

1. 平成22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、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た。

(2) 安心できるクーポン制度への参加案内（新規）

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、会員及び本部事務局で生じた問題を相談し解決を図った。平成22年度においては、匿名からの準脅迫案件、ネット掲載上のトラブル案件等についての相談及び支部要請による旅館の法律問題についての講演に協力いただいた。

(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、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について周知する。

(5) 定期再選考の実施

会員資格選考委員会規程第7条の定めにより、本年度が3年毎に行う定期再選考の実施年に当たり、「会員調書」の見直しを行うとともに、定期再選考を実施し、会員調書に基づいたデータベース化、コンピューター化を行い、会員の施設の最新情報を日観連ホームページ「やど日本」で掲載し、消費者に対する情報提供を行った。

(6) トコジラミ対策の推進

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。また、関係諸団体で立ち上げた「トコジラミ研究会」に澤会長補佐が参加し、今後の対策を検討した。

(7) 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及び予防策について情報提供を行った。

(8) 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登録実施機関へ申達を行った。なお、平成22年10月から観光庁が直接登録することになった。

(9) 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た。

2. 旅客接遇向上改善事業

(1) 外客受入研修会の実施

平成22年3月、日観連会員を対象として「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)を、一般社団法人日中産官学交流協会の協力を得て日観連本部で開催したところ、大変好評であったことから、国の人材育成事業としての外客受入対策事業の一環として「訪日中国人受入セミナー」を(社)日本観光協会の協力を得て全国12か所で開催した。セミナーは地元開催に強い熱意を有する日観連支部の希望に沿いながら開催場所を選定した。

(期日)	(支部)	(受講者数)	(開催都市・会場)
22. 6. 22 (火)	北海道	56	札幌市 (TKP札幌ビジネスセンター)
9. 3 (金)	四国	31	松山市 (道後温泉ホテル古湧園)
9. 13 (月)	首都圏	47	那須町 (松川屋那須高原ホテル)
9. 29 (水)	中部	61	高山市 (高山グリーンホテル)
10. 28 (木)	近畿	53	大阪市 (新梅田研修センター)
11. 10 (水)	長野	35	長野市 (長野バスターミナル会館)
11. 11 (木)	長野	36	松本市 (ホテルブエナビスタ)
11. 16 (火)	首都圏	32	日光市 (藤原公民館)
11. 17 (水)	北陸	45	金沢市 (ホテル金沢)
11. 25 (木)	首都圏	40	富士河口湖町 (富士レークホテル)
12. 2 (木)	東京	34	東京都 (アルカディア市ヶ谷)
12. 8 (水)	大分	58	別府市 (ホテル白菊)
合計		528人	

(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た。

(3) ギャランティー・リザ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周知した。

(4) 共通ポイント・カード・システムへの参加を検討

ポイントカード利用者の幅広し消費動向をマーケットリサーチできるばかりでなく、消費者からの直予約に対応するサービス手段として、また、日観連・会員の宣伝になることから、信頼できる会社が開発する共通ポイント・カード・システムへの参加を検討した。

(5) 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を中心に構成されている「日本鉄道OB会連合会」と連携し、鉄道OB会会員に対して特別料金等により受入を希望する日観連会員（約600施設）の名簿を作成した。平成23年3月に開催された日本鉄道OB会事務局長会議において紹介された後、5月の日本鉄道OB会連合会新聞に掲載され全国のOB会会員にご利用いただくことになった。

(6) 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、白石顧問弁護士のアドバイスを得て円満解決に向けて所要の措置を講じた。

(7) 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た。

3. 調査研究事業

(1) 日観連創立60周年記念誌の作成

平成22年が日観連創立60周年の記念の年にあたることから、これまでの日観連のあゆみをまとめた「日観連60年の歴史と展望」を作成し、会員および関係機関に配布した。

(2) 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。

(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、関係機関へ報告した。

(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」において、会員宿の「旬の味」、「宿レシピ」、「やどブログ特集」への登録、宿の画像やファイルの登録(e-Data Bank)を会員が直接行うことを推奨し、「やど日本」が消費者にとって使い勝手が良く、また会員にとってもメリットあるものにした。特に、会員の多種多様な「宿泊プラン」を数多く掲載し、消費者ニーズを把握し今後のサービス向上に繋げていく努力を行った。

(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、宿泊プランの登録等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った。

(3) 「旅フェア2010」に出展、商談会に参画

平成22年5月28日(金)～30日(日)の3日間幕張メッセ（千葉県）で開催した「旅フェア2010」に実行委員会委員として参画したほか、日観連独自ブースの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った。

(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）」に日観連の説明と「やど日本・英文サイト」のURLを掲載宣伝するとともに、本年は四国（高松ターミナルホテル、桜の抄、はやし別館、道後プリンスホテル、宇和島国際ホテル、足摺国際ホテル、ホテルロスイン高知、高知パシフィックホテル）、九州（ガストフ、中原別荘、ホテルプラザ宮崎、別府ホテル幸楽、丸小ホテル、博多パークホテル）、中国（旅館つつ井、萩本陣、野津旅館）から合計17会員施設に取材協力をいただいた。今回協力いただいた会員施設は今後発行される新刊に紹介される予定。

(5) JTB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した。

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22年6月16日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施した。

(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22年6月16日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施した。

(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22年6月16日付け（通常総会開催日）をもって会長表彰を実施した。

(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。

(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について関係団体等と検討を行った。

6. 支部組織再編の推進

創立60周年を機して運輸局ベースの9支部体制（支部連合会）への再編を行った。

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年度税制改正要望として、旅館・ホテルに係る固定資産評価基準の見直し、国内宿泊旅行費用（限度額国民一人年間5万円）の所得税控除等の6項目を要望した。旅館三団体としては「ホテル・旅館の固定資産税の見直し」を最優先要望事項として、観光振興議員連盟（川口博史会長）の支援を得ながら、民主党幹部、国会議員、総務・厚生労働・国土交通省の政務三役等に陳情した結果、年末に閣議決定された「政府税制改正大綱」において、「観光立国の観点から重要な役割を果たすホテル・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とともに、家屋類型間の減価状況のバランスを考慮するための実態調査等を行うなど、できるだけ速やかに検討を行う。」と明記され、平成24年度税制改正に向けて大きく前進した。今後、宿泊施設の固定資産評価基準が実態より長すぎることを調査・実証して、平成24年度の税制改正でその実現を図っていく予定である。

（2）第39回「国際ホテル・レストラン・ショー」の主催

平成23年2月22日～25日まで東京ビックサイト開催した「HOTERES JAPAN 2011」及び3「FOODX JAPAN2011」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 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～」を実施して、日観連会員代表として葉渡莉（石川県・加賀市）、常盤館（長野県・小諸市）、ヴィラ・イナワシロ（福島県・猪苗代町）から実情報告を行った。

（3）「旅館業能力評価制度整備委員会」に参加（新規）

厚生労働省からの委託を受け中央職業能力開発協会が実施した「旅館業能力評価制度整備委員会」に参加し、旅館業における職業能力を4職種（接客サービス、調理、営業・マーケティング、旅館管理）、4レベル（担当、主任、課長、部長）に分けた「職業能力評価基準」の策定に協力し、評価基準報告書は日観連の全会員に送付し利用促進を図った。また、この評価基準の活用の仕方に関して、モデル評価シート、評価ガイドライン等を策定する委員会にも参加し、報告書ができあがり次第日観連の全会員に送付する予定である。

（4）国内宿旅拡大策の推進

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はかった。

（5）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であった「旅館・ホテルに係る固定資産評価の見直し」を旅館三団体協議会で審議し、平成23年度税制改正要望として、政府、民主党観光産業振興議員連盟連等への統一要望を行った。

（6）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・キャンペーンの実施等について、VJC実施本部の構成員として事業推進に協力した。

（7）「JNTO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。

(8) 「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、観光立国に向けての意見交換を行うための本連絡会議に参加した。

(9) 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する。

(10) 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加入することの有効性について周知に努める。