

26 年度 事業 報告 (案)

政府が発表した平成26年度の我が国経済を見ると「大胆な金融政策」、「機動的な財政政策」、「民間投資を喚起する成長戦略」の三本の矢の推進により景気は緩やかな回復基調が続いているものの個人消費等に弱さが見られ年度前半には実質GDP成長率がマイナスとなった。

こうした経済動向の背景には消費税率の引き上げに伴う駆け込み需要の反動減や夏の天候不順に加え、輸入物価の上昇に家計の所得が追いついていないことなどが考えられる。

こうした状況下、経済を確かなものにするため地方に経済成長が広く行き渡るように緊急経済対策が打ち出され雇用・所得環境も改善し景気が穏やかではあるが改善が見込まれた。

但し、大企業と中小企業の格差が一段と鮮明になる。

このような環境の中で観光産業界は、国内旅行はもとより、2020年の東京五輪の決定とビザの緩和、和食の世界無形文化遺産、富士山、富岡製糸場等の世界遺産の登録などまた円安の影響もあり訪日外国人の来日が平成12年より500万人増加して1341万人となり2020年のオリンピックイヤーには2000万人も夢ではないところまで来ている。一方国内旅行は、ハッピーマンデーの影響もあり観光旅行も益々盛んになってきた。産業界など特に建設、自動車、IT産業他大企業などの業績が向上し、ビジネスマンの動きもかなり活発になりつつある。

昨年の総会で大会宣言が採択されたが、インバウンド観光の推進・エリア研修会（各支部中心）・経営者セミナー・調査研究委員会での活動等についてはそれぞれの委員会のもとでかなりの成果があったと確信している。また東北の『復興を支援しよう』は東北支部中心に会長自ら日本観光振興協会の催事に参加されたが、連盟挙げて全体の支援の必要性を感じた。

それでは我が連盟の26年度の事業計画に沿って各事業の概要につき報告する。

1. 経営効率改善に関すること

*広報・情報委員会

前年度より継続している「JCHAの知名度UP」「公式ホームページのアクセス数UP」「メルマガ会員登録UP」を軸に活動

(1) 連盟公式ホームページについて

- ①連盟の公式ホームページのリニューアルが十分に出来ておらず来期に持ち越す。
- ②楽天トラベルの仕組みを利用し公式ホームページ上でホテルの予約検索ができるようになった。利用実績に応じて楽天トラベルから各ホテルに手数料が請求される仕組みになっている。
- ③Facebookを活用した周知広報活動を26年6月まで行った。契約上1年間実施したがコスト面で現在休止して、来年度には新たな方法を模索していく。

(2) 公式ホームページのアクセスUPのためのキャンペーン実施

- ①今年度も昨年に引き続き一般ユーザー向けのキャンペーンを実施した。
タイトル「JCHAから日本のご当地特産品プレゼントキャンペーン」
- ②一般ユーザーにJCHAの存在を知ってもらうためFacebookにアクセスすることによりJCHA及び会員ホテルを周知広報することを目指した。今回はFacebookのIDとPWでログインして応募できる仕組みと従来からのHPから登録する方法をとった。
- ③キャンペーン期間：2015年1月13日～2月28日
 - a. 商品内容：A賞 連盟加盟ホテルで使える利用券 10,000円分 10名
B賞 東京西川moussepuffタオルセット（愛媛県） 10名
C賞 南部鉄器（急須、釜式）（岩手県） 5名
D賞 銀座千疋屋マスクメロン（静岡県） 3名

b. キャンペーン告知

- *Wedge（東海道、山陽新幹線のグリーン車に配備、売店や大手書店でも販売されているビジネス雑誌）に掲載
- *スカイマークの機内誌に掲載
- *その他（Facebook、懸賞サイトなど活用）

*経営者セミナー委員会

- (1) 平成27年2月16日（月）「インバウンドを最強の新規事業にするために」
～実現不可能と見える壁を突き崩すノウハウがここにある～
と題し3名の講師を招き研修会を実施。新宿京王プラザホテル
第1部～第3部まで研修（10時30分～17時30分）参加者72名
- (2) 第1部、第2部で訪日外国人旅行者向けのビジネスで成功した2名の講師から得た情報

やノウハウを第3部で経営にどう生かすかをディスカッション形式で学んだ。

- (3) 第1部から第3部まで一貫性のある研修であり今求められているインバウンドの必要性を十分に理解できたものと確信する研修会であり、想像以上の大変高い評価を得た。

第1部「ドン・キホーテ流観光立国への挑戦～訪日客は店舗や宿にやってくるものではない。街に、そして地域にやってくる」今年第1部の基調講演に訪日外客の2人に1人が訪れるというドン・キホーテのインバウンドチームを作り上げた(株)ジャパンインバウンドソリューションズ代表取締役社長 中村好明氏を招きノウハウを拝聴した。

仕事には「米仕事」と「花仕事」があり、企業人としての稼ぎ仕事を「米仕事」、公共的・社会的視点で行う金銭的代価を超えた仕事を「花仕事」と言い未来を見据えて地域全体の利益を考えていくことの重要性を認識させられた。

第2部 株式会社宿場JAPAN代表取締役社長ゲストハウス品川宿館長 渡邊崇志氏より「ゲストハウスはまちづくりのひとつのアイデアとして、必ず地域観光の役に立つ」をモットーに宿場JAPANの仕掛け人として町、人とのつながりを大切にする地域融合型ゲストハウスを成功させたノウハウを語りインバウンドを大変身近なものとする。

第3部は株式会社フューチャーセッションズ代表取締役社長野村恭彦氏を迎え「立場の違う様々な人との対話を通して創造的未來を創りだそう」と題し第1部と第2部でインプットした情報や気づき、対話を通して各自が整理する時間とする。未来志向でアウトプットし自分の町、自分の宿、自分の会社で出来る何らかのヒントを持ち帰ることが出来た研修会であった。インバウンドの知識、地域の巻き込み方、様々な対話の方法など、沢山の情報やハウツーが内在された研修会であった。

*エリア研修委員会

- (1) エリア研修会とは各エリア(各支部)に行きその地区の会員及び一般ホテルの経営者及び従業員に対する研修会。
- (2) 今年度は九州と関東と東北地区でのエリア研修会を開催しテーマの違った研修であるが、それぞれが時宜を得た研修会であった。

①平成26年4月14日(月)九州支部エリア研修会 参加者28名 於 八百治博多ホテル

講師(株)プレディーカ・マネジメント代表取締役 石丸雄嗣氏

ホスピタリティ・ビジネスの研究者である。

「サービスとホスピタリティ入門編と上級編」と題し4時間に亘りトレーニングを含めてホスピタリティの真髄に迫る勉強会であった。

おもてなしがビジネスにつながるメカニズムを学ぶ。

サービスとホスピタリティの違いを学び、ホスピタリティで顧客を創造し顧客のリピート率アップを目指す経営の仕組みが大切であることを研修した。

②平成26年9月17日（水）関東支部エリア研修会 53名出席。

於 新横浜国際ホテル。

講師 一般社団法人 日本ほめる達人協会 会長 西村貴好氏。

「ほめ達人という生き方セミナー&ほめ達」のテーマで従業員とのコミュニケーションの中でほめて育て、同じ目線で語られる内容は極めてわかりやすい。大切なことは「出来事は単体でやって来ない。感情を持ってやってくる」そこで我々は感情が自分の中の正しい答えを曲げてしまうことを知っておくことが必要である。聞く人に元気と勇気を与える表現が出来る人になってもらうことが今回の研修での大きなテーマであった。

③平成27年3月17日（火）東北支部エリア研修会 於 仙台ビジネスホテル

「フロントの笑顔で、No.1 ホテルへ」

48名参加（会員35名、一般ホテル11名 講師他2名）

講師 重太みゆき氏 インプレッショントレーナー（日本初）

年間250回以上の印象度アップ術の講演。

『No.1の笑顔で、No.1ホテル』と題し、サービス業の原点である「お客様に対するおもてなしの笑顔」は、幾多の美辞麗句や最先端のデジタル技術よりもお客様を迎え入れるのに最も大切な要素。IT技術の進化は益々スピードを上げていくがここで原点に立ち返り、「おもてなしの表情」をいかに各ホテルフロントで実行に移していくかが鍵となり、即効性ある大いなる魅力ある研修会であった。

活用を目指す意識を十分に植えつけることが出来、また机上だけの研修でなく全身を使い、感受性を最大限活用した研修会であった。

2. 顧客管理拡大に関すること

*インバウンド委員会

(1) アジアインバウンド観光振興会（AISO）への賛助会員に加入した。

今後については、AISOのインバウンドに関する事業の協力を得、インバウンドの情報収集、会員への情報開示に努める。

(2) トラベルマートへの出展

平成26年9月24日～26日（3日間）

トラベルマートにおいて、海外エージェントの直接商談会に参加するも、昨年と開催要項が変わり5名までの参加に制限され会員には幅広く機会を与えられず残念であった。

(3) 台湾・香港・マレーシアプロモーション参加者16名でマレーシアまでは5名。

期間 平成27年3月9日（月）～3月15日（日）

台湾・香港・並びにオプションとしてマレーシアに出向き、各旅行会社を訪問し参加ホテルが自己PRする。

毎年新しい参加者も増えてきているが、インバウンドの必要性和現地バイヤーとのコンタクトの取り方等を含め、これからインバウンドを本格的に導入するホテルにとっては大変になる研修旅行であった。海外プロモーションの開催を望む参加者が多い。開催時期、募集方法の工夫等課題あり。

3. 総務関係に関すること

*調査研究委員会

(1) 定例アンケート調査のサマリー発行

当委員会では、4年ごとの定例アンケート調査（前回、平成25年3月実施・5月報告）の活用を図るためそのサマリーを前年度に引続き発行した。

・サマリーⅢ …5月30日発行。会報No.186（8/20）号に掲載。

[内容] 1. 省エネ対策 2. 経営 3. 本部への要望

簡便に読むことができ、活用が容易となるよう編集した。

(2) 小アンケート調査の実施

上記定例アンケート調査では捕捉できない新項目の小アンケート調査を2回実施した。これは平成26年の訪日外客数が13,413千人（年率29.4%）にのぼったことや、「建築物の耐震改修の促進に関する法律」の一部が25年11月から改正施行されるなど、ホテルを取り巻く環境が大きく変わろうとしている状況に即し、今日的な課題を調査しその結果を参考活用していただくために実施したものです。

[内容]

実施回	内 容	実施日	報 告
第1回	マル適マーク、給水・給湯・排水管	26.11.15	会報No.187（1/20）号に掲載
第2回	インバウンド	27. 2.15	会報No.188（8/20）号に掲載 予定

会員各位がタイムリーな課題にどう対処されているのかを調査し、経営の参考となるよう配慮した。正しい結果報告に加え、委員会の意見も加味していきたい。

なお、この小アンケートは27年度も継続実施し、第3回（客室改装）と4回（省エネ対策）は各々5月と8月に調査し、全4回完了後27年度末までに別途報告書を発行予定。

(3) 客室利用率調査・客室料金調査の継続実施

本部主導調査であるが、全国統計として定評。分析活用を検討している。

*税制委員会

(1) 消費税を恒久的に外税表示にする運動

消費税転嫁対策特措法により平成29年3月31日まで外税表示が認められた。

(2) 食料品に対し軽減税率の導入を切に希望する。

(3) 事業所税の廃止の要望

昭和50年度に創設され、都市環境の整備及び改善に関する事業の財源に充てるための目的税であるが都市施設等の整備は進み、その目的は既に達成されており事業所税の廃止を要望した。

(4) 国内宿泊旅行費の所得税控除

特に民主党の国土交通部門会議出席への要請があり、出席し特に国内宿泊旅行費の所得税控除、消費税、食料品軽減税率に関し強く要望した。

*会員拡大委員会

(1) ホテル賛助会員制度及びNHK受信料割引メリットの資料を作成しチェーンホテル本部へのDM発送をする予定であったが実行できず。

(2) 研修、情報交換などの加入メリットの明確化

加盟メリットを明確にするための資料作成（現在作成中）。

(3) 会員ネットワークを活用した会員増強

新規会員紹介に対する奨励金の創設による支部、会員、企業賛助会員による会員増強の促進を行う。

会員紹介による奨励金制度検討中。

*JCHAアカデミー研修会

旧創生塾の名称を新たに「JCHAアカデミー」として次世代リーダー学セミナーとして「次世代」経営者に求められるものと題し、当連盟の顧問松井洋治氏による1泊2日の研修会を浜松にて開催。企業経営にとって経営トップの後継者問題は絶対に避けて通れない重要な問題であり、次世帯のリーダーとしての質的向上を図る上で貴重な2日間であった。

受講生14名

講義項目 1. 時代の変化を直視せよ ①ホテル業界の現状認識②顧客は今や情報通
③価値と価格④「後追い経営」から「先取り経営」へ
2. 経営者とは ①社長の器と社長の役割②創業者、先代と次世代リーダー
3. 次世代リーダーの研究 ①一般従業員の見る目②金融機関の見る目
③正の遺産、負の遺産④攻めの経営と守りの経営
4. 落第経営者 ①赤字経営者の特徴②「せいだ病」
③現状認識の甘さ、危機意識のなさ

以上の講義内容に加え、相続税対策の盲点とポイントに付き研修

*各種相談窓口の設置

当連盟顧問三浦弁護士への相談は無料、これと同じく税務相談、金融相談の無料相談窓口

を増設した。

相談方法は現在の三浦先生と同様メールかFAXに限る。(秘密は厳守される)。

(1) 三浦弁護士 (法律相談)

メールアドレス vef01354@nifty.com

FAX 03-5774-2091

従来通り利用客からのクレーム (害虫被害、客室利用被害、紛失物、預り物等々)

メール・FAXによる質問に対して、迅速な回答や参考意見が得られる。

(2) 税理士 (税務相談)・・・新設

メールアドレス gr5h-frkw@j.asahi-net.or.jp 税理士 古川 肇 (はじめ)

FAX 03-3291-9920

会員ホテルには専属の税理士がいると思われるが、今年から相続税改革などに鑑み、得意不得意もあることから、他の税理士の意見聴取を可能にした。

(3) 民間金融への相談 (市中銀行・地方銀行)・・・新設

市中銀行経験者の当連盟「松井顧問」と調査研究委員会の「上原委員長」がこれまでに自ら経験した中で、アドバイスを行う。

貸しはがしらしい、歩積み両建てのようなことを言われた…等々、無料相談の範囲で回答。

(なお参考意見の域を超え、込み入った個々の相談になると以降は個別の対応になる)

メールアドレス yoji-matsui@ak.em-net.ne.jp

FAX 042-363-2387

メールアドレス ueharafumito@komoro-s.co.jp

FAX 0267-23-7133

*** 耐震改修問題について鼎談**

出席者 国土交通省橋本住宅局長、全旅連佐藤会長、当連盟藤野会長

耐震改修問題について国の方針及びホテル、旅館側の要望、悩み等率直に議論し、最終的には住宅局の指導の下、耐震を診断する又改修する業者のやりやすい仕組みを考えて費用負担の少ない診断、改修を行えるよう依頼した。

【詳しくはJCHA会報187号 (2015年1月号) ご参照】

*** 学生観光論文コンテストへの協賛**

将来の観光業界のリーダーとなる若者の育成を通じて、日本政府並びに観光庁の観光政策をサポートするため、一般社団法人日本ホテル教育センターが主催する学生論文コンテストに協賛。今年で4回目当連盟は2回目から協賛。

今年のテーマ 論文テーマは3つのテーマから1つを選択。

- (1) 観光立国で日本を元気にする方策について、私の提案
- (2) 観光資源保護におけるナショナルトラスト活動の役割について、私の提案
- (3) 我が国のMICE競争力強化に向けて、私の提案

最優秀賞 1編 賞金50万円

優秀賞 2編 賞金25万円

当連盟は優秀賞として琉球大学の「沖縄におけるMICE TOWN 構想2014」が連盟会長賞となった。

***各関係官庁及び観光関係団体との情報交換**

- (1) ハッピーマンデー「海の日」についての要望を自民党観光議員連盟に要望書を連名で提出（日本観光振興協会会長、日本旅行業協会会長、全国旅行業協会副会長、日本ホテル協会会長、全日本シティホテル連盟会長、日本旅館協会会長、全旅連会長名）

要望内容

- ①祝日三連休（ハッピーマンデー）は国民の旅行をはじめ余暇活動を楽しむ機会を拡大、ゆとりある生活を実現し、観光業のみならず幅広い層からの要望。
 - ②三連休の経済効果は1回当たり2700億～5500億円と試算され、三連休は旅行者数が増加、観光需要の喚起につながっている。
 - ③海の日が固定化された場合観光や地域経済に深刻な影響を与え地方創生に逆行する。
- (2) 無料公衆無線LAN整備促進協議会整備促進PT会合に出席しWi-Fi問題に取り組み連盟としては各ホテルの自主性に任せるが連盟として協力できることは積極的に協力する。Wi-Fiの標示ステッカーの協力、ホームページ上での広報活動等を考えたいと思う。
 - (3) 多言語化教育の一環として韓国語、中国語の簡単なテキストとCDを配布（日本ホテル協会より調達）

***ホテルの安全対策について**

- (1)テロ対策の徹底

①宿泊名簿への正確な記入

宿泊者が日本国内に住所を有しない外国人である場合はその国籍旅券番号を併記及び旅券の写しの保存

②捜査機関から宿泊情報の提供の要請があった場合、協力実施

③不審者等の発見のため施設内の巡回・点検実施

④事件・事故発生時の連絡救助体制の再確認・周知及び訓練の実施、関係機関への連絡、従業員の任務分担等の再確認

4. 青年塾の活動

会員ホテルの後継者及び若手幹部を中心に次代を担う若手経営者の集まり。

平成17年に設立し、研修会や情報交換を通し自己研鑽を目的とする。

6月10日 東京八重洲ホール

講師 中土井 僚氏 題目「U理論」

11月20日 新潟県上越市ホテルハイマート

講師 金子 裕子氏 題目「春夏秋冬理論」

本部会議

- ① 通常総会 平成26年6月9日（月）ホテルグランドパレス
- ② 理事会 平成26年5月19日（月）TOKO HOTEL
平成26年6月9日（月）ホテルグランドパレス
平成26年9月18日（木）TOKO HOTEL
平成26年11月17日（月）TOKO HOTEL
平成27年1月19日（月）TOKO HOTEL
平成27年3月16日（月）お茶の水ホテルジュラク
- ③ 業務執行会議 平成26年5月19日（月）TOKO HOTEL
平成26年6月9日（月）ホテルグランドパレス
平成26年7月14日（月）TOKO HOTEL
平成26年8月29日（金）アジュール竹芝
平成26年9月18日（木）TOKO HOTEL
平成26年11月17日（月）TOKO HOTEL
平成27年1月19日（月）TOKO HOTEL
平成27年2月23日（月）TOKO HOTEL
平成27年3月16日（月）お茶の水ホテルジュラク
- ④ 各委員会
 - * 委員長会議 平成26年8月29日（金）アジュール竹芝
平成27年1月19日（月）TOKO HOTEL
 - * 総務・会員拡大委員会
平成26年8月11日（月）連盟事務所
平成26年9月25日（木）～28日（日）
ツーリズムEXPOジャパン2014 東京ビッグサイト
平成26年12月1日（月）連盟事務局
 - * エリア研修委員会・地域顧客委員会
平成26年4月14日（月）八百治博多ホテル

平成26年9月17日（水）新横浜国際ホテル

平成27年3月17日（火）仙台ビジネスホテル

* 経営者セミナー委員会

平成26年8月22日（金）連盟事務所

平成26年10月2日（木）連盟事務所

平成27年2月16日（月）京王プラザホテル

* 広報・情報委員会

平成26年4月7日（月）連盟事務所

平成26年7月18日（金）連盟事務所

平成26年8月22日（金）東京イン会議室

平成26年10月17日（金）連盟事務所

平成26年12月2日（火）連盟事務所

平成27年1月22日（木）連盟事務所

平成27年2月23日（月）連盟事務所

平成27年3月5日（木）連盟事務所

* 調査研究委員会

平成26年5月14日（水）ホテルナガノアベニュー

平成26年7月29日（火）ホテルナガノアベニュー

平成26年9月30日（火）ホテルナガノアベニュー

* インバウンド委員会

平成26年4月1日（火）AISO賛助会員加入

平成26年7月2日（水）連盟事務所

平成26年9月24日（水）～26日（金）トラベルマート出展

東京ビッグサイト

平成27年3月9日（月）～15日（日）

台湾・香港・クアラルンプール プロモーションツアー

（行事開催打ち合わせはメールを主体として行う）

* 青年塾

平成26年4月18日（金）連盟事務所

平成26年6月10日（火）東京八重洲ホール

平成26年11月20日（木）～21日（金）ホテルハイマート

* 税制委員会

平成26年8月25日（月）連盟事務所

平成26年11月13日（木）民主党本部

* 会員拡大委員会

平成26年8月11日（月）連盟事務所

平成26年12月1日（月）連盟事務所

* 国土交通省橋本住宅局長との鼎談

平成26年12月4日（木）全旅連本部長室

（耐震化の問題について 国土交通省 橋本公博住宅局長、全旅連
佐藤信幸会長、当連盟 藤野公孝会長）

支部会議等

* 北海道支部

事業報告会

平成26年5月21日（水）

於：鮎処 有馬

（役員会、懇親会）

* 東北支部

事業報告会

平成26年4月22日（火）

於：仙台ビジネスホテル

（役員会、懇親会）

* 関東支部

事業報告会

平成26年4月24日（木）

於：ホテルサンライト新宿

（理事会、役員会、支配人会議、懇親会）

平成26年7月22日（火）

於：新横浜国際ホテル

（映画鑑賞会&講演会）

平成26年9月17日（水）

於：新横浜国際ホテル

関東支部エリア研修会

人と組織を活性化する「ほめ達！研修」3級検定付き、懇親会

平成26年11月27日（木）

世界遺産「富岡製糸場」見学バス研修&銀座キャピタルホテル 懇親会

平成27年3月17日（火）

於：お茶の水ホテルジュラク

海外予約サイト勉強会、懇親会

* 甲信越支部

事業報告会

平成26年6月2日（月）

燕三条ワシントンホテル

(役員会、講演会、情報交換、懇親会)

平成26年8月22日(金)

富山市パレブラン高志会

「かがやき・はくたか観光会議」出席

平成27年3月5日(木)

ホテルハイマート

「北陸・信越ブロックにおける外国人受け入れ連絡会」出席

* 中部支部

事業報告会

平成26年4月20日(日)

ホテルリバージュアケボノ

(研修会、交流会)

* 近畿支部

事業報告会

平成26年5月26日(月)

ホテルインターコンチネンタル大阪

(役員会)

* 中国・四国支部

事業報告会

平成26年4月21日(月)

岡山ビジネスホテルアネックス

(役員会)

* 九州支部

事業報告会

平成26年5月20日(火)

センチュリーアート福岡

(役員会、懇親会)