

# 平成 23 年度事業報告書

(平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日)

平成 23 年度の当協会の事業等について報告いたします。

## 1 会員の状況

正会員 13 社 (前年度末比±0 社)  
賛助会員 26 社 (前年度末比±0 社)  
入会 真和建設(有)  
退会 (株)リゾートネットワーク

## 2 理事会・総会の開催

- 平成 23 年 5 月 18 日 (水) 東京都渋谷区のリゾートトラスト東京ビル会議室にて、本年度第 1 回理事会並びに第 24 回通常総会を開催。  
理事会議題 1 平成 22 年度事業報告並びに収支決算報告承認の件  
2 平成 23 年度事業計画並びに収支予算案審議承認の件  
3 公益法人改革法の対応で「一般社団法人」への移行認可申請の件  
総会議題 1 平成 22 年度事業報告並びに収支決算報告承認の件  
2 平成 23 年度事業計画並びに収支予算案審議承認の件  
3 公益法人改革法の対応で「一般社団法人」への移行認可申請の件
- 平成 24 年 1 月 24 日 (火) 東京都江東区の東京ベイコート倶楽部ボールルームにて、本年度第 2 回理事会を開催。  
理事会議題 1 平成 23 年 12 月までの事業報告と収支状況の報告  
2 新年度役員改選のため、役員人事方針協議の件  
3 新年度事業計画大綱検討の件  
4 新会員入会承認の件 (賛助会員)  
5 その他 (公益法人改革法への対応及びホームページの刷新等)

また、理事会終了後、同グランドボールルームにて平成 24 年賀詞交歓会を開催し、経済産業省より商務情報政策局参事官・大高豪太様ほか 2 名、正会員及び賛助会員約 70 名のご出席をいただきました。

### 3 協会の各種事業について

#### (1) 調査研究事業

##### 1 リゾートクラブの運営に関する調査研究

会員制リゾートクラブ事業は、通常のホテルとは異なる特徴を持ち、それに必要なノウハウにも独自のものがあります。また、利用者の志向の変化とともに、会員のシステムやサービスも時流にマッチするように進化しております。

このため、業界の現況についての調査・研究が必須となっております。その手段としてアンケートによる調査を継続しておりますが、なかなか回答に応じていただけないのが現状です。そうしたことから、今回は帝国データバンクのネットワークからアンケートを実施し、調査しましたが、この方法でも、各社とも情報を開示せず、満足な結果が得られませんでした。今後どのようにしたら情報を収集できるのかを探っていきませんが、さらに皆様のご協力をお願いいたします。

官公庁、各調査機関及び一般の方々から、この会員制リゾートクラブについての調査や問い合わせがあった場合に、適切に要望を満たすことができる受信・発信基地としてのシンクタンクとなることが協会の公益的使命であると考えております。従って、日頃から機会を捉えて業界関係者のみならず、あらゆる関係者との接点を持ち、調査・研究の成果をホームページ等を通じて発信していきたいと思っております。

#### (2) 研修会・セミナー事業

##### 1 第21回支配人研修会・第8回中京地区地域会の開催

本年度は平成24年2月16日(木)～17日(金)エクシブ鳥羽アネックスにて開催しました。テーマは「職場の活性化と現場力を高めるリーダーシップ」で、講師はアクティブプラス㈱・石月基樹先生でした。

研修は、「リーダーシップとは何か」「真のチームワークの構築」「マネージャーの役割」「人材育成とモチベーション」「メンバーと組織の活性化策」等について、ワーク型のレクチャーにより行われました。スピーディーで大変だったが、非常に役に立つ研修会だったと好評でした。参加者は、9社で22名でした。

##### 2 第1回コンプライアンス実務講座の開催

平成23年7月20日(水)サンメンバーズ東京新宿にて「クレーム対応の実際とコンプライアンス」というテーマで、森原憲司法律事務所の森原憲司弁護士に講師をお願いし開催しました。昨今、モンスタークレームと言われる不当クレームが増えている中での対策や、見逃してはいけないサイレントクレーム等の話もあり、好評でした。参加者は、賛助会員も含め11社33名でした。

### (3) 情報の収集と提供事業

#### 1 ホームページによる情報提供について

##### イ ホームページの更新

共催イベントのご案内、研究会の報告や木村讚前常務理事の随想等、ホームページ情報を随時更新しております。又、今回は破たんしたリゾート会員権の出資金を、手数料を事前に支払えば買い戻してあげるといったような詐欺まがいの問い合わせが多くありましたので、その注意喚起の記事を掲載しました。

##### ロ 協会ホームページへのアクセス数

4月	1,247	8月	1,606	12月	1,142
5月	1,546	9月	1,357	1月	1,306
6月	1,331	10月	1,327	2月	1,319
7月	1,486	11月	1,289	3月	1,407

前年と比べて約 6 千件減少。この対策として、昨年夏より大谷理事を中心に、高崎副会長（広報委員長）、紀州鉄道・中川取締役の力を借りながら、新しいホームページを立ち上げているところです。クラブライフのご提案等の新しい企画も導入し、次年度の 4 月にはアップできる予定です。

#### 2 クラブとの共催イベントの実施

今年度も紀州鉄道の協力を得て、実施いたしました。従来行っていたナクアリゾートクラブ主催のダンスパーティーは、他クラブからの参加が期待できないということで、共催イベントとしては実施しませんでした。

##### \* 6月17日（金）～19日（日）

「琵琶湖・京都（宇治・伏見&祇園）の文化・芸術を訪ねて」と題する紀鉄クラブとの共催イベント。

参加者は 24 名でした。（内他クラブからの参加者はなし）

##### \* 11月16日（水）

「紅葉の宮ヶ瀬ダムと大雄山最乗寺、湘南平の夜景」と題する紀鉄クラブとの共催イベント。

参加者は 15 名でした。（内他クラブからの参加者はなし）

### (4) リゾネット・ジョイネット事業

#### 1 リゾネット事業について

本年度のリゾネット参加施設は 12 社、国内 26 施設（±0）でスタート。前期末にパンフレット 28,000 部（前年度比+2,500 部）を配布済。

本年度のリゾネット利用者数（受入ベース）

4月	53	8月	290	12月	45
5月	110	9月	147	1月	33
6月	110	10月	132	2月	27
7月	139	11月	126	3月	66

本年度の利用者数合計 1,278名（前年同期比 -36.2%）

前年同期利用者数合計 2,002名

リゾネットの利用実績も3月に発生した東日本大震災や原発事故の風評の影響があり、さらに景気の低迷も拍車をかけ、前年に比べ約36%の大幅な減少です。6月22日(水)に協議会を開催し、各クラブよりご提案をいただきましたので、課題を一つずつクリアし、利用者の増加につなげたいと考えています。

昨年度、送客の多かったクラブは鴨川リゾートクラブ、紀州鉄道、セラヴィリゾート泉郷で、受入の多かった施設は、ヴィラ北軽井沢エルウィング、伊東パウエル、ホテルアンビエント安曇野の順になっております。

## 2 ジョイネット事業について

ジョイネットの継続について、6月のリゾネット協議会で協議しましたが、特に廃止する必要もないとの意見が多く、存続することしました。ただし、できれば提携施設の種類（冠婚葬祭・引越業者・スポーツジム等）を増やすこと、現状の提携先でもメリットの薄いものは解除すること、パンフレットは作成せず、ホームページの有効活用を図ること等の要望が出ております。

提携施設数は、合計143施設（前年比-90）となっております。

減少したのはゴルフ場で、PGMグループ（91施設）が提携解消となりました。

シティホテル	90	（前年比	+2）
ビジネスホテル	26	（	” -1）
ゴルフ場	25	（	” -91）
その他	2	（	” ±0）
合計	143		

その他、ゴルフ場オンライン予約、海外ホテル・海外航空券ネット予約の提携があります。

## (5) 消費者相談事業

取扱件数、内容は別紙のとおりです。

今年度の特徴としては、まだ海外（タイやチュニジア）のリゾートの会員募集と称して投機商品の販売に関するもの（未公開株で騙された方々の二次被害）の他、

7月以降、破たんしたクラブの会員権の出資額を取り戻してあげるとの勧誘がありますが、こんなことが本当にあるのかという相談が多くありました。

#### 4 その他の事項

4月19日(火)、5月2日(月) 平成22年度の会計監査(佐藤監事・朽本監事)を実施。

6月10日(金) 経済産業省へ「平成22年度の事業報告、収支決算報告、平成22年度の事業計画、収支予算」を提出。

8月1日(月) 東京 JAPAN 税理士法人神奈川事務所と一般社団法人認可申請のコンサルタント委託契約を締結。

12月14日(水) 公益法人改革法対応協議会を開催。(議事録別紙)

12月26日(月) 本年度上期の会計監査を実施。(佐藤茂監事)

以上