

まんすりー全旅連情報 (web 版) 4 月号 Vol.326

【ご挨拶】

4 月から紙媒体で発行していた「まんすりー全旅連情報」が web 版として発行することとなりました。全旅連の活動報告を行ってまいりますので、引き続きよろしくお願いたします。

【HP リニューアルしました】

全旅連のホームページが新しくなりました。URL も変更となりましたのでお知らせいたします。

まんすりー全旅連情報 (web 版) や補助金などのお役に立つ情報を発信していきますので、是非ともご確認下さい。

<https://www.zenryoren.jp/>

【主な活動報告 (2 月～3 月)】

○2 月 2 日

(一社) 日本ホテルレジャー協会の賀詞交歓会に亀岡専務が出席し、協会関係者と意見交換を行いました。

○2 月 14 日、15 日

宿観光旅博覧会 -宿フェス- (2024 Ryokan Festival in Tokyo) を東京ビッグサイトで開催しました。オープニングイベントには、菅義偉前内閣総理大臣、岩屋毅自由民主党観光産業振興議員連盟会長にもご出席いただき、2 日間で延べ 3 万人を超えるお客様にご来場いただくなど、大変な盛況となりました。

ご後援いただいた各組織・団体の皆様、そしてご協賛いただいた企業の皆様、本当にありがとうございました。



○2 月 15 日

自民党国土交通部会が開催され、特定技能制度について議論が行われました。その中で、特定技能制度により外国人の受け入れを行っている業界の取組状況のヒアリングが行われ、全旅連からは亀岡専務が出席し、

- ・ 観光庁とも連携した特定技能外国人の受入に向けた取組（海外、国内におけるマッチングイベントの実施など）
- ・ 実際に宿泊施設で働いている特定技能外国人の活躍の様子
- ・ 宿泊業界における人出不足対策の取組（省人化に資する設備導入の周知、全旅連労務人材委員会によるセミナー開催など）

について説明しました。

○3月17日

第91回自民党大会に全国旅館政治連盟の井上理事長、亀岡事務局長が出席し、関係の先生方に日頃の感謝をお伝えするとともに、宿泊業界の現状、そして未来のあるべき姿等について意見交換を行いました。

○3月21日

自民党中小企業・小規模事業者政策調査会中小企業 DX プロジェクトチームが開催され、省力化に向けた業界の取組状況のヒアリングが行われました。全旅連からは亀岡専務と菅原青年部労務人材担当副部長が出席し、

- ・ 全旅連、そして青年部の紹介
- ・ 青年部における業界の地位向上のための取組
- ・ DXを活用した生産性向上の取組の具体事例（ホテルプラザオーサカの取組）

について説明しました。



ホテルプラザオーサカ施設概要

所在地：大阪府大阪市淀川区

客室数：653室

施設・設備：大中小宴会場、直営レストラン(5店舗)、ジム他

スタッフ：140名(外国人スタッフ30名) (中国・韓国・台湾・モンゴル・ネパール・インドネシア・ベトナム・モンゴル・ミャンマー・アルゼンチン・ガーナ)

※積極的な外国人材活用を促進

宿泊客：国内(観光・ビジネス)/インバウンド比率(45%)





事例① チェックインタブレット導入

施設：ホテルプラザオーサカ

目的：

- ・予約、チェックイン業務の効率化
- ・ペーパーレス化の推進

導入内容：フロントにチェックイン用タブレットを設置

成果：

- ・予約カード廃止：ペーパーレス化と予約入力作業の効率化
(500枚/日の予約カードを削減)
- ・レジカードの廃止：チェックイン時のゲストの記入負担軽減と手続き時間短縮
(繁忙日例：30秒/1チェックイン×300件=150分/日の短縮)

その他得られた効果：

- ・スムーズなチェックインでゲスト満足度アップ
- ・ゲストとのコミュニケーション時間増加に伴うアップセールス促進



活用イメージ



事例② 自動精算機導入

施設：一の湯(旅館・神奈川県箱根・グループ8施設・従業員210名・238室)

目的：

- ・チェックアウト時の清算業務の効率化
- ・混雑緩和によるお客様満足、利便性の向上

導入内容：

- ・自動精算機2台をフロントに設置(現金・カード対応機1台/カード対応機1台)

成果：

- ・チェックアウトピークタイムの人時数削減(1.0人時×365日)
- ・会計業務の効率化(0.25人時×365日)

その他得られた効果：

- ・ピークタイムのフロント混雑緩和
- ・お客様を待たせる時間の削減によるお客様満足度向上(お見送り業務へのシフト)
- ・会計間違いの削減



活用イメージ



事例③ 配膳ロボット導入

施設：湯元館(旅館・滋賀県おごと温泉・従業員147名・65室)

目的：

- ・配膳作業の削減による人手不足の解消

導入内容：

- ・上げ下げ膳時にロボットを使って搬送をすることで作業の削減

成果：

- ・人の手で運ぶ工数の削減(0.5人時×4時間/日×365日)

その他得られた効果：

- ・人手が足りている際でも余った時間で手厚い接客をして高付加価値化
- ・人の手で起きる事故、器の破損や料理の汚損も軽減



活用イメージ



事例④ 清掃ロボット導入

施設：北こぶし知床ホテル&リゾート
(北海道知床・グループ施設3施設・従業員130名・378室)

目的：
・パブリックスペース清掃作業を自動化することにより顧客満足度の向上

導入内容：
・パブリックスペースへの清掃ロボット導入

成果：
・掃除機をかける工数の削減 (2.5人時×1か所×365日)

その他得られた効果：
・清掃回数を増やすことが可能になる
・スタッフが接客に集中することが可能になる



活用イメージ



事例⑤ デジタルインカム導入

施設：湯元館(旅館・滋賀県おごと温泉・従業員147名・65室)

目的：
・ハンズフリーでリアルタイム通信を行うことで生産性の向上を図る

導入内容：
・フロント・調理場で導入し、両手で他の作業しながら連携が取れるように

成果：
・手を止めて通信をせずに済むことで生産性向上
(1回0.5分×20回/日×10人×365日=608時間/年)

その他得られた効果：
・送迎の際も、遠くまでは届かないものの玄関近くまで来た際に先に館内のスタッフに知らせる事でスムーズなお出迎えができる(満足度向上・生産性向上)
・特に調理スタッフは一度携帯電話などの端末で応答をすると毎回手洗いをする必要があるためハンズフリーで通信ができると格段に生産性が向上する。



活用イメージ

○3月26日

全旅連青年部は、「エスカレーター利用マナー啓発活動」を全国9か所で行いました。右側に乗ることができない、エスカレーターで怖い思いをしたなどの理由で外出が苦になったという事例も知り、我々旅行を推進する団体として、「誰もが安心して安全に旅ができる環境」を作る一環としてエスカレーターの啓発活動を始めました。

当日は、利用者の事故防止や、2列で止まるなどの利用を歩行者に呼びかけました。

○3月27日

日本ホテル協会の総会に亀岡専務が出席し、協会関係者と意見交換を行いました。

【ご意見・問い合わせ先】

ご意見、感想等ございましたら、inquiry@zenryoren.jp にお問い合わせいたします。