

Aカード会員の出張における 「ホテル利用実態」

（株）Aカードホテルシステムが主催する「第18回Aカードトップ会」が、2013年2月19日、フクラシア東京ステーション（東京都千代田区）にて開催。出席者数は過去最高の人数に達し、加盟ホテル・関係者・プレスから計約130名が一堂に会した。同社はインターネットを通じて13年1月9日から15日まで、ビジネスマンの出張における「ホテル利用実態」のアンケート調査を実行。同会ではその集計結果の発表をした。また、12年度のAカード年間優秀加盟ホテル・新規会員を獲得した個人の表彰式も行なわれた。

ロゴマークを一新して、 新たな目標に向けスタート

Aカードの加盟施設数は2013年1月31日現在、355ホテル・45飲食店の計400店舗（図1）。加盟ホテルの総客室数は39,972室を数える。1996年に創立、2008年3月にホスピタリティーパートナーズグループの傘下に加わってから、いまだ右肩上がりの加盟数の増加を見せる。06年時の加盟店舗数70から13年時には約5.7倍の400店舗と劇的な飛躍である。同社の田中章生代表取締役は「昨年の目標であった加盟数400店舗を達成

し、2015年までに600店舗を目指しています」と抱負を述べた。さらに田中氏は「震災後、単価は下がったままですが、ようやく人が動きだし、稼働率が戻ってきました」と回復の兆しを語る。同社は今年、長く用いてきた会社のロゴマークを一新して、新たなスタートを迎える。

Aカードの総会員数は、2013年の1月31日時点で375,657人である。男女の比率は約9対1で、年齢層は40代（30%）、50代（23%）、30代（22%）、60以上（16%）、20代（9%）と、大半が30～50代の男性である。会員の住んでいる都道府県は多い順に、東京

【アンケート調査概要】

調査機関 =（株）Aカードホテルシステム
 実施期間 = 2013年1月9日～15日
 調査方法 = Aカード会員へのインターネットアンケート
 有効回答数 = 1,226人（Aカード全会員の約0.3%）

第18回 Aカードトップ会

日時：2013年2月19日 13:00～19:30
 場所：フクラシア東京ステーション（東京都千代田区）
 内容：

- ① 開会のあいさつ
- ② 12年度年間優秀加盟ホテル表彰式
- ③ アンケート集計結果の発表
 - Aカード会員向けアンケート（会社の出張宿泊規定について）
 - 経営者向けアンケート（経費アンケート、朝食アンケート）の資料配布
- ④ 講演「ホテルのCRM実践講座～お客さまとのご縁を大切にHappyをシェアする関係づくり」（講師：C&RM（株）代表取締役社長 小林武嗣氏）
- ⑤ 講演「『巡るサービス』出版記念講演会～CS・ES・利益の3つを同時に高めるホテルマネジメントの黄金律」（講師：株NAVI 企画担当 副社長 金子卓司氏）
- ⑥ 閉会

都、神奈川県、大阪府、宮城県、北海道、埼玉県、福岡県の7都道府県で全体の44%を占める。職業別は会社員（75%）、自営業（5%）、公務員（3%）と会社員が占めている。役職別では課長クラス（22%）、主任クラス（21%）と、年々主任クラス以外の会員数が伸びている。



「A」の文字の存在感を生かし、流動的な星の軌道に、加盟店舗に広がる先進性を表す

図1 加盟店舗数および会員数の推移

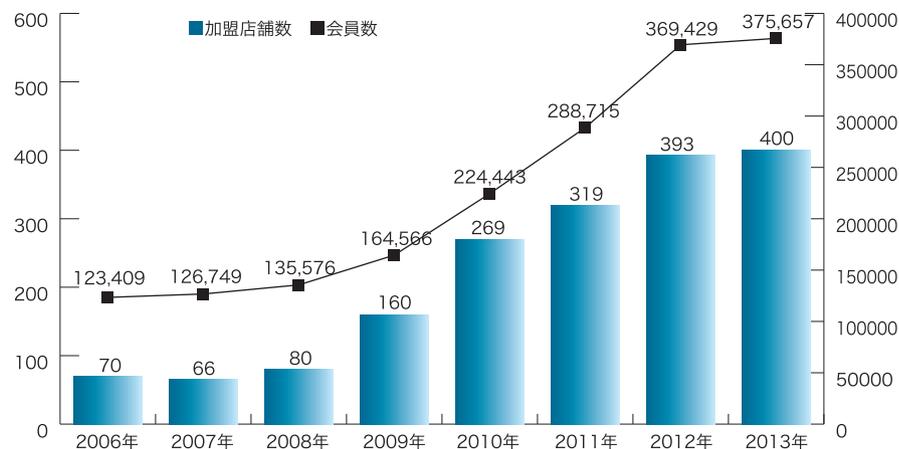


図2 出張規定の宿泊費の上限「東京都・大阪府のホテルのみ」

(有効回答者数1041人)

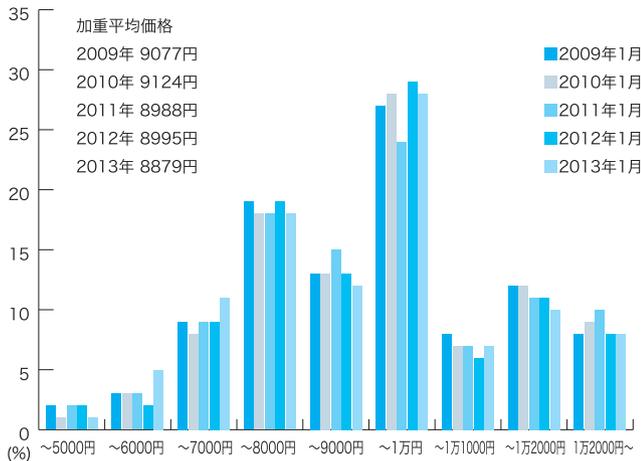
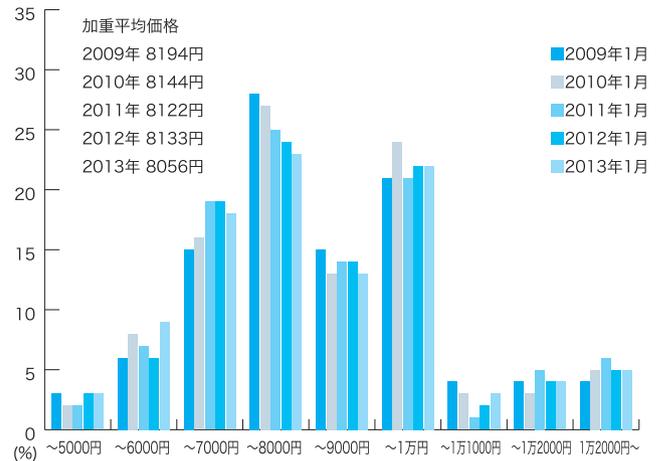


図3 出張規定の宿泊費の上限「東京都・大阪府のホテルを除く」

(有効回答者数1065人)



リーマンショックや 震災の影響からの脱却

「ホテル利用実態」のアンケートでは、まずビジネスマンの出張の有無について問いかけている。85%が出張を「する」と回答し(有効回答数1,226人)、例年では、年間に20日(15%)ほど出張する回答者の割合が最も高い(有効回答数1,063人)。出張頻度を平均すると13年時は一人当たり40日であり、09年時の45日と出た調査以来、10年時34日、11年時32日、12年時32日と減少を見せていた。今年の調査で、昨年や一昨年と比べて8日の増と結果が出たことに対し、同

社の執行役員の内藤信也氏は「リーマンショック・震災がありました、12年になってようやく出張者が戻ってきました。マクロ的な視点で環境の悪影響から脱出しつつあることを感じます」とコメントをした。

変わらぬ都心と、減少を見せる 地方の宿泊費上限

図2・3の「出張規定の宿泊費の上限」を見てみよう。「東京都・大阪府のホテルのみ」と「東京都・大阪府のホテルを除く」で分けてみると、宿泊費の上限の差が都心とその他では歴然である。

「東京都・大阪府のホテルのみ」の最多価格帯は10,000円の28%。近年、割合が最も多い価格帯である。次いで8,000円(18%)、9,000円(12%)と続く。10,000円以上の宿泊費の上限でも地方の倍の割合である。例年で大きな変動も見られず、今後この傾向が続くと思われる。

「東京都・大阪府のホテルを除く」では、最多価格帯は8,000円の23%。09年時と比べると5%減少している。続いて10,000円(22%)、7,000円(18%)である。リーマンショック・震災の影響からか、最多価格帯からの5%の移動は低価格帯に流れているのが分かる。

図4 出張の際、実際にビジネスマンが利用しているホテルの宿泊費

(有効回答者数1067人)

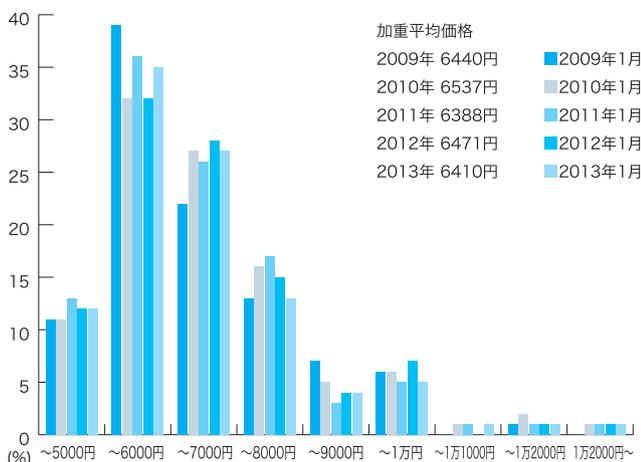


図5 出張の際の宿泊規定

(有効回答者数1077人)

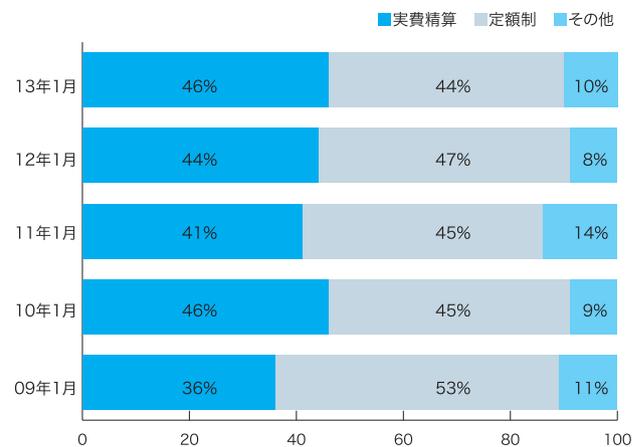
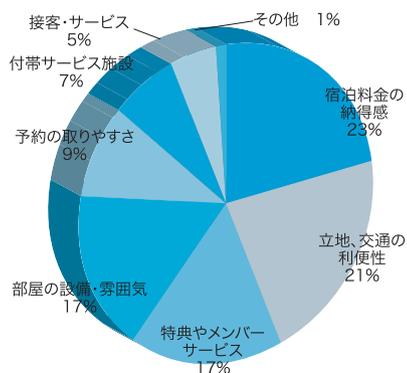


図6 同じホテルを利用(リピート)したいと思う理由 (有効回答者数3070人)



企業の宿泊規定が 実費精算に移行する兆し

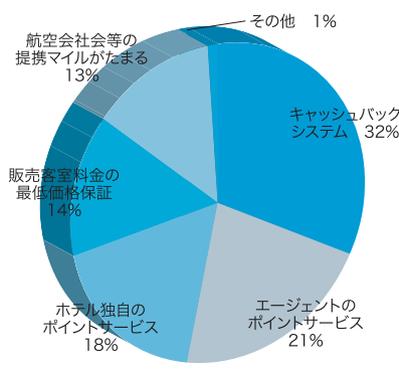
「出張の際、実際にビジネスマンが利用しているホテルの宿泊費」(図4)を見ると最多は6,000円(35%)である。7,000円(27%)、8000円(13%)と並び、全体の加重平均価格は6,410円である。先に述べた「宿泊費の上限」の項目と比べても、限度額ぎりぎりに宿泊代を充てていないことが分かる。

そもそも主張の際の宿泊費が実費であるのか、定額制であるのか統計を見てみよう。図5では実費精算(例: 宿泊費<実費>+日当2,000円)が46%。昨年と比べ2%増、09年時と比べると10%増加している。定額制(例: 宿泊費と日当込みで10,000円)は44%。同じく09年時と比べると9%減である。年々、企業の出張の宿泊規定は実費精算に移行していることが分かる。実費精算と定額制の実際の宿泊価格の加重平均(有効回答者数960人)は、実費精算6,691円(09年6,946円)、定



当初4人でスタートをした同社は、今では12名体制。一番右が執行役員の内藤信也氏

図7 ホテルを選ぶ際にあればよいと思う特典は (有効回答者数2676人)



額制6,021円(09年5,982円)。かい離の差は670円で、09年時の差は964円であることから、実費精算の出張者が徐々に宿泊費を抑えてきていることが分かる。

出張者が選定するのは、 どこでもためられるポイント

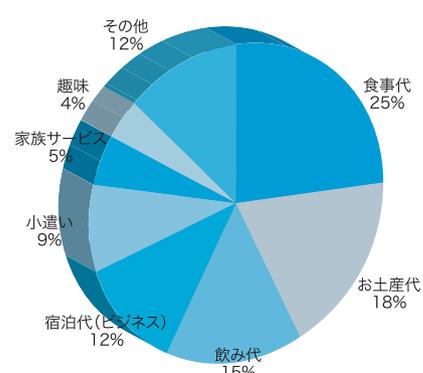
図6を見てみると、出張者はまず「宿泊料金の納得感」(23%)を優先している。次に「立地、交通の利便性」(21%)、「特典やメンバーサービス」(17%)、「部屋の設備・雰囲気」(17%)が挙げられる。全体の2割が「特典やメンバーサービス」に重きを置いていることは、コストがかかり容易でないハードの変更以外にも、ソフト面で向上・充実が常にホテル側に求められているのであろう。

図7では出張者が望む特典についてまとめられている。全体の3割がまず「キャッシュバックシステム」を挙げている。「エージェントのポイントサービ



田中章生代表取締役(右)と、年間新規獲得個人賞で2年連続1位のスマイルホテル函館の大和俊哉氏(左)

図8 キャッシュバックの使い道 (有効回答者数514人)



ス」(21%)、「ホテル独自のポイントサービス」(18%)も高いが、全国複数の加盟ホテルでポイントがためられて、かつキャッシュバックをできることが、多種多様な地に出張するサラリーマンにとって魅力なのである。さらに出張の頻度が再び増加していることが、それに拍車をかけているのであろう。

出張先で得られたポイントで ちょっとしたぜいたくを

図8では、出張者がポイントカードを使い、そのキャッシュバックを何に充てているのかが分かる。「食事代」(25%)、「お土産代」(18%)、「飲み代」(15%)、「宿泊代」(12%)、「小遣い」(9%)と並び、飲食に使われるのが全体の中で特に高い。

出張時に使っていると想定される項目の合計が全体の7割を占め、出張者は「いつもよりぜいたくに飲食代に使います」、「現地のお菓子やお酒をお土産にすると喜ばれます」とコメントをしている。

コメントの中には「出張手当がつかず、出張で頑張った見返りはキャッシュバックです」との回答もあり、出張することで大きなメリットがあるキャッシュバックシステムは、今後も利用者は増加の一途をたどるのであろう。その結果、そのシステムを採用している加盟ホテルに出張者のリピーターが増えていくことは想像に難くないのである。