# 人財育成

## 経営人財育成から実務教育まで
## アカデミーでさまざまな研修

**●旅館経営人財育成アカデミー**

旅館経営人財育成アカデミーでは「旅館・ホテルにおける経営人財の育成と学びの機会創出による会員の人財力強化」を目的として24年度事業計画を立案した。

会員宿泊施設では人手不足、収益性・労働生産性の向上、サステナビリティへの対応、Webマーケティングの活用、危機管理対応などの課題を抱えている。そこで24年度は、これらの課題解決に資する経営人財育成から実務教育までの幅広い研修を実施する。

経営人財育成に関しては、立教大学や明海大学などが主催する経営者向け講座や、外部セミナーと提携。旅ホ連では会員がこれらの講座やセミナーを受講する場合に受講料の全額、または半額の補助を行う。

階層別マネジメント研修は、「若手社員研修」と「『人を動かす』幹部を育てる研修」「組織活性化研修」「コーチング研修」を実施。講師はいずれもパワーパートナー・アンド・トラスト代表取締役の安達太氏が務める。同氏による研修は、受講者アンケートでは「たいへん良かった」「良かった」が100%。旅ホ連会員だけでなく、JTB社員からも好評だ。

開催スケジュールは、5月24日の千葉支部を皮切りに、6月10日長崎支部、同12日に熊本支部、同17、28日に長野支部。24年度は前年度を上回る10都市、17回の開催を予定している。

テーマ別研修は、JTBグループとも連携し「経営基盤強化（労働生産性向上、サステナブルツーリズム、DXなど）」「新たな観光領域（アドベンチャートラベルなど）」「人財力アップ（おもてなしスキルアップなど）」「他館の魅力、付加価値を知る（表彰施設など）」のテーマを中心に設定する。「おもてなしスキルアップセミナー」で講師を務める、フェイスアップ代表取締役の飯野智子氏の講義は、自らの現場経験を生かした、ユーモアあふれる内容で旅ホ連会員のファンも多い。

23年度は、他館の魅力、付加価値を知る研修を今年1月に、22年度のJTB「サービス最優秀旅館」を受賞した兵庫県・洲本温泉の「淡路島 ホテルニューアワジ」で開催。女将の木下圭子さんから学ぶ「ホテルニューアワジのおもてなし」セミナーの後には館内施設見学や懇親会なども行われた。

実務系研修は、オンライン、Webでの学習が基本。旅ホ連ネット「やどこむ」に経営基盤、財務、営業戦略、CSなどを学べる動画を掲載する制度を立ち上げた。

22年度サービス最優秀旅館、ホテルニューアワジでの研修の館内施設見学

**●日本の宿　おもてなし検定**

日本旅館の接遇に関する業界資格・検定制度「日本の宿　おもてなし検定」は、宿泊客と応対する旅館スタッフのインセンティブの向上と継続的なサービスのレベルアップを目的とするもの。JTB旅ホ連が主導して検定は3段階の設定。3級（基礎）は「基本中の基本ともいうべきレベル、2級（応用）は「お客さまのご満足と明確なプラス評価をいただけるレベル」、1級（指導）は「おもてなしの知識・実務能力を発揮し、後輩を指導、育成できるレベル」としている。

23年度の受験人数は第15回3級が前年度比2・8%増の2206人、第14回2級が同5・9%減の699人。「宿泊業における従業員の減少により、受験者数のさらなる減少が想定されたが、社員の定着化に向けた育成素材としてあらためて活用されたこと、ホテル・外国人従業員による受験が増加したことなどにより、3級、2級受験では前年度と同水準の約3100人の申込数を維持した」と同検定事務局。

第7回1級試験では、5人が受験し、3人が合格。これにより、観光業において「接遇のプロ」と認定された1級合格者が延べ30人（旧上級合格者含む）誕生している。

24年度の第16回3級試験、第15回2級試験は9月12～26日にインターネット上で実施される。旅ホ連では会員に対して受験料の補助を引き続き行っている。

**●外部検定・セミナーの活用**

旅ホ連では、日本ホテル教育センター主催の「和食検定」「ホテルビジネス実務検定試験」と日本宿泊産業マネジメント技能協会主催の「ホテル・マネジメント技能検定」の受験を奨励している。会員限定特典として、受験料やテキスト代の補助を継続して行う。

和食検定は、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検定試験だ。試験は初級レベル、基本レベル、実務レベルの3段階となっている。

ホテルビジネス実務検定試験は、ホテルの実務知識の体系的理解度を測る評価基準となるもの。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。

ホテル・マネジメント技能検定は、ホテル・旅館業界で初めての国家技能検定試験制度。同検定も旅ホ連会員メリットとして実技試験受験料や参考書代金を補助している。

**●連合会・支部主催の研修、セミナー**

24年度は次の四つのセミナーを追加した。

「サステナブルツーリズム～地域・宿泊施設ごとの協働とは～」セミナーは、20年6月に策定された日本版持続可能な観光ガイドラインをもとに、セミナー開催地域や参加宿泊施設に即したサステナブルツーリズム推進につなげる内容。

「ブランディングセミナー　今から100年後に生き残るブランドを考える」では、宿泊増売のみならず、人財確保も視野に入れたブランドの資産価値最大化に向けて、「ブランド・ベネフィット（便益性）」に焦点を当て、成功事例を分析しながらブランドの重要性を考える。

非常時の備えをより一層確実なものにするための危機管理セミナー」。自施設の災害・危機リスクと、宿泊客、事業への影響を再確認することなどを狙いとしている。

「ユニバーサルセミナー～誰もが安心して旅行ができる環境整備とサービスを目指して～」は、ユニバーサルツーリズムの取り組みの背景とマーケットや、障害者差別解消法のポイントなど解説していく。

# 組織強化

## 会員メリット最大化を

組織強化策としては、会員メリットの最大化に向けた活動の推進と情報共有の徹底に取り組む。特に「人手不足対策への支援」と「危機管理」を重要テーマとしている。

**●人手不足対策**

会員宿泊施設の多くでは、慢性的な人手不足に陥っているが、人財に関する考え方や人手不足対策への取り組み度合いは地域、宿泊施設ごとに異なっているのが現状だ。

そこで旅ホ連では、23年度に「人財・組織強化委員会」で人財確保の手法、各地域の状況や情報を共有したうえで、その対策について議論を行った。JTBグループと連携した「人手不足解消プロジェクト」も立ち上げ、人手不足に関する啓蒙と具体的な人材確保に向けた取り組みを実施。また、短時間バイト・マッチング会社「タイミー」と提携して、利用促進キャンペーンをスタート。専門学校「JTBトラベル&ホテルカレッジ」で学生に対する就職説明会も開催した。

24年度は、JTBグループとの連携を強化し、会員の人財課題の解決に向けた教育支援と採用支援を行っていく。具体的には外国人雇用について、JTB旅ホ連事業の外国人マッチング事業やJ&Jヒューマンソリューションズのグローバルインターンシップなどを活用する。障害者雇用ではJTBデータサービスからノウハウを得る。

また、グループ外企業と連携した取り組みでは、手伝いをしながら旅をしたい人向けのマッチング「おてつたび」と連携し、短期間雇用を支援。短時間雇用の支援に関しては、タイミーと連携して取り組む。

学校機関での就職説明会については、大学、専門学校の情報を支部連合会と共有し、その開催に向けてフォロー。ターゲットとするのは、観光系のカリキュラムのある大学、専門学校や外国人学生が在籍している専門学校、調理専門学校など。

**●危機管理**

24年は元日に能登半島地震が起きたが、こうした災害、危機が発生した時、宿泊客の安全確保と、自館の事業を継続し、従業員の雇用や事業パートナーの経営を守ることは経営者の責務だ。JTB旅ホ連では、大災害や日常起こるトラブルに的確に対応するためのガイド「トラブル対応マニュアル（現場対応編、経営者編）」と、災害後の復興を迅速、確実に行うための「災害復興ハンドブック」を17年に作成。各種マニュアルを更新し、やどこむに掲載している。

これらのマニュアル類を有効に活用することで、今後いつ起こるか分からない災害や危機への備えをより万全なものにすることができる。

**●旅ホ連ニュースなど**

組織強化などを目的とした情報共有の手段としては、会員誌「旅ホ連ニュース」と会員専用サイト「JTB旅ホ連ネットやどこむ」、会員用メールマガジン「旅ホ連だより」の三つを軸としている。

旅ホ連ニュースでは近年、「外国人雇用」をテーマとして企画を展開。23年10月号では「外国人スタッフが語る日本の旅館・ホテルで働く意義」座談会を掲載し、単に人手不足の解消だけでなく、宿泊施設の大きな力となっている外国人スタッフにスポットを当てた。

また、24年度は4月号から「世界をつなぐおもてなし」企画の掲載を開始。宿泊施設の現場で活躍している外国人のコメントを紹介している。

やどこむには、人手不足対策に関する観光庁や会員の取り組みなどを掲載している。

日本旅行業協会（JATA）では、宿泊施設と旅行会社の業務一元化を目的とし、災害情報共有機能などを備えた「観光産業共通プラットフォーム」の本格運用を昨年12月から開始。旅ホ連では、旅ホ連だよりで同プラットフォームへの登録を会員へ呼び掛けている。

旅ホ連ニュース

# 事業基盤

## JTB旅ホ連共済
## 従業員の満足度向上に
## 会員の組織強化を支援

JTB旅ホ連共済（理事長＝宮﨑光彦・JTB旅ホ連会長）は、JTB旅ホ連会員である各旅館・ホテルの経営者からの「宿泊業に携わる従業員の福利厚生のために、独自の制度が必要だ」という声をきっかけとして、1987年に設立された。38年目を迎える2024年現在、加入会員施設は約1480軒、加入員数は約2万2千人となり、JTB旅ホ連のスケールメリットを生かして災害補償などの給付要件を拡大するなど、今も内容の改善を図っている。

ＪＴＢ旅ホ連共済のＡ３ポスター

給付部門と保険部門を組み合わせたユニークな制度となっており、会員施設の従業員であれば、パート社員や外国人でも加入できる。加入費の支払いは、施設での一括負担はもちろん、個人負担の2タイプから選択でき、保険部門を例にとると、お手軽プランは業務中の事故に限られる一方で、充実プランはプライベートな時間も対象になるなど、加入者のニーズに合わせた設定となっている。

JTB旅ホ連共済のパンフレット

23年度の同共済の総給付額は約4400万円で、若い世代には「結婚・出産祝金」、その子どもの「入学祝金」、働き盛りの中高年には「療養・入院見舞金」、長らく施設を支えている人には「古希祝金」など、人生それぞれの節目に給付される仕組みとなっている。

会員の中には、採用情報に「JTB旅ホ連共済加盟」と明記して人材確保を進めている施設もあり、会員自体の組織強化に役立てているケースが多い。

JTB旅ホ連共済は、JTB旅ホ連ならではの価値を経営に最大限活用してもらうことを目的として、加入員数の増員による制度自体の安定的な運営を図っており、福利厚生制度の拡充を通じて従業員の満足度（ES）を向上させることにより、働きがいのある職場づくりをお手伝いし、宿泊客の満足度（CS）向上にもつなげられるよう、側面からの会員支援を継続している。

プランは、リーズナブルな「お手軽プラン」（年間3600円）と、補償が手厚い「充実プラン」（年間8400円）も可能となっている。

150th The Best Hospitality
おかげさまで2024年、
城西館は150周年を迎えました。
先人たちが誠の心で、ひとつひとつ大切に結んだご縁。
皆様とともに未来へと紡いでまいります。
創業明治7年
城西館
〒780-0901 高知県高知市上町2-5-34
TEL.088-875-0111
ご予約・お問い合わせはホームページからも承ります。城西館 検索

ここにしかない富士がある。

富士山を望む河口湖畔の宿
秀峰閣湖月
〒401-0304 山梨県南都留郡富士河口湖町河口2313
TEL. 0555-76-8888 FAX. 0555-76-8940
http://www.kogetu.com/

南三陸ホテル観洋
☎0226-46-2442（代）
〒986-0766 宮城県本吉郡南三陸町志津川黒崎99-17
https://www.mkanyo.jp/
姉妹館
気仙沼ホテル観洋
TEL.0226-24-1200
〒988-0021 宮城県気仙沼市港町4-19
気仙沼プラザホテル
TEL.0226-23-1313
〒988-0014 宮城県気仙沼市柏崎1-1