

山形県支部

山形県内温泉旅館の現状と課題に関する調査研究

アンケート調査により山形県内の温泉旅館の現状を把握し、訪問調査の上、提言をまとめたものである。

第1章 アンケート調査結果

1. アンケート調査の概要：山形県内主要温泉地域から抽出した120社にアンケート用紙を送付、郵送回収で26社回答。平成16年10月18日発送、10月末締め、11月末最終締切り。12月訪問調査実施。

2. 温泉旅館概要

(1)資本金：一千万円以下が過半数、(2)客室数：30室未満が約9割、(3)泊定員：100人未満が約2/3、(4)正社員数：10人未満が2/3、(5)パート数：10人未満が約8割、(6)男性数：3/4が10人未満、(7)女性数：5人未満が2/3、(8)代表者年齢：60代以上が約2/3、(9)ホームページ：持っているのは約54%、(10)年商：5千万円未満が最も多い、(11)宿泊客の食事：2食付中心、(12)外国語での案内：3割が可能で英語のみ、(13)今後の設備投資：「改修・改装したい」が約54%。

3. 宿泊客

(1)年間宿泊者数：1万人未満が2/3、(2)外国人宿泊客割合：約1%、(3)県内客割合：平均約56%、(4)女性客比率：約62%、(5)季節別の割合：温泉地により異なる、(6)自社予約割合：8割以上が2/3、(7)平均消費単価：平均10,769円。

4. 売上について

(1)温泉地全体の業績：全体ではやや下降、(2)貴館の業績：「横ばい」が最も多い、(3)売上の内訳：宿泊料主体だが中には5割以下の旅館もあり。

5. コンピューターの活用

(1)台数は3台以下が過半数、(2)最新PCはまれ、(3)主な活用業務は経理業務、(4)コンピューター関連で困っているのはネット回線が遅いこと。

6. インターネットの活用

(1)73%が使っている。(2)回線はブロードバンド、(3)ホームページ開設は約6割、(4)予約可は約45%、(5)ネット予約はまだ少ない、(6)ネット予約は増加すると回答。

7. 経営上の特徴等について

(1)価格・サービスの戦略は個々に異なる。(2)客層：個人リピーターと高齢者は増やしたいが外国人はそうでもない。(3)設備投資：大型化は考えていないがバリアフリー化は進めた

い。半数弱が金融機関の態度が厳しいと感じている。(4)県外観光客は当温泉地を認知しているとの回答が過半数。(5)旅行会社経由でない客を増やしたい。(6)営業、広告宣伝は力を入れている所とそうでないところに分かれる。(7)他の温泉地と比較し特徴ありと思っている。

8．旅館の満足・不満足

(1)満足な部分は料理と風呂。(2)不満な部分は設備が多い。

9．地域連携による活動について：イベント中心。

10．山形県の観光産業が魅力あるものになるためのアイデア：地域毎に特色。

11．行政や中小企業支援機関に対する要望：規制緩和・固定資産税の減税など。

第2章訪問調査の結果

- 1．新谷委員より小野川温泉1社および白布温泉1社について。
- 2．本多委員より湯田川温泉3社について。
- 3．和多田委員より湯の浜温泉2社について。

第3章調査研究委員からの提言

- 1．新谷委員からの提言、
- 2．本多委員からの提言、
- 3．和多田委員からの提言。

おわりに

消費行動は二極化している。利用者の感情を切り口に御社の特長を整理せよ。