震ばかりでなく原子力発電所の問題もあり、インバウンドも含めたキャンセルが全国各地で発生している。リーマンショック以来、宿泊業界の経営環境は非常に厳しい状況が続いているなかでの今回の大惨事に対処して行くには、政府の緊急融資、金融機関への返済猶予といった金融面、あるいは税制要望中の固定資産税の軽減といった税制面についての特別緊急措置を、時期を見て政府に要望していく必要がある。また、この災害を契機に日本全体に自粛ムードが広がって行くことが懸念されており、日本経済全体にとっても深刻な問題となることから、宿泊業界が一致結束してこの危機を克服していかなければならない。

その意味においても、大変困難な時期であるからこそ、国観連との合体をベースにしての新たな宿泊団体の設立については同時並行として行うことにより、我が国観光立国の推進をしっかりと支える母体としての機能を果たす組織作り、我が国経済復興の先頭に立っていく新たな組織作りを行いたい。手続き的には、日観連と国観連の両団体はそれぞれ本年度中に一般公益法人への移行を図り、その上で両団体が解散し新たな宿泊業を代表する一般社団法人を設立することとする。

したがって、本年度の事業計画は途中から一般社団法人へ移行することを前提としながら、会員施設のサービス向上につながる継続事業を中心に予算の範囲内で最大効果が出せるよう努力する。

## 1. 施設サービス向上改善事業

### (1) 「企業再建コンサルタント」による相談業務等の実施

当連盟の企業再建問題専門委員である企業再建コンサルタントの川野雅之先生（(有)川野コンサルティング：TEL 03-5283-6270）及び、全国の企業再生の実務に携わる専門家の英知を集めて活動されている一般社団法人事業再生支援協会（略称(SRC)理事の立川昭吾先生（(株)TSKプランニング 代表取締役：TEL 03-5269-2541）にご協力をいただき、金融問題に関する会員からの個別相談に対応していただく。また、川野先生には引き続き旅館と金融問題について機関誌に投稿いただき会員の参考に供する。

### (2) 安心できるクーポン制度への参加案内

経済低迷による旅行需要の減退や、旅行業法の弁済制度が消費者に限定されたことから、宿泊事業者が安心して取引できるクーポン券に関する問い合わせが多くなってきたことから、会員が取引上で損害を被らない対策の一つとして、安心してクーポン取引ができる制度として、100%全額支払いが保証される「全旅クーポン会」（(株)全旅）への参加について情報提供を行った。

### (3) 顧問弁護士による法律相談の実施

第二東京弁護士会所属の白石光征先生（白石法律事務所：TEL03-5283-3818）に日観連顧問弁護士をお願いしているので、会員及び本部事務局から法律問題が生じた場合に相談に乗っていただく。

### (4) 安全総点検の実施

利用者の安全性の確保と事業者としての安全管理、危機管理意識の高揚のため、「年末・年始の安全総点検」を実施し、観光庁に報告するとともに、春秋の防火安全週間等に自館の防災設備の安全管理体制の総点検について周知する。

### (5) トコジラミの蔓延防止対策の推進

地球温暖化等の影響により「熱帯・亜熱帯トコジラミ」が訪日外客から宿泊施設に持ち込まれ被害が出るケースが増えていることから、日観連としては澤会長補佐を先頭に厚生労働省に対して早急に「トコジラミ対策」を講じるよう要望した。現在、関係諸団体に立ち上げた「トコジラミ研究会」の結果を見ながら、今後の対策を検討していく。

## **(6) 食中毒予防対策として清浄度検査装置の導入推奨**

旅客の安全確保の観点から食中毒予防策として、キッコーマン(株)が開発した新型清浄度検査装置「ルミテスターPD-20」は各保険所や衛生指導員も利用しているコンパクトな衛生検査装置であることから、会員に対する購入斡旋するとともに、食中毒予防策についての情報提供を行う。

## **(7) 国際観光ホテル整備法に基づく上申事務の実施**

会員からの国際観光ホテル整備法に基づく新規登録申請、及び変更・承継・抹消手続等の各種届出を観光庁（平成22年10月から登録事務を取り扱う）へ申達を行う。

## **(8) 機関誌(やど日本MAGAZINE)の発行**

連盟と全会員とを直接つなぐパイプ役機能を果たす機関誌として、会員情報をはじめ、組織内の活動状況、経営上の参考に供する資料や情報、国や行政機関の関係情報などを掲載した「やど日本MAGAZINE」を年6回発行するとともに、その内容の充実に努める。

## **2. 旅客接遇向上改善事業**

### **(1) 外客受入研修会等の実施**

日観連会員を対象とした「訪日中国人受入セミナー」（訪日中国人マーケット事情、観光中国語・発音速習講座）の開催を希望する支部があれば検討して参りたい。

### **(2) クレジットカード加盟店手数料の低率化の推進**

三菱UFJニコス(株)との合意により、日観連を窓口にした同社と加盟店契約を締結した会員は、三菱UFJニコスカードの加盟店手数料率が2.8%となっている。この手数料率の適用を受ける要件は、会員が日観連を窓口にした加盟店契約に切り替えを行い三菱UFJニコス(株)から端末機（無料）を導入する必要がある。ニコス、VISA及びマスターカードでの決済は、この端末機を通すことにより2.8%の手数料率が適用されるので、会員に対して本制度の周知斡旋を行う。

### **(3) ギャランティー・リザーベーション制度の導入推進**

三菱UFJニコス(株)と協議した結果、海外旅行会社からのFIT送客に際して、海外発行のVISA・マスターカードを利用してカードなし(非対面)決済システム(取扱手数料は2.8%)の運用が出来るようになった。また、海外旅行会社(個人旅行者を含む)とのカード決済システム(非対面決済(カードなし))においても、宿泊予定日当日に連絡なく不泊が生じた際には、日観連本部を通して、No Show Charge(ギャランティー・リザーベーション)を請求する手続き(取扱手数料は4.0%)を行う事ができることの周知を図る。

### **(4) 国内宿泊旅行の推進**

日観連創立50周年記念事業として、日観連をよくご存知の国鉄職員OBを会員とする「日本鉄道OB会連合会」と連携し、鉄道OB会会員からの直予約に対して特別料金等を提供する日観連会員の名簿(約600施設)を作成し日本鉄道OB会連合会新聞に掲載し全国鉄道OB会会員からの利用を促進する。

また、地域の文化・自然遺産を未来に伝える市民の活動を「プロジェクト未来遺産」として登録し支援している「日本ユネスコ協会」の活動と連携して地域の魅力を創出、誘客創出を図っていく。

### **(5) 旅客からの苦情申告に対する所要措置の実施**

会員施設への利用者からの苦情申告に対し、会員所属支部長に対して実情調査を依頼、必要に応じて白石顧問弁護士のアドバイスを得て円満解決を図る。

### **(6) 旅館賠償責任保険への悉皆加入の徹底**

会員資格基準規程で加入が義務付けられている旅館賠償責任保険への会員の悉皆加入、旅館賠償責任保険未加入会員ゼロ対策を講じる。

### 3. 調査研究事業

#### (1) 四季別営業概況調査の実施

全国の会員施設を対象に、四季毎の宿泊客1人当たりの総宿泊単価額、同1人当たり宿泊単価額、四季毎の定員稼働率を検出し、前年同期の実績値と比較し、その伸び率を検出する四季別営業概況調査を本年度も継続して実施し、集計結果は、調査協力いただいた会員には速報として、また、観光庁、業界紙及び調査機関に対して資料提供を行う。

#### (2) 固定資産評価に関する調査の実施

税制改正要望に関する建て替え、補修等の実態調査を行うと、旅館・ホテルに係る固定資産評価に関する問題点についての実態調査を行う。

#### (3) 電力・燃料類の年間消費量調査の実施

地球温暖化防止のため、温暖化の原因物質のCO<sub>2</sub>の削減が求められているが、会員が日頃から省エネに努めている実態について計数的に把握するため、会員の年間電力消費量、燃料、上水道の消費量を調査を行ない、関係機関へ報告する。

#### (4) その他

国土交通省が平成19年1月から3ヶ月毎に年4回全国ベースで実施している「宿泊旅行統計調査」の検討委員会及び調査実施に協力するとともに、関係省庁及び関係団体からの各種の調査依頼に対してできる限りの協力を行う。

### 4. 周知・宣伝事業

#### (1) 日観連ホームページ「やど日本」による会員情報の充実と提供

定期再選考により最新の会員施設情報を連盟のホームページ「やど日本」において掲載するとともに、会員施設への直予約強化、一班消費者向けのメールマガジンの発行、「やど日本」の多言語化、検索地図の見直し、ツイッターコーナーの開設等について予算の範囲内での改善を行うことにより、消費者に向けて日観連会員施設を広報・宣伝することにより会員施設への直予約を増やしていきたい。

(注) 日観連ホームページ「日観連やど日本」は宿泊業界最大級の規模であり、グーグルページランクの評価「6」を得ており、宿泊団体では最高ランク。会員施設の直予約の増加及びランクアップを図るためには、「宿泊プラン」、「旬お味」、「宿レシピ」等への登録が極めて効果的である。

#### (2) 日観連ホームページ「やど日本・英文サイト」参加施設の増強

全会員に対して「やど日本・英文サイト」への参加を呼び掛け、英文サイト登録会員の情報を、「トラベルマート商談会」において宣伝した。また、英国の旅行ガイドブック「ラフガイド」紙上に「やど日本・英文サイト」を広告するとともに、JNTO（日本政府観光局）予約サイトにリンクするなど、「やど日本・英文サイト」を活用して海外からの予約機会の拡大を図る。

#### (3) 「旅フェア2011」に参加・出店

平成23年5月27日(金)～29日(日)の3日間幕張メッセ（千葉県）で開催する「旅フェア2011」に実行委員会委員として参画するほか、日観連独自ブース出店を出展を行ない会員施設の魅力を宣伝し国内観光旅行の促進を図る。

#### (4) 海外の日本紹介ガイドブックの取材に協力

英国の個人旅行者向け日本紹介ガイドブック「Rough Guide（ラフガイド）」等海外出版社に対して日観連の説明と「やど日本・英文サイト」のURLを掲載宣伝することとしたい。

## **（５） J T B時刻表への会員施設案内広告の掲載**

国民に安心してご利用いただける宿として全会員施設の広告宣伝を行うため、年間掲載料5,000円(JTB協定旅館・ホテル加盟の会員を除く)によりJTB時刻表への掲載を継続実施する。

## **5. 従業員資質向上事業**

### **（１） 会員従業員、事務局職員に対する会長表彰の実施**

従業員表彰規程及び事務局職員表彰規程に基づき、平成23年6月23日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施する。

### **（２） 「女将」に対する会長表彰の実施**

従業員表彰規程に基づき、平成23年6月23日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施する。

### **（３） 支部役員に対する会長表彰の実施**

支部役員表彰規程に基づき、平成23年6月23日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施する。

### **（４） 叙勲、褒章、国土交通大臣表彰候補者の上申**

叙勲、褒章、国土交通大臣表彰の候補者を、国土交通大臣に推薦する。

### **（５） 全国旅館業厚生年金基金の継続**

業界の福利厚生施策である本基金について、その運営のより良き方向性を関係団体等と検討する。

## **7. 関係団体との連絡協調事業**

### **（１） 平成23年度税制改正要望**

日観連としては平成23年度税制改正として、旅館・ホテルに係る固定資産評価基準の見直しの要望を行ったところ、年末に閣議決定された「政府税制改正大綱」において、「ホテル・旅館の用に供する家屋に係る固定資産評価については、当該家屋の使用実態等を把握する実態調査等を行い、できるだけ速やかに検討を行う。」と明記されたので、平成24年度税制改正に向けて実態調査等を行い平成24年度の税制改正でその実現を図る。

### **（２） 第39回「国際ホテル・レストラン・ショー」の主催**

平成24年2月下旬東京ビックサイト開催する予定の「HOTERES JAPAN 2011」及び3「FOODX JAPAN2011」には主催者団体の一員として、企画段階から事業推進に参画する。また、「HOTERES JAPAN 2011」のメイン会場において、日観連主催の特別セミナー「地球に優しい宿をめざして～全国の実践事例と可能性PARTⅢ～」を実施し、国民にの理解を求めて行く。

### **（４） 国内宿泊拡大策の推進**

JATAが主催する宿泊旅行拡大実行計画「もう一泊もう一度（ひとたび）」のキャンペーンに協力し、国内旅行振興とりわけ宿泊客増大を図る。また、日本鉄道0B会及び日本ユネスコ協会連盟との連携・協力より国内宿泊旅行の需要拡大を図る。

### **（５） 旅館三団体協議会及び全国旅館政治連盟事業の推進**

平成24年度の税制改正要望「旅館・ホテルに係る固定資産評価の見直し」について平成24年度税制改正において実現すべく協議し、政府、民主党観光産業振興議員連盟連等への要望活動を行う。

## **(6) 「日本ユネスコ協会連盟」との連携**

地域の文化・自然遺産を未来に伝える市民の活動を「プロジェクト未来遺産」として登録し支援している「日本ユネスコ協会」の活動と連携し、既に登録された未来遺産を訪問する国内旅行振興策について検討して行く。

## **(7) 「日本鉄道OB連合会」との連携**

日観連創立50周年記念事業として「日本鉄道OB会連合会」と連携し、日本鉄道OB会会員からの直予約で受け入れる日観連会員施設での受入体制の整備を図る。

## **(8) その他**

関係団体の主催事業への後援等を始め、新たに発生する諸問題に対し、所要の措置を講じる。

## **8. 保険事業**

会員の経営の安定を図るため、旅館賠償責任保険への悉皆加入の徹底を図るとともに、任意加入の駐車場保険、食中毒休業補償保険、災害費用保険、消毒費用カバー保険、仕出し弁当業務カバー保険、傷害保険、機械設備総合補償プラン等に参加することの有効性について周知に努める。