週刊 観光経済新聞
宿泊・旅行業・運輸・自治体（観光全般）
新年号 第2部

観光立国の実現は地方から

業績「落ち込む」旅館の5割に

本社 国観連経営アンケートで

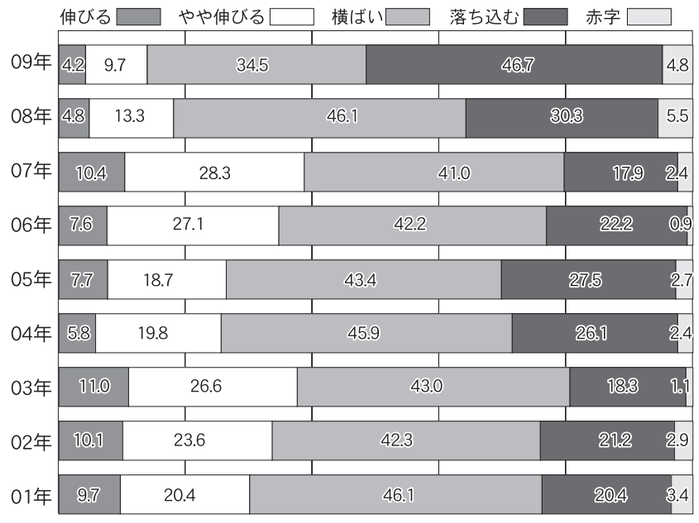
観光経済新聞社は、国際観光旅館連盟の会員旅館・ホテルに経営状況を聞くアンケート調査を実施し、その結果をまとめた。09年の業績見込みについて「落ち込む」と回答したのは46・7%で、急激に悪化した08年よりも16・4ポイントも増加した。落ち込みがひどく「赤字」の回答は0・7ポイント減の4・8%。両回答を合計すると51・5%と、01年以降で初めて5割を超える。景気停滞期が長く続いて、経営体力が衰退しきっている旅館・ホテル業界は、さらに厳しい局面を迎えている。

調査の概要

この調査は、国観連の会員旅館・ホテルを対象として往復アンケートはがきを2009年11月に郵送し、①09年の業績見込み②経営上の課題③旅行会社、ネットエージェント、直販の各客室販売比率④旅行会社の手数料率⑤その旅行会社の手数料は高いか適正か⑥適正な手数料率⑦取り組んでいる環境対策⑧日観連・国観連の合併の是非⑨インバウンドはどこの国・地域から求めるか（中国、台湾、韓国、不要）――などについて聞いた。

回答を寄せたのは165軒。客室規模別では「10～30室」が36軒、「31～50室」が33軒、「51～75室」が35軒、「76～百室」が23軒、「101室以上」が38軒となっている。

業績の見込み 2001年以降の推移



「売り上げ減少」課題に

09年業績と悩み

09年の業績が「伸びる」と力強く言い切ったのは0・6ポイント減の4・2%。伸びてはいるがそれほどでもないという「やや伸びる」の回答は3・6ポイント減の9・7%だった。

両回答を合わせた〝伸長組〟の率は4・2ポイント減の13・9%となり、01年以降で最も小さい。最も大きかった07年の38・7%と比べて約3分の1に縮小したことになる。

また、「横ばい」の回答は34・5%で、11・6ポイントの減少だ。

これほどまでに旅館・ホテル業界の経営を苦しめているのは、世界的な経済不況や新型インフルエンザの流行、デフレなどが主な原因だろう。国内旅行市場が好転する予兆はいまだなく、10年は倒産、廃業などの事態に追い込まれる施設がさらに増えるかもしれない。

では、経営者の胸中はいかばかりか。今回のアンケート調査でも、経営の悩みを自由記入形式で聞いている。

一番はやはり、売り上げに関する悩みだ。回答欄には「売り上げアップ」や「集客増」「宿泊単価アップ」の文字が並ぶ。今回は、現状の環境下では売り上げを伸ばすのは難しいと考えてか、「売り上げ減少でも利益を確保する策」や「経費削減」「業務効率の向上」に目を向ける人も目立った。

売り上げの悩みに次ぐのが、人に関する問題だ。具体的には「人材の確保・不足」や「人材育成・教育」といった回答が多かった。

今回は「施設の改善」の回答や「施設の老朽化」が増えていた。改善を延ばし延ばしにしてきたが、いよいよ限界という状況か。一方で、「借入金の返済」や「資金がない」の回答も少なくなく、思うような投資ができないのが実情だろう。

客室販売チャネル

客室販売チャネルに関して、「旅行会社」「ネットエージェント」「直販」の比率を聞いた。

旅行会社の比率は「41～50%」が21・6%で最も多い。20・1%の「51～60%」が2番目、16・5%の「61～70%」が3番目につけている。前回と比べると「61～70%」と「71～80%」が減少しており、旅行会社経由の販売が減ってきている。

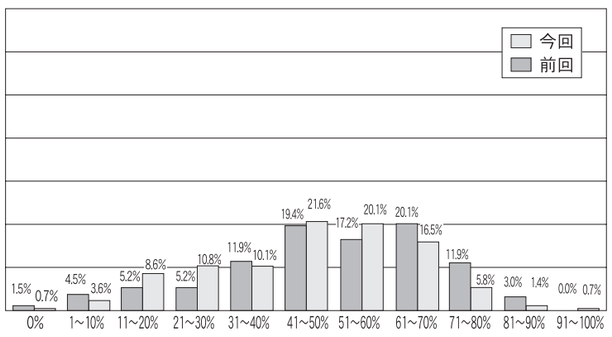
ネットエージェントは「1～10%」が39・3%で最多。次に26・4%の「11～20%」、そして17・1%の「21～30%」。前回との比較では、突出していた「1～10%」が大きく減少し、「11～20%」や「21～30%」、「31～40%」などが増加。ネットエージェント経由は1～30%が中心でまだ扱いは小さいが、拡大している。

直販は「11～20%」と「31～40%」がそれぞれ20・0%で最も多い。17・9%の「21～30%」、15・2%の「41～50%」が続く。前回と比べると、突出していた「21～30%」が減少し、そのシフトで「41～50%」が増えたが、51%以上の項目は増減が混在しており、全体的には増減なしと言える。

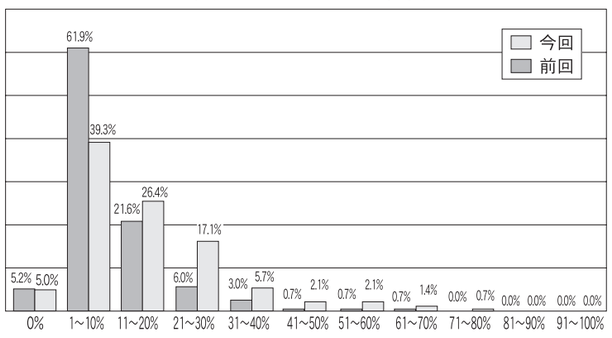
平均的な客室販売の構成比率は、「旅行会社5・5割、ネットエージェント1・5割、直販3割」と仮定できそう。前回は6対1対3の割合だった。旅行会社の扱いがネットエージェントに食われているようだ。

旅行会社から ネットにシフト

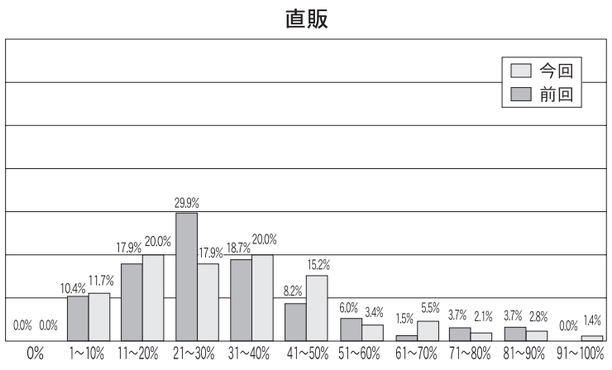
旅行会社経由



ネットエージェント経由

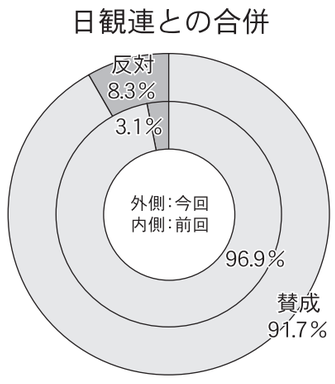


直販



日観連との合併

日観連との合併



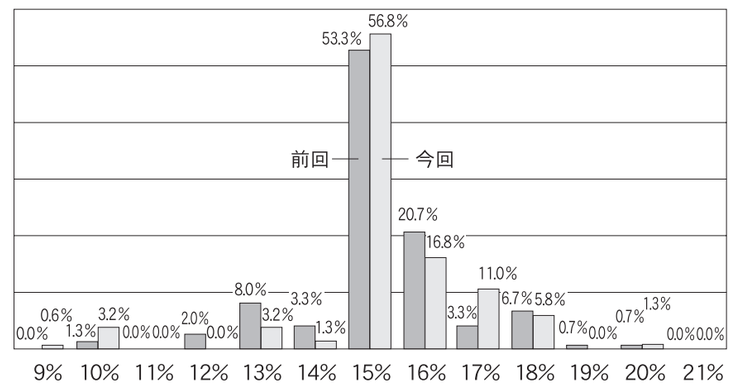
「賛成」が大多数

暗礁に乗り上げている国観連と日本観光旅館連盟との合併問題。だが、全体の声ははっきりしている。

「賛成」は91・7%で、前回よりも5・2ポイント減ったが、依然として圧倒的な多数だ。残る8・3%が「反対」と主張する。

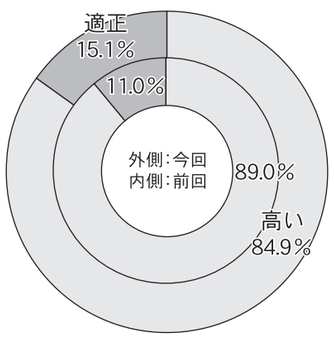
旅行会社

旅行会社の手数料



旅行会社の手数料は何%なのかを聞いたところ、今回も例年同様に「15%」が最も多く、56・8%を占めた。大手旅行会社の多くがこの15%を手数料の基本線に設定しているためだ。前回は53・3%で、率は大きく替わっていない。

手数料は高いか適正か



手数料率に不満

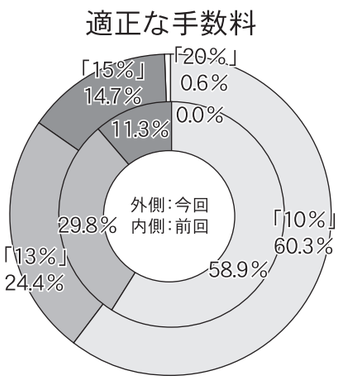
2番目が16・8%の「16%」で、3番目が11・0%の「17%」だった。グラフでは15～17%の範囲が突出しており、相場と言えるだろう。

では、この手数料は高いか適正か。回答は「高い」が89・0%と大半で、旅館・ホテルの不満は非常に強い。旅行会社としては、それなりの理由があって手数料率を設定しているのだろうが、旅館・ホテルと共存できるウインウインの関係を築こうとするならば、旅館・ホテルを納得させる改善が求められよう。

残る15・1%が「適性」と判断している。前回よりも4・1ポイント増えているのは、手数料を下げる旅行会社の動きが出てきたからだろうか。

適正な手数料は「10%」「13%」「15%」「20%」の選択肢のうち、「10%」が60・3%で最多。次が24・4%の「13%」だった。

適正な手数料



インバウンド

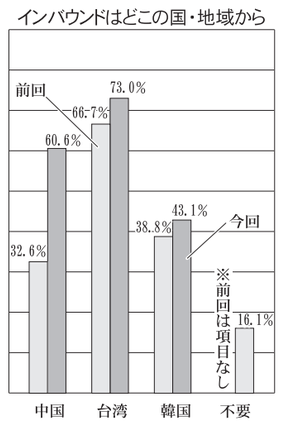
中国人富裕層に期待

国を挙げて進めている訪日旅行客の受け入れ。インバウンド客を求めるならどのアジアの国・地域からかを「中国」「台湾」「韓国」「不要」の選択肢（複数回答）で聞いた。

最も歓迎されていたのは「台湾」で、回答率は73・0%だった。2番目の「中国」は、前回の32・6%から大きく伸びて60・6%に。政府目標の2千万人、その先の3千万人を達成するには、中国人客の拡大が欠かせないとあって、注目を集めている。「韓国」は43・1%だった。

また、「不要」の回答は16・1%あった。

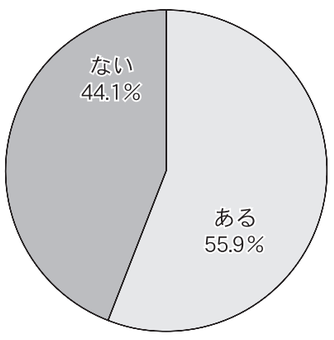
インバウンドはどこの国・地域から



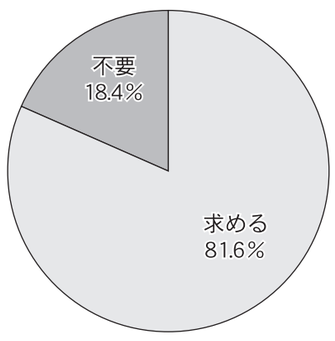
中国からの訪日客では富裕層に期待がかかる。中国の富裕層に的を絞って聞いたところ、81・6%が「求める」と回答。前述の国別調査の中国の回答率60・6%よりも20ポイント以上増えており、「富裕層ならば受け入れてもいい」と考える人が少なからずいることが分かる。

大型の旅館・ホテルならまだしも、インバウンドの受け入れは1軒だけの力では難しい。地域でのインバウンドの取り組みが「ある」の回答は55・9%で、残りの44・1%が「ない」だった。

地域での取り組みは



中国からの富裕層は



環境対策

ゴミ分別や省エネ

今回のアンケートでは、環境対策として取り組んでいることを新たに質問し、自由記入形式で回答してもらった。

回答が多かったのは、1つは「ゴミの分別」や「ゴミの削減」「生ゴミの堆肥化」といったゴミ処理に関すること。もう1つは省エネで、「節電」や「電球を省エネ球に替える」「省エネ機器の導入」など。

これらゴミ分別や省エネ、さらに「節水」などは、環境対策の第一歩と言えるもの。その回答がなかった旅館・ホテルでも、大なり小なりの取り組みをしているのではないだろうか。

割り箸に着目し、リサイクルしたり、エコ箸に替えたりするところも少なくない。また、「温泉熱の冷暖房への利用」や「ISO14001の取得」「植樹」「分煙」の回答も複数の旅館・ホテルが寄せている。

スーパー・スリーエス
じゅうたん・ソファにこびりついたシミを落とす業務用シミ取りスプレーの決定版
通常価格2000円を⇓旅館・ホテル様には、
特別割引価格 1500円で提供中！

スリーエスグループ本部
システム・シャイン・サービス(株)
TEL.03-5996-5407
http://www.3s-group.co.jp

施設のご案内
●客室50室／露天風呂・展望風呂付客室15（特別階「野の花亭」純和室5・和室8・ユニバーサルデザイン和洋室2）・和室31・洋室4／全室バス・ウォッシュレットトイレ付・ご宿泊定員220名様●見はらし露天風呂／「富士の湯」「湖（うみ）の湯」●富士山の見える貸切展望風呂「芙蓉の湯」●大浴場／「豪壮　アルプスの湯」「若草の湯」●宴会場／「富士桜」（200畳・両面舞台付・4分割可）・「高砂」（100畳・舞台付・4分割可）●料亭／「小町」（掘ごたつ式個室8）・「紫」（掘ごたつ式個室6）●ホール／「麗峰」（330m²・せり出し舞台付・2分割可）「天空」（149m²・2分割可）●ロビーラウンジ「湖畔の舞」●茶席「慈恵庵」●サロン「秋桜」●カラオケルーム／「あじさい」「ゆうがお」●めん処「華水」●おみやげ処「すずらん」●ゲームコーナー●天体観測室「銀河」●富士山展望台●駐車場（乗用車100台）

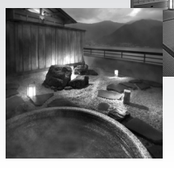
四季が織りなす湖畔の舞
富士河口湖温泉郷
政府登録国際観光旅館（登旅1626号）
若草の宿 丸栄
〒401-0302 山梨県南都留郡富士河口湖町小立498
☎0555-72-1371
FAX.0555-72-2568
http://www.maruei55.com

「豪壮アルプスの湯」大風呂

花と清流に彩られた、格調高く広々としたロビー

見はらし露天風呂「富士の湯」

「豪壮アルプスの湯」スパゾーン
（温泉薬草風呂、テレビ付高温サウナ、スチームサウナ）


お部屋一例
【全室露天風呂付・特別階】
野の花亭
当館最高のお料理、おもてなしにてお迎えいたします。

見はらし露天風呂「湖（うみ）の湯」