活発な交流機会の創出

JTB旅ホ連特集

人財育成

地域創生への動きが本格化し、宿泊施設が地域経済の担い手として期待される中、より良い人材が多く集うよう、単価アップをしつつ生産性を高めることが重要だ。そこで旅ホ連では、JTBの支援で運営され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、JTB旅ホ連が主導してきた「日本の宿 おもてなし検定」、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」の認定資格取得の奨励などを通じて、旅ホ連会員の宿泊施設はもちろんのこと、宿泊業界全体の価値向上を図っていく。

旅館経営人財育成アカデミー

今年度の経営人財育成アカデミーでは、アカデミー発足の原点である次世代経営者の育成のみならず、旅ホ連会員の要望に応える人財育成セミナーを多数計画。人財育成の底上げの一助となるよう取り組む。

このうち「異業種から学ぶ研修」（セミナー型）は、16年度の経営研究フォーラム「異業種から学ぶ 経営の要諦」が好評だったことから、17年度も同じテーマを採用した。開催数は2回から4回に増やす。異業種の経営方針、人財育成を学び、自館の今後の経営に役立ててもらうのが目的だ。

第1回は6月21日に東京都内で開く。武蔵境自動車教習所の高橋勇会長を講師に迎え、「出る釘は伸ばす」という人事理念の基「人としての成長」を応援する同社の経営姿勢や取り組み内容を高橋会長から聞く。質疑応答やグループディスカッション、高橋会長を交えた懇親会も行う。

第2回は9月初旬に福岡で、講師が共栄資源管理センター小郡・野﨑千尋社長。第3回は12月末に高知で、講師がビスタワークス研究所・大原光秦社長。第4回は来年2月に京都で、講師が合同会社おもてなし創造カンパニーの矢部輝夫代表を予定する。

旅館・ホテル業界では新卒3年目の離職率が全産業の中で最も高く、人手不足が深刻な課題となっている。そこで旅ホ連では入社2～5年目の社員を対象に「若手社員研修」を開く。これは若手社員の定着、同世代のネットワーク構築が目的だ。7月に東京、10月に仙台、来年1月に名古屋の計3回開催する。

加えて、「『人を動かす』幹部を育てる研修」を8月に東京、10月に大阪、11月に札幌、来年2月に福岡の計4回開催する。経営者の右腕となって「人を動かす人財」に求められる知識とスキルを養成するのが目標だ。対象は、次世代経営者や経営幹部、女将、若女将、管理職、現場リーダー。

この他、財務・マーケティング・マネジメントをテーマとした「経営者研修」や「経営研究フォーラム」「旅館経営研修」「女将・若女将・コンシェルジュ・女性マネージャー研修」など、多数のプログラムを予定している。詳細は「JTB旅ホ連ニュース」や、やどこむに掲載中。

田村長官を表敬訪問する小口・おもてなし検定委員長（写真左から3人目）と上級合格者

日本の宿 おもてなし検定

おもてなし検定は、今年、計画立案から10年目、初級検定開始から9年目を迎える。これまでの延べ受験者数は3万人を超えた。中級検定の合格者が受講、受験する「中級実技研修・実技試験」も定着。中級研修・試験合格者に受験資格のある「上級検定試験」は今年2回目を迎え、6人が合格した。昨年の合格者と合わせ11人が上級検定試験合格者となった。

このうち昨年誕生した初の上級合格者5人は、おもてなし検定委員会の小口潔子委員長らと共に昨年11月に田村明比古・観光庁長官を表敬訪問。「顧客に感動していただけるカリスマレベル」が求められる上級合格までの道のりや、受験で培ったスキルの現場活用、資格取得が周りに与える好影響などについて報告した。さらに今後の宿泊施設のおもてなし向上について意見交換を行った。

日本の宿　おもてなし検定のチラシ

昨年に続き今年度も、9月12～29日にウェブ上で行われる初級、中級試験について、旅ホ連会員施設の従業員が受験する際には、受験料を1千円補助する。加えて、公式テキストを一般の半額で販売して、受験を後押ししている。

今年度試験の受験申し込みは6月15～8月14日、公式ホームページ内専用ページから受け付ける。

おもてなし検定については、各支部連合会や会員施設により取り組み方や活用法に違いがあることから、旅ホ連ニュース4月号で会員施設の活用事例や上級合格者などを紹介した。

旅ホ連事務局では「今後はさらに検定試験の質の向上を図り、会員施設の従業員がこぞって受験するような『資格』へと価値を高めたい」と意気込んでいる。

ホテルビジネス検定・和食検定

旅ホ連では、日本ホテル教育センター主催「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。ホテルでのキャリアアップを目指し、実務知識の体系的な習得と、資格習得により第一線で働くスタッフが自信と誇りを持って接客してほしいとの考えからだ。

検定試験は、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。受験者のレベルに応じて試験が受けられ、ステップアップできる。

受験に際して旅ホ連では、会員限定特典として受験料、問題集、テキスト代の半額を補助している。その結果、昨年はテキストや問題集の購入が前年比125%と増加。受験者数は、ベーシック2級431人、ベーシック1級500人、マネジメント61人の合計992人となり、前年比174%と大幅に増えた。

今年はテキスト代の補助を拡充するほか、ベーシックレベルの合格者を対象に、専門資格取得支援として、レストランサービス技能士、ソムリエ・シニアソムリエの合格者に対して、受験料の半額支援を行う。

併せて、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「和食検定」（日本ホテル教育センター主催）についても、16年度から会員施設の従業員の受験料の半額支援、テキスト代の一部支援を開始し、17年度も継続して行っている。

組織強化

全国の支部長の要望として多いのは、「JTB社員とのコミュニケーションのチャンスを求める声」だ。5月10日には東京のJTB本社で「JTB実務者と旅ホ連の若手経営者による コミュニケーションミーティング」が実現。約120人が参加し、活発な交流と懇親を行った。秋には第2弾として大阪での開催を予定している。

また、会員施設の経営的な課題である「人手不足対策」や自然災害などの「リスク対応」の取り組みも継続して進めていく。

人財・組織強化委員会

今年度から新たに、四つの柱のうち人財育成、組織強化について取り組む「人財・組織強化委員会」を立ち上げる。ここでは支部連合会から地域の実情と課題を吸い上げ、本部施策への提言を含め「ツーウェイの戦略的な議論」を行う。

人財育成は「質の向上」であり、組織強化の一策である人手不足対策は「量の維持、拡大」への取り組みだ。会員施設の社員、パートの採用、雇用継続のために人財・組織強化委員会を通じて施策を確立する。

17年度から旅ホ連共済は人財・組織強化委員会の活動として位置づけ、人財の確保と長期定着に一層貢献していく事業としていく。

人手不足対策への積極的取り組み

国内の経済状況の改善などもあり、旅館・ホテル業界の人手不足に拍車が掛かっている。中でも自分の時間や仕事のやりがいなどを重視する若い世代の確保は難しい。働く場としての旅館・ホテルの魅力を高め、さらにはその魅力を若い世代に伝えることが課題だ。

旅ホ連では、その解決策の一つとして今年2月にJTBトラベル&ホテルカレッジ（東京都豊島区）で、旅館業を就職先候補にしてもらうための説明会を開いた。2日間の日程に同校の学生100人が参加。東北から沖縄までの会員旅館・ホテル15施設が就職のメリットをアピールした。

説明会では参加旅館を代表して石花海（静岡県・稲取温泉）の定居宏康常務が「旅館で働く魅力」について「旅館での仕事のやりがいはお客さまからの『ありがとう』という言葉」と強調。参加した学生からのアンケートでは「自由にやりたいことができるし、規模もあまり大きくないからやりがいがある」などの感想があり、「旅館のことも考えた上で就職活動に取り組みたい」という声もあった。

同校での旅館就職説明会は16年にも開催。説明会をきっかけに2人が旅館に内定する成果があった。

地域での取り組みも加速している。中部支部連合会では3月に名古屋観光専門学校ホテル学科と旅行学科の学生約90人を対象に旅館セミナーを開催した。「未来委員会人財育成分科会」のメンバー6人が参加し、「旅館の仕事とは 旅館での働き甲斐」をテーマに説明した後、個別の施設説明と質疑応答を行った。学生には大変好評で、「これまで考えもしなかった旅館での就業を選択肢に加えたい」との意見が多数あった。

このほか静岡支部単独でもJTBビジネス&カレッジと東京観光専門学校で説明会を実施。今後、大阪での開催も検討している。

今年度も同様の取り組みにより人手不足の解消に取り組む。具体的な内容については、人財・組織強化委員会で討議する予定だ。

リスクへの対応強化

多様化する会員施設のリスクについては今年もその回避に力を傾ける。

昨年の「自然災害対応マニュアル」に続き、今年は各会員に「トラブル対応マニュアル」を配付した。自館での消防訓練時などを利用し、定期的に読み合わせを行い、トラブル発生時に必要な基本動作の定着に役立ててもらいたい考えだ。

発生するトラブルや災害は防ぎようがないが、旅ホ連事務局では「平常時にこうした準備を重ね、いざという時の対応面で強くなる必要がある」と会員に訴えている。

旅ホ連会員の福利厚生制度

JTB旅ホ連共済

優秀な人材の確保と従業員の長期定着化

JTB旅ホ連共済（理事長＝福田明英JTB旅ホ連会長）は、JTB旅ホ連会員のみが享受できる「高水準の福利厚生制度」として設立され、2017年6月に満30周年を迎えた。この間、JTB旅ホ連のスケールメリットを生かし、加入員のために災害補償や給付内容のバリエーションを増やすなど、制度の充実を図ってきた。

現在、旅ホ連共済の加入会員（約1920会員）のうち、設立当初から30年継続加入している会員は約200会員となっている。17年度の支部総会で、この30年継続加入施設に対して「旅ホ連組織の福利厚生制度の向上への多大なる支援」を感謝して表彰を行った。さらに今年度は、設立30周年を記念して、マンガの冊子「知って得する！ JTB旅ホ連共済のご案内」を作成し、より制度の内容の理解を深めてもらうことを目的として、旅ホ連のすべての会員にマンガ冊子を配布した。

16年度の慶弔・見舞金の給付額は約6300万円（前年比105%）。死亡・後遺障害の保険金は約105万円が加入員に支払われた。さらに、昨年は熊本地震災害を機として「自然災害により甚大な被害を受けた場合の見舞金」とする特別災害見舞金が新たな制度として加わった。これは、福利厚生と併せて相互扶助の精神が第一という概念から、旅ホ連共済を「非常時に役に立つ」制度として改定された。

このように、旅ホ連共済は、JTB旅ホ連に加盟する施設の代表が本部役員となり、施設経営者、従業員を第一に、機動力を発揮して、柔軟な制度運営をしている。

17年度も、引き続き高水準の旅ホ連共済制度を維持、向上させる。そのためにはスケールメリットが必要不可欠だ。すでに、JTB旅ホ連の各支部、支部連合会は、旅ホ連共済加入員の維持、拡大に向けた加入促進目標を持って、次の30年に向けて意欲的な取り組みを開始している。

経営には優秀な人材確保と従業員の長期定着化が欠かせない。そして、給与の他に福利厚生制度は働く側の大きな関心ごとになっている。さらに、旅ホ連加盟施設の従業員であれば外国人も加入が可能で、年々その加入員数は増加傾向にある。加入費は個人負担もできる。

優秀な人材確保、従業員の長期定着化、ES向上に〝旅ホ連会員だけが享受できる〟旅ホ連共済を経営に最大限活用してもらえるよう働き掛けている。

製作したマンガ冊子（上）と2017年度のパンフレット