

## 第1号議案

### 平成27年度事業報告書

(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

平成27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 11社(前年度末比±0社)

賛助会員 27社(前年度末比±0社)

#### 2 理事会・総会の開催

- 1 平成27年5月19日(火)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3回通常総会を開催。

理事会議題 1 平成26年度事業報告並びに収支決算報告承認の件  
2 平成27年度事業計画並びに収支予算案審議承認の件  
3 その他

総会議題 1 平成26年度事業報告並びに収支決算報告承認の件  
2 平成27年度事業計画並びに収支予算案審議承認の件  
3 新会員追認の件

総会終了後開催された懇親パーティには、総会に出席した会員各社及び役員、さらにご来賓として経済産業省商務情報政策局生活文化創造産業課観光・集客産業戦略調整官笥奈雅子様、係長西村紗矢香様にもご出席いただきました。

- 2 平成28年1月21日(木)東京都江東区の東京バ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27年度12月末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、役員人事方針につき協議の件  
3 新年度事業計画大綱検討の件  
4 新会員入会承認の件

理事会終了後、東京バイコート倶楽部グランドボールルームにて平成27年賀詞交歓会を開催しました。ご来賓の経済産業省商務情報政策局生活文化創造産業課観光・集客産業戦略調整官笥奈雅子様、係長西村紗矢香様を含め、68名の理事、監事、正会員、賛助会員他の方々にご出席いただきました。

### 3 協会の各種事業について

#### (1) 調査研究事業

##### 1 国内リゾートの歴史・風土・文化財及びそのエピソード等についての調査

前年度は、(株)セラヴィリゾート泉郷の清里高原ホテル、ネオオリエンタルリゾート八ヶ岳高原、ホテルアンビエント蓼科とホテルアンビエント安曇野を訪問・見学し、ホームページに掲載しました。

今年度は、11月に(株)エンゼルのエンゼルグランディア越後中里を訪問・見学しました。(4月中にホームページに掲載する予定です。)

他に、9月に実施された紀州鉄道との共催イベント「越中おわら風の盆」ツアーについても紀行文にてホームページに情報の提供を行いました。

その他、番外編として、常務理事が2015年7月に訪れたロシア(モスクワ及びサンクトペテルブルク)についての旅行記を今後ロシアへ旅する方々への参考として、ホームページに掲載しました。

#### (2) 研修会・セミナー事業

##### 1 スタッフ・キャリアアップ研修会

会員制リゾートホテルのスタッフが他のホテルとの差別化を図るため、自らのホスピタリティーを高め、さらに成長することが必要です。スタッフの皆様が今後及び将来に渡って接客サービスのレベルアップの方法を探るため、『現在における接客サービスの課題と強化』と題する研修会を2月3日にサンメンバーズ東京新宿にて開催しました。講師は(株)ホスピタリティートレーニングテクノロジー社長の桐木元司先生で、参加者は8社30名でした。サービスとホスピタリティーの違いを明確に示してくれた研修会で、参加者からは好評でポジティブマインドを持って現場に役立てたいとのことでした。

##### 2 支配人研修会

昨年度スタッフ・キャリアアップ研修会と支配人研修会をお願いした石月先生が好評であり、この研修会もお願いすることとしました。テーマは、『「チームビルディング」スキルの習得』で、ホテルの支配人クラス及び管理者を対象に、2月9日～10日グランドエクシブ浜名湖にて開催しました。参加者は8社25名でした。ゲームを取り入れたグループワーク型の研修会で、非常に好評でした。

#### (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

大谷理事を中心にホームページを盛り上げております。閲覧数を増やすため、極力更新頻度を上げ、さらに前年に続き、「クラブライフのご提案」として、協会加盟会社のホテル訪問のレポートを大谷理事に執筆をお願いし掲載しました。

### ロ 協会ホームページへのアクセス数

	訪問数		訪問数		訪問数
4月	2,687	8月	3,300	12月	3,113
5月	3,100	9月	2,634	1月	2,927
6月	3,053	10月	3,321	2月	2,724
7月	3,092	11月	3,772	3月	2,932

統計対象サイト上では前年と比べて約6千7百件増加の3万6,500回でした。ホームページのカウンター上では、20万回を超えております。

## 2 タイムシェア研究会の開催

9月16日(水)サンメンバーズ東京新宿を会場として、タイムシェア研究会を開催しました。今回のテーマは「会員制リゾートホテルにおけるインバウンドの受入とその問題点」と題し、座談会形式で実施しました。出席者は、協会からは副会長で調査研究委員長の(株)鴨川グランドホテル・鈴木社長、座長で理事の大谷信州大学名誉教授をはじめとして、6社8名と理事・監事3名、協会外から3社5名、ご来賓として経済産業省より笥奈雅子観光・集客産業戦略調整官、観光庁観光産業課より石井秀和様にもご出席をいただき18名でした。研究会の席上では、最近の状況などを各社より発表いただき活発な議論が交わされました。このレポートについては、別途ホームページに掲載する予定です。

## 3 クラブとの共催イベントの実施

今年度も(株)紀州鉄道の協力を得て、実施いたしました。

### \* 9月2日(水)～3日(木)

「越中おわら風の盆～五箇山～富山への旅」と題する紀鉄クラブとの共催イベント。

北陸新幹線で富山・越中風の盆を堪能し、砺波ロイヤルホテルに宿泊、翌日は、五箇山の相倉合掌造り集落、ますのすしミュージアムの見学と楽しいツアーでした。

参加者は15名でした。(内 他クラブからの参加者は2名)

### \* 9月24日(木)

「薔薇の誕生・桜の神秘ー桜が日本の国の花になるまで」と題する紀鉄クラブとの共催イベント。

代々木の研修センターにて、桜博士・倉島素直先生の解説を聞きながら映像を鑑賞する内容でした。

参加者は 30 名でした。(内 他クラブからの参加者はなし)

\* 3月7日(月)

「江戸三大蕎麦店巡り」と題する紀鉄クラブとの共催イベント。室町「砂場」、神田「藪蕎麦」、麻布十番「更科堀井」を訪ね、蕎麦を吟味しながら、違いを賞味しました。

参加者は 9 名でした。(内 他クラブからの参加者はなし)

#### (4) 相互利用事業

##### 1 リゾネット事業について

27 年度のリゾネット参加施設は 12 社(賛助会員の北軽井沢リゾートクラブを含む)、国内 27 施設(±0)でスタート。

本年度の利用者数は、出足の 4 月こそ悪かったものの、その後は順調で前年を上回る水準で推移しました。最終的には 7.1%の増加という実績推移でした。

本年度のリゾネット利用者数(受入ベース)

4月	81	8月	232	12月	45
5月	186	9月	89	1月	30
6月	93	10月	143	2月	53
7月	133	11月	160	3月	72

本年度の利用者数合計 1,317 名(前年同期比 +7.1%)

前年同期利用者数合計 1,230 名

現状で送客の多いクラブはサンダンスリゾートクラブ、鴨川リゾートクラブ、セラヴィリゾート泉郷、ナクアリリゾートクラブ、紀鉄クラブで、受入の多い施設は、ヴィラ北軽井沢エルウィング、リゾートピア熱海、ホテルアンビエント安曇野、サンメンバーズ京都嵯峨、浜名湖レークサイドプラザの順になっております。

#### (5) 消費者相談事業

取扱件数、内容は別紙のとおりです。

全体的に相談件数は減っておりますが、今年度の特徴としては、会員権の処分についての相談が引き続き多く寄せられました。会員の高齢化に伴うものが多く、リゾート事業運営会社としても今後ますます頭を悩ませる問題となりそうです。協会会員各社におかれましても、早急に対策をお願いします。

そしてこの悩みを抱えている会員権保有者に対してアプローチをし、法外な請求をしたりする業者が現れ、消費生活センターをはじめ直接個人の方からもその会社に関する相談が多くありました。ホームページ上でそのようなケースがあったら相談してほしい旨の注意喚起をしております。

#### 4 その他の事項

4月20日(月)、5月3日(日) 平成26年度の会計監査(佐藤監事・朽本監事)を実施。

6月11日(木) 内閣府公益認定等委員会へ「平成26年度の事業報告、収支決算報告、平成27年度の事業計画、収支予算」をネットで提出。

10月26日(火) 本年度上期の会計監査を実施。(佐藤監事)

以上