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（地域）から

2019年の業績 〝落ち込む〟が増加

旅館・ホテル経営アンケート

観光経済新聞社 調査

エージェント手数料は「高い」

観光経済新聞社は、日本旅館協会の会員などの旅館に経営状況を聞くアンケート調査を2019年も実施した。19年の業績（見込み）について「大きく伸びる」「やや伸びる」「横ばい」「やや落ち込む」「大きく落ち込む」の5段階から選択式で回答してもらったところ、「やや落ち込む」が28・7％、「大きく落ち込む」が8・0％と前年よりも3・7ポイント、4・6ポイント、それぞれ増加。旅館業績が落ち込んでいることが判明した。

「大きく伸びる」は4・0％と1・3ポイント増加したが、「やや伸びる」は26・0％と4・4ポイント減少。二つの回答の合計は30・0％と前年より3・1ポイント減少しており、こちらの数字からも旅館業績の振るわない状況が見て取れる。「横ばい」は33・3％と5・2ポイント減少した。

20年の業績見込みは、「大きく伸びる」が2・0％、「やや伸びる」が32・7％で、両回答を合わせた〝伸びる組〟が19年と比べると4・7ポイント増。「やや落ち込む」が10・9％、「大きく落ち込む」が2・0％で、〝落ち込む組〟は23・8ポイントの大幅減。旅館の業績は、20年には大きく回復すると期待される。

宿泊単価の今後の見通しは「上昇」が6・0％、「やや上昇」が44・3％で、上昇と見る両回答の合計が50・3％と半数を占めた。「やや下降」と「下降」の回答は少ない。

経営の課題についても自由記入形式で聞いた。ダントツに多いのが「人材」の問題で、「人手不足」を中心に「人材育成」や「人材教育」「社員の定着率の向上」などの回答が挙がった。2番目に多いのが「施設の老朽化」「施設の改修」といった回答で、その次が「売り上げ増加」や「生産性向上」だった。

客室を販売するチャネルについて旅行会社、OTA、直販の割合も質問した。旅行会社経由は「31〜40％」が26・0％と最多で、2番目が23・6％の「21〜30％」となっており、21〜40％の範囲に集中した。OTA経由も25・2％の「21〜30％」と23・6％の「31〜40％」の回答が多く、旅行会社経由と同様に21〜40％の範囲に集中している。全体的にこれまでは旅行会社経由の割合がOTA経由の割合よりも高かったが、OTA経由が旅行会社経由にほぼ同等程度まで迫ってきている。

直販は「21〜30％」が32・3％で、唯一、30％を超えて最多となった。

これらのことから推測すると、旅行会社経由36％、OTA経由34％、直販30％ぐらいが客室販売チャネルの割合の平均的なところと言えそうだ。

旅行会社の手数料率をズバリ聞いた。今回も大手の多くが基本線とする「15％」が48・7％と最も多かった。2番目が23・1の「16％」で、「15％」と「16％」以外は10％未満と少なかった。

その旅行会社の手数料について旅館・ホテルはどう見ているのか。「高い」と「適正」の二択で聞くと、「高い」が76・5％とこれまで同様に圧倒的多数。「適正」は23・5％しかなかった。

一方、OTAの手数料率は「10％」が50・4％と全体の半数を超えて最も多かった。

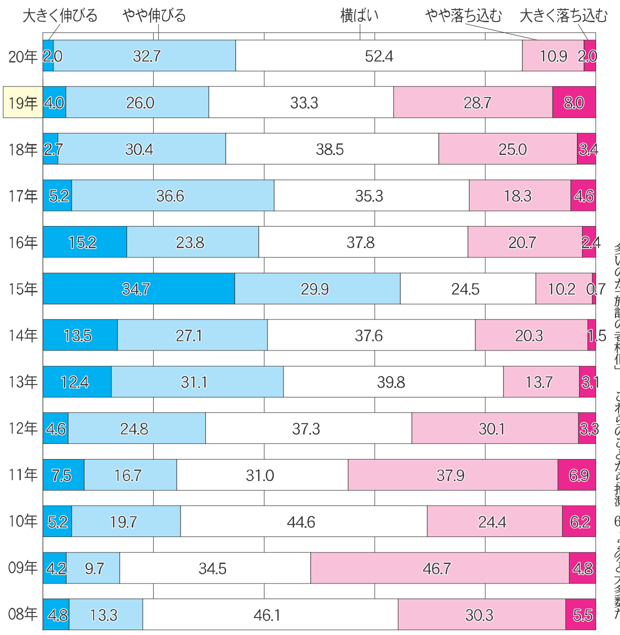
旅行会社と比べて約5％低いOTAの手数料だが、こちらも「高い」が67・2％と大多数だ。

調査の概要

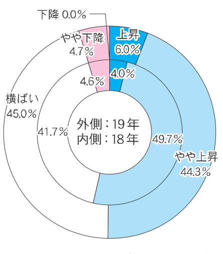
この調査は、往復アンケートはがきを2019年11月に郵送し、日本旅館協会の会員などの旅館・ホテルに①19年の業績見込み②20年の業績見込み③宿泊単価の見通し④経営の課題⑤旅行会社、OTA、直販の各客室販売比率⑥旅行会社とOTAの実質的な手数料率（企画参画料金、ポイント負担・ネット広告などを含む）⑦その手数料は高いか適正か⑧宿泊人員に占める外国人客の割合⑨外国人を社員、パート・アルバイトとして採用しているか―などについて聞いた。

回答数は156軒。客室規模別では「10〜30室」が27軒、「31〜50室」が30軒、「51〜75室」が36軒、「76〜100室」が22軒、「101室以上」が41軒だった。

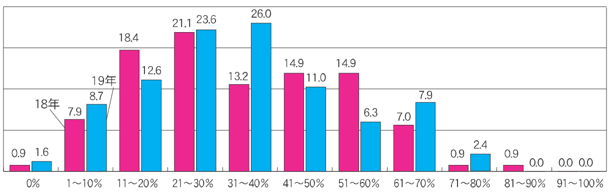
業績の見込み　2008 〜 2020 年



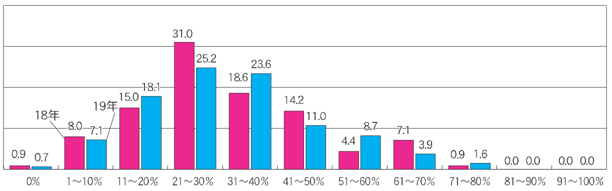
宿泊単価、今後の見通し



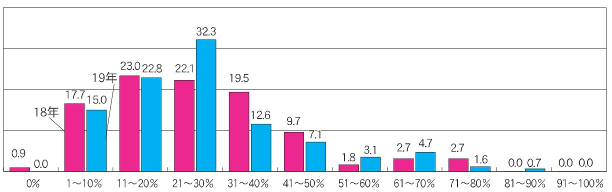
旅行会社経由



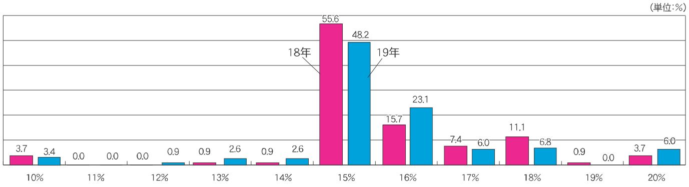
OTA経由



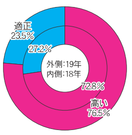
直　販



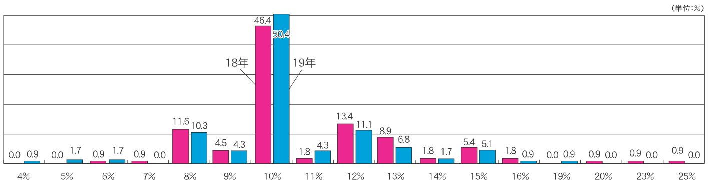
旅行会社の手数料



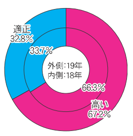
旅行会社の手数料は適正か



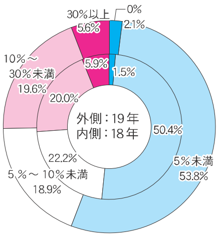
OTAの手数料



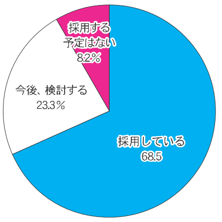
OTAの手数料は適正か



宿泊人員に占める外国人客の割合



外国人の社員・アルバイト採用



外国人客「5％未満」が最多

宿泊人員に占める外国人客の割合を聞くと「5％未満」が53・8％と最多。以下、「10％以上〜30％未満」19・6％、「5％以上〜10％未満」18・9％、「30％以上」5・6％だった。前年と比べると傾向に大きな変化はない。

一方、外国人は労働者として期待されている。19年4月から新たな外国人就労の在留資格「特定技能」も創設された。今回は「外国人を社員、パート・アルバイトとして採用しているか」を三択で聞いた。最も多かったのが「採用している」で68・5％あった。次に「今後、検討する」23・3％で、「採用する予定はない」は8・2％だった。採用する理由は「人材不足のため」が大多数だが、「外国人対応」を評価する声も少なくなかった。

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）●食事処／「小町」（個室8）・「紫」（個室6）・「高砂」（個室4）●ホール／「麗峰」（330㎡・せり出し舞台付・2分割可）「天空」（149㎡・2分割可）「ことり座」118㎡●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」●おみやげ処「すずらん」●絵本のお部屋「お天気や」●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
https://www.maruei55.com
若草の宿　検索

多彩な温泉、旬彩の美食、日本の宿のおもてなし

見はらし露天風呂「湖（うみ）の湯」
世界遺産の情景を眺める
［見はらし露天風呂］

大浴場「豪壮 アルプスの湯」
富士山の恵みに癒される
［丸栄自慢の大浴場］

料理（イメージ）
目も舌も潤う至福のとき
［季節が香る味覚膳］

【一日わずか五室の贅】
特別階
「野の花亭」
宿の中にあるもう一つの小さな宿で当館最高のお料理・おもてなしにておお迎えいたします。
「野の花亭」河口湖側客室（一例）

花と清流に彩られた、格調高く広々したロビー

河口湖側スタンダード客室（一例）

ようこそ
若草の宿 丸栄へ
日本一の富士山のふもと、
四季折々の風情を映す河口湖のほとり、
世界遺産の大自然を舞台に、
「若草の宿　丸栄」の旅物語がはじまります。

見はらし露天風呂「富士の湯」

「若草の宿丸栄」、「四季が織りなす湖畔の舞」、「野の花亭」は、当館の登録商標です。