JTB旅ホ連 活発な支部活動

人財育成

新たな取り組み加え充実

人財育成で中核となる事業は、旅館経営人財育成アカデミーのセミナーとおもてなし検定の実施だ。さらに今年度からは、セミナーなどの集合教育とは別の人財育成支援として、会員施設の社員個々が時間に制約されずに教育が受けられるeラーニングの取り組みを新たに開始する。また、増加する中国人観光客への対応力を強化する狙いからDVDのオリジナル教材も作成する。

「おもてなし検定」観光庁、厚労省が後援

「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、今年度も初級と中級の試験が行われる。旅館・ホテルの接遇サービス知識の向上を目指すとともに、「日本人の原点とも言うべき『おもてなし』の心を検定の形で広く普及させる」（日本の宿おもてなし検定委員会・小口潔子委員長）ことも狙いとしている。

4年目を迎えた今年、後援に観光庁と厚生労働省が名を連ねた。同検定は、前述の目的のために国際観光旅館連盟、日本観光旅館連盟、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会、日本観光振興協会、日本ホテル協会などにJTB旅ホ連が呼びかけ、これらの団体の協力によって創設された制度。ゆくゆくは観光業界全体の資産として育て上げ、国の認可も得たい考えがある。今回、観光庁と厚労省の後援を得られたことで、それに大きく近づいたことになる。

受験者数は、回を追うごとに増加している。今年度の受験者数は、初級3500人と中級1000人を見込んでいる。旅ホ連本部は「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」と呼び掛けている。

これまでの受験者からは「基礎的な知識も高まるが、モチベーションが高まる点に意義の深さを感じた」、また、周囲からは「受験後は自信にあふれ、モチベーションが高まったのを近くにいて感じる。お客さまへの対応が以前にも増してていねいになった」との声が聞かれるように、従業員の勤労意欲とサービス技術の向上につながっている。さらに経営者側からも「スタッフのもてなしの気持ちを同じ方向に向けて、同じレベルの均一なサービスができる」と好評だ。

今年度の試験は7月1～20日に初級と中級（初級試験合格者が対象）を実施する。昨年度よりも試験期間が5日間延びており、より受験しやすくなっている。受験の申し込み締め切りは6月15日。ウェブ試験のため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

人財育成アカデミー 経営力強化セミナーを一本化

旅館経営人財育成アカデミーでは、12年度の集合教育として「経営力強化セミナー」を予定している。11年度までと大きく異なる点は、階層別マネジメントセミナー（ベーシック、ミドル）を廃止して、「明日の業界を支える人財育成」を目的に据え一本化したこと。実施にあたっては、定員を30人に絞り込んだ。このうち半数の15人は連合会推薦枠として、各連合会が推薦する経営者や次期経営者であることと、3回の通し参加を義務付けている。

セミナーの教育内容は、マーケティング、財務、マネジメントなどを基本としている。スケジュールは内容に応じて1日半から2日半程度とし、説得力のある著名な旅館経営者によるマイスター講座をカリキュラムに組み込む。マイスター講座の場合、現場視察の効果が認められるケースでは持ち出しで開催する。

セミナーでの発表風景

上期のセミナーとしては、9月25日に「トレーニングディズニーウェイ」を実施する。リピート率94%の驚異的な数字で、高い顧客満足度を維持し続けている東京ディズニーリゾート（TDR）の〝人財〟育成術を学ぶ。午前中の講義に引き続き、午後は東京ディズニーシーに入園し、実際の施設や従業員の対応を観察し、TDRの細やかな気配りを学ぶ。参加費用は1万円。

また、参加者を絞り込んだ経営力強化セミナーとは別に、制限を設けないオープンセミナーも実施する。オープンセミナーは、具体的な課題解決を指南する実務的な内容とし、1日程度で設定する方針だ。

このほか、会員に有益な他社主催への後援も行っていく。

eラーニング 1人1000円の格安な受講料

人財育成の一環としてeラーニングを奨励する。

eラーニングとは、パソコンやコンピューターネットワークなどを利用して行う教育のこと。最大の特徴は、ネット環境さえ整っていれば、場所や時間の制約を受けずに学習できることにある。教室での一般的な集合教育と大きく異なる。全国に展開する旅ホ連会員施設での社内研修、社員の自己啓発にうってつけのツールだ。

社内教育コストを軽減できる面でもeラーニングは注目されている。しかも、受講費用はコース数にかかわらず1人1000円（先～15日。着1000人）。一般的な費用に比べて格段に安価な設定となっている。

受講できる教育コンテンツは、ビジネスマナー、マネジメント、マーケティング、財務会計のほか、ワードやエクセル、パワーポイントなどのパソコンスキルや語学など、全部で59コースに及ぶ。各部署のさまざまな教育ニーズを支援できる充実した内容だ。

実際の教育運用では、受講者個人ごとにパスワードが配布され、受講期間中はいつでも、何度でも学習できる仕組み。不明な事柄があった場合や自信のない場面での手引書代わりにも活用できる。また、教育担当者は、受講状況を適時確認できる。

今回の受講募集は6月1～15日。

中国人客対応DVD ホスピタリティ向上へ

政府が推進する観光立国の実現には、インバウンドの受け入れ態勢の整備が重要。ハード部分だけではなく、旅館・ホテルや公共施設などでのホスピタリティも受け入れ課題の1つだが、文化や価値観の異なる国や地域からの来訪客への対応は難しい。

そこでJTB旅ホ連では、訪日中国人客への対応力強化へ向けたオリジナルDVDの作成を進めている。このDVDの主な内容は、①中国人の考え方や文化、習慣への理解②中国人とのコミュニケーションのポイント③到着から出発までの時間的導線に沿った基本フレーズの習得――などだ。

日本政府観光局によると、訪日外国人客数は韓国、中国、台湾が国別のベスト3。とりわけ中国からの観光客は、近年、増加が著しい。今年1～3月の累計は、韓国が約50万人、中国が35万人強（香港を加えると約47万人）、台湾が約30万人だ。伸び率では、韓国が16%減なのに対して中国は32%増と顕著だ。

中国人観光客は今後もさらに増加すると見込まれており、旅館・ホテルにとっても無視できない存在。DVDはその中国人客に対するホスピタリティやコミュニケーションの向上に役立つはずだ。

リリースは今年10月を予定している。

旅ホ連共済

充実内容の共済 掛け金は「1日10円」

昨年3月の東日本大震災や原発の風評被害などは、宿泊業界にも大きな影響を与えたが、今年6月で満25年を迎えるJTB旅ホ連共済（理事長―福田朋英・JTB旅ホ連会長）も、共済加入施設の廃業や経費削減などの影響を受け、11年度加入施設に対しては、災害見舞金が適用され、東北6県を中心として103件、745万円の災害見舞金が給付され、経営者の共済加入の必要性があらためて確認された。

また、団体傷害総合保険の部分でも、死亡事故6件（プランA5件、プランB1件）、後遺障害事故4件（プランA1件、プランB3件）と過去に例がなく事故が多発し、業務中の事故（プランA）も5件発生し、社員、従業員の共済加入の必要性も認識された。

通常個人で1000万円の傷害保険に加入する場合、年間1万円以上の保険料がかかるが、旅ホ連共済のプランBは8400円の加入費で、万が一の補償から各種慶弔金をはじめ、入院見舞金やその他の見舞金の給付など、JTB旅ホ連共済ならではの充実した補償と給付になっている。

旅ホ連加盟会員の施設であれば誰でも加入でき、また施設が加入費を負担しなくても、希望者だけで自費で加入できる。旅ホ連会員で運営している組織で、営利を目的としない共済制度だ。

高額な保険料を払えば大きな補償を得られる保険は多いが、JTB旅ホ連共済はプランAで1日約10円、プランBは1時間約1円で、さまざまな給付と万が一の補償が付保される。

JTB旅ホ連共済 田中事務局長に聞く

田中徹男氏

――加入状況は。

「昨年3月には約3万4500人の加入があったが、東日本大震災や原発の風評被害などの影響で、今は3万2000人ぐらいに減ってしまった。震災が年度末の更新の次期に当たったこともあり、特に東北地区の施設を中心に、廃業や経営の縮小などにより共済の脱退や、更新を見合わせるケースが増えた」

――共済のメリットを簡単に示すと。

「旅ホ連会員で作る会員のための共済制度なので営利をまったく目的にしてない。だから、プランAなら年間3600円というたいへん低額な加入費でいろいろな給付が受けられる。この秋に結婚する人は、6月に入れば3000円払うだけで結婚祝い金が2万円もらえる。出産の祝い金もある。期の途中いつでも入れるので、ぜひ加入してほしい。ただ、今年もらったからもういいというのではなく、長く継続して加入をお願いしたい」

――安くて内容もいいのに増えないのは。

「会社で負担して、会社で入らなければいけないと思われているところがある。だが、個人や会社の親睦会などでお金を集め、個人で加入費を払うのが主流になってきており、個人レベルでも加入してほしい。もちろん、会社全体で入って福利厚生費で落とすのが理想的だが、今は経費削減などの問題もあるだろう」

――事務局として今年度、力を入れている点は。

「昨年度は加入員4万人の目標があったが、その数字はいったん取り下げ、今年度は3万4000人ぐらいに戻したい。加入率は今の53%から55%まで引き上げ、プランBは3500人に増員するのが目標だ。今25周年キャンペーンを実施中なので、各支部がそれぞれの目標を意識し、少しでも加入員を増やしてもらえるとうれしい」

個人でも加入できる

JTB旅ホ連特集

	JTB旅ホ連共済		A保険会社（例）
加入できる年齢	65歳未満		35歳男性の場合
	75歳未満（特別加入員）		
プラン名	プランA	プランB	普通傷害
加入費（月額）	300円	700円	1,060円
加入費（年額）	3,600円	8,400円	12,720円
死亡	650万円（業務中・通勤途上）	1,000万円（24時間補償）＋1,000万円（被害事故補償）	不慮の事故 300万円
	死傷病 10万円（本人弔慰金）		
弔慰金	配偶者・子 3万円		
	父・母 1万円		
後遺障害	650万円程度に応じて4%～100%（業務中・通勤途上）	上限1,000万円程度に応じて4%～100%（24時間補償）＋上限1,000万円程度に応じて4%～100%（被害事故補償）	不慮の事故 300万円（3%～100%）*病気による後遺障害は補償されない
入院	7日以上 一律3万円	7日以上 一律5万円	ケガ 1日当り3,000円 *病気による入院は補償されない 事故発生後180日以内
手術	―		入院保険金が支払われる場合でそのケガの治療のために手術をした場合 3・6・12万円 *病気による手術補償はされない
通院	一律2万円 90日以内で10回以上	一律3万円 90日以内で10回以上	1日1,000円（90日を限度）*病気による通院は補償されない
療養見舞金	3万円～10万円（4日～60回以上）	一律10万円（4日以上）	
災害見舞金	1施設5万円（経営者が加入）	1施設10万円（経営者が加入）	
古希祝金	3万円		
喜寿祝金	5万円		
結婚祝金	2万円		
出産祝金	2万円		
入学祝金	1万円		
携行品損害	―		最高20万円（免責3,000円）
救援者費用等	―		最高500万円
賠償責任補償	―		最高3,000万円

ダイニング＆バー
遊亀（Youki）
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。
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（代）
FAX.0771-23-6572
URL http://www.syoenso.com
E-mail info@syoenso.com