人財育成

研修プログラムを充実
おもてなし検定受験には補助

旅館経営人財育成アカデミー

旅館経営人財育成アカデミーが主催する各種のセミナーには、階層別研修とテーマ型研修があり、合計で595人（前年比124％）が参加した。在宅勤務でも視聴できる「マーケティング研修」「ブランディング研修」「ヘルスツーリズム研修」「SDGs研修」「事業承継」「財務基礎」など、パワーパートナー・アンド・トラスト代表取締役の安達太氏を講師とした階層別研修だ。参加者の事後アンケートでは「たいへん良かった」が8割を超える。旅本連ツには合計で6272人（同227％）が参加。

安達講師による階層別研修の様子

通信教育や宿屋大学のオンライン研修など新たな取り組みについても約100人が受講するなど時代を反映した取り組みを行った。それらの複数の研修に申し込む会員施設社員からも好評を博している。

今年度も引き続き「人財・組織強化委員会」との双方向の連携を強化し、プログラムのさらなる充実と浸透を図る。特に体系だったテーマによる動画研修の拡充を図ると共に、対象を次世代経営者に限らず、すそ野を広げ、多数の参加者が集まる学習と交流の機会となる研修を設定する。

また、可能な限りJTB社員の参加を働きかけ、旅本連とJTBのコミュニケーション強化につなげる。

数ある研修の中でも人気があるのが、「人を動かす幹部を育てる研修」

人を動かす幹部を育てる研修は、経営者、経営幹部、女将、若女将、管理職、現場リーダーを対象とする。今年度は、6月13日に東京、同21日に名古屋、同28日に長崎で開催する予定。

1年目から6年目までの社員を対象にした「ステップアップ研修」の今年度の開催は6月22日に名古屋、同27日に長崎。

経営者、経営幹部、女将、若女将、管理職、現場リーダーに向けた「組織活性化研修」は、6月14日に千葉、7月12日に那覇、9月17日に大阪、11月24日に札幌、来年2月7日に高松、同21日に仙台で開催する予定。

今年度は経営幹部、女将、若女将、管理職、現場リーダーに向けた「コーチング研修」も複数回開催予定。6月14日に千葉、7月12日に那覇、9月7日に大阪、11月24日札幌、来年2月7日に高松、同21日に仙台で開催する。

「テーマ型宿泊研修」も引き続き開催予定。SDGsをベースに生産性向上やDX、地域戦略などの「経営基盤強化のカギ」や「ニューツーリズム」「おもてなし・サービス向上」などをテーマとし先進事例を学ぶ。

また、動画研修やオンライン研修にも力を入れ、会員メリットの向上に向けた動画・オンライン学習を計画している。

日本の宿おもてなし検定

これまでJTB旅本連が主導してきた「日本の宿おもてなし検定」は、今年度で計画立案から15年目、3級検定が14回目、2級検定が13回目を迎える。旅館・ホテルの宿泊施設に加え、学生や異業種（冠婚葬祭業など）の受験もあり、昨年度の受験者数は3級、2級計で前年度比105・6％の3836人とコロナ禍でありながら受験者数は増加した。これは、コロナ禍2年目となり、各社が社員教育に力を入れていた傾向が反映されたためと見られる。

おもてなし検定のチラシ

2級試験合格者に受験資格のある「1級検定試験」は、昨年度は1次試験の作文を一昨年12月に実施。2次試験は新型コロナウイルスの影響により日程が大幅にずれ、1次審査を通過した10人の2次審査を6月21日に実施した。今年度は、1次審査を通過した2次試験（筆記試験と所作実技、面接）を5月17日に実施した。

今年度の第14回3級試験と第13回2級試験は、ウェブ上で9月15～29日に行われる。受験の申し込みは7月1日～8月18日、公式ホームページ内専用ページから受け付ける。受験料（税込み）は3級が3500円、2級が4千円。

JTB旅本連は、会員メリットとして会員施設の従業員を対象に受験料と公式テキスト代の半額の補助を行う。旅本連ニュースでは、会員施設の活用事例や1級合格者などを紹介。より多くの会員施設におもてなし検定を有効活用してもらうよう働き掛けている。

連合会・支部主催の研修、セミナー

各支部や支部連合会でも研修やセミナーを主催。昨年度は合計190人（前年度対比159％）が参加した。特にリアルとオンライン開催を使い分け、対象者も幅広く、テーマも運営や経営基盤、SDGsやDX、法律からふるさと納税まで多岐にわたりセミナーや講演会を開催した。

その他の取り組み

旅本連では、日本ホテル教育センター主催の「ホテルビジネス実務検定試験」「和食検定」と日本宿泊産業マネジメント技能協会主催の「ホテル・マネジメント技能検定」の受験を奨励している。会員限定特典として、受験料やテキスト代の半額を支援する。昨年度の申し込み実績は前年対比103・4％。

ホテルビジネス実務検定試験は、ホテルの実務知識の体系的理解度を測る評価基準となるもの。試験はベーシックレベル2級・1級、マネジメントレベルの3種類。

和食検定は、和食文化の正しい理解と継承やもてなしレベルの向上を目的とした検定試験だ。試験は初級レベル、基本レベル、実務レベルの3段階。昨年度の申し込み実績は前年対比170・8％と、各会員施設の取り組み意識は高い。

ホテル・マネジメント技能検定は、日本宿泊産業マネジメント技能協会で主催するホテル・旅館業界で初めての国家技能検定試験制度。同検定も旅本連会員メリットとして実技試験受験料や参考書代金を補助している。

JTB旅本連特集

JTB旅本連共済

旅本連共済のメリットをアピールするポスター

会員に寄り添い加入費を減額

JTB旅本連共済（理事長＝大西雅之・JTB旅本連会長）は、JTB旅本連会員の宿泊業経営者の間で従業員のための独自の福利厚生制度が必要だとの多くの声が上がり、1987年に設立された。36年目を迎える22年現在、加入会員施設は約1600軒、加入員数は約2万4千人となり、JTB旅本連のスケールメリットを生かし、給付内容を充実させるなど制度の進化を遂げてきた。

保険部門と給付部門を組み合わせたユニークな制度となっており、会員施設の従業員であれば、パート社員や外国人でも加入できる。加入費の支払いは、施設での一括はもちろん、個別対応も可能だ。

プランは、リーズナブルな「お手軽プラン（プランA）」＜年間3600円＞と、手厚い補償が売りの「充実プラン（プランB）」＜年間8400円＞の2タイプから選択できる。保険部門を例にとると、お手軽プランは業務中の事故に限られる一方で、充実プランはプライベートな時間も対象となるなど、加入者のニーズに合わせた設計となっている。

22年度も21年度に引き続き、「コロナ対策でご苦労続きの会員に寄り添って加入費の減額を断行」（旅本連共済事務局）。お手軽プランを年間2400円、充実プランを年間6千円として加入しやすい状況を整えた。

給付部門での21年度の給付額は総額5840万円で、若い世代には「結婚・出産祝金」、その子供の「入学祝金」、働き盛りの中高年には「通院・入院見舞金」、長らく施設を支えた従業員には「古希祝金」など、人生それぞれの節目に給付がなされる仕組みだ。

JTB旅本連共済の運営は、本部の「人財・組織強化委員会」が行っており、北海道から沖縄までの七つの支部連合会と全国各支部を通じて、会員に向けた認知活動を強化している。

「22年度は共済制度を分かりやすく説明した加入販促用のPR動画を刷新したこともあり、これまで以上に制度自体の認知活動を強化し、加入員の増員に向けた販促を推し進め、制度自体の安定運営に向けた基盤の拡充を図る」と同事務局。

会員の中には採用情報に「JTB旅本連共済加盟」と明記して人材確保を進めている施設もあるように、JTB旅本連共済を通じて、施設自体の組織強化に役立てているケースも数多く見受けられる。

JTB旅本連共済は、加入者の日々の暮らしをサポートしながら、経営者にJTB旅本連ならではの価値を最大限活用してもらうことを目的の一つとしている。福利厚生制度の充実を通じて従業員の満足度（ES）を向上させることにより、働きがいのある職場づくりを手伝い、顧客満足度（CS）向上につなげられるよう側面からの会員支援を継続する。

今年度は動画も作成

パンフレット

組織強化
委員会を立ち上げ 課題解決に取り組む

会員が一致協力して宿泊販売に取り組むためには会員の経営基盤と旅本連自体の組織力を強化することが必要で、17年に旅本連共済、人財育成・人材確保、旅連事業（保険、C→REX）などを担当する「人財・組織強化委員会」を立ち上げて課題解決に取り組んでいる。

情報発信

コロナ禍で目まぐるしく変わる旅本連内外の情報をタイムリーにつかむこと、また、JTBの新たな販売戦略や協業の事業活動などをしっかりと理解することがこれからの宿泊増売に取り組むうえで不可欠だ。そのため、いかにして有用な情報を会員にくまなく届けるかということが、今年度も重要課題となっている。

会員用サイト「JTB旅本連ネットやどこむ」には規約、会員名簿から共済、保険、会議・セミナーの案内、最新の活動のトピックスなど旅本連に関する情報がほぼ全て掲載されている。この他、JTBの販売動向やコロナ関連の業界、行政の情報なども掲載。自館のJTB宿泊アンケートの閲覧に活用している会員も多い。また、旅館経営人財育成アカデミー主催研修の申し込みや動画の閲覧もJTB旅本連ネットやどこむからとなっている。

JTB旅本連ネットやどこむのトップページ

会報誌「旅本連ニュース」は、今年度も8回の発行を予定している。「旅館・ホテル探訪」「輝くキーパーソン！」「女性リーダーの視点から」「経営基盤強化のカギ」「私のおススメ～マイレコメン～」など今年度からシリーズを一新し、読みやすく全国各地の会員が登場しやすくなっている。

旅本連ニュース

また、「地域の魅力を創る！」でJTBとの協業「『ならではの価値』となる地域の観光コンテンツ開発事業」の代表事例を掲載。QRコードでスマホからもやどこむを閲覧できる。

この他、情報発信手段として月2回の「旅本連だより（一斉メール）」で旬な情報を提供している。

人手不足対策への取り組み

現在、旅館・ホテルが抱える課題の一つに通常期に戻った場合の「人手不足」が挙げられる。旅本連では、JWソリューションとの連携による人材マッチングシステムの活用による人材派遣や、「CHIKYUJIN」との連携による外国人雇用、「おてつたび」との連携による短期的、季節的な人手不足対策、JTBデータサービスと連携した障害者雇用などの取り組みも進めている。

また、今年度も専門学校生への就職説明会を開催する予定だ。昨年度は2月16日に東京・巣鴨にあるJTBトラベル&ホテルカレッジで説明会を開き、参加した学生30人（国際観光ビジネス科、ホテル科、訪日科）に対し、会員8施設がリアルやオンラインで採用活動を行った。