

2019年「Aカードトップ会」開催



(株) Aカードホテルシステム
代表取締役
内藤 信也 氏

(株) Aカードホテルシステムが主催する「第24回Aカードトップ会」(以下、トップ会)が、2019年2月20日、大手町サンケイプラザ(東京都千代田区)にて開催され、関係者を含む約200人が一堂に会した。同会では識者による講演や会員ビジネスマンの出張における「ホテル利用実態」のアンケート調査の集計結果(有効回答数4,420件)、加盟ホテルを対象とした「朝食アンケート」「経費アンケート」の結果が公表された。

本誌 長谷川 耕平

【「ホテル利用実態」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：2019年1月4日～11日

調査方法：Aカード会員に対するインターネットアンケート

※表1参照

新代表に内藤信也氏が就任

(株) Aカードホテルシステムは全国で独立系ホテルのキャッシュバックポイントカード運営を手掛ける企業であり、同社が運営する「Aカードホテルネットワーク」の会員に対し、定期的にインターネットでアンケートを実施している。

トップ会では昨年まで執行役員だった内藤信也氏が代表取締役に就任したことを発表。清水俊行氏が執行役員、田中章生氏は代表取締役から取締役への人事発表があった。

なお、Aカードの加盟施設は2019年3月末時点で、447ホテル・48飲食店の計495店舗、総客室数約47,368室、約98万人の会員数を有している。年間の新規入会会員数は18年に約12万人増加した。

第24回Aカードトップ会

日時：2019年2月20日 14:00～18:15

場所：大手町サンケイプラザ

【コンテンツ】

①開会

②2018年度表彰式

③講演Ⅰ『宿泊業における人財を惹きつける職場』

講師：大阪学院大学経営学部ホスピタリティ経営学科 教授
大阪学院大学ホスピタリティインダストリー研究所 所長
テイラー 雅子 氏

講演Ⅱ『人材不足におけるホテル業界での取り組み事例』

講師：(株)オータパブリケーションズ 週刊ホテルレストラン
編集長 岩本 大輝

講演Ⅲリレー講演『人材育成、スタッフモチベーションアップ等について実例のご紹介』

1：新卒社員の離職率減少を目指して
～急がば回れ 高卒社員を3年でホテルマンに育てる～
ホテルマークワン(株) 代表取締役 上村 英生 氏

2：人材育成するにはまず自己を高めることから
～信頼関係の構築と人材教育に向けて

ホテルサンライズ 21 ゼネラルマネジャー 正原 裕子 氏

3：For The Team フォア・ザ・チーム スマイルホテル
下関を目指して～一人一人の居場所をつくる～
スマイルホテル下関 支配人 小田 英人 氏

④閉会

⑤懇親会



「第24回Aカードトップ会」の集合写真

表1 調査概要「出張ビジネスマンのホテル利用実態に関するアンケート」

調査年		2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	
有効回答者の属性	有効回答者数(人)	649	792	1,018	1,490	1,226	1,568	1,848	2,318	3,241	4,152	4,420	
	有効回答者数の全カード会員に対する比率	0.5%	0.7%	0.5%	0.7%	0.4%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.5%	0.5%	
	性別(比率)	男性	91.4%	92.2%	93.3%	94.4%	94.0%	93.4%	93.2%	93.6%	93.9%	92.8%	91.6%
		女性	8.6%	7.8%	6.7%	5.6%	6.0%	6.6%	6.8%	6.4%	6.1%	7.2%	8.4%
	年齢(30~50代の比率)	87.6%	93.2%	86.4%	86.4%	75.1%	83.6%	79.7%	81.0%	79.1%	78.9%	80.2%	
	出張に伴う年間平均宿泊数	45泊	34泊	32泊	32泊	40泊	38泊	38泊	39泊	38泊	41泊	41泊	
	職業(比率)	会社員	85.7%	81.1%	78.4%	74.8%	74.7%	76.8%	74.0%	77.8%	77.1%	75.6%	74.9%
		自営業	3.5%	8.7%	8.2%	5.6%	5.3%	8.7%	10.8%	8.0%	8.1%	8.3%	8.3%
		公務員	4.3%	3.9%	5.5%	3.6%	3.4%	4.7%	4.2%	3.8%	4.3%	4.6%	4.9%
		その他	6.5%	6.3%	7.9%	16.0%	16.6%	9.8%	11.0%	10.4%	8.8%	9.4%	9.6%

調査機関：(株) A カードホテルシステム

出張予算と宿泊利用料金の乖離

加盟ホテルの売り上げ向上を目的として、(株) A カードホテルシステムが会員を対象に2009年から毎年調査しているビジネスマンの「ホテル利用実態」。トップ会では、19年度調査の結果がハイライトで発表された。

出張ビジネスマンの場合、金額で見ると、東京・大阪で1泊9,000円から1万円程度(図1)、地方都市で1泊8,000円程度の予算が多いのに対し、実際の宿泊金額は6,900円程度となっており、予算と実際の利用金額の間に3,100円～1,100円程度の乖離がある。

実費精算の比率が過去最高に

続いて、図3の「実費精算と定額制の比率の推移」について考察する。Aカードホテルシステムの広報によると、ホテル宿泊費に関する出張規定が「定額制」方式であれば、予算に対して宿泊の利用実額を安く抑えようとするインセンティブが働くことされているという。しかし、企業のコスト削減意識とコンプライアンス意識(=経費精算の厳密化)の向上に伴い、2009年の調査開始以来、「定額制」方式の比率は徐々に減少し、一方で「実費精算」方式の比率が上昇している。同社の2019年調査では、「実費精算」

の比率が56%と、過去最高を記録した。

実は弊社も、この調査結果と同様に「実費精算」である。同社の分析どおり、「経費精算の厳密化」の影響と言える。実費精算方式の企業にとって、重要になるのが宿泊サービスだろう。小誌の編集・営業部員を事例に挙げると「温浴施設の有無および充実度」「朝食サービス」「インターネット環境」、そして「立地」が宿泊先を選ぶポイントになっているように感じる。ここでいう「インターネット環境」はWi-Fiの有無ではなく、通信速度のことを指す。弊社の社員の中には、通信速度で宿泊先を選ぶ者がいる。つまり、宿泊先のキラーコンテンツになるのは、人それぞれである。それだけに、宿泊予約サイトには、可能な限り情報を掲載した方がよいだろう。

リポートしたくなる理由

リポートしたいと思う理由(図4)は、調査結果どおり、「宿泊料金の納得感」「立地・交通の利便性」「部屋の設備・雰囲気」が鉄板だろう。同社によると、5年間の累積調査結果では、同じホテルを利用(リポート)したいという理由が、料金2割、立地2割、部屋2割、特典2割、予約1割、その他1割と、いくつかの要因にバランスよく分かれているという。筆者としても、同感である。ただ、

今回のようにビジネス利用か、レジャー利用で宿泊したのかによって、調査結果に差が出ることだろう。個々によって、リピートしたい理由は異なるだろうが、前述のとおり、宿泊サービスがポイントになるのではないだろうか。

予約タイミングの直前化

最後に、予約タイミングによるホテル利用者の分布状況(図6)を紹介する。同社の調査では、過去の調査と比較して「当日」「前日」「2～3日前」といった直前予約の比率が減少傾向にある一方、「1カ月前」といった先行予約期間における比率が微増傾向になっているという。「一般的には予約媒体や利用機器の発達によりインターネット予約の普及は、宿泊予約の先行予約期間の短期化を促すものと考えられている。そのトレンドとは逆に、先行予約期間が長くなりつつあるのは、先行予約期間の長いインバウンド観光客のホテル宿泊利用の急激な増加に伴い、出張ビジネスマンも宿泊予約するタイミングを早めているためだと推測される」(同社広報)。

JNTOの発表によれば、訪日外客数が3,000万人を超え、さらに伸長している。訪日外客数の多い地域では、今後もインバウンド観光客と国内ビジネスマンの予約競争が激化することだろう。

図1-1 【宿泊規定額】東京・大阪

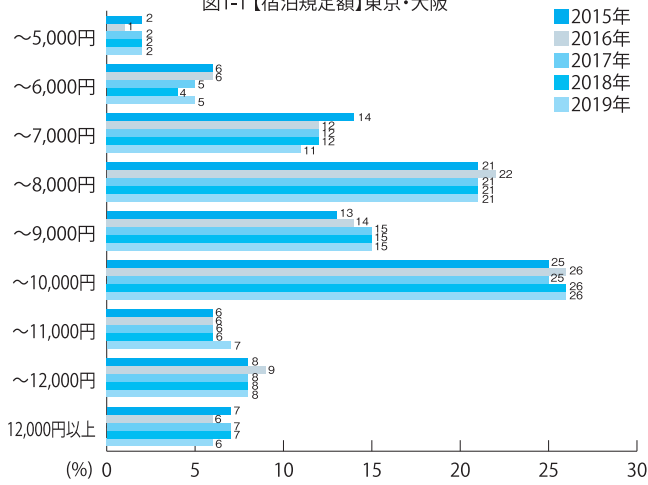


図1-2 【宿泊規定額】東京・大阪以外

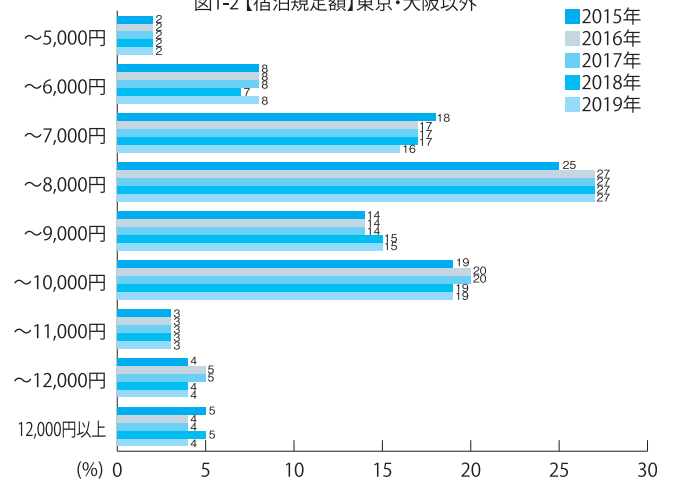


図1-3 【宿泊費利用実績】全国

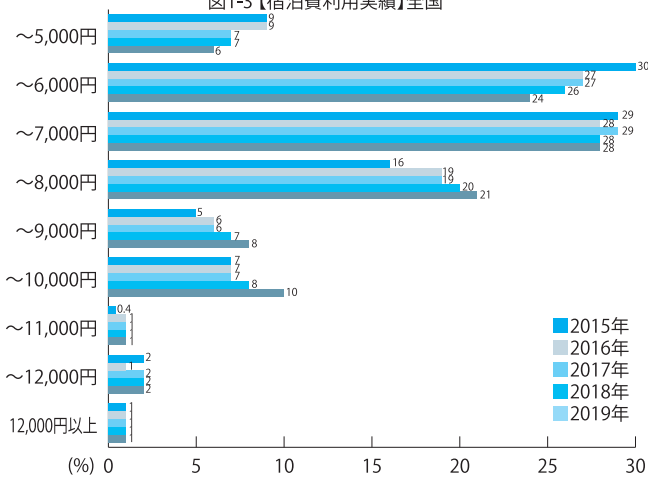


図2 定額・実費合算データ

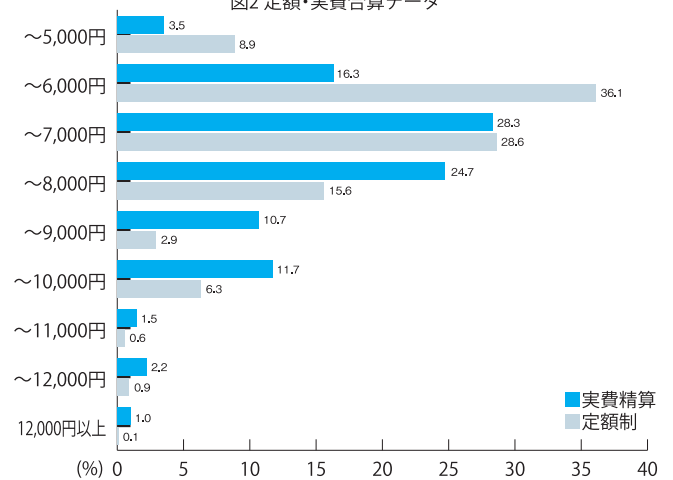


図3 実費精算と定額制の比率の推移(過去11年間の推移)

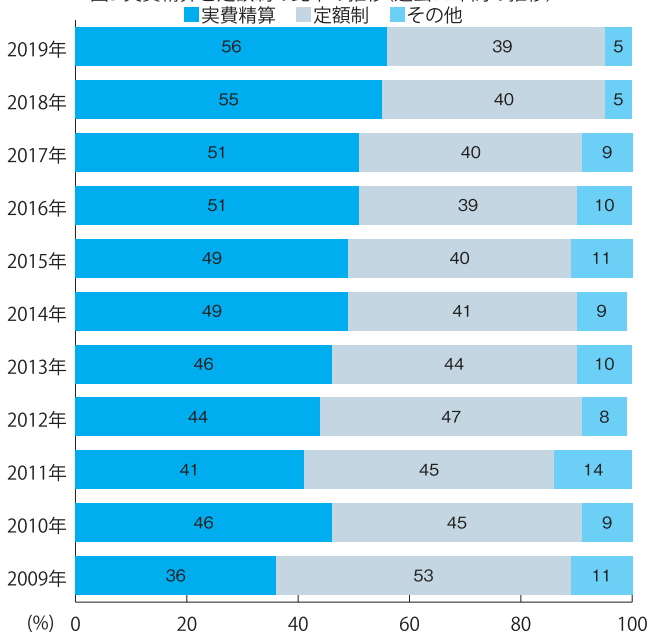


図4-1 リピート理由

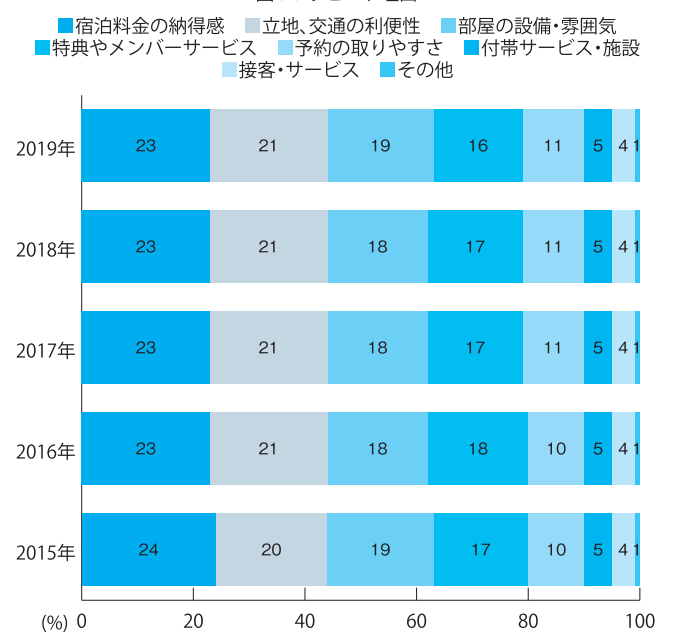


図4-2 リピート理由

- 宿泊料金の納得感
- 立地、交通の利便性
- 部屋の設備・雰囲気
- 特典やメンバーサービス
- 予約の取りやすさ
- 付帯サービス・施設
- 接客・サービス
- その他

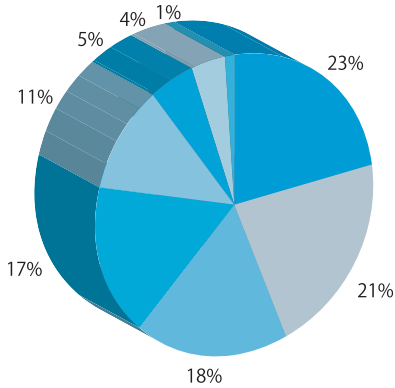


図5 付帯

- 朝食サービスの内容
- ホテル内の大浴場
- 駐車場
- 長期連泊対応
- 館内レストラン
- その他
- 出張マッサージ

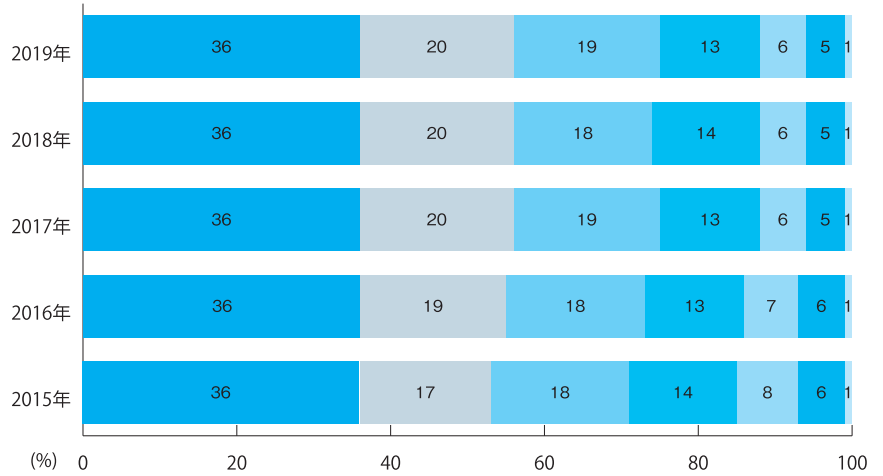


図6 予約時期

- 2012年 有効回答者数806人
- 2015年 有効回答者数1,848人
- 2016年 有効回答者数2,318人
- 2017年 有効回答者数3,241人
- 2018年 有効回答者数3,529人
- 2019年 有効回答者数3,711人

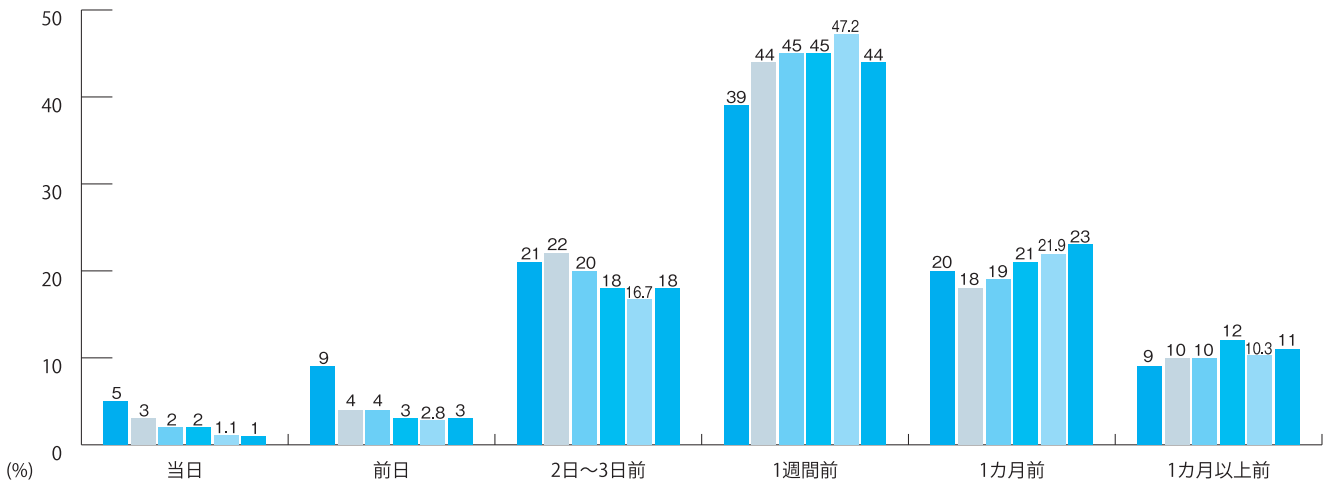


図7 予約方法

- 自分でインターネットで予約する
- 自分でホテルに直接電話をかけて予約する
- 担当管理部署が予約してくれる
- 他の人(上司、アシスタント等)が予約してくれる
- 自分で旅行代理店へ予約する

