

平成21年度事業報告及び収支決算について

平成 21 年度事業報告

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有限責任中間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、日観連企業再生支援問題に関する指導をお願いするとともに、会員からの個別相談に対応していただいた。

また、観光庁が「平成 21 年度観光産業のイノベーション促進事業」として「旅館ホテルの協働による観光地の活性化・面的再生セミナー」を全国11箇所で開催すると共に、アドバイスを求める地域に対して、専門家を派遣する事業を実施するに際し、日観連からはセミナー講師・専門家として川野雅之先生を推薦する等本セミナーの協力を行うとともに、会員の積極的な参加を呼びかけた。

(2) 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、会員及び本部事務局からの法律相談を受けていただいた。平成21年度は会員がお客様から受けていた苦情問題への対応策等について相談アドバイスをいただいた。

(3) 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、観光庁が主唱する「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を呼び掛けた。

(4) 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」は各保健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及び予防策について情報提供を行った。

(5) 国際観光ホテル整備法に基づく上申事務の実施

平成21年度は各支部から上申を受けた3会員（滋賀県、福島県、新潟県）について、国際観光ホテル整備法に基づく新規登録申請を登録機関である（社）日本観光協会に行ったところ3会員とも新規登録が認められた。また、整備法登録会員の各種変更・承継・抹消手続等の各種届出の登録実施機関への申達を行った。

(6) 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6回発行するとともに、その内容の充実に努めた。

2. 旅客接遇向上改善事業

(1) 外客受入研修会等の推進

外客受入の促進を図るため、日観連各支部又は連絡会等で開催する外客受入研修会等に、訪日外客を積極的に受け入れている第一線の経営者を講師として派遣した他、(社)日本ツーリズム産業団体連合会(TIJ)と(社)日本旅行業協会(JATA)が実施した「訪日外国人受入促進地域フォーラム」への会員の参加協力を行った。

また、政府の観光立国推進における外客受入2,000万人の目標の達成に向けては、訪日中国人の受入が極めて重要になってくることから、初めての試みとして、日観連が一般社団法人日中産官学交流協会の協力を得て、日観連会員を対象に「訪日中国人受入支援セミナー(観光中国語・発音速習講座)」を平成22年3月に東京において開催した。今後、日観連各支部からの要請があれば、本セミナーを全国で開催することを検討していく予定である。

更に、政府の観光サービス人材育成事業として(社)日本観光協会と共同実施した「旅館おもてなし研修(初級:在宅)、(中級:全国10か所)」及び「旅館・ホテルITスキルアップ研修(全国8か所)」では、企画から会員参加まで全面的に協力した。これとは別に、日本の宿おもてなし検定委員会に参加し「日本の宿おもてなし検定(初級)」の実施に協力した。

(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、NICOS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としては、会員が日観連を窓口にした加盟店契約に切り替える必要があること、契約切替とともに三菱UFJニコス(株)からキャット(端末機、無料)を導入し、VISA及びマスターカードとの提携カードは、このキャットを通すことにより2.8%の手数料率が適用されることになるので、会員に対し現在のクレジットカード加盟店契約を確認し、契約切替を必要とする場合は、日観連に連絡するよう呼び掛けを行った。

また、引き続き三菱UFJニコス(株)および他のクレジットカード会社と手数料率の低率化に向けての交渉を行った。

(3) ギャランティー・リザベーション制度の導入推進

三菱UFJニコス(株)との協議の結果、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のカードなし(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%)を行う事ができる制度を会員に対して周知した。

(4) 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するとともに、顧問弁護士である白石先生に法律の側面からのアドバイスをいただき、円満解決に向けて所要の措置を講じた。

(5) 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とともに、会員の事業活動をサポートするための各種損害保険の提案と加入を呼びかけた。

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、また、観光庁、業界紙各紙及び調査機関に対して資料提供を行った。

(2) 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CO₂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、関係機関への報告を行った。

(3) 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った。

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

日観連会員の施設とサービス内容を詳細に情報提供する連盟のホームページ「やど日本」における会員施設の詳細情報として、会員宿の「旬の味」や「宿レシピ」の登録、宿の画像やファイルの登録(e-DataBank)、自館のブログを集めた「やどブログ特集」を新設掲載するとともに、これらの情報掲載を会員が直接行うことが可能な会員施設管理機能の活用により最新の会員情報を発信するなど、本サイト利用者にとって使い勝手が良く、また会員にとってメリットあるものとするため機能を充実させた。

また、会員のメリットを図ると同時に本サイト利用増を図るため、会員の「宿泊プラン」を登録し、多種多様な宿泊プランを消費者に提供する体制を構築し、全会員に「宿泊プラン」への登録を呼びかけた。

(注) 会員のホームページに直接リンクするポータルサイト(ヤフー等の検索サイト)は「やど日本」が最大級であり、国内旅行や宿泊関連エージェントのホームページでは宿のホームページとのリンクはされていません。

(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」において宣伝するとともに、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、JNTO(日本政府観光局)の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った。

(3) 「旅フェア2009」に出展、商談会に参加

平成21年5月29日(金)～31日(日)の3日間パシフィコ横浜で開催した「旅フェア2009」には、実行委員会の一員として参画するほか、日観連として独自にブース出展を行うとともに、5月28日(木)～29日(金)の2日間に併設した海外旅行エージェントとの商談会(トラベルマート)に参加し、「やど日本・英文サイト」登録会員データと「Ryokan日本旅館の利用方法」冊子を配布し連盟及び会員のPRに努めた。

(4) 海外の日本紹介ガイドブックの取材に協力

平成22年1月下旬から3月下旬までの間、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)」では、3年前の情報改訂のために記者が来日し取材することになり、日観連本部に対して取材協力を求めてきたことから(「やど日本・英文サイト」の登録施設から選定されていることが判明)、会員施設に対しては所属支部を通じて取材協力の依頼を行った。今回の取材でご協力いただいたのは、北海道、石川県、岐阜県、長野県、鹿児島県、宮崎県、大分県、熊本県、福岡県、香川県、徳島県、愛媛県及び高知県所在の21会員であった。取材協力いただいた会員施設は同ガイドブックに記事掲載される予定。

(5) JTB時刻表への会員施設案内広告の掲載

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した。

JTB時刻表の顧客データによると、時刻表の利用者の75%が男性(年齢構成は40代が38%、50代が20%、60代が15%、30代が13%、70代が11%)であり、25%が女性(年齢構成は40代が28%、60代が20%、50代が18%、30代が13%、70代が10%、20代が7%)であった。また、時刻表の購入動機(1つのみ回答)では、旅行するために購入するものが全体の57%を占め(内訳:旅行の計画32%、旅行時に持参19%、宿泊先などの情報収集6%)、時刻・運賃の計算15%、ビジネスでの移動11%となっており、旅行の際の情報収集手段として中高年には大いに活用されていることが分かった。

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21年6月2日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施した。本年度は全国9支部から上申の29名の従業員が会長表彰の栄に輝かれた。

(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21年6月2日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施した。本年度は全国6支部から上申の16名の女将が会長表彰の栄に輝かれた。

(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21年6月2日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施した。本年度は全国4支部から上申の10名の支部役員が会長表彰の栄に輝かれた。

(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した。本年度は会員より秋の叙勲で5名、秋の褒章で5名が荣誉に輝かれた。また、国土交通大臣表彰では会員の中から経営者6名、女将3名、従事者1名が栄に輝かれた。

(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、より良き方向性について関係団体等と一緒に検討を行った。

6. 支部組織再編の推進

運輸局ベースの9支部体制への再編を目指して、各支部間で協議調整を行い、平成22年度総会において正式にスタートできる体制に向けて最終調整を行った。

7. 関係団体との連絡協調事業

(1) 平成22年度税制改正要望

日観連では平成21年7月26日の組織活動強化対策委員会、7月23日の正副会長会議において審議した結果、経済不況からの脱却を図り内需拡大を図るためには「国内宿泊旅行経費一人年間5万円を所得控除」が重要であるとし、また、固定資産税の軽減策等も含めた日観連税制改正要望をまとめていたが、8月末の総選挙により民主党政権に交代となり旅館3団体での調整ができない中で、9月2日に開催された観光関係団体会長連絡会の場において国土交通省の税制改正要望案（高齢者やハンディキャップの旅行商品に対する所得税控除）が説明されが、日観連としては既に決定されていた要望のとおり、特定の分野ではなく家族旅行を中心とした国内宿泊旅行全てを対象とした国内宿泊旅行5万円の所得税控除の税制改

正案を席上配布の近兼会長から説明し、観光関係団体の賛同を求めた。

この日観連の税制改正要望は10月21日に国土交通副大臣、同政務官に対して近兼会長より説明要望すると同時に関係方面への働きかけ、マスコミに対する説明等を行ない新聞紙面でも報道されたが、国土交通省の税制改正要望の提出が最終的に見送られることになったこと等から、日観連の税制改正要望の実現は叶わなかった。

(2) 第38回「国際ホテル・レストラン・ショー」の主催

平成22年2月23日から26日までの間、東京ビックサイトで開催された「HOTERES JAPAN 2010」及び3月2日から5日幕張メッセで開催された「FOODX JAPAN2010」の主催者団体の一員として、企画段階から事業推進に参画した。

また、「HOTERES JAPAN 2010」初日の2月23日には、同会場内に於いて日観連セミナー「地球に優しい宿をめざして」（全国の実践事例と可能性）を開催し、旅行ジャーナリストで前旅行読売編集長の沓掛博光氏による基調講演（エコの発信は宿から）、会員代表からエコへの取り組みについて発表をいただき、視聴者からの質問を受けて閉幕した。

(3) 「訪日外国人旅行者数の拡大に対応した宿泊施設の在り方に関する検討会」に参加

訪日外国人旅行者2千万人の目標を見据える観光庁では学識経験者らを委員として開催する「訪日外国人旅行者数のさらなる拡大に対応した宿泊施設の在り方に関する検討会」を開催し、目指すべき宿泊施設の受け入れ態勢の実現に向けたを行った上で今後の政策や制度の議論に反映させることとしているが、これに参加し意見を述べた。

(4) 「旅館業能力評価制度整備委員会」に参加

経営環境の変化や個人の就業意識の多様化から我が国の雇用システムは構造的な変化に直面しているが、能力本位の人事制度が広がる一方、能力評価基準が曖昧なことから公平な能力評価がなされないおそれがある。また、企業が労働者に対して求める能力の内容が必ずしも客観的でないため、個人のキャリアアップのための明確な目標設定が困難となっている。これらのことから、個人は自らの職業能力を、企業は労働者に求める職業能力を「お互いに分かり易い形」で示せる旅館業の「職業能力評価制度」の整備するための厚生労働省主催の標記委員会に参加した。

(5) 「国内宿旅拡大連絡会議」に参加

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するとともに、国内旅行振興とりわけ宿泊客増大のための方策を検討するための「国内宿旅拡大連絡会議」にも参加協力し国内宿泊旅行の拡大を図った。

(6) 旅館三団体協議会及び全国旅館政治連盟事業の推進

旅館・ホテル業界の懸案事項について、旅館三団体が結束協議して問題解決を図るべく連携対処してきたが、特に、新政権成立と同時に中小企業向けモラトリアム法案を打ち出していた金融大臣にはいち早く表敬訪問をして（10月9日）、旅館業界の実情を説明し同法案の早期成立と中小旅館業者に対する金融支援策についての要望したところ、これが功を奏してかその後の臨時国会において「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」として成立、12月4日から施行された。また、懸案の「かんぼの宿」売却問題についても金融大臣が郵政改革担当大臣も兼務されていたことから、日観連が一貫して要求してきた介護施設などへの転用を要望した結果、「かんぼの宿」の一部は平成23年3月から介護施設として活用する方針が出される（平成22年2月）など一定の成果を得た。

平成21年5月に関西を中心に発生した新型インフルエンザの影響で修学旅行のキャンセル等が発生したので、日観連の要望事項（特別融資制度の創設、キャンセル料の請求、休業補償保険、過剰な反応の防止等）を自民党観光特別委員会に提出説明するとともに、旅館3団体の統一要望書を自民党観光産業振興議員連盟役員会に提出し、その後、観光関係団体会長の連名で観光庁に対して早期に「観光安全宣言」は発出を要望し一定の成果を得た。

また、政府与党は平成22年3月30日、衆議院第2議員会館会議室において、与党の国会議員による「観光振興議員連盟」の設立総会が開催し、約100名の国会議員が出席され、会長には川内博史先生（衆・鹿児島1区・民主）が、事務局長に橋本清仁先生（衆・宮城3区・民主）等の役員の選任と活動方針が承認された。

日観連からは正副会長を中心に出席したが、旅館3団体の会長が分担して（1）NHK受信料のBBC方式、（2）固定資産税の軽減措置、（3）国内旅行経費の所得税控除または有給休暇取得促進法（バカンス法）の制定等についての要望書の説明を行ない、出席された多数の先生との間で積極的な質疑応答が行われた。今後はこの観議連の場を積極的に活用して、旅館業からの現場の声をお伝えし観光政策立案に活かしていくことが望まれる。

(7) 観光立国関係施策の推進

観光立国を目指し官民挙げて取組むビジット・ジャパン・キャンペーンの推進及び「YOKOSO! JAPAN YEAR 2010」の実施について、V J C実施本部の構成員として事業推進に協力した。

(8) 「J N T O 台湾訪日市場振興支援特別事業」に参画

JNTO（日本政府観光局）が推進する台湾訪日紙上振興支援特別事業に参加した。

(9) 「観光関係団体会長連絡会議」に参画

観光立国推進基本法の施行に伴い、観光関係団体の連携を深め、観光立国に向けて意見交換を行うための本連絡会議に参加し、日観連税制改正要望の説明等を行うなど積極的に参加した。

(10) 日観協主催観光ポスターコンクールに協賛

本コンクールに協賛し、審査員を派遣するとともに日観連会長賞を提供した。

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、任意加入の食中毒休業補償保険、災害費用保険、労災上乗せ補償保険、傷害保険、マネーガード保険、駐車場保険、機械設備総合補償プラン、消毒費用カバー保険、仕出し弁当業務カバー保険等に参加することの有効性について周知に努めた。