活発な支部活動

組織強化

JTB旅ホ連は、近年、財務基盤の安定を最優先課題に取り組んできた。国内旅行の堅調な需要に支えられてJTBの宿泊販売も好調を維持しており、14年度決算、15年度予算ともに良好な見込みだ。

活動主体を本部から支部へ移行しており、支部活動を支える交付金も前年度以上の活動費を計上している。支部の宿泊増売活動へ再投資することにより、宿泊増売から会費収入増へつながる一層の好循環のサイクルを生み出したい考えだ。

活動主体を支部移行
「やどこむ」BtoB鮮明に打ち出す

会員維持には、会員のメリットを見える形で積み上げることが絶対に必要だとみている。耐震問題や原価高騰、従業員の人材不足などの依然厳しい経営環境下で、廃業・閉館をする施設が前年度を上回り、会員数は漸減傾向にあるものの、一方で13年度に設立した「ホテル部会」が会員増加に大きく貢献し、ホテルの新規加入の増加や営業譲渡における再加入率が向上するなど、JTB旅ホ連への期待感を感じさせる状況も出ている。

会員限定サイトの「やどこむ」については、新たにトップ画面やその内容を4月に一新、また7月には第2弾のリニューアルを予定している。会員間、JTB間との情報ツール機能に特化し、「やどこむ」を見れば、有用な情報やJTBの販売体制、JTB旅ホ連の活動内容が理解できるよう機能改善と閲覧促進を図る。

また、会員施設の最新情報を「やどこむ」を通じてJTB店舗の販売員の端末に発信できる。

旅館ホテルを取り巻く経営リスクは多様を極めており、過剰なクレームや食物アレルギー対応に加え、来年4月には、「障害者差別解消法」の施行により障害者に対する「差別的取り扱い」が禁止され、宿泊客からの意思の表明があった場合は、「合理的配慮の提供」が求められる。そうした法務やリスクマネジメントに関するセミナーメニューを充実するとともに、好評の「法律相談ホットライン」（弁護士の無料相談）については「一層の対応強化を図り、経営課題やリスクの対応に応える」（JTB旅ホ連）。

↑JTB旅ホ連の案内
JTB旅ホ連共済
・契約概要
・加入申込書
・給付申請書

↑旅ホ連会員の投稿、告知など

↑JTBから旅ホ連会員へ

「やどこむ」リニューアル

会員専用サイト「やどこむ」が、4月1日から生まれ変わった。トップ画面（写真上）は、デザインを一新してインデックスをより分かりやすく表示した。

刷新されたインデックスの中で、旅ホ連会員から各販売店へ伝えたい情報は「旅ホ連会員から販売店への最新情報」（BtoB）として新たに掲載した（画面中央）。宿泊タリフにリンクして表示され、販売に有効な情報を投稿できるようにしている。ほかに、旅ホ連の活動内容やスケジュール、リスクマネジメントや経営関連、人財育成や検定、福利厚生などの各項目が整理されている。また、JTBからは宿泊増売（宿泊アンケートを含む）、JTBコンタクトボードほか従来からの各項目を掲載している。

一般客への情報発信では、「やどだより」はるるぶトラベルの「宿のイチオシ」、「まちだより」はJTBホームページ内の国内観光情報への掲載が可能だ。アクセスには、IDとパスワードが必要だ。

JTB旅ホ連特集

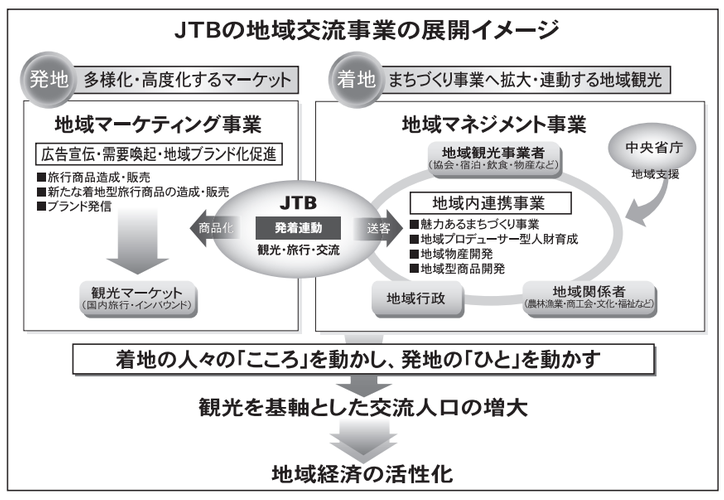
地域振興

地域と観光を連動させ振興
JTBのDMCは旅ホ連活躍の場へ

今年度から4本目の柱となったのが「地域振興」と「観光振興」だ。事業内容としてTBとの連携による着地型商品の開発・告知宣伝、同じく連携した外国人旅行者の受け入れ体制の整備、温泉MICEやリゾートMICEなどの取り組みを掲げている。展開にあたっては、国や地方自治体の予算も活用しながら、JTBと共に地域一体で観光客誘致につながるさまざまな事業に取り組む。また、中長期的な視野に立った、新たな観光地ブランド形成につながるプロモーションや受け入れ態勢づくりなど、官民や異業種とも連携しながら推進する。

折から15年度は、政府が初めて「全国津々浦々での観光立国の実感を」と標榜したのを受けて、各地で地域振興と観光振興への注目度が高まっている。同時に昨年法制化された地方創生では、それにふさわしい地域基本計画の策定が求められている。これには、地域の行政やさまざまな事業者が連携した「地域マネジメント」の仕組み作りが必要であり、同時に観光市場を知り尽くした「地域マーケティング」の手法を駆使する――「受発」を同時に俯瞰する視点が不可欠だ。

JTBの経営戦略でキードライバーとなるDMC（デスティネーション・マネジメント・カンパニー）は、それら「受発」に求められるすべてに回答を出している（別図参照）。JTB旅ホ連ではJTBとこの施策とより連動した事業を展開していく。地域に根差し、地域に影響力のある旅ホ連会員が、長年にわたって蓄えてきた地域のさまざまな情報や観光資源を生かす好機が到来した。旅ホ連では、47DMC支店との連携あるいは行政や経済団体との関係構築の促進を挙げている。ほかに、持続的な観光客誘致につながるエリア・プロモーション・マネージメントへの協力、滞在型観光地づくりに向けたニューツーリズムの取り組み支援など、JTBとの長くて深い絆を発揮するシチュエーションが限りなくある。



人財育成

人財育成では、JTBの支援により運営している一般社団法人旅館経営人財育成アカデミーの研修やセミナーの充実に力点を置いている。併せて「日本の宿おもてなし検定」「ホテルビジネス実務検定」の受験促進を図る。

おもてなし検定

「日本の宿　おもてなし検定」は、おもてなしを業界資格とする検定制度の導入でサービスのレベルアップと業務サービスの基準化による人材確保、さらに訪日外客へのサービス知識やスキルの向上によって、国際競争力ある観光地の形成とインバウンド市場の拡大に寄与することを目的に制度化された。

今年度は、第7回初級試験、第6回中級試験が7月15～31日に行われる。試験はいずれもウェブで実施され、合格者には合格証と合格バッジが与えられる。

検定による資格は、初級が基本レベル、中級は宿泊客の満足と明確なプラス評価が得られるレベル。また、感動を与える「カリスマ」レベルの上級も検討を進めている。受験料は初級が3100円、中級が3600円だが、JTB旅ホ連では受験を促進するため、会員施設の従業員であれば受験料の千円補助策を実施している。

おもてなし検定パンフ

ホテルビジネス実務検定試験

旅ホ連は、一般財団法人日本ホテル教育センターの主催する「ホテルビジネス実務検定」の認定資格取得を奨励している。試験にはベーシックレベル1、2級、マネジメントレベル1、2級があり、奨励しているのは「ホテル業界の基礎知識、およびホテルの宿泊・料飲・宴会を中心としたサービスオペレーションを体系的に理解し、即戦力として接客業務に従事する」としたベーシック2級だ。

旅ホ連が同検定制度を導入するのは、ホテルにおけるキャリアアップを目指し、実務知識の体系的な習得を目的としている。資格習得によって第一線で働くスタッフが、自信と誇りをもって接客してほしいとの考えからだ。

受験に際しては、会員限定の特典として、受験料5千円と問題集1080円のそれぞれ半額を補助するほか、1施設につき1冊5千円のホテル基礎編テキスト代を4千円補助する。さらに、公開試験会場が全国4都市（札幌、東京、大阪、福岡）なのに対して、日本ホテル教育センターの協力を得て会員施設での受験が可能になっている。

旅館経営人財育成アカデミー

15年度は若手経営者を対象とし、経営力を高める研修を重点的に展開していく。

「経営力強化セミナー」（3回、各3日間）は、これからの旅館・ホテル業界の経営を担う人財を育成するアカデミー中軸の研修プログラムだ。この研修では①財務戦略②マーケティング戦略③マネジメント戦略――と経営に必須なテーマを取り上げ、自館のマネジメント計画を作成する。

また、経験と実績を積み重ねてきた経営者から直接そのノウハウを聴く「マイスター講演」の開催や館内視察（第2、3回予定）も行う。グループワークと個別ワークを中心に受講者参加型で進め、これからの経営に役立つ課題解決力を養成する。

経営力強化セミナーの受講者を対象にしたフォーラム形式の〝大学院的なセミナー〟が「マスターセミナー」（企業研究フォーラム）。経営上の今日的な課題や、旅行・観光分野の注目すべき新動向など、受講者の関心が高いテーマについて、ケーススタディやディスカッションで、今後をリードしていく人財育成を目的とした研修だ。

JTB旅ホ連共済

会員だけの大きなメリット
給付と保険のダブルで補償

JTB旅ホ連共済（理事長＝福田朋英・JTB旅ホ連会長）は、旅ホ連会員によって28年前の1987年に設立された「旅ホ連の事業」だ。内容は、死亡・後遺障害保険付きの福利厚生制度で、「他に類似するものはなく旅ホ連会員だけのメリットの一つになっている」（同共済）。

非営利で運営される旅ホ連共済では、「加入促進」と「給付申請」の二つが事業推進の両輪だ。14年度は加入員数が前年を超え、一方の給付件数は約2900件、給付額は6千万円強で件数と給付額がともに前年を上回る。ほかにも死亡・後遺障害の保険金が5件で約3千万円あり、合わせて約9千万円が加入員に支払われた。「旅ホ連会員のための福利厚生制度として、昨年度も多くの加入員に還元できた」（同）。

加入員が増えれば給付の原資も増え、給付と補償内容の充実にもつながる。

加入促進が事業の運営と維持拡大に欠かせないことから、15年度は加入員数3万3千人（うちプランBが4千人）、加入率55％を全国目標に打ち出している。支部ごとに加入員数・加入率の目標を定めている。

加入費は、給付金（祝金・見舞金・弔慰金）の他に死亡・後遺障害保険の補償内容などによって2種。Aプランは年間3600円で死亡・後遺障害保険（業務中補償）が650万円、Bプランは年間8400円で死亡・後遺障害保険（24時間補償）が1千万円となっており、加入費は個人負担もできる。

4月リニューアルの旅ホ連ネット「やどこむ」にパンフレットや申込書を掲載（別項・やどこむトップ画面参照）し、閲覧やダウンロードが可能になった。昨年度から申込書欄を簡易化したことも好評で、さらに「魅力をアピールして、従業員への認知を含め加入促進を働きかけたい」（旅ホ連）。

イメージキャラクター

昨年、イメージキャラクターが誕生した。名前は「きょうちゃん」で、今年度、パンフレットを始め関連ツールに登場し、旅ホ連共済の「営業部長」として奮闘中だ。

「共済のきょうちゃんと覚えてほしい」と旅ホ連共済事務局。