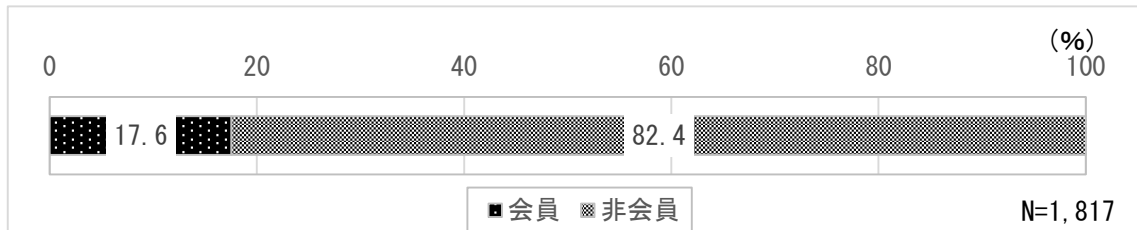


5. 宿泊施設のリピーターに関する分析

(2) リポートした宿泊施設の会員登録状況

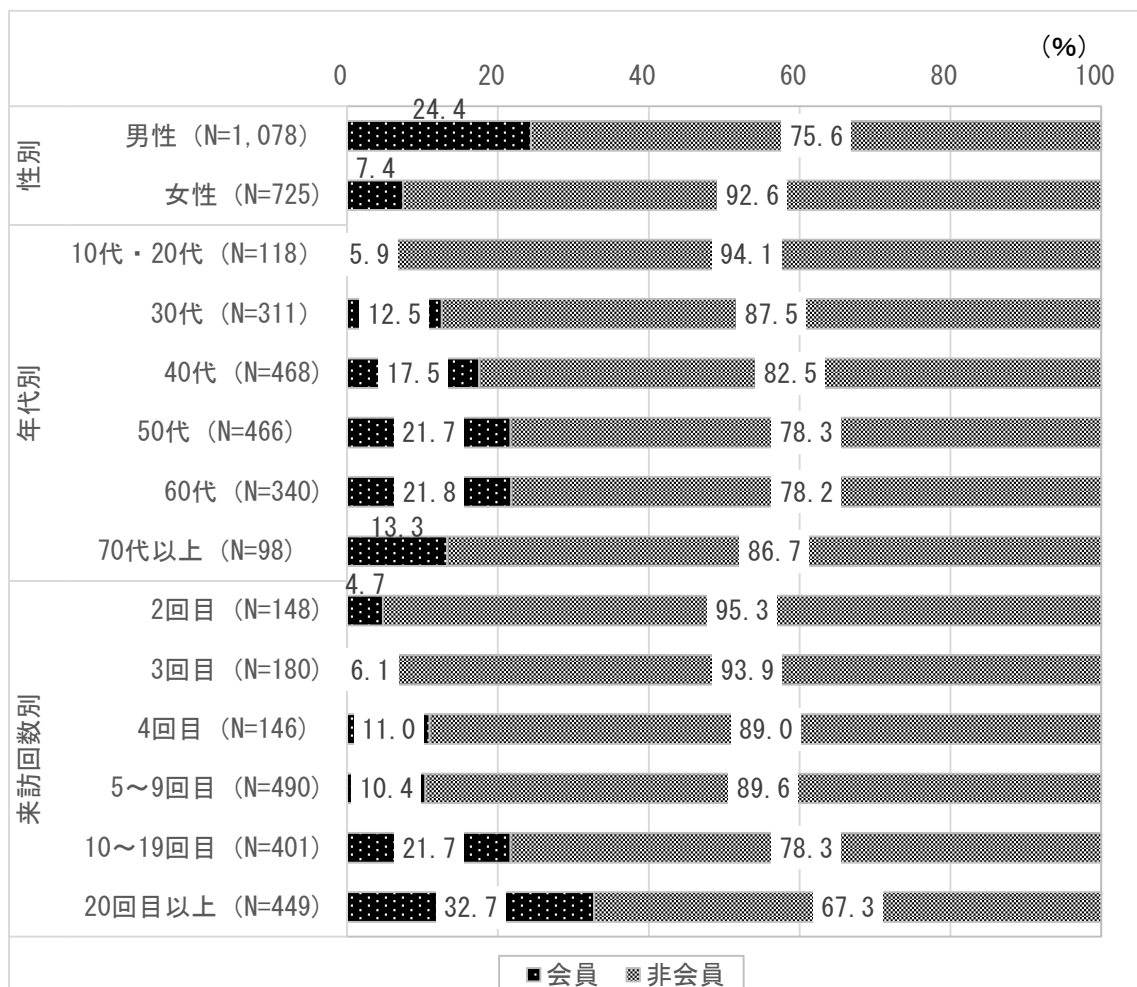
リポートした宿泊施設の会員登録状況を見ると、リポートしたことのある宿泊施設の「会員」は17.6%、「非会員」は82.4%となった。

図表 5-3 リポートした宿泊施設の会員登録状況



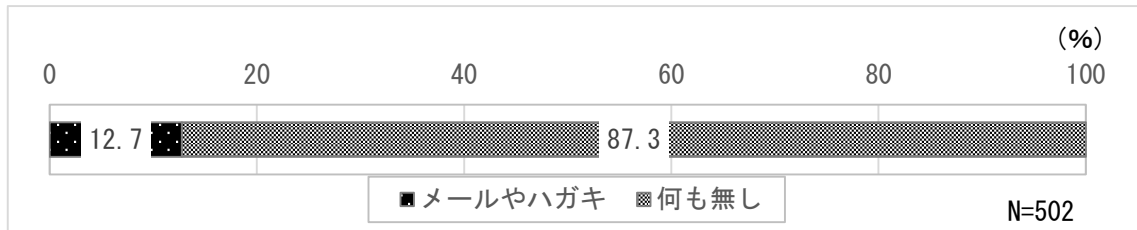
性別では、“男性”の会員登録が多い。年代別では、“50代”、“60代”の会員登録が他の年代に比べて多く2割以上となった。来訪回数別では、来訪回数が多いほど「会員」となっている傾向にある。

図表 5-4 性別年代別来訪回数別におけるリポートした宿泊施設の会員登録状況



レポートした宿泊施設の非会員について、宿泊施設からのダイレクトメールなどの受取状況を見ると、非会員のうち12.7%がメールやハガキによるダイレクトメールを受け取っている。

図表 5-5 非会員における宿泊施設からの受取状況



(3) リポートした宿泊施設の利用回数

リポートした宿泊施設の平均利用回数は、「8.2回」で、利用回数で最も多いのは、「2回目」で32.5%となった。10回目以上（「10～19回目」、「20回目以上」）のハードリピーターは、22.2%となった。宿泊した施設の利用目的が“観光”の場合、平均利用回数は、「6.1回」で最も多いのは「2回目」で37.8%となった。一方で、宿泊した施設の利用目的が“会議・研修、仕事”の場合は、平均利用回数は「15.4回」で、最も多いのは「10～19回目」で24.3%となった。“会議・研修、仕事”を目的とした来訪者は“観光”に比べてリポート率が高い傾向にある。

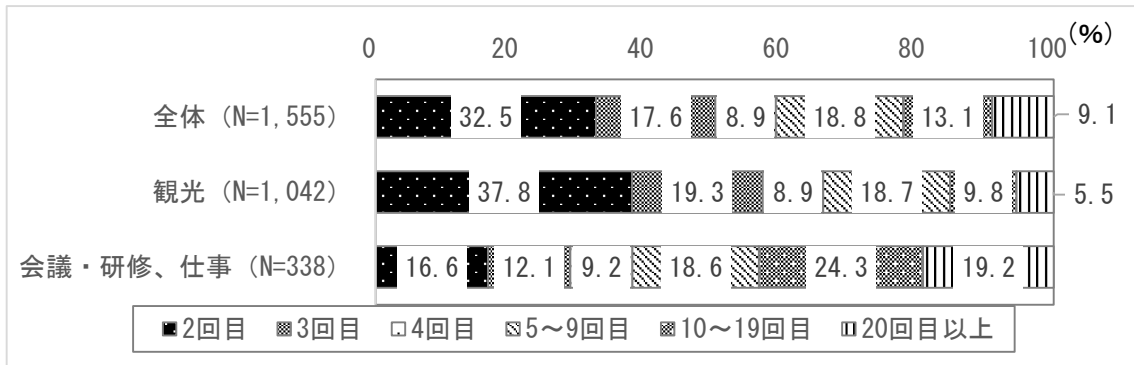
宿泊施設利用目的別では、『仕事』が最も多く「16.7回」で、続いて『保養・休養』で「9.2回」となった。宿泊施設の利用目的を“観光”に限定した場合は、『保養・休養』でのリポート回数が最も多く「9.2回」であった。

宿泊施設別では、『ゲストハウス・ドミトリー』で「13.1回」となり、続いて『ペンション』で「11.8回」となった。なお、宿泊施設の利用目的を“観光”に限定した場合、“会議・研修、仕事”に限定した場合、どちらの場合でも、『リゾートホテル』よりも『シティ・ビジネスホテル』がリポートされる傾向にある。

図表 5-6 リポートした宿泊施設の平均利用回数

	全体	観光	会議・研修、仕事
平均利用回数(回)	8.2	6.1	15.4
回答数(件)	1555	1042	338

図表 5-7 リポートした宿泊施設の利用回数



図表 5-8 宿泊施設利用目的別の平均利用回数

		仕事	観光地めぐり	保養・休養	海水浴・マリンスポーツ	ダイビング	プロ野球キャンプ見学	会議研修	ゴルフ	スポーツ大会
		全体	平均利用回数(回)	16.7	4.0	9.2	4.4	7.2	5.3	5.8
	回答数(件)	299	296	262	181	84	50	39	34	26
観光	平均利用回数(回)	0.0	4.0	9.2	4.4	7.2	5.3	0.0	6.1	4.3
	回答数(件)	0	296	262	181	84	50	0	34	26
会議・研修、仕事	平均利用回数(回)	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8	0.0	0.0
	回答数(件)	299	0	0	0	0	0	39	0	0

図表 5-9 宿泊利用施設別の平均利用回数

		リゾートホテル	シティ・ビジネスホテル	民宿	ペンション	公共施設・ユースホステル	中長期滞在型マンション	コテージ・貸別荘・コンドミニアム	ゲストハウス・ドミトリ	その他
全体	平均利用回数(回)	4.9	11.0	9.0	11.8	5.0	4.4	5.4	13.1	7.8
	回答数(件)	551	672	23	21	14	10	23	15	14
観光	平均利用回数(回)	4.8	6.8	7.8	13.6	5.7	4.7	5.1	12.4	4.7
	回答数(件)	467	347	20	16	10	9	19	13	10
会議・研修、仕事	平均利用回数(回)	8.3	16.8	0.0	11.5	2.7	2.0	0.0	30.0	0.0
	回答数(件)	20	273	0	2	3	1	0	1	0

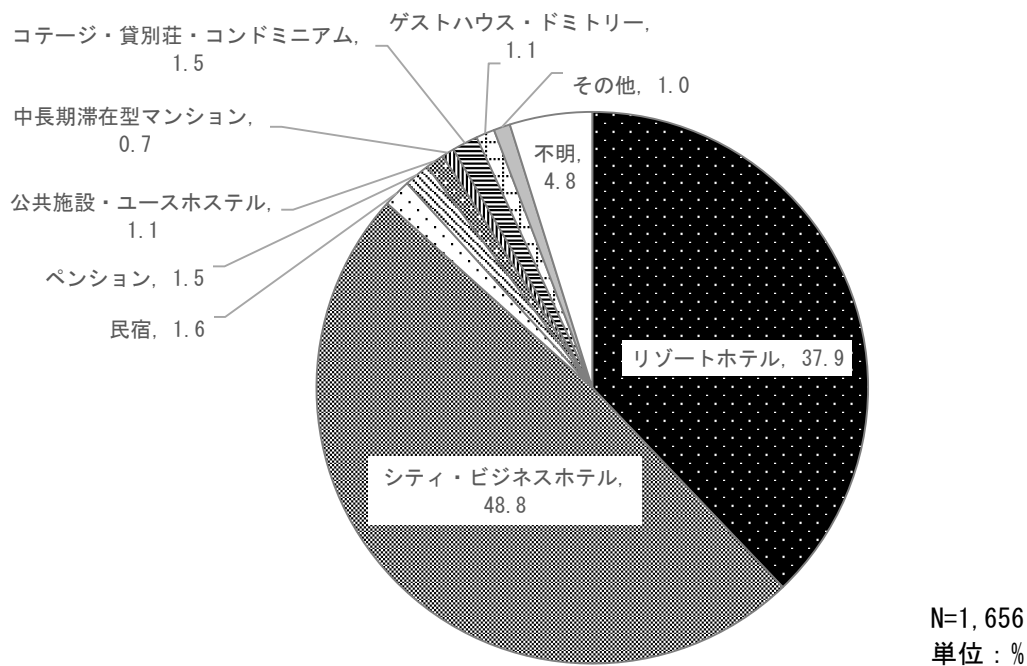
5-2. リポートされる宿泊施設の特徴

(1) リポートした宿泊施設のタイプ

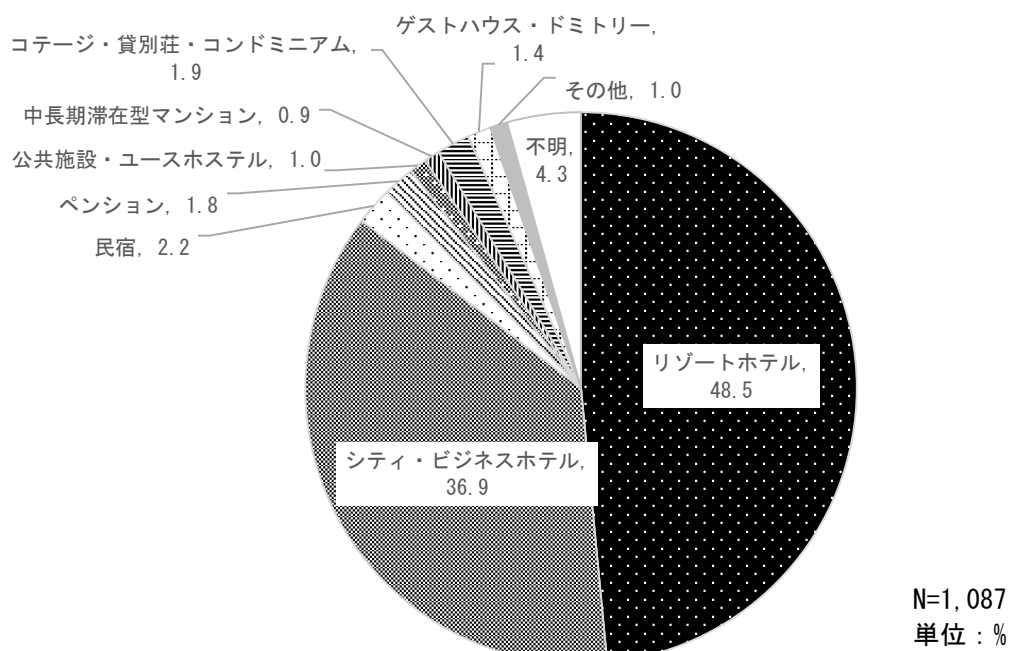
リポートした宿泊施設のタイプを見ると、「シティ・ビジネスホテル」が48.8%で最も多く、続いて「リゾートホテル」で37.9%となった。

宿泊施設利用目的を“観光”に限定した場合は、「リゾートホテル」が48.5%で最も多くなった。

図表 5-10 リポートした宿泊施設のタイプ



図表 5-11 宿泊施設利用目的を“観光”に限定した場合のリポートした宿泊施設のタイプ

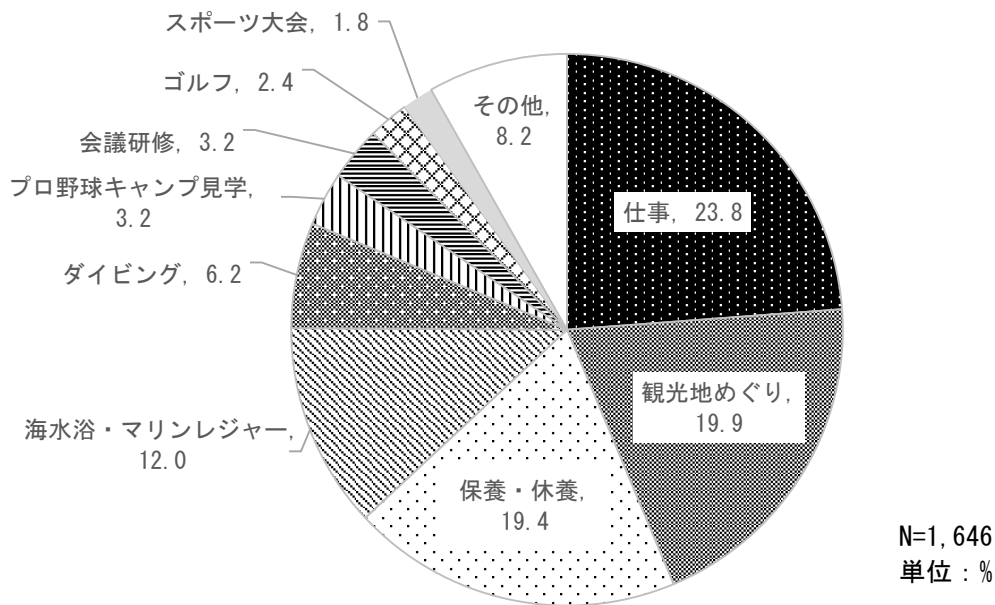


(2) リポートした宿泊施設の利用目的

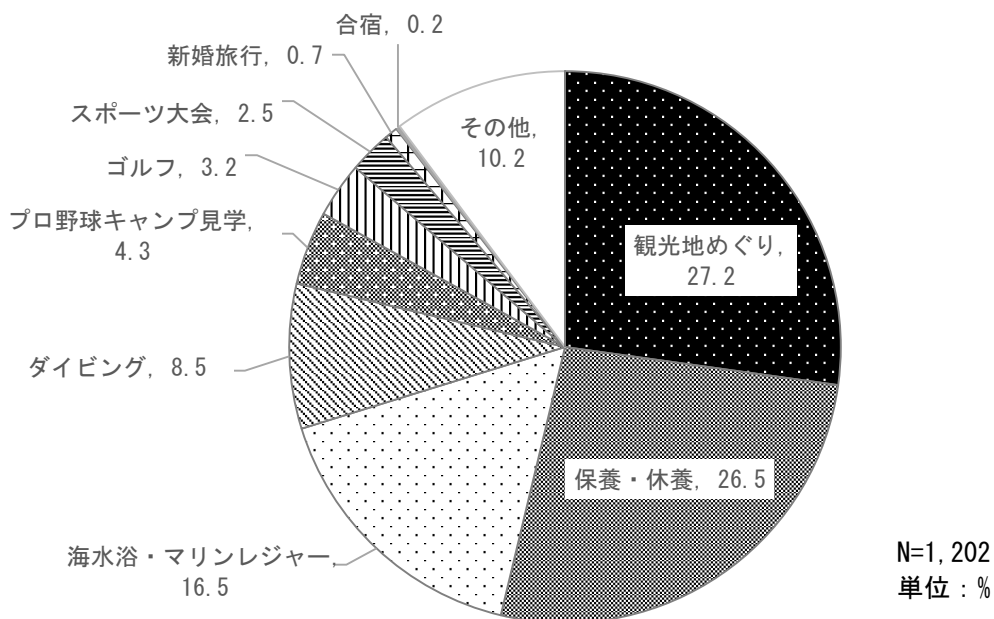
リポートした宿泊施設の利用目的を見ると、「仕事」が23.8%で最も多く、続いて「観光地めぐり」で19.9%、「保養・休養」で19.4%となった。

宿泊施設利用目的を“観光”に限定した場合は、「観光地めぐり」が最も多く27.2%となり、続いて「保養・休養」が26.5%となった。

図表 5-12 リポートした宿泊施設の利用目的



図表 5-13 観光に限定した場合のリポートした宿泊施設の利用目的



宿泊施設別にリポートした宿泊施設の利用目的を見ると、“リゾートホテル”では「保養・休養」、「シティ・ビジネスホテル」では「仕事」、「民宿」、「ペンション」では「ダイビング」の利用が多くなっている。

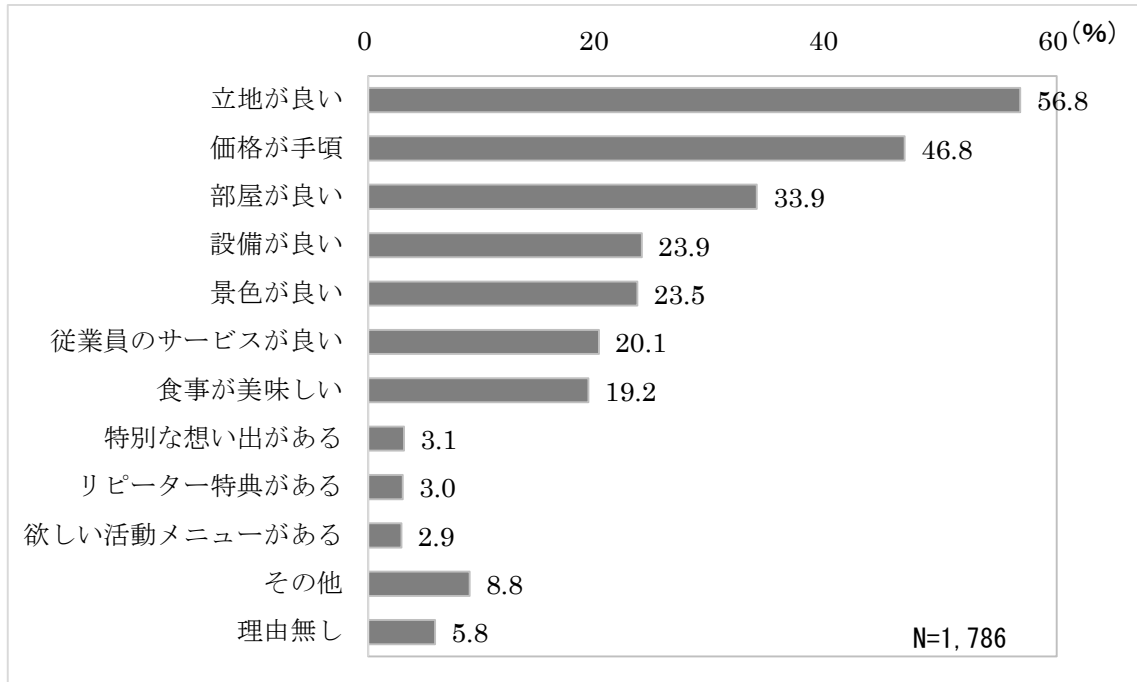
図表 5-14 リポートした宿泊施設の利用目的（宿泊施設別）

	リゾート ホテル	シティ・ ビジネスホテル	民宿	ペンション
仕事	2.7%	42.5%	0.0%	9.1%
観光地めぐり	18.3%	17.9%	8.3%	13.6%
保養・休養	31.2%	11.2%	20.8%	9.1%
海水浴マリンレジャー	27.0%	1.9%	20.8%	18.2%
ダイビング	2.9%	6.4%	37.5%	45.5%
プロ野球キャンプ見学	5.8%	2.1%	0.0%	0.0%
会議研修	1.8%	3.9%	0.0%	0.0%
ゴルフ	2.7%	2.8%	0.0%	0.0%
スポーツ大会	0.7%	2.4%	8.3%	0.0%
新婚旅行	1.4%	0.1%	0.0%	0.0%
合宿	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%
その他	5.4%	8.6%	4.2%	4.5%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(3) リポートした宿泊施設を選んだ理由

リポートした宿泊施設を選んだ理由を見ると、「立地が良い」が56.8%で最も多く、続いて「価格が手頃」が46.8%となった。

図表 5-15 リポートした宿泊施設を選んだ理由



リポートした宿泊施設の利用目的別に宿泊施設を選んだ理由を見ると、“ダイビング”、“仕事”では、他の選んだ理由に比べて「立地が良い」、「価格が手頃」を重視する傾向にある。“保養・休養”は、「立地が良い」に加えて、「部屋が良い」、「設備が良い」など、宿泊施設内での滞在に関わる項目を重視する傾向がある。

図表 5-16 宿泊施設利用目的別の選んだ理由

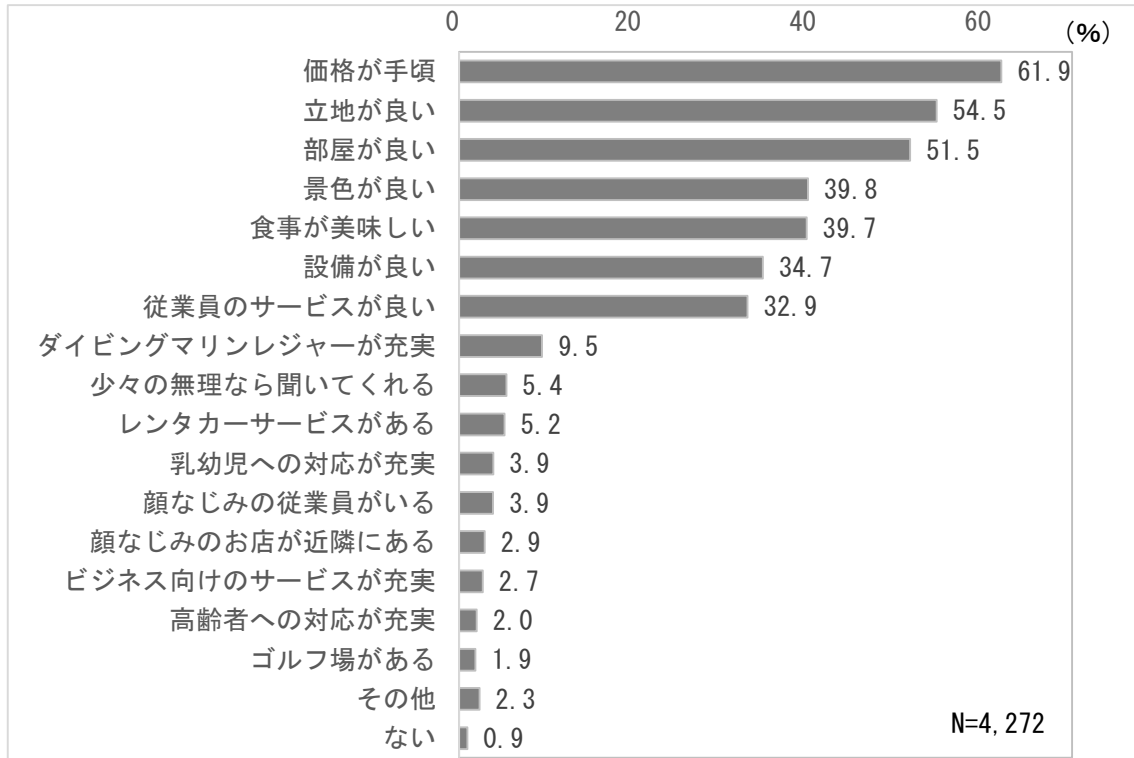
(単位：%)

	仕事	保養・休養	観光地めぐり	海水浴・マリンレジャー	ダイビング
立地が良い	61.5	48.9	53.2	49.0	63.7
価格が手頃	56.4	36.1	45.0	36.4	56.9
部屋が良い	25.5	49.8	32.7	33.3	26.5
設備が良い	15.3	34.5	19.3	32.8	27.5
景色が良い	1.8	40.4	20.5	40.9	15.7
従業員のサービスが良い	10.7	35.7	13.5	24.7	25.5
食事が美味しい	11.7	31.0	14.4	22.2	15.7
特別な思い出がある	0.8	6.0	2.8	5.6	2.9
欲しい活動メニューがある	0.0	1.6	0.9	13.6	6.9
リピーター特典がある	5.1	3.8	0.9	2.0	3.9
その他	7.4	6.3	4.9	5.1	10.8
理由無し	7.7	1.9	8.6	5.1	2.9
無回答	1.0	1.3	5.8	2.5	0.0

(4) 再訪の決め手となる宿泊施設の特徴や特典

再訪の決め手となる宿泊施設の特徴を見ると、「価格が手頃」が最も多く 61.9%、続いて「立地が良い」が 54.5%となった。

図表 5-17 再訪の決め手となる宿泊施設の特徴



利用した宿泊施設別で再訪の決め手となった特徴を見ると、「リゾートホテル」では、「部屋が良い」が最も高く、「シティ・ビジネスホテル」、「民宿」、「ペンション」では、「価格が手頃」が最も多くなった。

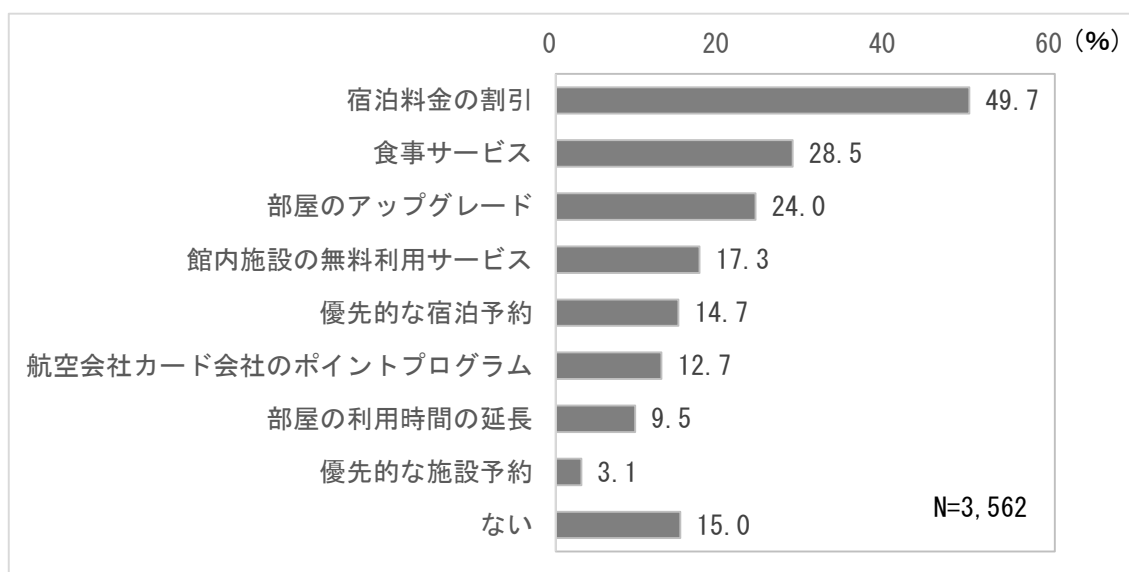
図表 5-18 宿泊施設別の再訪の決め手となる宿泊施設の特徴

(単位: %)

	リゾートホテル	シティ・ビジネスホテル	民宿	ペンション
価格が手頃	49.9	75.7	81.5	76.0
立地が良い	56.1	72.0	51.9	48.0
部屋が良い	64.0	50.5	33.3	32.0
景色が良い	56.6	12.7	40.7	44.0
食事が美味しい	47.7	27.2	51.9	40.0
設備が良い	43.9	30.2	29.6	20.0
従業員のサービスが良い	40.7	29.8	51.9	36.0
ダイビングマリンレジャーが充実	16.4	5.0	33.3	36.0
少々の無理なら聞いてくれる	7.2	6.2	14.8	20.0
レンタカーサービスがある	2.4	2.8	3.7	4.0
乳幼児への対応が充実	5.7	1.5	0.0	8.0
顔なじみの従業員がいる	4.8	6.6	40.7	44.0
顔なじみのお店が近隣にある	5.1	5.4	7.4	20.0
ビジネス向けのサービスが充実	0.6	5.8	0.0	4.0
高齢者への対応が充実	1.8	0.6	0.0	0.0
ゴルフ場がある	3.2	1.6	0.0	0.0
その他	3.2	3.2	0.0	12.0
ない	0.6	0.2	0.0	0.0

再訪の決め手となる宿泊施設の特典を見ると、「宿泊料金の割引」が最も多く 49.7%となった。

図表 5-19 再訪の決め手のとなる宿泊施設の特典



利用した宿泊施設別で再訪の決め手となった特典を見ると、「リゾートホテル」、「シティ・ビジネスホテル」、「ペンション」では、「宿泊料金の割引」、「民宿」では、「ない」が最も高くなった。

図表 5-20 宿泊施設別の再訪の決め手となる宿泊施設の特典

(単位：%)

	リゾートホテル	シティ・ビジネスホテル	民宿	ペンション
宿泊料金の割引	33.8	40.1	29.6	36.0
食事サービス	23.3	18.1	22.2	12.0
部屋のアップグレード	26.2	15.7	18.5	8.0
館内施設の無料利用サービス	18.3	7.5	14.8	8.0
優先的な宿泊予約	15.8	13.9	11.1	20.0
航空会社カード会社のポイントプログラム	10.7	13.9	14.8	8.0
部屋の利用時間の延長	8.5	8.3	7.4	0.0
優先的な施設予約	3.8	1.2	0.0	4.0
ない	17.5	19.4	40.7	24.0

5-3. まとめ

宿泊施設へのリピート経験では、57.4%がリピートした経験が有り、来訪回数が多いほど「経験有り」の比率が高いという結果となった。

リピートしたことのある宿泊施設の利用回数では、「2回目」が最も多かったが、10回目以上（「10～19回目」、「20回目以上」）のハードリピーターも2割強となった。リピートした宿泊施設の利用目的を“観光”に限定した場合、最も多い利用回数は「2回目」で、宿泊した施設の利用目的を“会議・研修、仕事”に限定した場合は、「10～19回目」が最も多くなった。“会議・研修、仕事”を目的とした来訪者は、“観光”に比べてリピート率が高い傾向にあることが明らかとなった。

リピートした宿泊施設のタイプを見ると、「シティ・ビジネスホテル」が最も多く、続いて「リゾートホテル」となった。利用目的では、「仕事」、「観光地めぐり」が多かったことから、交通利便性が良い立地に多い「シティ・ビジネスホテル」の利用が高まったと考えられる。なお、宿泊施設利用目的が“観光”の場合では、「リゾートホテル」の利用が最も多い。

リピートした宿泊施設を選んだ理由では、「立地が良い」が最も多く、続いて「価格が手頃」となった。再訪の決め手となる宿泊施設の特徴を見ると、「価格が手頃」、「立地が良い」、「部屋が良い」が3大要素となっている。なお、特典においても「宿泊料金の割引」が最も多い。宿泊施設をリピートする際は、いずれの宿泊施設タイプでも「価格」が重視されている。

宿泊施設を選んだ理由、再訪の決め手となる特徴や特典の結果から、「仕事」で来訪している場合、宿泊施設での滞在時間は短くなると想定されることから、宿泊施設の設備やサービスよりも、立地や価格を重視する傾向にあると考えられる。一方で、「保養・休養」を目的としている場合は、宿泊施設での滞在時間が長くなることから、部屋や設備、食事を重視する傾向にあると考えられる。