

彩の国ホテル旅館ニュース

THE SAINOKUNI HOTEL RYOKAN NEWS

2013.3(平成25年3月)

第103号

春期号

年2回発行

「共有と結束」「連携と協働」

埼玉県ホテル旅館生活衛生同業組合
埼玉県さいたま市浦和区高砂 4-4-17
〒330-0063 TEL 048-861-9511/FAX 048-866-2374

発行日：平成25年3月10日

発行人：山口賢一 編集人：池田友久

URL <http://www.saiyado.com>

平成24年度の主な活動

新観光部が発会式と会議開催

条例に基づく基本計画に埼玉組も協調… 1



耐震改修促進法が規制強化へ

5000㎡以上のホテル旅館は耐震診断と改修工事が義務化… 2



全旅連理事会では金融円滑法の終了に対する対策も議論に… 3

全国の組合事務担当者が研修

「接客業務の知識・技術の向上」など… 7



全旅連青年部が沖縄で全国大会

おもてなしの国の、極み「旅館甲子園」の開催も… 8



新観光部発会式後の初の部会会議開催

県観光課やエージェントからの出席も

観光づくり推進条例に基づく基本計画を策定

おもてなし日本一に向けて
官民一体となつての取組み

滞在型など新しい形態の観光づくりを

県主導の実行委を設置

事業者による研修会等を実施

埼玉組は3月1日、新観光部の発会式開催後の第1回観光部会(杉田憲康部長)を熊谷支部のホテルシティフィールドかごはらで開き、埼玉県観光づくり推進条例に基づいて策定された、観光づくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進するための「おもてなし日本一の埼玉県観光づくり基本計画」(5カ年計画)における埼玉組としての活動や今後の方針などを検討した。会議には県の観光課のほか、JTB、近畿ツーリストなどの旅行会社関係者らが出席した。

冒頭、山口理事長は「条例では、県、県民、観光団体・事業者の担う役割や責務を定めており、私たち組合も観光部を窓口にしっかりと対応していきたい。埼玉の歴史や自然、伝統文化を見つめ直し、体験型や滞在型など新しい形態の観光づくりを目指し、本年度を観光元年として位置づけて懸命に取り組んでいきたい」と抱負を語り、また、杉田憲康観光部長



新観光部の発会式後初となる観光部会の会議。「埼玉県も観光部としての意識を強めていけるよう鋭意努力していきたい」と語る杉田観光部長。基本計画について詳しく説明する県観光課の穴戸主幹(左から2人目)

も「観光づくり基本計画も策定され、官民一体となつての取組みとなったが、埼玉県も観光部としての意識を強めていけるよう観光部としても実のある事業推進に向け、鋭意努力していきたい」と述べた。

「観光づくり基本計画」は「おもてなし日本一の」の言葉を冠したものとなっている。これは、「地元の人ホスピタリティを感じるか」(出典：じゃらんのご当地調査)の調査で本県が下位にランク(42位)されている現状を考えると、何としても目指したい言葉となっている。

本県が抱える観光での課題はい

新観光部の発会式を開催 / ホテル・ヘリテイジ (熊谷支部)



観光部会にはエージェンツ関係から
の出席もあり、「着地型旅行商品の
企画づくりに協力したい」と語った

かに宿泊(滞在型)につなげていく
かである。平成23年の都道府県別
観光入込数では、埼玉県は、東京に
次いで2番目。また、観光入込客
の宿泊・日帰りの割合では、日帰り
客が多くを占め、宿泊率は全国で
38位となっているのが埼玉県の観
光の現状だ。また、観光の現状では、
「地元へ愛着を感じるか」の調査に
よると、本県は下位10位に入っ
ており、これは「自分の地域を自慢で
できるか」の調査と一致した結果だ。
これについても、地元を自慢できる
ようにしていき、人を呼ぶことにい
かに繋げていくかが同じく大きな課
題となっている。

こうしたことから、県ではリーデ
ィングプロジェクトとしてまず、「お
もてなし力向上推進プロジェクト」
を進めていく。主な取組みは郷土に
対する誇りを持つことにつながる取
組の実施「観光事業の第一線で
旅行者と接する人たちへの、埼玉観
光に対する理解を深める働きかけ」
「おもてなし力の向上に取り組む事
業者の募集・認定、事業所内でおも
てなし力向上に取り組むリーダーに
対する研修」などだ。このほか各種
プロジェクトを設けているが、県では
新たな資源開発と観光基盤の整備と
して、産業、自然、歴史・文化、ア
ニメ、スポーツなどの多彩な観光資
源を磨き、育てることによって観光
につなげ、また、道路、河川、まち
並み、公園、災害対策などの観光基
盤を整備、活用することによって回
遊性の高い魅力ある観光ルートを設定し、誘客を促進していくことを基本施策としている。

鉄道会社、マスメディア、旅行業

埼玉組「新観光部」の発会式を開く これまでの観光部の事業の取組みを刷新

新観光部長に
杉田氏が就任

おもてなし日本一
の観光づくり基本
計画で行政と協調

2013.1.21



写真は新観光部の発会式と右上から、「観光元年の意識」と語る山口理事長と観光部長に就任した杉田氏。今後の活動について審議する役員のみなさん。下・基本計画について語る稲葉観光課長



埼玉県では、平成24年3月、埼玉県の観光づくりについての基本理念をはじめ、県、県民、観光事業者および観光関係団体の役割や観光づくりに必要な事項を定めた「埼玉県観光づくり推進条例」を制定したが、このほど、観光づくりに関する施策を総合的かつ計画的に推進するため「おもてなし日本一の埼玉県観光づくり基本計画(平成24年度~平成28年度)」を策定した。

県は、基本計画の推進では、観光づくりの視点を念頭に置きながら民間の取組みの相乗効果を発揮させるため、民間との連携を強化したいとしているところから、埼玉組は1月21日、これまでの組合観光部の

取組み活動を全面的に刷新した「新観光部」の発会式を熊谷支部のホテル・ヘリテイジで開いた。県からは観光課の稲葉課長が出席し、基本計画の概要を述べながら「基本計画は地元自慢や愛県心を育む狙いもある。県民のみなさんに地元のことをよく知って、愛してもらうことが一番の土台となる。それが『おもてなし』を生むことになる。ソフト、ハードを含めたおもてなしの形成も強く目指した基本計画となっている」と述べた。

新観光部長に杉田憲康氏(熊谷支部・ホテル・ヘリテイジ)が就任した。



者など民間企業との連携、フェイスブック、ツイッター、ゆるキャラの活用など情報発信手段の活用をもって、多彩な観光資源や東京から近い地の利などを徹底的にPRしていく。また、外国人観光客の関心を引くツアーの企画、県産品の販売拡大、特産品の開発、ブランド化の推進などを展開していく。

こうした施策の推進では、県は「政策を企画・立案し、市町村や民間業者等への協力・支援」を求めていく。県民は「来訪者をおもてなしの心で温かく迎える。埼玉の観光資源の特性や魅力を守り、育み、後世に伝え

る」、そして観光事業者は「来訪者に快適なサービス及び環境を提供する」という役割を担う。また、観光関係団体は「県民、市町村、観光事業者等と連携を図りながら観光づくりに資する活動を行う」としている。これらの計画の進行管理は庁内関係・部局による推進体制を確立し、観光づくりに関する施策は、毎年、その実施状況を議会に報告し、公表していくことをもって推進事業の促進を図っていく。

こうした、「日本一のおもてなし県推進事業」を図るため、県は「埼玉県おもてなし力向上実行委員会」

年 頭 所 感

埼玉組の振興に向けて「観光元年」としてスタート

理事長 山口 賢一

本年より政権も変わり、自民党安倍総理となり景気回復が一段と望まれるところであります。長い平成不景気が幕を閉じるよう組合員の皆様も期待いたすところと存じます。



そこで本年は、昨年観光づくり条例が制定され、実施の段階となりましたが、本組合も「埼玉組観光元年」と位置付け、新観光部の初会合を賀詞交歓会の日に開催するほか、今後はさらに県商業観光課及び県物産観光協会とも連携を密にするなどして組合活動を進めて参る所存です。

長い間我が埼玉県は、観光後進県として甘んじておりました。そして、ややもすると、交流における県内での受け入れは順番的に全国を回る大会等のみといったところが現状でありました。これからは当組合にとりまして追い風となるべき多くの観光資源の醸成が待たれております。

昨年は、北部地区では聖天院が国宝として指定されました。また、寄居地区にホンダボデー工場の見学コース等増設の完成が見込まれており、本県の産業観光としての本県の充実が図られております。また、日高毛呂山地区では、埼玉医大国際センターにおける『医療観光』が期待されております。このほか、「ガリガリ君」でお馴染みの赤城乳業新工場の上里児玉への移動、深谷地区渋沢栄一ゆかりの新吉煮ぼうとう最新鋭工場の完成など、産業観光や医療観光に充実感の増す年となることと存じます。

また、レジャー部会の組合員の方々も我が埼玉の特徴であり、広い意味での癒しの観光でありますので、観光部にご関心をお寄せ下さい。

県が進める「観光づくり条例」における「観光づくり」とは、名所・旧跡等を巡るこれまでの観光はもとより、地域の特性や魅力をいかし、体験型観光など多様な形態の観光を創出していこうというものであります。埼玉県における持続的な観光産業の発展を願うものでありますが、ぜひ、組合員の皆様共々自信を失っていた埼玉県の滞留型観光の構築に努力し、宿泊産業の前途に自信を持ってまい進していこうではありませんか。

「通商産業政策の地方分権化」

埼玉県知事 上田 清司

昨年、我が国では新たなスタートを切るためのリーダーが誕生しました。しかし、国のガバナンスは以前に比べて格段に弱くなっていると感じています。



私は、我が国の様々な問題には生産年齢人口の減少による人口動態の変化と経済のグローバル化による国際競争力の低下という二つの要因があると考えています。

そこで、埼玉県ではこうした大きな変化に対応するための取組を進めています。

まず、地元企業を中心に創エネや省エネなどの取組を行う「埼玉エコタウンプロジェクト」です。さらに、社会保障制度への負担を減らしながら高齢者が新たに活躍する「健康長寿埼玉プロジェクト」や女性の力を社会や経済の活力につなげる「埼玉版ウーマノミクスプロジェクト」などに取り組んでいます。このように課題を解決し、産業を興し雇用につなげ活力を取り戻すことを意識しています。

これまで他国との通商政策は国が中心と考えられていましたが、地方自らが外国政府と直接交渉をすることもできるのです。

このため、産業政策を積極的に行うことはもとより、通商産業政策全体に地方が主体的に取り組む、いわば「通商産業政策の地方分権化」が必要だと考えています。

そこで、県ではアジアの活力を積極的に取り込む体制を整備するとともに、日本の優れた技術とシステムを提供することによりアジアの諸問題の解決に貢献し、双方が発展していくという関係づくりを進めていきます。

日本の国際特許出願件数と科学技術研究費は世界第2位、対人口比の研究者数は世界一です。日本のポテンシャルはまだ高く、これを生かすために地方が様々なことを行い、その成果を目に見える形にして地方同士が競争するべきです。

本県では、これまでの枠組みにとらわれず、産業興しと雇用づくりを意識して新たに富を創造する取組に果敢に挑戦し、現状を突破するモデルを構築していきます。埼玉県が日本を引っ張っていく年にするよう各界各層の県民の皆さんと一緒に取り組んでいきます。

を立ち上げ、組合側に参画を求めた。

同委員会は県、市町村、観光協会からなる「行政」、旅館組合、旅行業協会からなる「観光事業者」、商工会議所、商工会等からなる「経済団体」、そして、鉄道会社、バス協会、タクシー協会からなる「交通事業者」で構成されるもので、おもてなし力向上ネットワークの構築や事業者

による研修会の実施をもって、県全体のおもてなし力向上、そして、全国への情報発信を展開していく。

会議では、組合が同委員会での活動を進めていく一方、各地域（地区）の情報を支部を通して収集に努め、滞在型観光客の誘致につなげていくことや、地元の観光団体や産業等と連携をもって地域づくりを進めてい

き、地域に根ざした観光の実現に努めていくことを決めた。

旅行業関係から出席したJTBの福田康雄氏と近畿ツーリストの清水智裕氏は共に「実行委員会は県全体のおもてなしムーブメントをつくる上でも重要だ。着地型旅行企画についてはテーマを絞って対応していきたい」と述べた。

賀詞交歓会を第三地区で開催

「埼旅組観光元年」の位置づけで



あいさつする山口理事長。下・左上から祝辞を述べる来賓の山口、富岡、稲葉、石渡の各

埼旅組は1月21日、新春賀詞交歓会をホテル・ヘリテイジ（第3地区・熊谷支部）で、山口泰明衆議院議員、富岡清熊谷市長、稲葉尚子県観光課長、石渡保熊谷スポーツ文化公園管理事務所所長ほか大勢の来賓や組合員のもと開催した。



山口理事長は「埼玉県観光づくり推進条例が制定され、そして、このほど、その基本計画が策定され、組合も事業推進に大きく参画していくことになった。県外のお客さまに埼玉県内で滞在してもらおうという滞留観光の推進に大きな弾みとなったことは大変よろこばしいことであり、組合では本年を『埼旅組観光元年』と位置づけをしているところだ。おもてなしの心を前面に打ち出して行政や関係観光団体と連携を密にし、新しい観光づくりを目指していきたい」と述べ協力を求めた。

また、新年会の前に行われた「新観光部の発会式」にも出席した稲葉観光課長は、おもてなし日本一の埼玉県観光づくり基本計画もでき上がり、いよいよ県も充実した観光立県の実現に向けて組合のみなさんと協調して進めていくことに情熱を傾けているところです。3月からは東部東上線と西武池袋線と東急東横線との相互直通も開始されるが、これも明るい材料であり、さらなる交流人口の増大が図られるよう努力していく所存です」と述べ、今後に大きな期待を寄せた。

平成24年度の第2回理事会は福島県磐梯熱海温泉で開催 菅野福島県理事長と東日本大震災についての状況と対応で意見交換会も

平成24年度第2回理事会が11月15日、福島県磐梯熱海温泉ホテル「華の湯」で行われ、「理容組合全国大会」埼玉・宿泊受入予備調査実施やNHK受信料問題、新観光部（観光部への入部を募集）などを審議したほか、福島県旅館組合より、東日本大震災についての状況と対応で、意見交換会を行った（上2枚）。また、広報部・事業部合同部会が12月13日、旅館いけだで開催され、新年度の事業計画などを審議した。



消防法令違反が70%も、防火基準の順守を

昨年5月13日に広島県福山市で宿泊客7人が死亡、3人が負傷したホテル火災を受け、消防庁では5月16日、全国の旅館・ホテル797棟について緊急調査を実施した。調査対象は昭和46年の防火基準が強化される前に新築され、現行法令への適合が確認されていない3階建て以上、収容人員30人以上のホテルや旅館。

この結果、797棟のうち、何らかの消防法令違反が549棟（約70%）あった。建物の規模や収容人員によって義務付けられている防火対策は異なるが、消防訓練を年2回やっていない違反が353棟で最多、次いで、建物全体をカバーしていないなど火災報知器設備の違反が249棟と多かった。組合では、防火基準の順守を求めている。消火器、屋内消火栓設備、スプリンクラー設備、自動報知器、避難器具、誘導灯などの点検等の維持管理、防火管理の選任、消防計画の実施、そして、避難上必要な施設等の管理などを徹底したいとしている。消防計画に定める事項は次のとおり。

自衛消防の組織に関すること。火災予防上の自主検査に関するもののほか、防火上の構造の維持管理、収容人員の適正化、防火上必要な教育、消火、通報及び避難誘導の訓練、防火管理についての消防機関との連絡、改築等工事中の火気の使用等——などに関すること。

警察からのお願い / 「日本旅館協会」が発足 / 埼旅組組合員の各種の受賞

国際テロの未然防止に向けて

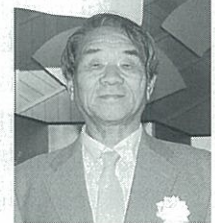
「ロールプレイング(役割演技型)訓練」へのご協力を

昨年10月、都内で第67回国際通貨基金(IMF・世界銀行年次総会)が開催され、大規模な国際会議ということで国際テロの発生が懸念されましたが、皆様方や関係機関のご協力により無事に終了いたしました。この紙面をお借りし、心から感謝を申し上げます。

埼玉県ホテル旅館生活衛生同業組合の皆様方には、平素より国際テロの根絶に向けて、チェックイン、あるいは宿泊中等における不審宿泊者の通報や、法律に基づく外国人宿泊の本人確認の徹底等についてご協力をいただいております。本年からは、不審宿泊者の着眼点や確認事項、警察への通報要領などを体験していただく、「ロールプレイング(役割演技型)訓練」の推進に取り組んでいます。

このロールプレイング訓練は、爆発物の原料になり得る化学物質を取り扱う事業者等の方々にも参加していただいておりますが、着眼点や通報要領が良く理解できたとの声が聞かれ、大きな効果を挙げています。警察では、今後も、国際テロ根絶に向け、関係機関の皆様と連携した官民一体となった国際テロ対策を推進してまいります。テロリストが利用するおそれのあるホテル・旅館等の宿泊施設の皆様方にも、引き続き国際テロの根絶に向け、ご協力をお願いいたします。

埼玉県組合から大倉、相川、石川の各氏が荣誉に浴す



厚生労働省と全国生活衛生同業組合中央会は、平成24年10月26日、東京・千代田区のホテルニューオータニで、平成24年度生活衛生功労者表彰式=写真上=を行った。生活衛生関連16業種のうち旅館ホテル関係の受賞者は、厚生労働大臣表彰16名で、埼玉県から大倉隆氏、また、中央会理事長表彰は19名で、埼玉県から相川照男氏が荣誉に浴した。

また、埼玉県環境衛生協会による第21回埼玉県環境衛生大会が10月29日、さいたま商工会議所会館で行われ、協会長表彰として石川栄治氏(深谷)が衛生功労者表彰を受賞した。写真は上から大倉、相川、石川の各氏

「一般社団法人日本旅館協会」が発足 設立総会と記念式典を開催

新法人の会員は約3400施設

大勢の来賓が出席 これからの事業の展開に大きく期待

2012.10.18



一般社団法人日本旅館協会の記念式典には多くの来賓が出席し、これからの事業展開に期待を寄せる祝辞を行った。写真は左から佐藤義正日本旅館協会会長、羽田国土交通大臣、近兼日本旅館協会会長代行、佐藤会



日本観光旅館連盟と国際観光旅館連盟が合併し、新たに「一般社団法人日本旅館協会」が発足した。新法人は、旅館・ホテル約3400軒を会員として国内外への良質な情報を行い、国内宿泊業界のさらなる発展を目指して新たなスタートを切り、10月18日、東京都内のホテルで臨時(設立)総会と記念式典を開催した。

懇親会は政界や観光関連業界など

から大勢の来賓が出席して催され、前原誠司国家戦略担当大臣(元国土交通大臣)、羽田雄一郎国土交通大臣、鳩山由紀夫元首相、細田博之自由民主党総務会長(役職は当時のもの。また写真はその順番に掲載)らがあいさつを行い、日本旅館協会の設立を祝った。埼旅組からは篠崎、川島、小埜の3氏=写真=が出席した。

埼玉県食品衛生大会で

山口理事長が優良施設知事賞を受賞
大会では講評も織り交ぜて締めくくりの言葉も

山口賢一氏は10月18日、第61回埼玉県食品衛生大会で、管理最高賞である優良施設知事賞を受賞し、上田知事より受賞者を代表して表彰状が授与された。また、山口氏は閉会のことばのなかで、当大会の講評も織り交ぜて大会を締めくくった。山口氏は、この度の受賞は、当時8人しかいなかった日本料理研究会名誉師範である熊倉林次郎氏に師事していたことや「東京調理士振興会」(関東萬屋の流れをくむ職業調理士紹介の団体)の所長宅における修業が基礎となっている」と語り、「当組合は食品衛生協会と環境衛生協会に所属しているが、多くのみなさんが表彰されることを願っている」と述べている。

「耐震診断」と「改修工事」で大問題に 「費用」や「公表」の面で「死活問題」と直訴

耐震改修促進法の改正をめぐる、全国旅館政治連盟（佐藤信幸理事長）は平成25年度第2回目となる会議を自由民主党観光産業振興議員連盟総会と合同で3月7日、東京・千代田区の自由民主党本部「701会議室」で開いた。これは、先の理事会で国土交通省から報告があった「建築物の耐震化の促進法」における規制強化を旨とする改正案の「旅館ホテルの耐震診断と改修工事」の内容があまりにも唐突で、しかも差し迫ったものであることや費用的面や結果を公表するとの運営面などで問題となったことを受けての緊急会議となった。全国から支部長らが出席するなか行われた視議連総会の議事も改正案のみに絞られ、はじめに国交省の住宅局長の説明が行われた。



自民党本部で行われた緊急会議には埼玉支部から池田副理事長（写真右端）が出席した



改正案は、病院、店舗、旅館等の不特定多数の者が利用する建築物は耐震診断の義務化・耐震診断結果の公表を行うというもので、旅館・ホテルについては、昭和56年以前の旧体制の基準で建築された5000㎡以上の大規模施設が対象となる。

今国会で法律案が通った場合、年内からスタートし、2年以内（平成27年末まで）に耐震診断を実施しなくてはならなくなる。耐震不適格の場合は改修工事の実施となり、改修の指示に従わない場合はその旨の公表を行うとしている。

また、耐震診断の義務付けの対象となる建築物については、通常の助成制度に加え、国が重点的に・緊急的に支援する仕組みを創設しており、耐震診断では、国が2分の1、地方公共団体が3分の1を補助し、事業者は6分の1の負担。地方公共団体の補助制度がない場合は国の単独補助金3分の1のみで、事業者は3分の2の負担となる。耐震工事の費用の補助金は、国が33.3%、地方公共団体が11.5～33.3%の補助金、事業所は33.4%～55.2%の負担となる地方公共団体の補助金制度がない場合は、国が11.5%で、事業者負担は88.5%となる。

金融円滑化法の終了に向けて急ぎたい対策 「自らの立ち位置を知ることが重要」の声も



全旅連理事会で議案を審議する山口理事長

平成25年度全国旅館政治連盟支部長会議と平成24年度第2回全旅連理事会が2月21日、東京・千代田区の剛堂会館で行われ、理事会では、役員改選で佐藤会長の留任を決めたほか、国土交通省の三浦逸広住宅局住宅総合整備課賃貸住宅対策官が、建築物の耐震改修の促進に関する法律において、このほど発表された建築物の耐震化の促進のための規制強化についての説明（別掲）を行ったほか、3月31日でその期限が満了となる金融円滑化法（借り手が、返済期間を延ばしてくれ！と銀行などに頼むと、なるべく伸ばしてあげるように！という法律）への対応が議論された。同法の終了によって多くの金融機関が選別作業を進めており、同法制定以前の状況と同様になると考えられている。それぞれの金融機関が自身の経営体力・経営方針に照らし債務者を峻別していくということである。このため自らの立ち位置を知ることが必要である。施設の立ち位置を知るツールとして金融問題解決を目的として活動した全旅連の金融委員会が過去に作成した「財務診断チェックシート」や自社の「償却前営業利益」と「金融債務」を使った簡単なチェック方法（いずれも8ページに解説）で行うことができる。

これに対して、佐藤理事長は、平成27年度末までの3年間で莫大な費用を要するところから「これは現実的には対応できるものではない」とし、「耐震改修促進法の改正にあたり、事業者負担を最大限軽減するための制度の確立」と「耐震診断結果公表までの期間の延長」の2項目を要望した。地方公共団体の補助金制度があるなしにより、平成25年～27年の追加補助金を加味しても耐震診断では、事業者負担が最大3分の2から最低6分の1、耐震工事では、事業者負担が最大88.5%から33.4%と大きな差が出る。よって、事業者負担を最大限軽減するため、地方公共団体に対して最大限の交付金を出すように、法律で追記し、国で強力に働きかけるなど特段の配慮を求めた。また、「耐震診断の結果公表を27年末までとする」としてあるが、各施設の耐震計画や耐震工事の進捗状況を勘案し、公表には充分期間の猶予が必要であると要望した。

問題解決には積極的な取組で、組合員の窮状に応える組織に
「接客業務の知識・技術の向上」で講演会も開催



事務担当者研修会であいさつする
佐藤会長と
沢津橋埼旅組事務局長

全旅連は 11 月 19 日、東京・千代田区海運ビル会議室で「旅館・ホテルにおける接客業務の知識・技術の向上研究会」として平成 24 年度都道府県組合事務担当者研修会（生活衛生関係営業対策事業）＝写真上＝を開催した。「接客業務の知識・技術の向上」のための講演のほか、厚生労働省の取組み、防火基準の順守などについて研修した。佐藤会長は全旅連の主な活動として①東日本大震災での被災者の受入や東京電力による損害賠償や電気料金の値上げ問題等への取組み②NHK 問題（大手チェーンホテルの取組み）や地熱発電問題への対応③防火基準の順守への対応と徹底（防災管理や消防署への届出・通報、消防計画への対応）④税制改正問題（「固定資産評価の見直し」と「消費税の外税化」の実現）などについて語り、「全旅連は常に、業界を取り巻く諸問題に対しては一つひとつ懸命に取り組んで行き、組合員の窮状に応える組織として努力していきたい」と述べた。

全旅連が取組む税制改正と NHK 受信料問題

【固定資産評価の見直し】

平成 24 年度税制改正で決定した固定資産評価の見直しは、現在実施している実態調査等を踏まえ、家屋類型の減価状況のバランスも考慮の上、具体的な検討を進め、平成 27 年度の評価替えにおいて対応するとされている。それまでのスケジュールは、24 年度実態調査（参加組合員の 5% 以上からのアンケートを現在集計中）を終えたのち、観光庁は総務省の担当部局に提出する資料作りを行う。総務省はこれを受けて国税見直しについての検討委員会に諮ることになる。固定資産評価基準改正手続き・告示が行われると 26 年度には市町村において電算システム改修等の準備作業が行われたあと、27 年度からの評価に反映されることになっている。

【NHK 受信料問題】

NHK 受信料問題では、大手ホテルチェーンの組合取りまとめ事業での受入れがそれぞれの地域で入会金や会費等に差異が見られることから、全国で一つの会費等についての規定をつくってもらうことによって全旅連が一括して窓口となって交渉していくという案が示されており、その対応方法などについて今後委員会を設けて検討していくことになった。なお、受信料については、小規模施設の救済策をはかりたいと、NHK に対して、テレビ 15 台までを 1 契約、その後 5 台ごとに 1 契約とする、いわゆる英国放送協会 (BBC) 方式の採用を求める運動を今後も続けていく。

それぞれに考え方が違うサービスとホスピタリティとは
「1 対多数」と「1 対 1」の根本的スタンスに違い

「接客業務の知識・技能の向上」については、「日本の宿おもてなし検定委員会」の委員でもある飯野智子氏（有限会社フェイスアップ代表取締役）が基本編として、おもてなしの概念を中心に次のように語った。

◇よく「いいサービスをしなさい」「ホスピタリティが大切だ」「おもてなしが大事」などといわれるが、実はこの 3 つはそれぞれに考え方が違うものだ。サービスは「1 対多数」のものであり、「いつでも、どこでも、誰にでも提供するサービス」のことをという。だから有料サービスもあり、無料サービスもある。次にホスピタリティとは「1 対 1 の関係性のマネジメント」である。サービスが「1：多」のスタンスで行われる画一化された行為であるのに対し、「いま・このとき・この場所で、この人に」のスタンスで行われる唯一無二の行為である。

◇サービスを突き詰めるためにはマニュアルや自社の効率を優先させた自分たちの都合（主語性）が必要となるが、そうしたルールをつくる一方で、その中においても 1 対 1 の関係をつくり、お客さま（述語性）を優先させる行為がホスピタリティということになる。

◇このホスピタリティは、できるときにできることを精一杯やればよいものだ。例えば、チェックイン、チェックアウトなど短時間に大量の作業を行われなければならないときなどは、ホスピタリティは発揮すべきではないでしょう。あるときはサービス、あるときはホスピタリティといったようにその場、その場で適切に発揮していくということ。

◇1 対 1 の関係は最終的には信頼関係をつくるということである。「この仲居さんに接客してもらいたいから、この旅館に行く」といった場合にそうした関係がみられる。お客さまに関心を寄せ、配慮を示すというホスピタリティを実践することによって、お客は逆にその提供サイドに関心を抱き、結果ファンになってくれるだろう。人気のある旅館というのはそういう図式になっている。

◇サービスに近いのが「気配り」だが、お客さまに余分な負荷なくちゃんと商品を満喫できる状態にしておくこと。言ってみれば、当たり前のことを当たり前提供するということだ。一方「一方「心配り」「ホスピタリティ」「おもてなし」についていえば、おもてなしはサービスとホスピタリティを融合させたものだが、どちらかというとおもてなしはホスピタリティに主軸を置いている。「笑顔でおもてなし」というスローガンをよく目にするが、笑顔はサービススタンダードを上げるスキルであって笑顔があるからおもてなしになるとは言えないものだ。目の前にお客さまを見て、何かを感じ、どう信頼関係をつくっていくかは旅館にとっては実に大切なことである。

全旅連青年部、沖縄で全国大会開催

「夢を語り背中を魅せる」が大会スローガン



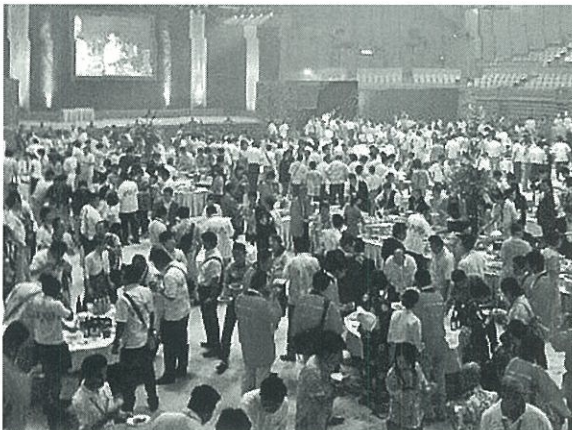
全旅連青年部（横山公大部長、高知県土佐御苑）は9月27日、沖縄県宜野湾市の沖縄コンベンションセンターで「利他精神～夢を語り背中を魅せる」をスローガンに第21回全国大会＝写真上＝を開いた。全国大会は2年に一度開催され、沖縄では初めて。夏の

上横山部長（右）と山口次期部長、右次期部長たち



大会に参加した横山部長（写真中央）と次期部長のみなさん

のフォーマルウェアでもある「かりゆしウェア」を着用しての参加で、沖縄らしい大会となった。今回は部員の家族や旅館の従業員も参加し、1100人が集まった。横山部長は「今日始めて参加した部員も多いと思うが、ぜひ多くの先輩方に触れ、勉強をして、そのときめきを持ち帰ってほしい。大きな夢を語り合い、ともにこの業界を盛り上げていこう」とあいさつ。また、式典では次期部長の山口敦史氏（山形県・ほほえみの宿滝の湯）の来年4月からの活動方針の披露、各委員会による分科会（4会場）や全国の青年部活動を称える褒賞の発表（グランプリに「にいがた朝ごはん」と表彰式などが行われた。



第21回全旅連青年部全国大会（9月27日）での懇親会は大ホールで盛大に行われた

おもてなしの国の、極みへ、旅館甲子園開催

青根温泉の観山聴月がグランプリ獲得



国際ホテル・レストランショー会場内の東京国際展示場で行われた旅館甲子園

全旅連青年部は2月20日、国際ホテル＆レストランショー会場内の東京国際展示場で第1回「旅館甲子園」を開催した。旅館甲子園とは、日本文化である旅館で「働く人」にスポットを当て、お客様に満足してもらうことは勿論のこと、経営者のビジョンや経営方針、スタッフ教育や目標の共有、そして、地域貢献など今まで表に出ることのなかった様々な旅館の魅力や、各施設がアピールし、日本一を決める大会。そこには、青年部という責任世代が旅館の魅力・文化をスタッフと共に誇りを持ち、次世代へ継承していきたいという思いがこもっている。800人収容の会場に約1200人の来場者があった。「旅館で働くスタッフの夢が笑顔が日本を元気にする。おもてなしの国の、極みへ。」と、数多くの候補旅館の中から選ばれて、今、晴れの舞台上でプレゼンテーションを行ったのは越後湯沢温泉の「越後湯沢HATA G井仙」（新潟県）、鬼怒川温泉の「鬼怒川温泉ホテル」（栃木県）、有福温泉の「竹と茶香の宿 宿樋口」（鳥根県）、和歌の浦温泉の「和歌の浦温泉 萬波」（和歌山県）そして、青根温泉の「流辺別邸観山聴月」（宮城県）の5施設。第1回旅館甲子園のファイナリストだ。旅館甲子園は全旅連加盟ホテル（全国10ブロック1600旅館）の出場希望施設を募り、各都道府県部長の審査に通過した22の旅館だけが「推薦状」を得る事ができる。その中から「飲食業」「旅館業」「行政」「コンサルタント業」の10名からなる審査員による厳密な「書類審査」を行い、決勝進出5施設のファイナリストを決定されたもの。審査項目としては、「問題点と改善策と結果」「オーナーのビジョン」「スタッフ教育とビジョン共有」「地域への貢献」などが主にあげられた。決勝会場票コイン投票の結果、流辺別邸観山聴月がグランプリを受賞した。（詳細については夏季号に掲載の予定）。



(図1) あなたの旅館は大丈夫ですか

全旅連金融特別委員会作成
 自覚症状および銀行の対応につきましては、
 会員旅館と銀行との実例を参考にしました。
 金融機関および地域により、多少異なります。

自覚症状

- 業績が良好で財務内容に問題のない先
毎年黒字決算(フル償却後)で安定した
資金繰りを行っており、不良資産や減
殺される資産を考慮しても、資産超過
の旅館
- 毎年黒字決算(フル償却後)ではある
が、不良債権や減殺される資産を考慮
すれば、実態上債務超過の状況にある
が、1年以内に解消可能な旅館
- 業績がやや低迷し、資金不足に対処して
運転資金などの支援を受けている旅館
償却不足、資産の評価等を勘案すれば
実態上債務超過状況にあり、1年以内
には解消が困難な旅館
- 借入金の返済が3か月以上延滞又は借
入条件の緩和(リスク)を受けた旅館
- 赤字決算が続き、資金不足で経営難
再建計画の進捗状況が芳しくない旅館
- 連続赤字で償還力がなく元利金の支払
いが滞り、深刻な経営難の状況にあり、
再建の見通しがない旅館
- 民事再生法、会社更生法、破産など法
的経営破たんしている旅館

銀行の対応

- 取引行の支店長がご機嫌
伺いに来る
新たなB/Kが新規融資の
勧誘に来る
- 新規融資に消極的となり
追加担保や金利引き上げ
の要請あり
取引行の支店長が来館し
客や社員の動向を観察
- 銀行の本部担当者も来る
経営改善計画書の提出を
要請
- 営業店から本部に移管
強く返済を迫られたり金利
上げや担保や保証人の追
加要請
- 期限の利益喪失による繰
上げ償還の要請がありRCC
やサービサーの話が出る
- 約定に基づき繰上げ償還の
手続きと法的処理の実行

銀行の債務者区分

信用格付

- 正常先 信用格付 1~6
- 要注意先 信用格付 7
- 要管理先 信用格付 8
- 破綻懸念先 信用格付 9
- 実質破綻先 信用格付 10
- 法的破綻先 信用格付 11

急いで下さい!
 今なら間に合います。手遅れになる前に相談を!

全旅連金融相談室

早期再建のため
 には豊富な体験
 と迅速な対処
 が必要です

彩の国ホテル旅館NEWS

理事会(6ページ)で問題となった金融円滑化法の終了に向けての対策

財務診断チェックシート:「あなたの旅館は大丈夫ですか」としたチェックシート。「自覚症状(7項目から当てはまるのを選ぶ)」にはそれぞれの症状に対する「銀行の対応」があり、それらは「銀行の債務者区分」として正常先、要注意、要管理先、破綻懸念先にそれぞれ区分され、最後に「信用格付」(1~11まで)が示される診断シートとなっている。要注意先から実質破綻先までは「急いでください!今なら間に合います。手遅れになる前に相談を」としている=図はチェックシート=。

償却前営業利益」と「金融債務」を使った簡単なチェック方法:個別の経営相談の現場では比較的普遍性があり分かりやすい指標。その方法は以下の通り。

「実質無借金で償却前営業利益が黒字」なら如何にお客様に喜んでいただくかということのみをキーワードに経営に邁進する。「金融債務が売上と同額未満で償却前営業利益が10%以上」ならお客様に喜んでいただくということはいうまでもなく「おいしい、楽しい、気持ちいい」を徹底して考え追求する。「金融債務が売上と同額未満で償却前営業利益が10%未満」なら経営状況は必ず厳しくなる。お客様満足を追求することは言うまでもなく、さらなる経費の見直し、特に厨房にかかる費用(仕入原価、人件費など)の見直しに着手する。「金融債務が売上と同額以上で償却前営業利益が10%以上」なら近い将来必ず債務の重さに苦しむ。今のうちに収益改善に着手する

ことは言うまでもなく、取引金融機関とのリスケジュール交渉等の準備を開始する。「金融債務が売上と同額以上で償却前営業利益が10%未満」なら金融債務交渉は待たなし。リスケジュール交渉等の準備はいうまでもなく、さらに踏み込んだ厳しい交渉も覚悟すべき。多くの経営者の傾向として、比較的経営状況がまともな経営者ほど認識と実情のギャップが少なく、経営状況が厳しくなるほどそのギャップが大きいということがある。従って、「経営状況の逼迫に気が付いたものの時すでに遅し」といったことが多発している。このようにならないためにも一日も早く第三者に相談することをお勧めする。全旅連金融相談室でも経営での相談を受けている。

旅連理事会(2月21日)では、「平成25年度の事業計画の融資制度の改善として金融円滑化法案終了後の対応とあるが、今、旅館業にあっては各県の中小企業再生支援協議会を活用した旅館の再生案件がかなり多いが、借入金額が多い旅館の場合は、金融機関債務の一部を劣後ローンにして、当面の借入返済額を少なくし、なおかつ劣後ローンは猶予期間中、負債扱いはしなくてもいいという方法を選択するケースが目立ってきている。「これは協議会版DDSであり、何よりも資金的借入金として扱えるという特例的な制度である」との発言があった。