ウ　ターゲットとする利用者層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　施設のコンセプトの明確化
カ　売上状況の把握とそれを踏まえた仕入れの管理
キ　経営手法、熟練技能及び専門的知識の習得及び伝承並びに後継者の育成
ク　施設の有効活用による収益源の多様化
ケ　若手人材の活用による経営手法の開拓
コ　都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断の積極的活用

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

利用者のニーズやライフスタイルの変化に的確に対応し、利用者が安心して利用できるように自施設の魅力を増し、利用者の満足度を向上させるとともに、新たな利用者を獲得することが重要であることから、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　サービスの充実
①従業員等の教育及び研修の徹底
②「手間」と「こだわり」による独自サービスの提供
③マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」による温もりのあるサービスの提供
④飲食等の附帯的サービスの充実
⑤高齢者及び障害者への対応
⑥子育て中の者への対応
⑦若者の一人旅への対応
⑧利用者との信頼関係の構築
⑨専門性を高めた高付加価値の提供
⑩看板サービスへのこだわり
⑪優秀な人材の獲得並びに若手従業員の育成、指導及び資質向上
⑫魅力ある職場作り（人と人の心のチームワーク）

イ　利用者の食の安全への関心の高まりや健康志向等に対応した取組
①食材の原産地表示等への積極的な取組
②食物アレルギー物質の有無の表示
③総カロリー表示及び塩分量表示等の推進
④健康志向に対応したメニューの提供
⑤生活習慣病を予防する取組への参画

ウ　利用者のニーズやライフスタイルの変化等に対応した施設作り
①清潔で入りやすく、誰もがくつろぎやすい施設の雰囲気作り
②インターネット等による予約等の実施
③地産地消の食材を使用したメニューの提供
④四季折々の食材を使用したメニューの提供

エ　訪日外国人旅行者の受入れ対応
①訪日外国人旅行者とのコミュニケーション能力の向上
②外国語表示の推進
③施設等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備
④インターネット等による予約等の実施
⑤旅行ガイドブックへの掲載
⑥外国語エリアマップの提供
⑦我が国の伝統行事等に触れる機会の創出
⑧訪日外国人旅行者の習慣への対応
⑨クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
⑩ギャランティ・リザベーション制度の導入

⑶　施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、施設及び設備の改善のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　安全で衛生的な施設となるような定期的な内外装の改装
イ　各施設の特性に合致するような伝統を重んじた清潔な雰囲気の醸成（個人旅行や少人数のグループ旅行への対応のための施設の改修を含む。）
ウ　高齢者及び障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
エ　節電及び省エネルギーの推進
オ　経営の合理化及び効率化のための改善
カ　受動喫煙の防止
キ　耐震改修の推進

⑷　情報通信技術を利用した新規利用者の獲得及び利用者の確保に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　ホームページの開設等による積極的な情報発信
イ　利用者情報のデータベース化等による適切な管理
ウ　季節の行事に応じたダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
エ　インターネット等による予約等の実施
オ　クレジットカード決済及び電子決済の導入及び普及
カ　施設等における公衆無線ＬＡＮ環境の整備
キ　コンピュータ及び情報システムを利用した業務の合理化及び効率化

⑸　表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、景品表示法等の関係法令を遵守し、提供するサービス内容及び料金について表示の適正化を図り、適切な情報提供を行い、利用者に納得と安心感を与えるとともに、利用者からの苦情に誠実に対応し、問題の早急かつ円滑な解決に努めることが重要であることから、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　食材の原産地表示等への積極的な取組
イ　食物アレルギー患者を中心とした健康被害防止を目的とした表示
ウ　源泉の温泉成分、浴槽の循環ろ過や加水等の有無の表示
エ　分かりやすい価格表示
オ　利用者の疑問や苦情への的確な対応（苦情処理マニュアルの作成等）
カ　従業員に対する危機管理教育の徹底
キ　賠償責任保険等の活用
ク　訪日外国人旅行者等の習慣に配慮した取組

⑹　従業員の資質の向上に関する事項

旅館業は、対人サービスであり、従業員の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の確保及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。