JTB旅連事業　宿泊業向けソリューションが進化

経営安定化と健全な発展に貢献

JTB旅連事業は創業以来、「最も信頼されるパートナー」として、JTB協定旅館ホテル連盟会員施設をはじめとする全国の宿泊施設へ、より良い商品・サービスを提供し続けることを経営理念としている。宿泊施設を取り巻く日々のリスクに対して、各種の保険によるファイナンシングを提案する保険代理業をはじめ、「人手不足」「生産性向上」「デジタル」をキーワードに、宿泊施設のニーズを捉えた有益な情報と課題解決に資するソリューションの提供を推進している。

JTB旅ホ連保険

リスク発生時に最適なファイナンシング

宿泊施設内ではさまざまな事故が発生するが、コロナ禍後の宿泊需要の回復やインバウンド宿泊客の増加、自然災害の発生などのリスク環境の変化に伴い、宿泊施設で備えるべき保険（補償内容）にも毎年、見直し（最適な保険へのアップデート）が求められている。

JTB旅ホ連保険のパンフレット

例えば、一般的な企業総合包括保険（火災、風災から盗難、電気的・機械的事故、偶然な破損事故等による損害まで補償）に加入している宿泊施設もあるが、昨今の宿泊業を取り巻くリスクをカバーできているか。あるいは、火災補償部分の損害保険料率の上昇によって、保険料が年々上がっていないか、などが見直しのポイントとして、挙げられるだろう。

JTB旅連事業の主力保険商品である「JTB旅ホ連保険」は、JTB協定旅館ホテル連盟の「会員専用」の団体保険として1962年に誕生以来、旅館・ホテル経営（宿泊業）における法律上の損害賠償責任が生じるさまざまな事故・トラブルに備える「リスク・ファイナンシング（リスク発生時の資金調達）」手段として、多くの会員施設が加入、更新している。これまで会員施設の多様なニーズを捉え、提携保険会社とともに保険開発にも取り組んでいる。

（表Ⅰ）主な保険の事故発生件数（2023年12月1日～2024年11月30日）

種目	事故種類	事故件数		
		件数	割合	対前年
基本保険	施設事故	524	19.3%	82.3%
	生産物事故（食中毒）	23	0.8%	121.1%
	受託物事故	13	0.5%	86.7%
	宿泊客個人賠償責任（①）	1,867	68.9%	94.4%
補完保険	災害費用（食中毒・トコジラミ駆除等）(②)	102	3.8%	102.0%
	駐車場保険	95	3.5%	66.4%
	特約付動産総合	76	2.8%	92.7%
	その他保険(超Tプロテクション保険等)	9	0.3%	64.3%
計		2,709	100.0%	90.5%

（表Ⅱ）主な補完保険・特約の付保率（保険更新時時点）

補完保険・特約　種別	付保率	
	2024 年	2019 年
食中毒休業あんしん保険	63.4%	53.3%
駐車場保険	49.8%	48.1%
特定感染症施設消毒費用担保（ノロウイルス消毒含む）	48.8%	33.5%
トコジラミ駆除費用担保（③）	40.9	24.4%

表Ⅰ①の通り、宿泊客の過失による施設（主に客室内）の破損や汚損事故は、保険事故の約7割を占めるが、昨今の事故では大型テレビや、洗浄機能付きのトイレや客室のバスタブ、客室露天風呂など修理費用も高額になる事案も多い。JTB旅ホ連保険の「宿泊客個人賠償責任保険」は、1事故あたりの支払い限度額として30万円、50万円、100万円の三つのタイプが設定されており、万一に備えた手厚い補償が準備できる保険として、加入施設からの評価が高い。（※当該宿泊客が自身の過失を認めることが保険金支払いの条件）

2030年に訪日外国人旅行者数6千万人の政府目標もあり、インバウンドは今後ますます増加することが想定されている。また、開催中の大阪・関西万博をはじめとしたさまざまな国内イベントも多く、宿泊施設における外国人客の多少にかかわらず、駆除業者への相談件数は増えている。そのような状況に伴って、宿泊施設で懸念されるのが「トコジラミ被害」のリスクである（表Ⅰ②）。

トコジラミは一般的な殺虫剤での駆除は難しく、駆除業者の専門技術による駆除作業が必要となる。専門業者によるトコジラミ駆除にかかる費用が宿泊施設にとってリスクとなり、また駆除作業期間の客室売り止めによる利益喪失も宿泊施設として痛手となるものである。

そのような事態に備える補償として、JTB旅ホ連保険の補完保険として設定している「駆除費用担保特約」「駆除喪失利益担保特約」が役に立つ。上記の特約の加入申し込みは年々増加しており（表Ⅱ③）、実際に被害が発生して保険金の支払いを受けた施設からは、保険に加入していて良かったとの言葉も寄せられている。トコジラミに関する保険は宿泊施設にとってますます必要な保険となるであろう。

さらには近年、宿泊業の大きなリスクとして注目されているカスタマーハラスメントに備える保険として、カスハラに対応する際の法律相談費用等を補償する「迷惑行為補償特約」や、カスハラによる被害弁護士費用等補償特約」や、カスハラによる従業員の精神疾患の原因が企業の安全配慮義務違反と認められ損害賠償となった場合に保険金を支払う「超Tプロテクション保険」を用意している。カスハラ対策の一つとして、今備えるべき保険といえる。

また、昨今のニュースでたびたび報じられている従業員や退職者による個人情報の持ち出し（漏えい）リスクや、ランサムウェアなどのサイバー攻撃リスクにも、「サイバー事故あんしん保険」を提供して、事故発生時のフォレンジック調査や再発防止策にかかる費用を補償している。

JTB旅ホ連保険は「団体保険」なので、会員施設が個別で保険契約するよりも保険料が安く設定されている。団体割引のほか、基本保険プラス補完保険のセット割引もある。また仮に事故が発生しても、団体単位で保険料率を計算するので保険料が上がりにくいというメリットもある。

JTB旅連事業は、旅館・ホテルの経営をサポートする保険のパイオニアとして、これからもリスク発生時の最適なファイナンシングに対する提案（コンサルティング）を推進していく。

この機会に加入している保険のアップデートを検討している宿泊施設は、相談してみてはどうだろうか。

JTB旅ホ連特集

クレジットカード一括加盟店決済サービス

宿泊施設における宿泊代金や売店販売のキャッシュレス決済について、JTBが一括して契約、決済を取り扱うことで、宿泊施設と各事業者との精算ではなく、JTBのクーポン精算と一緒に効率的に精算できるサービスを提供している。また、一括で契約することによるスケールメリットとして、実現するリーズナブルな手数料率を適用できるので、多くの宿泊施設に利用されている。

決済端末「sterra terminal」を利用している施設で評価されているポイントは次の通り。

①1台で30種類以上のカード、電子マネー、コード決済に対応したオールインワン端末。据置型に加えてハンディ型の端末線の両方から選択ができ、施設の環境に合わせた利用ができる。また、全国各地にサービス拠点があり、故障交換の場合にも迅速な対応が可能④USEN－ALMEX社など一部の自動精算機とも連動可能で、Visa、MasterCardブランドへのお得な手数料率の適用や、便利な一括精算も可能。

②チェックアウト後の金額変更、取り消しは、ウェブでの操作可能（24時間対応）③「stera terminal」の通信は、有線、無

外国人材雇用紹介サービス

外国人在留資格の一つである「特定技能制度」の分野別運用方針の改正によって、外食業分野の資格で、宿泊施設の調理場や食事処・宴会場など「飲食を提供する業務」の就労が可能になった。

JTB旅連事業は、宿泊施設の人手不足の課題解決策として、「外国人材」の活用を提案しており、昨年度は、宿泊施設と外国人求職者とのマッチング促進に向けた具体的な取り組みとして、外国人求職者向けの宿泊施設の合同説明会（JOBフェア）等を実施した。

今後も、外国人採用・雇用につながる有益情報の発信とともに、宿泊施設と外国人材紹介会社をつなげる取り組みを実施する。人手不足の課題を持つ宿泊施設はぜひ注目してほしい。

アレルギー対応サービス

従業員の労力がかかるお客さまのアレルギー対応をデジタル（ウェブ・アプリ）の活用で解決できる。

「アレルギーヒアリングシステム」は、QRコード、またはURLをお客さまに共有するだけで、多言語での食事制限ヒアリングが可能になる。

「アレルギー管理サービス」は、スマートフォンで原材料ラベルを撮影するだけで簡単にアレルギー判定ができる。

AI搭載アンケートシステム

宿泊施設のレビュー管理（クチコミ評価対策）の究極の戦略は、宿泊滞在中に宿泊客の声を収集して、対応することだといわれている。

滞在中の迅速な対応がオンライン評価向上の可能と直結するシステムだ。

実際のアンケートは下記から体験できる。

電気代削減の提案

wholelife社と業務提携し、「でんきJTB」を中心に、より削減率が見込める新電力会社を提案している。面倒な手続きは必要なく、書類のみで契約の切り替えが可能。光熱費高騰などで電気代を課題と考えている施設には、既契約の明細を提出して見積もり結果の確認を勧めている。

無人決済システム

TOUCH TO GO社が提供する「TTG－SENSE」は、宿泊施設館内の売店で、AIカメラと重量センサーの活用により安心安全でクイックな買い物の省人化を実現している。売店への常駐が不要で、売店スタッフの兼務解消や販管費バックが可能になる。

これにより、チェックアウト時の迅速な対応が可能となり、顧客満足度とリピーター率の向上に直結するシステムだ。

AEDレンタルサービス

セコムのAEDレンタルは維持管理も重視したサービスとオートショック機能が高く評価されている。軽量コンパクトボディに加え、自動的に電気ショックを与えるオートショック機能で、救護者の心理的負担が大幅に軽減される。施設に1台ではなく、レストラン、売店、大浴場、各宿泊フロアなど複数台の設定も検討したい。

EV充電器インフラサービス

EV充電器の導入のための支援サービス。国の補助金の活用による充電器の無償貸与や、充電使用料の宿泊施設への一部還元など、導入施設のメリットも多い。JTB旅ホ連会員施設専用のプランを2種類用意している。

EV車ユーザーへの情報発信や宿泊販売につながるだけでなく、施設のSDGs・脱炭素社会への貢献もアピールできるサービスとなっており、活用が期待される。

保険商品や各種ソリューションのご相談・お問い合わせは、下記で受け付けている。

JTB旅連事業株式会社

☎ 03―3834―7051
▼相談メールアドレス
hoken@jtb.gr.jp

各商品・サービスの詳細情報は、ホームページ（掲載のQRコード）で確認できる

宿泊施設の皆様へ

近年のリスク環境の変化に伴い、宿泊施設様で備えるべき保険も毎年、アップデートが必要です!!

宿泊施設で想定されるリスクの事例

★外国人の宿泊客が誤って館内のものを壊してしまった

★台風によって露天風呂が流されてしまい、営業が1週間できなくなってしまった

★客室にトコジラミが発生してその駆除で高額な費用がかかってしまった

★サイバー攻撃や従業員の持出しで個人情報が漏えいしてしまった

現在ご加入されている保険をご確認ください!

- ●インバウンド宿泊客の増加や自然災害の発生など、昨今の宿泊業を取り巻くリスクをカバーできているでしょうか?
- ●施設の現況に即した最適な補償内容になっておりますでしょうか?
- ●保険料は年々上がってないでしょうか?（火災保険分の損害保険料率の上昇による）

JTB旅連事業にご相談ください!

宿泊施設様の現況に即したリスクファイナンスについて、コンサルティングします。

- ●宿泊業ならではのリスクに備えられる保険をご提案します。
- ●団体割引/セット割引で、一般加入より割安な保険料をご案内します。

JTB旅ホ連保険など各種お問合せは保険相談室まで!

☎ 0120-371-177
受付時間　平日9:30～17:30
✉ hoken@jtb.gr.jp

ホームページはこちら

JTB旅連事業株式会社
〒113-0034 東京都文京区湯島3-37-4
TEL 03-3834-7051　FAX 03-3834-7045

JTB旅ホ連保険 幹事保険会社 TOKIO MARINE NICHIDO 東京海上日動火災保険(株)