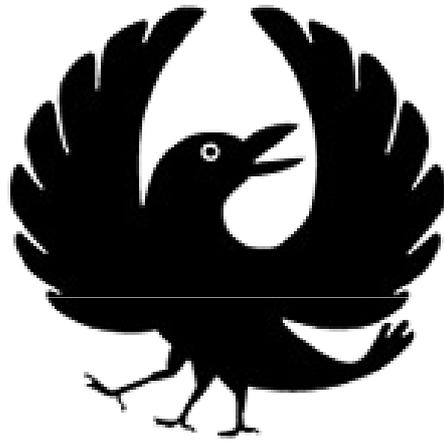


お客様斡旋に係る新規契約のご案内



一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー
(和歌山県知事登録旅行業第2-283号)

本 部 和歌山県田辺市中屋敷町24番地の1
TEL 0739-26-9025
本宮事務所 和歌山県田辺市本宮町本宮100番地の1
(世界遺産熊野本宮館内)
TEL 0735-42-0125

ご挨拶

田辺市熊野ツーリズムビューローは、平成17年の田辺市の合併に伴い、翌年4月、市内の観光協会（田辺・龍神・大塔・中辺路町・熊野本宮）を構成団体として設立いたしました。

設立後は、国内はもちろんのこと、世界遺産登録地域が市域に含まれることから、「世界に開かれた観光地」を目指して、ホームページやパンフレット等の多言語化、海外のメディアや旅行会社に対する現地案内など、海外への情報発信にも積極的に取り組んでまいりました。また、これらと並行して、当地におけるお客様の受入環境整備にも注力してきたところです。こうした活動は、さまざまなメディアで紹介され、また、旅行商品となって、多くのお客様にお越しいただく「きっかけ」となったと考えています。

しかし一方で、情報発信を中心とした取り組みだけでは「行きたい」と思ったお客様に実際にお越しいただくためには「不十分」であることも、経験上、痛感してまいりました。と申しますのは、近年、旅行スタイルが「団体」から「個人・少人数グループ」へと変わってきているなかで当地の観光資源や宿泊施設等の多くがこうしたスタイルに合致しながら、大手旅行会社における手配の問題、また、海外のお客様とのコミュニケーションの問題などがあって、お客様のニーズに十分に応えられていない現状があるからです。

こうした現状を打開するため、識者を交えた一年にわたる調査・検討の結果、当地の状況や課題を熟知している田辺市熊野ツーリズムビューロー自身が、着地型観光と言われる「地域に密着した旅行業務を行う必要がある」との結論に至り、昨年度から業務開始に向けた準備をすすめてまいりました。現在、一般社団法人格の取得、旅行業（第2種）の登録、独自の旅行予約管理システムの開発を終え、今秋の開業を目指した最終の準備を行っているところです。

私たちは、将来にわたって持続可能な観光地づくりを目指し、「お客様の満足」と「地域における観光・産業振興」を2本の柱として着地型観光を推進してまいります。皆様には、以上の経過並びに趣旨をご理解の上、是非ともご参画いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

平成22年8月

一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー
代表理事 多田稔子

組織概要

<組織形態> 一般社団法人

<法人設立日> 平成22年5月18日

<所在地>

本部 和歌山県田辺市中屋敷町24番地の1
本宮事務所 和歌山県田辺市本宮町本宮100番地の1
(世界遺産熊野本宮館内)

<設立時基金> 1,100万円

<構成団体> 田辺観光協会、(社)龍神観光協会、大塔観光協会
中辺路町観光協会、熊野本宮観光協会

<役員>

代表理事 多田 稔子
理事 11名(代表理事1名、社員外理事2名含む)
監事 1名

<主要業務>

- ①国内外観光客の誘致促進 (プロモーション事業部)
- ②観光に関する文化の普及促進 (")
- ③観光振興のための宣伝及びイベント等の実施 (")
- ④観光客受入体制の充実強化 (")
- ⑤観光に関する情報の収集及び調査研究 (総務部)
- ⑥旅行業法に基づく旅行業 (旅行事業部)
- ⑦旅行イベントの企画・立案・斡旋・実施 (")

<旅行業登録番号>

和歌山県知事登録 旅行業第2-283号 第二種旅行業務

契約するメリット

当方と契約する主なメリットは次のとおりです。

インターネットでの情報発信が可能

当方の旅行専用ホームページ内に契約者様の紹介ページ（※）を作成しますので、ご自身のホームページを持たない契約者様でもインターネットによる情報発信が可能となります。

また、当方がお客様に提案する旅行プランの選択肢として関係する契約者様を紹介します。

※ 当方が契約者様の情報提供に基づき、写真も含めて詳細に紹介ページを作成します。変更があった場合も、ご連絡をいただければ、速やかに対処します。

なお、海外のお客様を受入可能な契約者様については、英語表記も併せて行います。



確実な利用料金の支払い

お客様の利用料金は、当方が責任をもって、直接、契約者様にお支払いします（※1）。

また、突然のキャンセルでも確実にキャンセル料金（※2）をお支払いします。

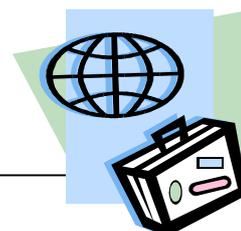
※1 契約者様との取引単価に含まれない料金（現地での追加飲食等）を除きます。

※2 当方との業務契約で定めるキャンセル料金となります。

海外のお客様でも安心

当方がお客様との間で手配に係る詳細なやりとりを行いますので、海外のお客様でも安心してお引き受け（※）いただけます。

※ 当方では、コミュニケーション能力向上のための講習会や簡単な会話の指さしツールの作成・配布など、受入体制のサポートも行っていきます。



予約・手配の流れ

1 予約申込



お客様



ビューロー

インターネットを使った当方の予約システムに世界各地のお客様から予約申込（日本語・英語）が入ります。

2 受入の打診



ビューロー



契約者様

当方から契約者様に予約が受けられるかどうかを電話で確認し、可能な場合は仮予約をいれます。

満室等で予約が受けられない場合は、当方からお客様に対して代替案を提示し、お客様が承諾した場合は、その契約者様と上記のやりとりを行います。

3 予約成立の連絡と決済依頼



ビューロー



お客様

お客様に、仮予約成立の連絡と（当方に対する）料金のクレジットカード決済依頼を通知します。

4 クレジット カード決済



お客様



ビューロー

お客様は、通知後2日以内にインターネット上で料金のクレジットカード決済の手続きをとります。

5 予約確定



ビューロー



契約者様

お客様の決済完了後、契約者様へファクシミリで予約確定の通知をします（仮予約から予約確定まで最長3日間必要です）。
お客様が決済されない等、仮予約を取消する場合も、上記の方法で通知させていただきます。

6 旅行当日



旅行当日、契約者様は、当方がお客様に発行した「予約と支払い済み証明書」で本人確認いただき、サービス等の提供を行っていただきます。
なお、追加飲食等の取引単価に含まれない料金については、直接、契約者様からお客様に請求いただきます。

7 料金支払い



ビューロー



契約者様

実績を月末で締めて、翌月末に契約者様の指定口座に合計金額を振り込みます。
なお、月末が金融機関の休業日にあっている場合は、休業日の前日に振り込みます。

契約の条件

当方との契約を希望されるにあたっては、あらかじめ次の事項についてご了承をお願いします。

賛助会費の納入

契約にあたっては、賛助会員として入会いただき、年会費（※1）を納入いただきます。

ただし、田辺市内5観光協会（※2）の何れかに直接、もしくは間接的に（※3）加盟されている契約者様については、年会費の半額を免除します。

年会費は、初回を除き、毎年6～7月に納入依頼通知をさせていただきますので、通知後1か月以内に納入をお願いします。

なお、賛助会費は、契約者様紹介ページの作成・維持・管理に要する費用に充てます。

※1 年会費は、5千円を1口として契約時に口数を承ります。契約者様の業種や規模による口数の条件はありません。

※2 田辺観光協会、(社)龍神観光協会、大塔観光協会、中辺路町観光協会、熊野本宮観光協会

※3 契約者様が加盟している地域の団体（商工会、民宿組合等）が上記の何れかの観光協会に加盟している場合をさします。

<参考>

◆定款（抜粋）

第7条第2項 賛助会員は、社員総会において別に定める賛助会費を納入しなければならない。

第8条 会員が次のいずれかに該当する場合には、その資格を喪失する。

(1)退会したとき

<途中略>

(5)前条に規定する入会金、又は会費を1年以上滞納したとき

◆入会及び会費等に関する規程（抜粋）

第6条第3項 賛助会員の会費は、5,000円を1口とし、年額1口以上の申込み額とする。ただし、当法人の旅行業務に関して業務契約を締結した法人、団体及び個人であって、その者が当法人の正会員である団体に直接、もしくは間接的に加盟している場合は、その2分の1を免除する。

第6条第4項 年度途中の入会における会費は、当該年度の残月数が6か月以内の場合、これを半額とする。

第8条第1項 会費は、毎年度、定時社員総会終了後1か月以内に当法人の指定する金融機関の口座に振り込むものとする。

斡旋手数料

契約者様にお客様を斡旋した場合、当方が定める業種分類に基づいて、契約者様から「斡旋にかかる手数料（斡旋手数料）」を当方に納入いただきます。

お客様のご意見等のホームページへの掲載

お客様は、旅行終了後、当法人からの案内に基づき利用状況を5段階評価し、また、感想・意見等を自由に述べることができます。

これらは、契約者様にお知らせするとともに、契約者様紹介ページに掲載します（※）。なお、契約者様に改善を求める意見等につきましては、ご回答いただき、同じく紹介ページに掲載します。

※ 社会通念上、当方で公開が不相当と判断する感想・意見等につきましては、掲載しません。

例：宿泊施設の契約者紹介ページ
におけるお客様レビュー欄

5段階評価は、全てのお客様の
平均値となります

総合	★★★★☆	お風呂	★★★★☆☆
お部屋	★★★★☆☆	接客等	★★★★☆☆
お料理	★★★★★★	立地条件	★★★★★★

お客様A：お世話になりました。お料理もお風呂も大変良かったです。
ただ、部屋の洗面所にひげ剃りを置いてほしいと思いました。

施設：ご利用ありがとうございました。

ひげ剃り（無料）は、フロントに設置しておりますが、今後は、
お客様にわかるように張り紙などでお伝えするようにいたします。

お客様B：お部屋から見える景色は最高でした。お料理もおいしかったです。

今度は、両親を連れてまた来ます。

要望等は含まれていないので、
特に回答の必要はありません

お客様C：特産の〇〇を食べたくて来たのに、夕食には出てこなかった。

施設：ご利用ありがとうございました。

せっかく楽しみに来ていただいたのに、申し訳ございませんでした。
ただ、私どもでは、天然の〇〇を使っているため、その日の漁の状況によっては、全く入手できないこともあります。

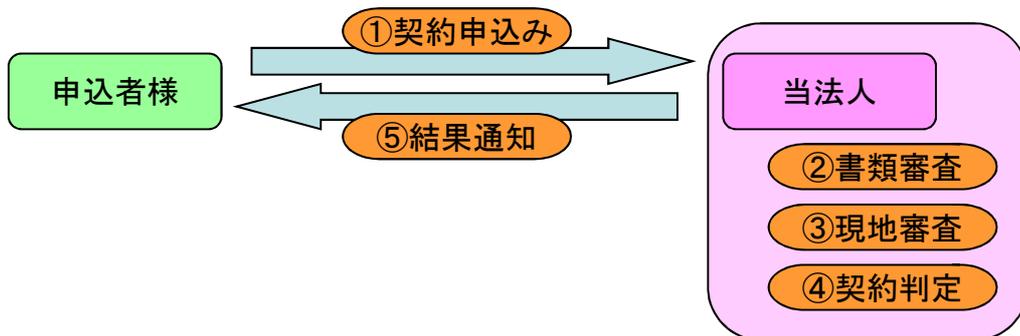
最高の食材を調理してお客様にお出しすることが、私どもの「おもてなし」と考えておりますので、どうぞご理解をお願いいたします。
またのお越しをスタッフ一同、心よりお待ち申し上げます。

契約申込み時における審査

お客様に安心して満足いただける旅行を提案するため、契約者様の安全面や補償面について、当方の定めるガイドラインへの適合を契約申込み時の提出書類で判断させていただきます（書類審査）。

また、担当者が現地を訪問し、直接、見聞させていただきます（現地審査）。

審査の結果をもとに契約の是非を決定し、結果を申込者様に通知いたします（申込みから決定まで1箇月程度）。



契約期間

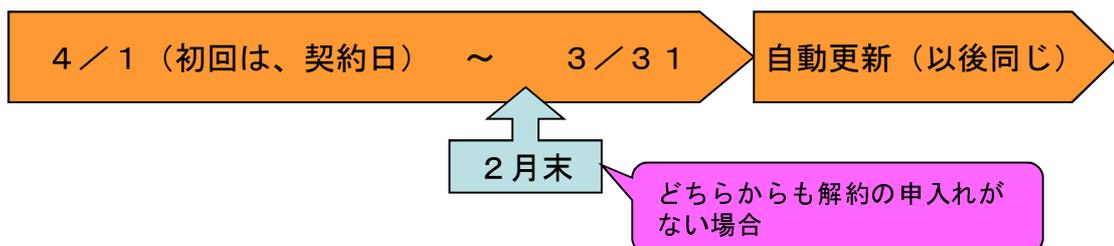
初回契約時は、契約日から当該年度末日までです。

その後は、毎年2月末日までに契約者様、もしくは当方から解約の申入れがない限り、一年度毎の自動更新といたします。

なお、契約期間途中でも随時、解約を行うことが可能ですが、契約者様の事情（※）により解約した場合において当方に損害が生じる場合は、損害相当額をお支払いいただきます。

一方、当方の事情により解約した場合において契約者様に損害が生じる場合は、損害相当額をお支払いします。

※ 契約者様が契約の条件、当法人定款等に違反した場合において当法人が解約を行う場合を含みます。



契約の申請

当方との契約を希望される方は、申請書及び該当する添付書類を、本部もしくは、本宮事務所に提出願います。また、郵送による提出も可能です。

持参の場合は、営業時間（平日／8:30～17:15）中であれば、随時、受け付けておりますが、本宮事務所に持参いただく場合は、あらかじめ電話予約をお願いします。

①	新規契約申請書	（様式 1）	1 部
②	業務状況等報告書	（様式 2）	（※ 1）
③	関連法令が定める許可証	（写し）	1 部
④	食品衛生監視表	（写し）	1 部
⑤	消防署立入検査結果通知（※ 2）	（写し）	1 部
⑥	施設等パンフレット		1 部
⑦	利用規約等		1 部

①、②は必須。③～⑦は、該当するものがある場合提出願います。

（※ 1） 契約を希望する業種毎に 1 部提出。

（※ 2） 防火基準点検済証・防火自主点検済証・防火法令適合通知書でも可。

契約の締結

契約にあたって必要な書類等につきましては、契約の際に別途ご案内させていただきます。

お問合せ先

不明な点がございましたら、何なりとお問合せ下さい。

本部 TEL 0739-26-9025

本宮事務所 TEL 0735-42-0125

様式 1

新規契約申請書

平成 年 月 日

一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー
代表理事 殿

<申請者> ※法人・団体の場合は、本社・本店等、もしくは、契約
権限を有する支店・事業所・営業所等で申請願います。

所在地（住所）	〒 ー
法人名（屋号）	
代表者氏名	役職 氏名 ㊟
電 話	
ファクシミリ	

契約条件等を了承の上「旅客斡旋に係る契約」を行いたいので、下記書類を添えて申請します。

記

1. 添付書類（必須）

業務状況等報告書（※1）	○
--------------	---

（※1）契約を希望する業務毎に記載し、添付願います。

2. 添付書類（該当するものに○印を記入願います）

関連法令が定める許可証	（写し）	
食品衛生監視表	（写し）	
消防署立入検査結果通知（※2）	（写し）	
施設等パンフレット		
利用規約等		

（※2）防火基準点検済証・防火自主点検済証・防火法令適合通知書でも可。

様式 2 (その 2)

契約を希望する業種の状況等	創業年 () 年 従業員数 () 人 年間利用者数 約 () 人 関係法令による営業許可年月日 (年 月 日) 上記の許可行政庁 ()
	※以下は、業種「宿泊施設」のみ記載願います。 部屋数 () 部屋 収容定員 () 人 お客様 1 人あたり概ねの単価 () 円 防火対象物点検報告制度基準適合 (点検報告あり ・ 点検報告なし)
加盟団体等	田辺市内観光協会加盟の有無 (該当する項目に○印)
	() 直接加盟している (該当する観光協会に○印) 【 】 田辺観光協会 【 】 龍神観光協会 【 】 大塔観光協会 【 】 中辺路町観光協会 【 】 熊野本宮観光協会
	() 加盟団体が上記何れかの観光協会に加盟している (不明な場合も、加盟している団体名を記載願います。) (団体名:)
	() 協会・組合等には加盟していない
賠償責任保険等加入状況	※加入保険の種類、保険会社名、保険期間、賠償保険金額等を記載願います。

以上の内容で相違ありません。

一般社団法人田辺市熊野ツーリズムビューロー

代表理事 殿

平成 年 月 日

代表者氏名

印