JTB旅ホ連 東日本大震災の苦難を乗り越え

JTB旅ホ連特集

人財育成

「おもてなし検定」

人財育成の柱の1つとなっている「日本の宿おもてなし検定」は、09年度に第1回初級検定試験が実施され、今年度で初級が3回目、中級は2回目となる。

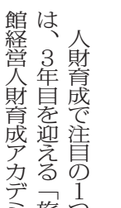
同検定は、「日本人の方が変わった」「認定バッジを付けるようになって、より意識が高まる」など、接遇サービスのレベルアップにつながったとの声が数多く寄せられている。経営者からも「合格した一人ひとりが自信に溢れている」とモチベーションアップの効果を評価する声が高い。

こうした声を反映して受験者数は、回を追うごとに増加している。「今年もより多くの会員施設で受験をお願いしたい。新入社員はもとより、従業員に広く受験を勧めてほしい」（旅ホ連本部）としている。

今年度試験は、7月1～15日に初級と中級（初級試験合格者が対象）を行う。受験の申し込み締め切りは6月15日。

また、ウェブ試験であることから受験時間や場所を選ばず、勤務先だけでなく自宅のパソコンでも受験できるのが特色。合格者には合格証と合格バッジが授与される。

検定の募集パンフレット


初級の合格バッジ（上）
中級（下）

受験者の声

おもてなし通信から（要約）

受験者周囲に着実な変化が

「お客さまの立場にたったときに、どうすれば気持ちよく過ごしていただけるかを考えるようになりました」（ベルガール・鞭馬さん）

「お客さまの質問に的確にスムーズにおこたえできるようにしていきたいです」（同・稲田さん）と、それぞれが受験を経て目標をもった。

——おもてなしとは。

「お客さまに喜んでいただけること」（稲田さん）。

「表面だけでなく、心からお迎えするサービスを目指したいです」（鞭馬さん）

ホスピタリティの極み知る

——検定の成果は。

「自分の知識をしっかり整理できました。我流をきちんと直します。先輩たちも改めて基本を確認しています。お客さまを一番に考えて行動し、見返りを求めない。それが私のおもてなしの心です」（同・井さん）

——受験で苦労した点。

「初めての経験に加え、過去の問題なども分からず、傾向と対策が打てなかったところ」（ルーム係・桝）

——検定効果は。

「日本のホスピタリティを極めて世の中の標準を知る、さらに自分の位置を知ることができる意義は大きい」（社長室長・水田さん）

——受験後、みなさんの様子に変化は。

「合格した者は、より高いモチベーションが発生しています。同時により高い危機感が芽生えてきています。私どもでは、この検定以外にも、社内の評価制度1回学習の場を設けて、検定に臨んだのは、有馬温泉の兵衛向陽閣。

——検定効果は。

「日本のホスピタリティを極めて世の中の標準を知る、さらに自分の位置を知ることができる意義は大きい」（社長室長・水田さん）

——受験後、みなさんの様子に変化は。

「合格した者は、より高いモチベーションが発生しています。同時により高い危機感が芽生えてきています。私どもでは、この検定

旅館経営人財育成アカデミー

人財育成で注目の1つは、3年目を迎える「旅館経営人財育成アカデミー」の研修・セミナー。内容の充実とともに、新たな研修メニューを加えた。また、「トレーニングディズニーウェイ」は9月28日の開催を予定。

経営力強化セミナーは、「マーケティング」「財務」「人財育成」が大きな柱となっている。実施にあたっては「合宿制とすることで、受講生の絆（きずな）づくりの効果も期待している」（旅ホ連本部）。さらに「6月14日の営業基礎研修を皮切りにアカデミーの研修・セミナーがスタート。ぜひ、積極的な受講を」（同）と呼びかけている。

今年度の実施プログラムとしては、マネジメント研修が、①職場をリードするリーダーシップの実践プログラム「ベーシックフォロー研修」②実践の気付きを次のステップに深化させる「ベーシックフォロー研修」③チーム（組織）の力を結集した戦略の重要性を学ぶ「ミドルマネジメント研修」④戦略の策定スキルを学ぶ「ミドルマネジメントフォロー研修」など——。

実務研修は、①売れるホームページの仕組みが理解できる「ウェブマーケティング研修」②ウェブ戦略必勝法を学ぶ「ウェブマーケティング研修・実践編」③目からウロコが落ちるインバウンドマーケットの可能性「インバウンドマーケティング研修」——など。

また、実務研修のもう1つのジャンルとして、①明日から実践、旅館財務のポイントが分かる「財務研修」②顧客のニーズをつかむ営業戦略の実践方法「営業基礎研修実践編」——などがある。

なお、これらの研修のうち新メニューのウェブマーケティング研修・実践編は、ウェブ戦略による営業基礎研修は旅館の営業基礎や販売促進のノウハウ、営業戦略の策定者などに欠かせないプログラム。

ミドルマネジメントのグループワーク

財務研修の会場風景

【研修開催日時と会場】
◎ベーシック研修【2・5日間】
日時　①2011年7月5～7日（福岡）②2012年1月24～26日（東京）③2012年3月6～8日（大阪）
費用　5万円
◎ベーシックフォロー研修【1・5日間】
日時　2011年6月16～17日（東京）
費用　3万円
◎ミドルマネジメント研修【2・5日間】
日時　①2011年7月11～13日（東京）②2011年9月20～22日（大阪）
費用　5万円
◎ミドルマネジメントフォロー研修【1・5日間】
日時　2012年3月14～15日（東京）
費用　3万円
◎Webマーケティング研修【1日間】
日時　①2011年6月21日（東京）②2011年9月14日（福岡）③2012年2月22日（大阪）
費用　2万円
◎Webマーケティング研修実践編【1日間】
日時　①2011年6月20日（東京）②2011年9月15日（福岡）③2012年2月23日（大阪）
費用　2万円
◎インバウンドマーケティング研修【1日間】
日時　①2011年6月22日（東京）②2011年9月13日（福岡）③2012年2月21日（大阪）
費用　2万円
◎財務研修【2日間】
日時　2011年7月19～20日（東京）
費用　3万5千円
◎営業基礎研修【1・5日間】
日時　2011年6月14～15日（東京）
費用　3万円
◎トレーニングディズニーウェイ【1日間】
日時　2011年9月28日（千葉・舞浜）
費用　1万円

旅ホ連共済

安心を支え25年
今震災で特別措置も

JTB旅ホ連共済（理事長＝小田禎彦・JTB旅ホ連会長）は、会員旅館・ホテルの従業員に向けた福利厚生の充実を目的に、1987年に設立された非営利の組織。今年で25年目となる。現在3万3千人の加入施設を擁している。

また、今年度は3月11日に発生した東日本大地震で被災した加入施設に対しては、申請により災害見舞金を給付するが、同震災の被害の甚大さから、これとは別に共済規約の枠を超えた「特別措置」の給付も実施する。

同共済制度は、旅ホ連会員で年齢が65歳未満であれば経営者や従業員のほか、アルバイト、パートまで加入できる（継続の場合は70歳まで加入可）。また、加入は1人でも会社全体でも、会社の互助会などの親睦組織でも可能。加えて、年度のどの月からでも途中加入できる。

加入費は会社負担（福利厚生費で処理）、個人負担とも可能で、個人負担の場合は、親睦会または、本人による死亡、天災含む）に直接給付される。

給付金（別表参照）は、プランA①死亡保険金（加入員本人）650万円（業務上災害または通勤災害、天災含まず）②後遺障害保険金650万円（同、障害の程度で4～100％）③療養（休業）見舞金は60日以上10万円から4日まで3万円④弔慰金（加入員本人）10万円（一般の病気やケガによる死亡、天災含む）保険金1千万円付き）となる。プランBは年間8400円で、死亡と後遺障害保険金「1日10円」の低額で充実した補償内容を継続している。

組織であり、引き続きご加入を」（小田理事長）と加入員4万人、加入率55％に向けて呼び掛けている。

「旅ホ連会員のための

災害見舞金と特別措置

【災害見舞金】
条件＝施設の経営者（代表者）が旅ホ連共済（プランA、Bいずれか）に加入している施設であること。代表者が75歳を超えているために、共済に加入していない場合は、専務または他の役員が加入していることが条件（代表者が加入できる年齢にもかかわらず未加入の場合は対象外）。
被災内容＝今回の震災で施設（旅館・ホテル）が直接被害（津波、火災を含む）を被り2日間以上営業不能となった施設。
給付内容＝経営者（代表者）の加入プランによって異なる。
プランA：5万円、プランB：10万円
【特別措置】
条件＝災害見舞金に準じる。
被災内容＝施設に直接の被害はないものの、ライフライン（水道、ガス、燃料など）の遮断のため2日間以上休館した場合。（計画停電などは除く）
給付内容
①施設の経営者（代表者）の加入プランによって異なる。
プランA：5万円、プランB：10万円
②上記被災内容で、社員、従業員のみが共済に加入している施設
1施設に対し＝3万円
③上記被災内容で代表が複数の施設を経営している場合
1軒目＝プランA：5万円
　　プランB：10万円
2軒目以降＝1被害施設に対し：3万円
※加入員数が軒数を下回らないこと（例えば3施設経営だと、最低3人の加入が条件）

JTB旅ホ連共済　補償と給付内容

〈加入費〉プランA　3,600円(1カ月300円)
〈加入費〉プランB　8,400円(1カ月700円)

加入費わずかで大きな安心

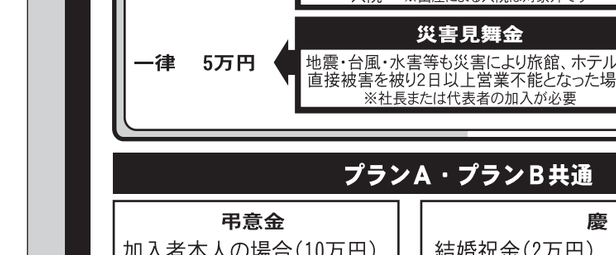
	プランA	プランB
死亡後遺障害保険金	650万円 ◇業務上または通勤災害による場合	1,000万円 ◇業務、プライベートにかかわらず24時間補償
被害事故補償保険金	◇犯罪被害による事故またはひき逃げによる事故により、死亡または所定の重度後遺障害を被った場合1000万円（上限）	
4つの見舞金	プランA	プランB
療養（休業）見舞金	3万円(4日)～10万円(61日以上) 業務上災害または通勤災害による4日以上の休業	4日以上一律　10万円
通院見舞金	一律　2万円 業務上災害または通勤災害により90日以内に10回以上通院した場合	一律　3万円
入院見舞金	一律　3万円 一般の病気やケガ（私傷病）による連続7日以上の入院　※出産による入院は対象外です	一律　5万円
災害見舞金	一律　5万円 地震・台風・水害等も災害により旅館、ホテルが直接被害を被り2日以上営業不能となった場合 ※社長または代表者の加入が必要	一律　10万円

プランA・プランB共通

弔意金	慶事
加入者本人の場合(10万円) 配偶者、子供の場合(3万円) 父母の場合(1万円)	結婚祝金(2万円)　出産祝金(2万円) 入学祝金(小・中学校:1万円) 古希祝金(3万円)　喜寿祝金(5万円)

ダイニング＆バー
遊亀（Youki）
2010年5月にダイニング＆バーが完成。
より上質の寛ぎ空間が広がります。

ダイニングはオープンキッチンにて
板前が要望にお応えして調理する割烹スタイル



併設の本格イタリアンワインバーは、カウンター席、
ソファー席をご用意し、思い思いの時間を存分に
堪能いただけます。

2009年オープンの大浴場棟
緑の中の「湯あそび処」で温泉三昧。

豊富で良質な泉質を誇る京都の天然温泉「湯の花温泉」のぬくもりを多彩な湯殿にてお楽しみください。

京都・湯の花温泉
政府登録国際観光旅館
松園荘 保津川亭
〒621-0034
京都府亀岡市湯の花温泉
TEL.0771-22-0903㈹
FAX.0771-23-6572
URL　http://www.syoenso.com
E-mail　info@syoenso.com