

人的側面や経営状況に関する基準について

1. 外客接遇主任者関係

登録ホテル・旅館は、それぞれの登録ホテル・旅館ごとに最低1名、「外客接遇主任者」を選任しなければならない

(1-1) 外客接遇主任者に求められる業務

1. 外国人客に対する接し方について、常日頃から従業員に個別に指導・助言を行う
2. 外国人客から実際にクレームが出た場合、責任を持ってそれに対処する
3. 外国人客に接する従業員の研修計画に関する業務を行う

(1-2) 外客接遇主任者の要件

1. ホテル(旅館)で最低3年以上フロント係などの接客業務経験があること。当該ホテル・旅館でなくても、既存の登録ホテル・旅館で3年以上の接客経験があれば良い
2. ホテル・旅館において外国人に対応できるだけの語学能力があること(下記参照)
 - 英検 3級以上
 - TOEIC 220 スコア以上
 - TOEFL 373 スコア以上
 - 外国語学部、学科卒(短大・専門学校・大学)
 - 「外客接遇研修会」(平成4年～11年度実施) 受講者 等

2. 処罰の前歴関係

登録の申請者が、国際観光ホテル整備法に関する違反行為によって罰金以上の刑に処せられてその執行を終わった日から1年を経過していない場合は、登録を受けることができない

3. 登録取消しの前歴関係

登録の申請者が、かつて登録を取り消されたことがあり、その取消しの日から1年を経過していない場合は、登録を受けることができない

4. 破産の宣告等の関係

成年被後見人若しくは被保佐人又は破産の宣告を受け復権を得ない者は登録を受けることができない

5. 経営状況関係

当該ホテル業・旅館業が風俗関連営業(いわゆるラブホテル等)に当たる場合や、資産に対し債務が著しく大きかったり、営業収入が著しく少なかったりするなど、当該ホテル・旅館の経営が著しく不健全又は不確実である場合は、登録を受けることはできない