

## 第一 営業の振興の目標に関する事項

### 一 旅館業を取り巻く環境

- ・和風様式の旅館営業と洋風様式のホテル営業に二分
- ・旅館営業は減少しているが、ホテル営業は増加
- ・料金を低廉にして大量の宿泊客を取り込む経営手法などの経営形態の多様化
- ・観光庁の設立による活性化が期待される
- ・世界的金融不況と新型インフルエンザによる影響

### 二 今後五年間（平成二十六年度末まで）における営業の振興の目標

- ・安全上及び衛生上の問題に注意が必要な営業
- ・観光客又はビジネス客に依存し、利用者の形態によるサービス提供が重要
- ・設備投資に際し、借入金に依存する割合が高い業態
- ・債務の圧縮等の明確な経営方針の確立が必要
- ・地域の中での旅館業同士又は異業種との連携した経営が必要
- ・外国人旅行客の積極的な受入

## 第二 旅館業の振興の目標を達成するために必要な事項

### 一 営業者が取り組むべき事項

#### (一) 衛生水準の向上等に関する事項

- ・ノロウイルスや新型インフルエンザの感染症対策の充実
- ・衛生水準の維持向上のためのサービスの充実
- ・衛生的で快適な宿泊環境の提供
- ・従業者に対する衛生教育の徹底や危機管理体制の整備
- ・従業者の安全教育の徹底

#### (二) 経営課題への対処に関する事項

##### ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

- ・景気の動向の受けやすい業態
- ・自店の立地条件等を把握し、経営方針を明確化
- ・宿泊機能、飲食機能等の機能毎の評価
- ・サービスを見直し、将来を見据えた経営方針の確立
- ・経営診断の活用

##### イ サービスの見直し及び向上に関する事項

- ・経営方針に照らした営業形態
- ・独自の経営方針とサービスの提供
- ・利用客のリピート率の向上のための工夫
- ・外国人旅行客の誘致のための接客的な取組

##### ウ 施設及び設備の改善に関する事項

- ・安全衛生、環境保全、バリアフリーを念頭に置いた改善
- ・衛生的な料理の提供及び飲食できる施設の整備
- ・食事場所の受動喫煙防止対策

##### エ 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得や顧客の確保に関する事項

- ・メール等での積極的な情報の発信
- ・ホームページ等の開設、宿泊予約サイト活用、外国語表示による新規利用客獲得
- ・ギャランティー・リザーベーション制度の導入及び電子決済サービスの普及

- オ 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項
  - ・料金等の明確な表示と温泉成分等の表示
  - ・利用者の意見や苦情に対しての誠意ある対応
- カ 人材育成に関する事項
  - ・経営力の強化のために人材育成は重要
  - ・営業者は、自己研鑽に努め、職場内指導の充実
  - ・研修会、講習会を活用し従業員の資質の向上
  - ・適正な労働条件の確保
- キ シルバースター登録制度の推進に関する事項
  - ・高齢者等が快適に利用しやすい宿泊施設の認定登録制度
  - ・認定登録を受ける努力

## 二 営業者に対する支援に関する事項

### (一) 組合及び連合会による営業者への支援

- ア 衛生水準の向上のための技術、知識及び意識の向上に関する事項
  - ・衛生管理の研修会及び講習会の開催
  - ・連合会作成の「旅館・ホテル安心安全管理マニュアル」等の普及啓発
- イ 施設及び設備の改善に関する事項
  - ・利用者の利益の増進等に対応するための施設及び設備の改善
  - ・高齢者社会や省エネ、環境保全に配慮した施設及び設備の改善
- ウ 利用者の利益の増進に関する事項
  - ・サービスの適正表示、接客マニュアル等の作成
  - ・ホームページ等による利用客への啓発
  - ・共通利用券の発行、旅行案内所の設置及び施設便覧作成
  - ・還暦等を旅館で祝うキャンペーンや人に優しい地域の宿づくり賞等の推進
- エ 経営管理の合理化及び効率化に関する事項
  - ・経営管理の合理化に関する講習会及び研修会
  - ・経営環境に関する情報及び将来展望のデータ収集及び提供
  - ・経営オペレーターの養成
- オ 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項
  - ・接客、調理等の技術向上のための研修会及び講習会の開催
- カ 取引関係の改善及び事業の共同化等に関する事項
  - ・関連業界との連携
  - ・事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施
- キ 従業員の福祉の充実に関する事項
  - ・労働条件整備や作業改善及び健康管理の充実
  - ・医療保険、年金保険、労働保険の加入啓発
- ク 事業の承継及び後継者支援に関する事項
  - ・後継者支援事業の促進

### (二) 行政施策及び政策金融による営業者への支援並びに利用者の信頼の向上

- ア 都道府県生活衛生営業指導センター
  - ・営業者の経営改善のための経営指導、助言
  - ・利用者からの苦情及び要望への対応
  - ・保健所等との連携による新規組合員加入促進
- イ 全国生活衛生営業指導センター
  - ・経営改善に取り組みに役立つ情報収集及び提供
  - ・苦情処理マニュアルの作成

- ウ 国、都道府県
  - ・旅館業に対する指導監督、情報提供
- エ 株式会社日本政策金融公庫
  - ・生活衛生資金貸付による融資の実施
  - ・生衛業の経済金融事情の把握、分析及び情報提供

### 第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

- 一 省エネルギーの強化及び環境の保全の推進
  - ・省エネルギー性能の高い機器の購入等への配慮
  - ・環境規制を遵守と設備改善
- 二 食品循環資源等の再生利用の推進
  - ・リサイクル対策は、地域全体で取り組むことが効果的
  - ・業種を超えた組合や組合員以外への普及啓発
  - ・再生利用等の実施率を平成二十四年度まで四十%に向上
- 三 少子・高齢化社会等への対応
  - ・バリアフリー対策への積極的取組
  - ・地域の福祉行政と連携した取組への期待
  - ・身体障害者補助犬法の周知
- 四 地域との共生
  - ・地域社会におけるイベント等の積極的な参加
  - ・大規模災害時の地域への支援
  - ・組合及び連合会との相互の協力