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

大震災の影響で旅館業績は悪化

前年"下回る"45%に増加

本社 国観連経営アンケート調査

観光経済新聞社は、国際観光旅館連盟の会員旅館・ホテルを対象とする経営アンケート調査を今回も実施した。11年の業績見込みを聞いた結果、前年よりも「伸びる」または「やや伸びる」と回答したのは前回並みの24・2%だったが、「落ち込み」または「赤字」の回答は30・6%から44・8%へと大きく増加。前回の「横ばい」からシフトした格好で、経営体力の強靭でない旅館・ホテルが、3月11日に起きた東日本大震災とそれに伴う福島原発事故の影響をより強く受けたと言えそうだ。

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2011年11月に郵送し、①11年の業績見込み②12年の業績見込み③経営上の課題④旅行会社、ネットエージェント、直販の各客室販売比率⑤旅行会社の手数料率⑥その旅行会社の手数料は高いか適正か⑦適正な手数料率⑧中国人観光客を受け入れるか否か⑨受け入れる場合は、富裕層か中間層か⑩東日本大震災で考え方（価値観）が変わったか否か⑪消費行動の変化にどう対応するか――について聞いた。

回答数は177軒。客室規模別では「10～30室」が30軒、「31～50室」が25軒、「51～75室」が33軒、「76～100室」が33軒、「101室以上」が56軒となっている。

調査の概要

業績

11年の業績見込みについては、前年と比較して「伸びる」「やや伸びる」「横ばい」「落ち込む」「赤字」の5段階で回答を求めた。力強く「伸びる」と回答したのは7・5%で前年の5・2%から2・3ポイント増加した。大幅ではないものの「やや伸びる」という回答は16・7%で、前回の19・7%から3・0ポイント増えた。両回答の合計は24・2%で、前回の24・9%と0・7ポイントしか変わらない。強みを持つ旅館・ホテルは、大震災にも屈しなかったようだ。

一方、「落ち込む」は37・9%で、前回の24・4%から大きく13・5ポイント増加。落ち込みがひどく「赤字」となるのは前回の6・2%とから0・4ポイント増の8・9%、「やや伸びる」は6・4ポイント増の23・1%、「横ばい」は20・5ポイント増の51・5%、「落ち込む」は25・5ポイント減の12・4%、「赤字」は2・8ポイント減の4・1%という結果。多くの旅館・ホテル経営者は、11年の東日本大震災のような災禍がなければ、業績は7ポイントの微増で6・9%。この「落ち込む」と「赤字」を合わせたマイナス組は44・8%で、前回の30・6%から14・2ポイント増えている。

前回44・6%だった「横ばい」は、13・6ポイント減少し31・0%だった。

今回は12年度の業績見込みも増加。落ち込みがひどく「赤字」となるのは前回の6・2%とから0・4ポイント増の8・9%、「やや伸びる」は6・4ポイント増の23・1%、「横ばい」は20・5ポイント増の51・5%、「落ち込む」は25・5ポイント減の12・4%、「赤字」は2・8ポイント減の4・1%という結果。多くの旅館・ホテル経営者は、11年の東日本大震災のような災禍がなければ、業績は回復すると見る。

今、どんな経営の課題を抱えているのか。この設問は自由記入形式で回答してもらった。

今回も「人材」に関する課題が最も多かった。回答は「人材不足」や「人材育成」「社員の定着率アップ」などで、「人手不足でいい人材がなかなか集まらない」という声もある。

2番目に多いのが、「売り上げ増加」「利益率向上」「単価アップ」など売り上げに関する回答。特に、単価アップの意識が高まっている。

このほか、「集客」や「経費削減」「施設の老朽化」「インターネット対策」の回答も目立った。

中国人観光客

国を挙げて「ビジット・ジャパン・キャンペーン」が推進されるなか、今後予想される日本人旅行者数の減少分をインバウンド客によってカバーしようと考える旅館・ホテル経営者も少なくない。そのインバウンド客に関しては今回も、最も増大が期待される中国に焦点を当てて質問した。

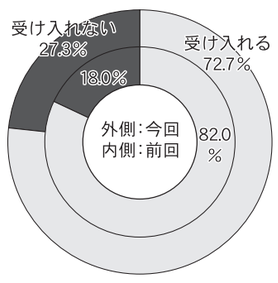
中国人観光客を受け入れるか否か二択で回答を求めた。「受け入れる」だが、「受け入れる」は前回の82・0%から9・3ポイントダウンしている。

「受け入れる」は73%

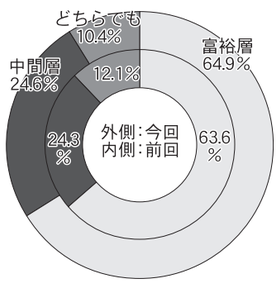
受け入れる場合に条件はあるのか。およそ3人に2人の64・9%が「富裕層」に限ると回答。一方、「中間層」は24・6%、「どちらも」が10・4%となっている。

前回は「富裕層」が63・6%、「中間層」が24・3%、「どちらも」が12・1%で、構成比率は大きく変わっていない。

中国人観光客は



客層



旅行会社

旅行会社については、最初に現在の手数料率を聞いた。51・3%と回答の半数を占めて最も多かったのは「15%」。その理由は大手旅行会社のほとんどが15%を手数料率の基本線とするから。前回も53・2%であり、近年、この傾向は変わっていない。

次が13・8%の「16%」、そして9・2%の「17%」、8・6%の「18%」の順だった。基本となる15%にプラスして「企画参画料」などが上乗せされているため、15%から上に15～18%が相場なのは、前回と同様だ。

手数料率は「高い」

10%が妥当との声多く

ではこの手数料を旅館経営者はどう思っているのだろうか。安いとの回答はないものと考えて、「高い」と「適正」の二択形式で聞いた。

「高い」は前回の82・7%とさほど変わらない83・0%だった。手数料率が下がっていない状況では、至極当然。手数料に対する旅館・ホテル経営者の不満は相変わらず大きいものがある。

一方、「適正」は17・0%と多くない。前回は17・3%だった。

そこで適正な手数料率はいくつなのか。妥当とされたのは「10%」で、52・7%の回答があった。前回も10%の声が圧倒的で、58・9%だった。現状の15%とは大きな開きがある。

「13%」の回答が18・6%で、前回と同様に2番目。次に8・5%の「12%」がきている。

客室販売チャネル

客室販売チャネルについて「旅行会社」「ネットエージェント」「直販」それぞれの比率を聞いた。

旅行会社で高い比率を占めるのは、19・4%の「41～50%」、18・8%の「51～60%」、11・8%の「61～70%」の順。この41～70%がボリュームゾーンなのは前回と同様だ。

ネットエージェントは、値の大きいほうから40・0%の「11～20%」、31・4%の「1～10%」、17・1%の「21～30%」「31～40%」という順番。この11～40%の範囲に集中しているのは前回同様だが、「11～20%」が前回の17・9%から6・7ポイント増加し、「31～40%」が前回21・0%から6・2ポイント減少している。同じ範囲に集中しているのは前回と変わらない。

直販は24・6%の「11～20%」、19・7%の「21～30%」、14・8%の「31～40%」という状況。「11～20%」が前回の17・9%から6・7ポイント増加し、「31～40%」が前回21・0%から6・2ポイント減少している。同じ範囲に集中しているのは前回と変わらない。

旅行会社シェア5割

2割がネットエージェント

客室販売の構成比率は「旅行会社5割、ネットエージェント2割、直販3割」と推察する。この構成比率は昨年の推察と変わらない。

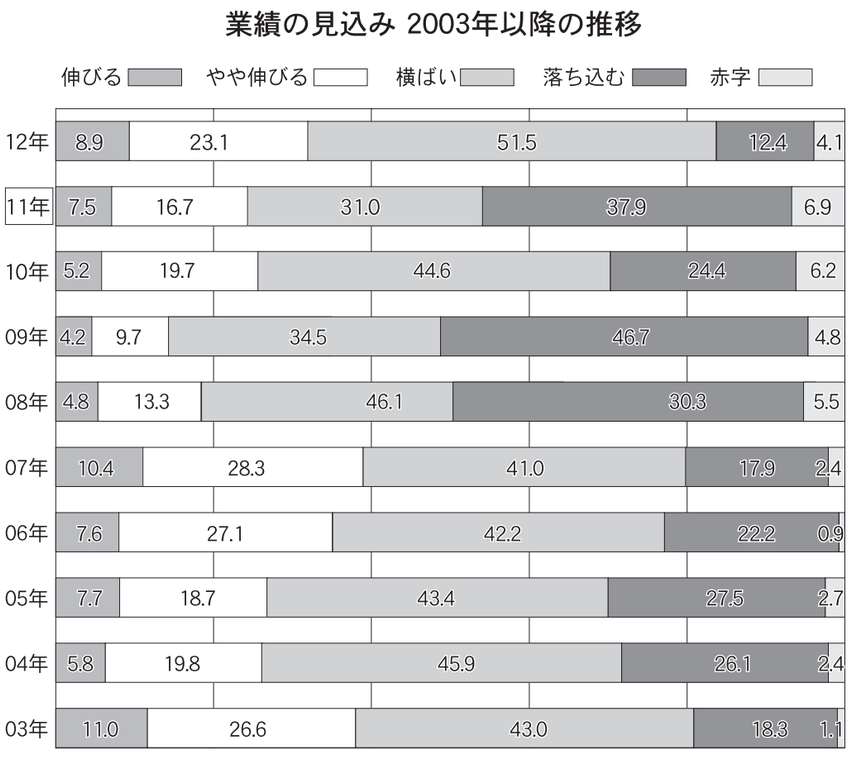
消費行動への対応

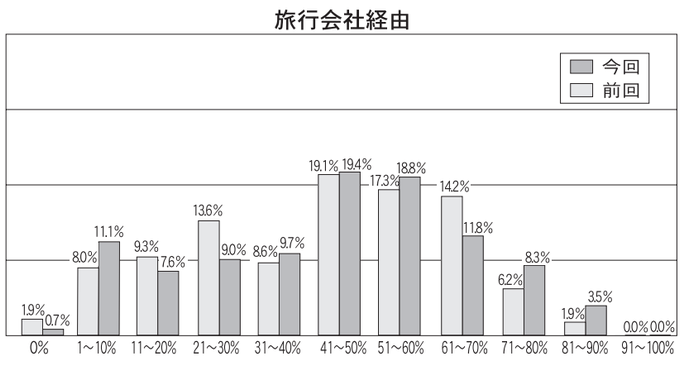
「特徴を磨く」大多数

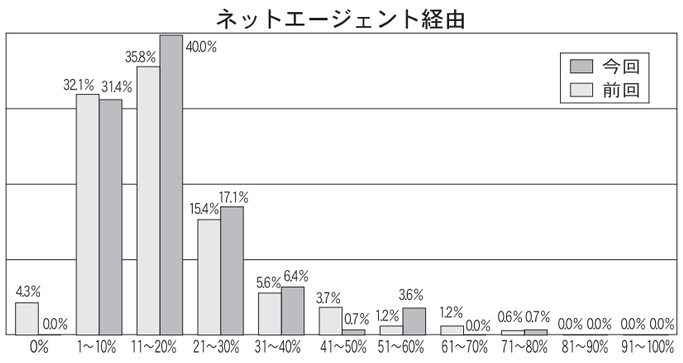
今回は新たに、東日本大震災で考え方（価値観）が変わった否かを聞いている。回答は「変わった」が73・5%、「変わらない」が26・5%。未曾有の出来事は多くの旅館・ホテル経営者の価値観を変えた。

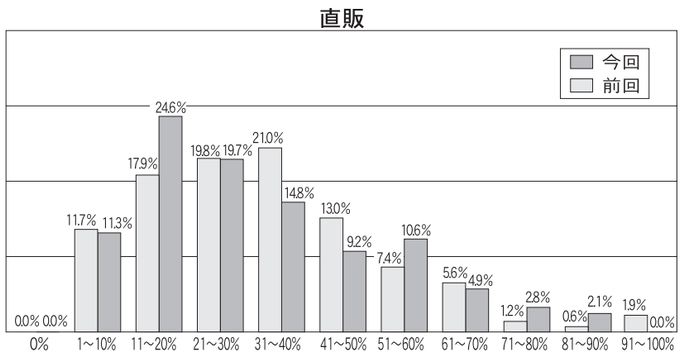
その大震災によって消費行動が変化したと言われている。その変化にどう対応するかを、「現状のまま」「縮小策」「心を売る」「特徴を磨く」「その他」の選択肢から聞いている（複数回答）。

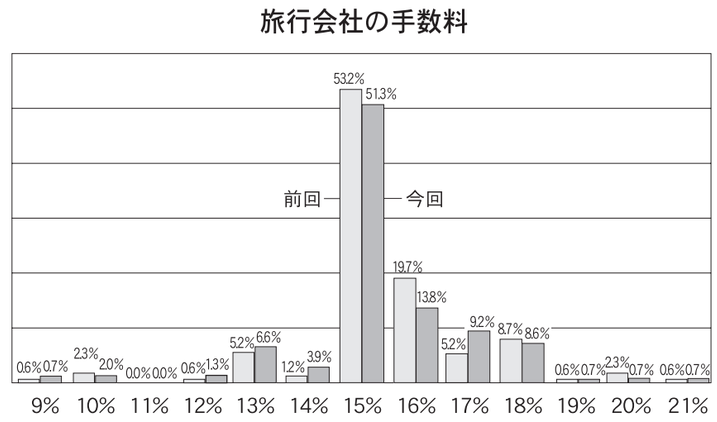
最も多いのが「特徴を磨く」で88・1%。2番目が「心を売る」で25・2%だった。残りの「現状のまま」「縮小策」「その他」の回答は横並びでそれぞれ5・2%だった。

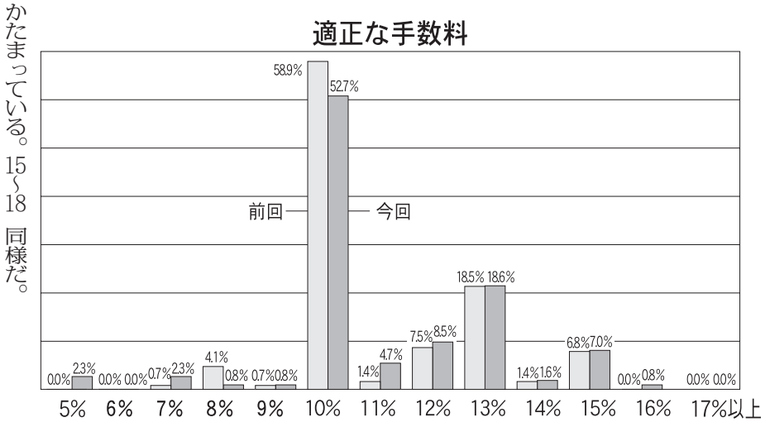


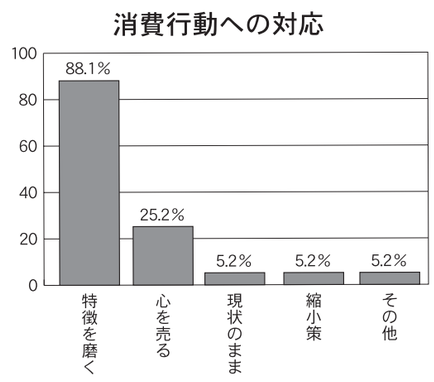












施設のご案内
●客室50室／露天風呂・展望風呂付客室15（特別階「野の花亭」純和室5・和室8・ユニバーサルデザイン和洋室2）・和室31・洋室4／全室バス・ウォッシュレットトイレ付・ご宿泊定員220名様●見はらし露天風呂／「富士の湯」「湖（うみ）の湯」●富士山の見える貸切展望風呂「芙蓉の湯」●大浴場／「豪壮　アルプスの湯」「若草の湯」●宴会場／「富士桜」（200畳・両面舞台付・4分割可）・「高砂」（100畳・舞台付・4分割可）●料亭／「小町」（掘ごたつ式個室8）・「紫」（掘ごたつ式個室6）●ホール／「麗峰」（330m²・せり出し舞台付・2分割可）「天空」（149m²・2分割可）●ロビーラウンジ「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

「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）

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」

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」