NEWS RELEASE

報道関係者各位

2019 年 2 月 20 日

株式会社Aカードホテルシステム

◆現金還元率 国内 No.1 ポイントカード「Aカード」◆
「Aカード」会員 4,420 人に聞く！
『出張ビジネスマンのホテル利用実態』の調査結果

2009 年の調査開始以来、出張時の宿泊利用金額と実費精算比率が 4 年連続で過去最高に！

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、株式会社Aカードホテルシステム（本社：東京都千代田区、代表取締役：田中章生）は、同社が運営する「Aカードホテルネットワーク」（https://www.acard.jp/）の会員に対し、インターネットでのアンケートを実施。「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」と題して、2019 年 1 月 4 日（金）～11 日（金）の 8 日間に渡って、調査を実施いたしました。

（2019 年実施対象：30 代～50 代のビジネスマンを中心とした「Aカード」会員、4,420 人）

Aカードとは・・・全国独立系ホテルを中心としたキャッシュバックポイントカードのサービスで、ポイント還元が現金で行われるなど、画期的なポイントシステムが注目されているサービスです。加盟ホテル・レストランも約 490 店舗で、会員数は 95 万人を超えました。主な利用者は 30 代～50 代のビジネスパーソンで、特に出張の多いビジネスマンを中心に人気を集めております。

◆ 調査概要

調査機関： 株式会社Aカードホテルシステム
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
調査目的： ビジネスマンの出張時におけるホテル利用の実態を調査
調査時期： 2009 年より、毎年 1 月の 2 週目の 1 週間前後（2019 年実施期間：1 月 4 日～11 日）

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代～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%

調査に回答したAカード会員のメイン属性は、上記表より、出張で年間 40 泊前後ホテルに宿泊する 30 代から 50 代を中心とした男性会社員であることがわかります。

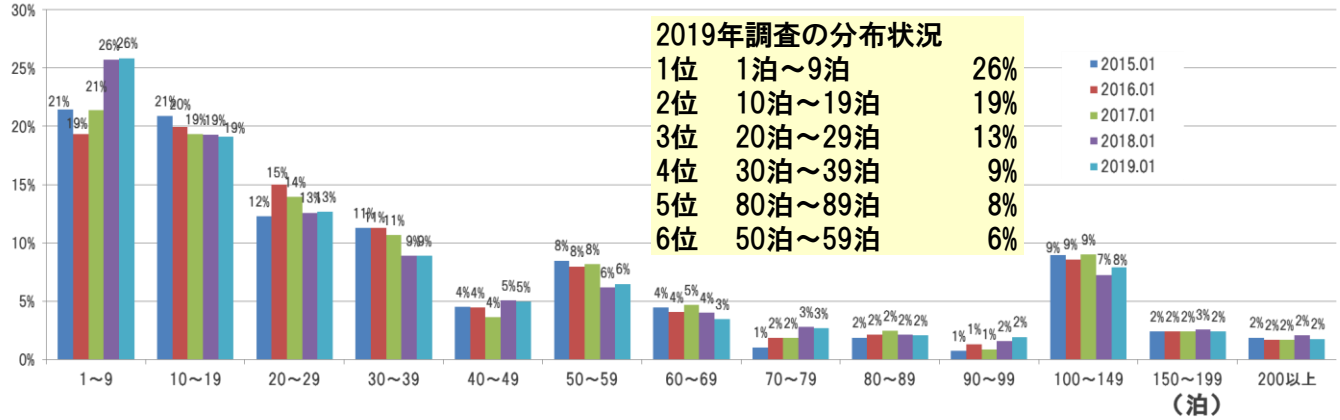
＜この件に関するお問い合わせ先＞　株式会社Aカードホテルシステム　担当／内藤・青田　aota@acard.co.jp　TEL. 03-5755-5531

◆　出張に伴う年間平均宿泊数（過去 11 年間の推移　/　累計有効回答者数:14,146 人）

調査実施時期	2009年1月	2010年1月	2011年1月	2012年1月	2013年1月	2014年1月	2015年1月	2016年1月	2017年1月	2018年1月	2019年1月
有効回答者数	548人	722人	910人	1,323人	1,063人	1,353人	1,845人	2,318人	2,784人	3,490人	3,709人
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

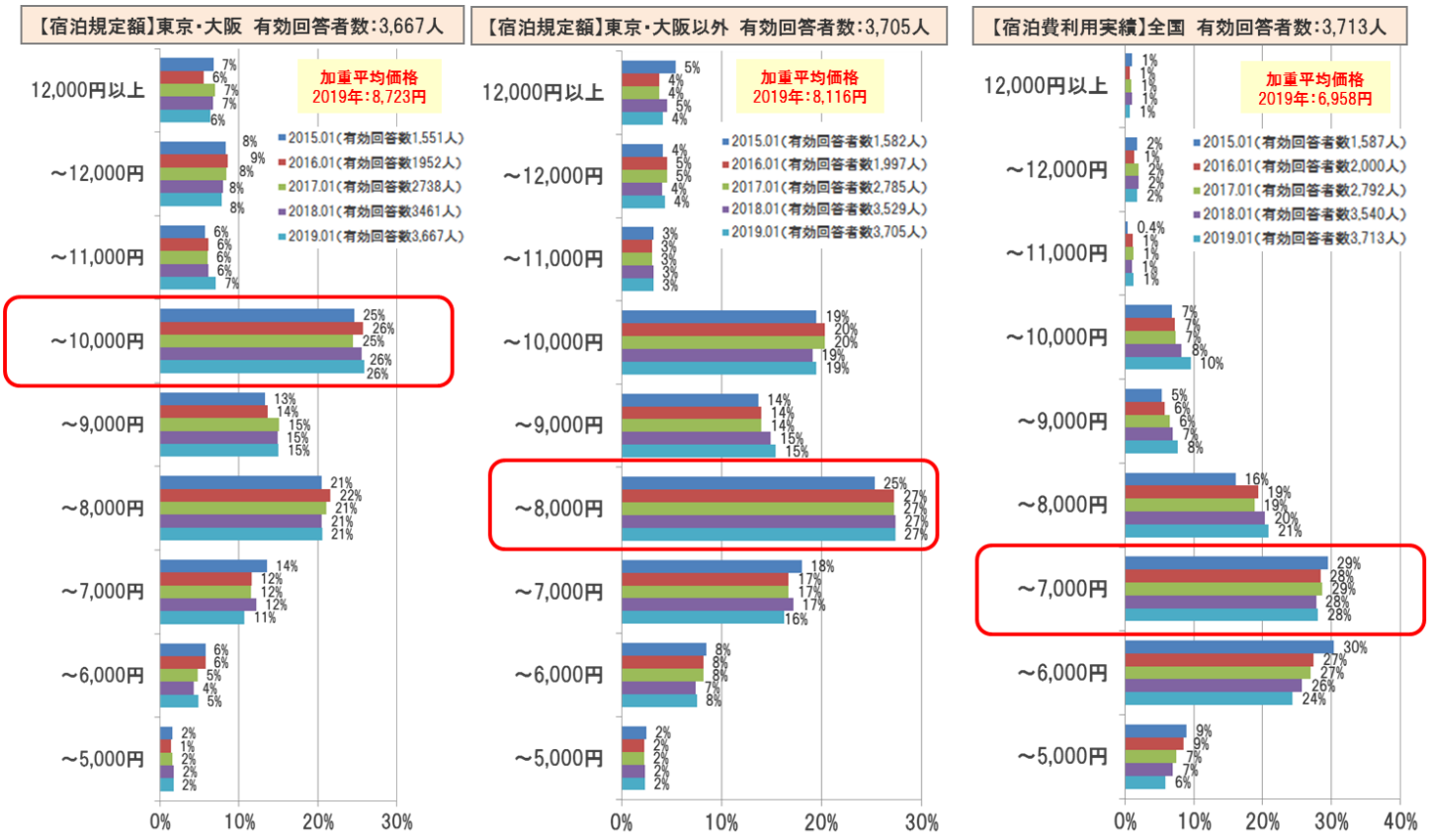
過去 11 年間の平均は、一人あたり年間平均 38 泊程度となり、好況時で 40 泊前後、不景気時でも 30 泊程度、出張に伴う宿泊需要があることがわかります。このことは出張ビジネスマンがホテルにとって、リピーター顧客としての有効な顧客属性であることを示唆しています。

◆　出張に伴うAカード会員の宿泊日数別の分布状況（過去 5 年間の推移　/　累計有効回答者数:13,535 人）



出張に伴う年間平均宿泊数は、2019 年調査で 41 泊ですが、年間宿泊数の分布をさらに詳しく見てみると、かなり宿泊数が幅広い範囲で分布していることがわかります。このことは、直近過去 5 年間（2015 年～2019 年）のトレンドでも同じことが言えます。

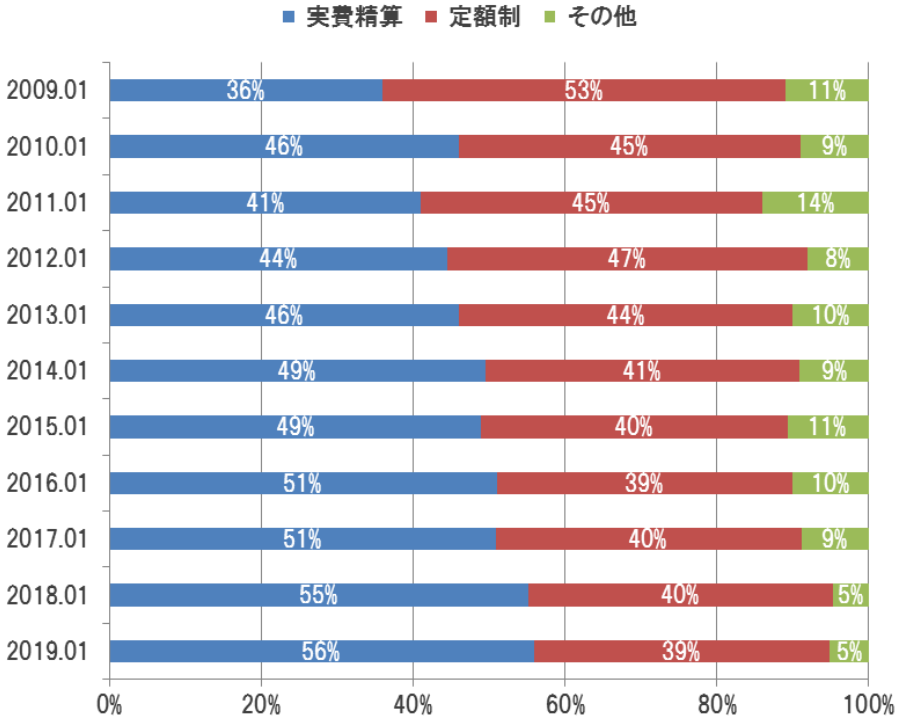
◆　予算と実際の宿泊利用金額の価格帯別の分布状況（過去 5 年間の推移　/　有効回答者数:各調査年参考）



出張ビジネスマンの場合、金額でみると、東京・大阪で 1 泊 9 千円から 1 万円程度、地方都市で 1 泊 8 千円程度の予算が多いのに対し、実際の宿泊金額は 6 千 9 百円程度となっており、予算と実際の利用金額の間に 3 千 1 百円～1 千 1 百円程度の乖離があるのがわかります。

＜この件に関するお問い合わせ先＞　株式会社Aカードホテルシステム　担当／内藤・青田　aota@acard.co.jp　TEL. 03-5755-5531

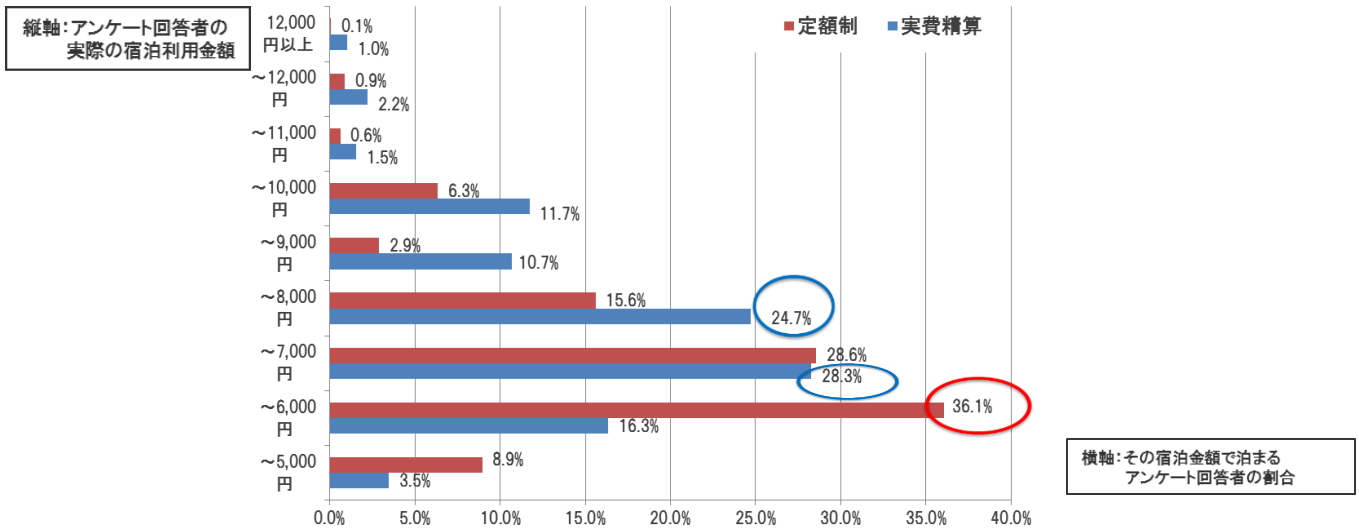
◆ 実費精算と定額制の比率の推移（過去 11 年間の推移 / 累計有効回答者数：20,016 人）



一般的に、出張ビジネスマンのホテル宿泊の予算金額と利用実額の乖離は、会社の出張規定に影響されていると言われています。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とされています。しかしながら、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ます。2019 年調査では、「実費精算」の比率が 56%と、過去最高となりました。

「定額制」方式から「実費精算」方式に移行するにつれて、宿泊費をできるだけ安く抑えようとするインセンティブは少なくなります。むしろ、「宿泊上限金額に収まる範囲」においては、価格よりもサービスを重視する傾向が強くなることが想定されます。このことは、客室稼働率が改善されつつある環境下では、客室単価向上のため、実費精算者向けに訴求する宿泊プランの販売強化が必要であることを示唆しています。

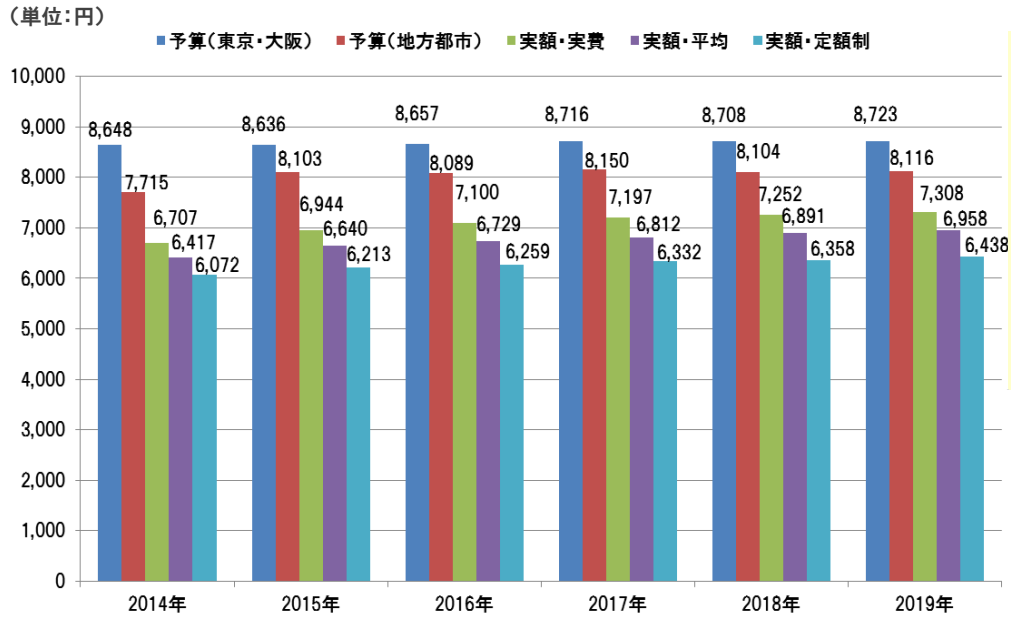
◆ 実費精算と定額制の金額の乖離 （2019 年調査 / 有効回答者数：3,539 人）



上記グラフは、2019 年調査時点で、出張ビジネスマンの実際の宿泊利用金額の実額を、「実費精算」方式と「定額制」方式に分けて、価格帯別に人数の割合を百分率で表示したものです。宿泊費をできるだけ安く抑えようとするインセンティブがはたらく「定額制」方式で宿泊する出張ビジネスマンは 5 千円台が最多価格帯（4 割弱）であるのに対し、「実費精算」方式で宿泊する出張ビジネスマンは、6 千円台に 3 割、7 千円台に 2 割の割合を占めています。
「実費精算」方式で宿泊する出張ビジネスマンのほうが、「定額制」方式で宿泊する出張ビジネスマンより、より高い金額で宿泊する実態が明確に浮かび上がっています。

＜この件に関するお問い合わせ先＞　株式会社Aカードホテルシステム　担当／内藤・青田　aota@acard.co.jp　TEL. 03-5755-5531

◆ 予算金額と利用実額の乖離の推移（過去 5 年間の推移 / 累計有効回答者数: 18,225 人）



実費精算と定額制の加重平均価格

	実費精算	定額制	実費精算と定額制の乖離
2009.01	6,946円	5,982円	964円
2010.01	6,822円	6,241円	581円
2011.01	6,741円	6,078円	663円
2012.01	6,816円	6,140円	676円
2013.01	6,691円	6,021円	670円
2014.01	6,707円	6,072円	635円
2015.01	6,944円	6,213円	731円
2016.01	7,100円	6,259円	841円
2017.01	7,197円	6,332円	865円
2018.01	7,252円	6,358円	894円
2019.01	7,308円	6,438円	870円

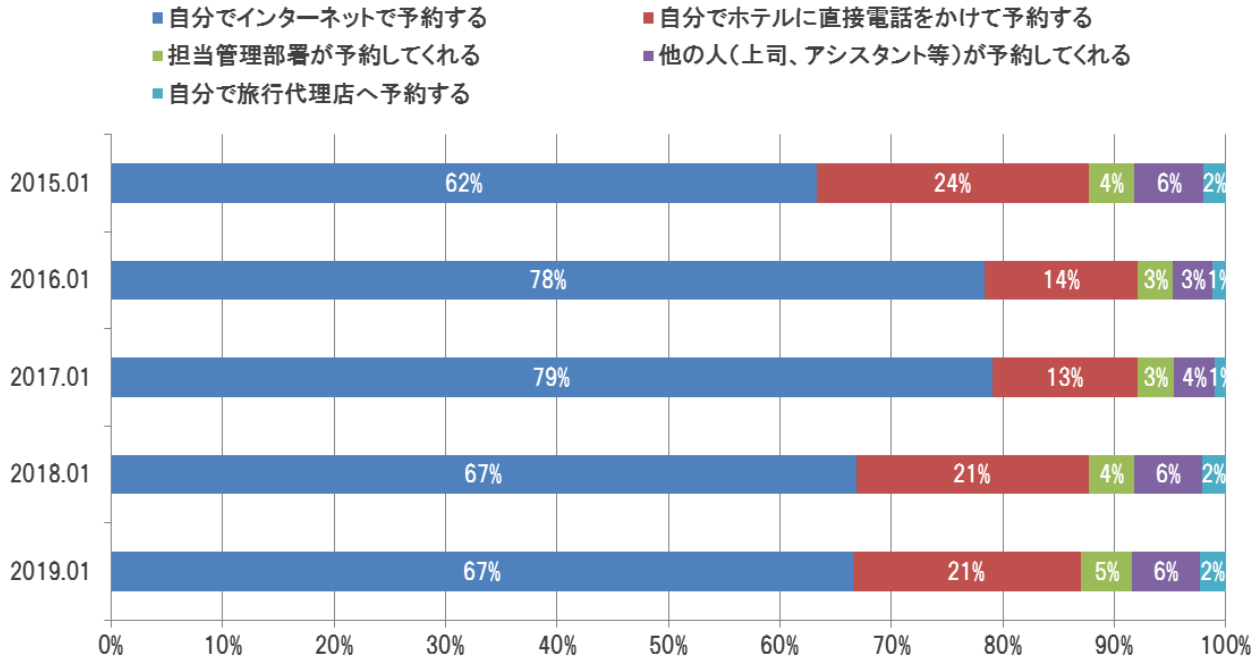
予算金額と利用実額の乖離の推移を過去 5 年で、詳しくみてみると次の関係が成り立ちます。

予算（大都市）＞ 予算（地方都市） ＞ 「実費精算」の利用実額 ＞ 利用実額平均 ＞ 「定額制」の利用実額

2019 年の調査では、予算（大都市）が 8,723 円に対し、予算（地方都市）が 8,116 円となり、また「実費精算」の利用実額が 7,308 円、「実費精算」及び「定額制」を含めた利用実額平均が 6,958 円であるのに対し、「定額制」の利用実額が 6,438 円となっています。2009 年の調査開始以来、「実費精算」「定額制」ともに利用金額が 2019 年は過去最高となりました。

2019 年調査時点での「実費精算」方式と「定額制」方式の利用実額の差額は 870 円になっています。

◆ 宿泊予約経路の推移（過去 5 年間の推移 / 累計有効回答数[複数回答有]:18,893 件）



2019 年調査の出張ビジネスマンによる宿泊予約経路では、「自分でインターネットで予約する」比率が、67%を占めています。
過去 5 年間平均では、約 7 割の比率を占めており、宿泊予約経路で、インターネットが過去一貫して最も大きな比率を占めていることがわかります。

＜この件に関するお問い合わせ先＞ 株式会社Aカードホテルシステム 担当／内藤・青田 aota@acard.co.jp TEL. 03-5755-5531

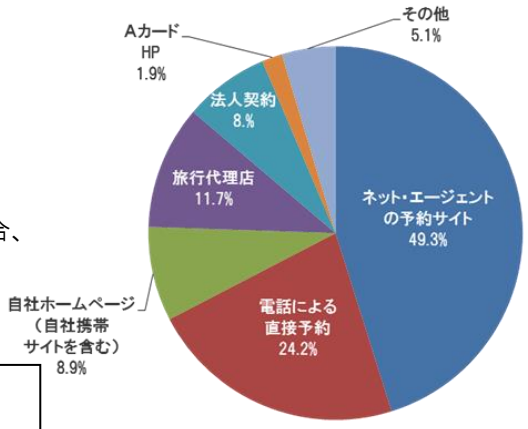
◆　Aカード加盟ホテル　販売経路調査（2019 年調査　/　サンプル数:196 ホテル）

右の円グラフは、Aカード加盟ホテルの売上金額ベースによる、各販売経路の比率を示しています。

インターネット予約比率は自社ホームページと宿泊予約サイト
合計が 58%で、電話予約が 24%になっているのがわかります。

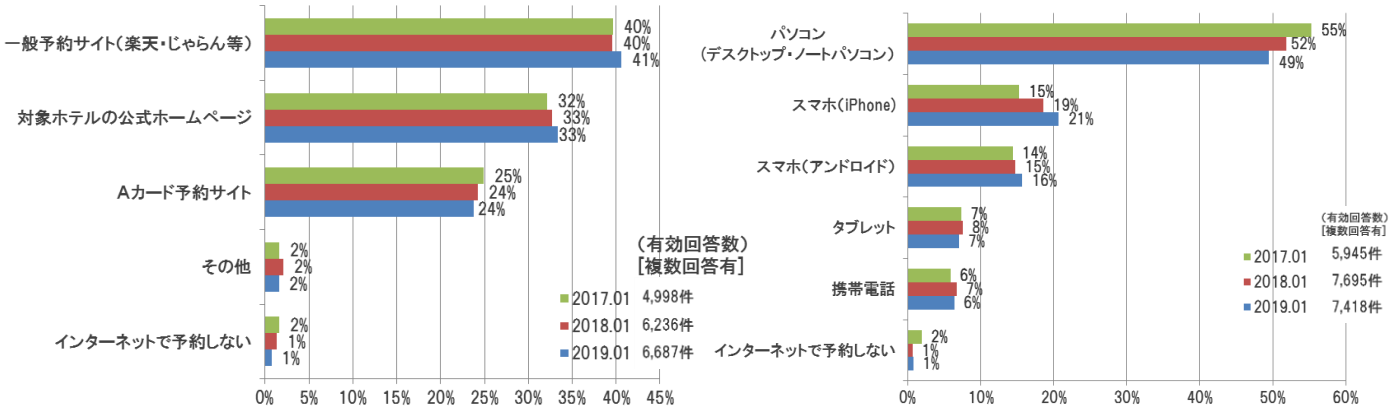
ホテルの販売経路と宿泊予約経路を比較すると、
インターネット比率に約 9%程度の乖離があることがわかります。

顧客の予約経路とホテルの販売経路に、もし大きな乖離がある場合、
さらなる売上向上の要因として、販売経路に関する対策が
必要であることを示唆しているものと思われます。



（注）電話による直接予約には、Aカード会員も含まれる。
当集計結果は、電話予約とAカードの重複がある為
合計が 100%を超えている。

◆　ネット予約で過去半年以内に利用した予約サイトと利用機器　（2019 年調査/　複数回答有）

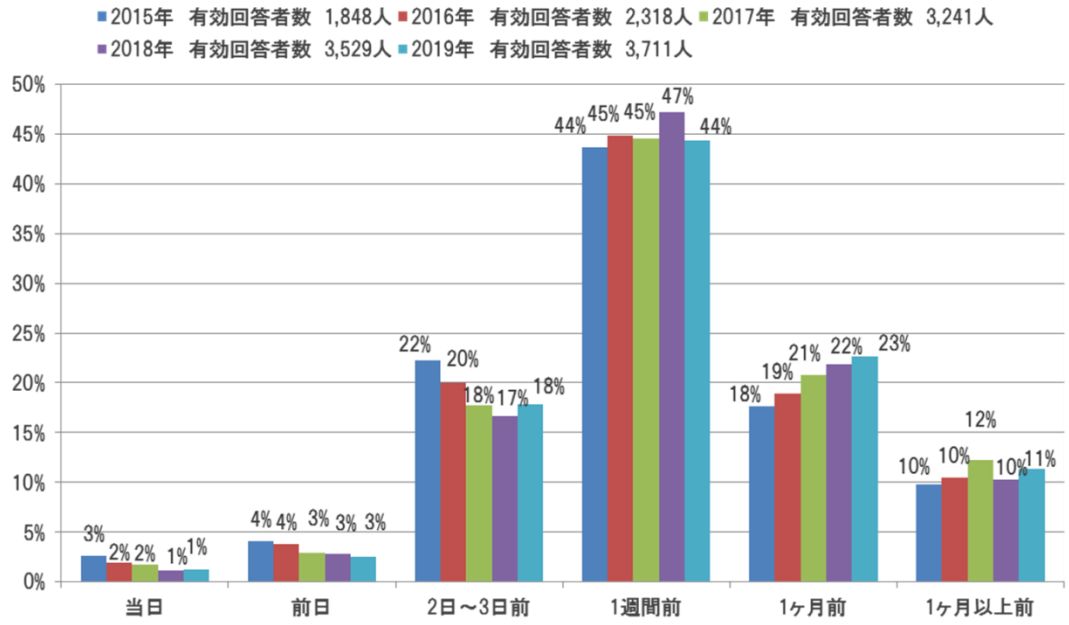


2019 年の調査では、インターネット予約で過去半年以内に利用した予約サイトと利用機器についても調査いたしました。（複数回答有）　予約サイトでは、一般予約サイト（オンライン旅行代理店のサイト）が 41%で最も大きな比率を占めております。また、対象ホテルの公式ホームページが 33%、Aカード予約サイトが 24%で、合計で 57%の比率を占めております。このことは、一般予約サイトで新規顧客集客を図りつつも、同時に、一度同じホテルに宿泊された出張ビジネスマンに対し、対象ホテルの公式ホームページや、会員制プログラムのサイトを通じてリピーター化を図ることの重要性を示唆しているものと思われます。

また、利用機器においては、パソコンが 49%で一番大きな比率を占めていますが、一方でスマホが 21%の比率を占めているのがわかります。年々スマホの比率は増加しており、対象ホテルの PC 用公式ホームページを充実させるだけでなく、見易さや予約操作の簡易さを意識したスマホ向け用公式ホームページを強化することの重要性を示唆しています。

＜この件に関するお問い合わせ先＞　株式会社Aカードホテルシステム　担当／内藤・青田　aota@acard.co.jp　TEL. 03-5755-5531

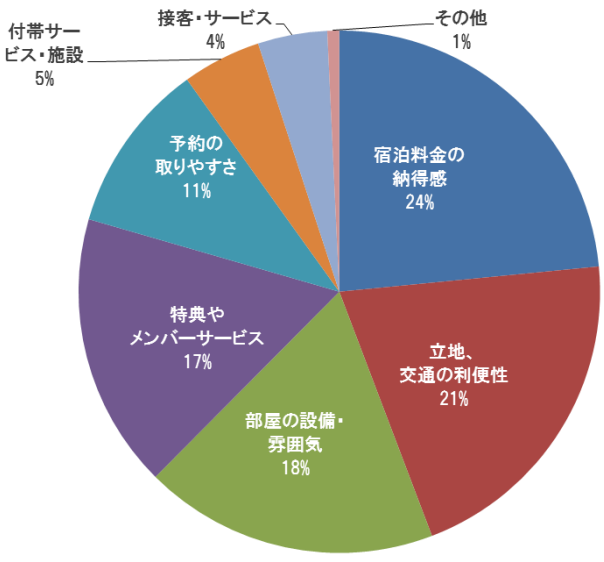
◆ 予約タイミングによるホテル利用者の分布状況 （過去 5 年間の推移 /累計有効回答数:14,647 件）



2019 年の調査では、出張ビジネスマンが宿泊予約を行うタイミングについても、調査しました。過去の調査と比較すると、「当日」、「前日」、「2～3 日前」といった直前約の比率が減少傾向にある一方、「1 ヶ月前」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のがわかります。

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ます。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の影響に伴い、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ます。

◆ 同じホテルをリピートしたいと思う理由 （過去 5 年間の累計 / 有効回答数[複数回答有]:37,952 件）



5 年間(2015 年～2019 年)の継続調査結果
（有効回答 37,952 件 ※複数回答可 ）
上位 4 位で約 8 割占める

1位:宿泊料金の納得感　有効回答 13,635人

	内容	2019年	5年平均
1位	宿泊料金を抑えて食事代お土産代に充てたい	47%	48%
2位	高くても良い部屋に泊まりたい	27%	25%
3位	出張規定の範囲内で、なるべく高い部屋に泊まってポイントを貯めたい	18%	18%

2位:立地・交通の利便性　有効回答 26,245人

	内容	2019年	5年平均
1位	最寄りの主要駅からの近さ	36%	35%
2位	目的地からの近さ	30%	30%
3位	繁華街・飲み屋街の近さ	22%	22%

3位:部屋の設備・雰囲気　有効回答 35,686人

	内容	2019年	5年平均
1位	無線通信環境	17%	17%
2位	ホームページ等の写真から判断できる部屋の内装の雰囲気	18%	17%
3位	ベッドの質やサイズ	17%	17%
4位	部屋の広さ	14%	14%

4位:特典やメンバーサービス　有効回答 33,280人

	内容	2019年	5年平均
1位	キャッシュバックシステム	31%	31%
2位	インターネット旅行代理店のポイントサービス	24%	23%
3位	ホテル独自のポイントサービス	21%	20%

上記で示した 5 年間の累積調査結果では、同じホテルを利用(リピート)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、幾つかの要因にバランスよくわかれているのがわかります。

＜この件に関するお問い合わせ先＞　株式会社Aカードホテルシステム　担当／内藤・青田　aota@acard.co.jp　TEL. 03-5755-5531

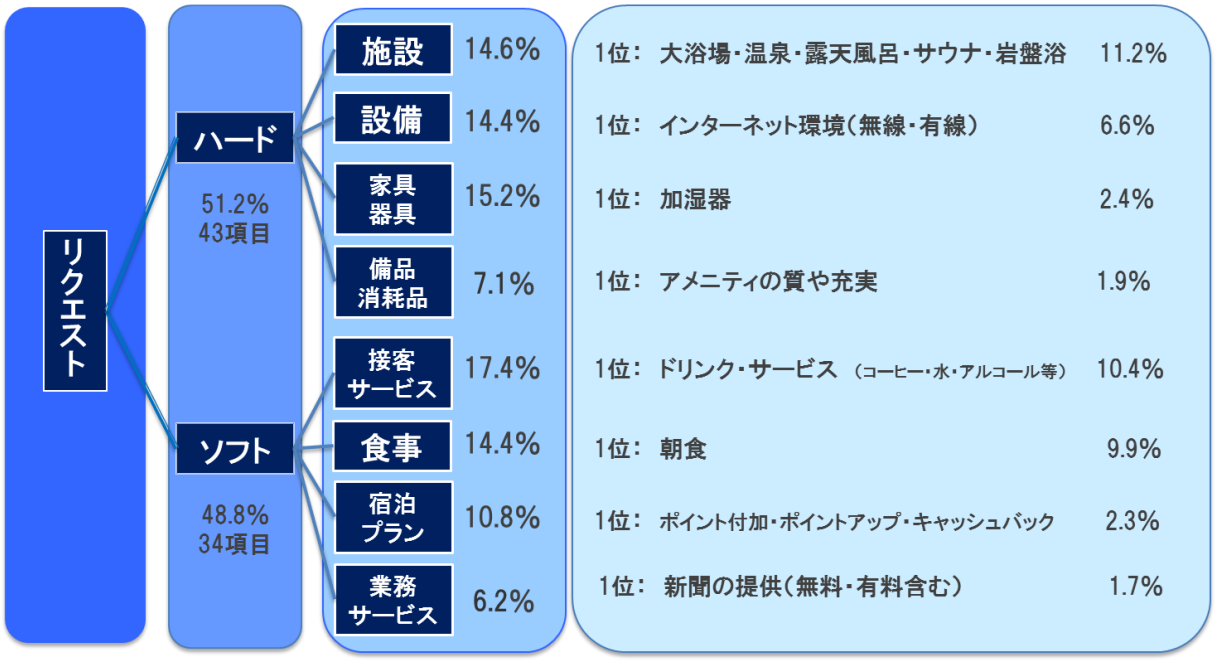
さらにこうした料金、立地、部屋、特典といったトップ 4 の要因も、さらに細かく要因分解してみると、

1. 料金： 低価格志向が 5 割程度ある一方で、高価格志向も 5 割程度存在する
2. 立地： 駅近（4 割） 目的地（3 割） 繁華街（2 割）
3. 部屋： 内装（2 割） ベッド（2 割） 広さ（1割）
4. 特典： キャッシュバック（3 割） 予約サイトのポイント（2 割） ホテル独自のポイント特典（2 割）

のように、トップ4それぞれ要因内の細分化された要素も、幾つかの要因にバランスよく分かれているのがわかります。

このことは、顧客選択理由＝ホテルの魅力の訴求要因と捉え、自ホテルの強みや魅力を、特にインターネット上での訴求も含め、宿泊の各販売経路で充分アピールできているかを再度、顧客目線で検証することにより、ホテルが、顧客満足度を向上させると同時に売上を向上させる余地があることを示唆しているものと思われます。

◆ ホテル滞在中に利用できるサービスで、今後望むものや今までにあった便利なものについて



2019 年調査では、自由記述回答形式で、ホテル滞在中に利用できるサービスで、今後望むものや今までにあった便利なものについて調査いたしました。上記のチャートは、自由記述回答形式の文章の中から、同じ要素の要望を分類したものです。ハード面に関するリクエストが 51.2%、ソフト面に関に関するリクエストが 48.8%と、ソフト、ハードの両面においてバランスよく要望している要素が存在していることがわかります。ハード面では、大浴場に関する要望（11.2%）が一番大きい比率となっており、ソフト面では、ドリンク・サービス（10.4%）が一番大きな比率になっているのがわかります。

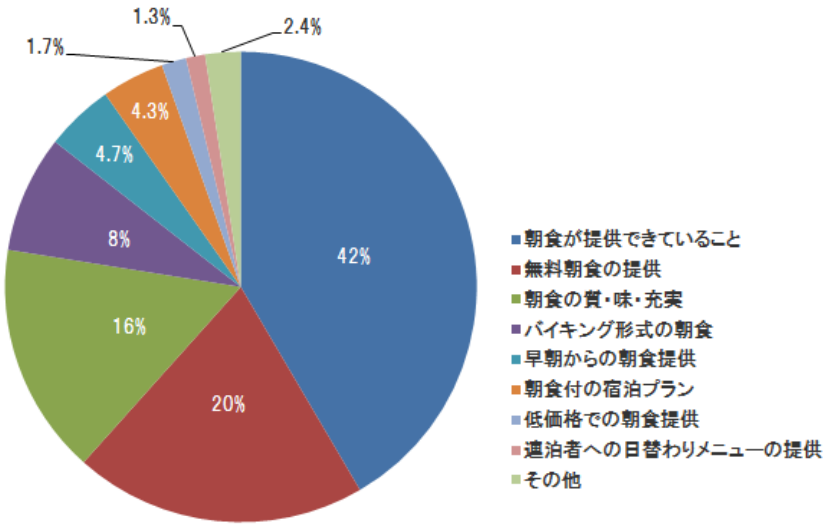
◆ 朝食の要望について言及した 491 名の要望 534 件の詳細

朝食についての要望(9.9%)について
言及した 491 名の要望 534 件の要素を、
さらに詳しく分類すると、

上位 1 位が 20%の「無料朝食の提供」
である一方、2 番目に比率が大きいのが
16%の「朝食の質・味・充実」となりました。

このことは、朝食に対する要望が
無料サービスか、有料であっても質の高い
朝食かの二極化になっていることを
示唆していると思われます。

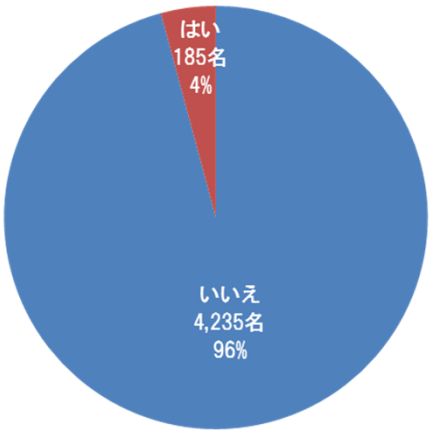
提供するホテル側にとっては
朝食のターゲットをどちらに合わせるか
より明確化することが、朝食サービスの
評価を向上させるカギとなると思われます。

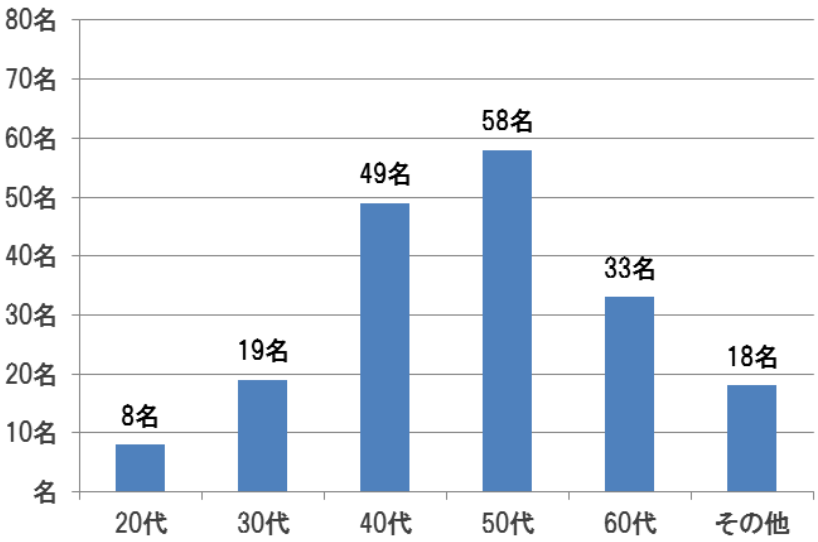


＜この件に関するお問い合わせ先＞ 株式会社Aカードホテルシステム 担当／内藤・青田 aota@acard.co.jp TEL. 03-5755-5531

◆ **レジャーで民泊を利用したことはあるか（有効回答数： 4,420 人）**

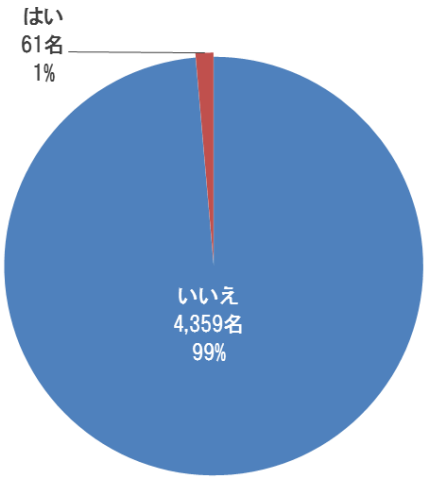
回答者数合計 4,420 名中、185 名がレジャーで民泊を利用した経験があると回答し、全体の 4%となりました。
レジャーで民泊を利用した経験があると回答した 185 名のうち最も多かったのは 50 代でした。

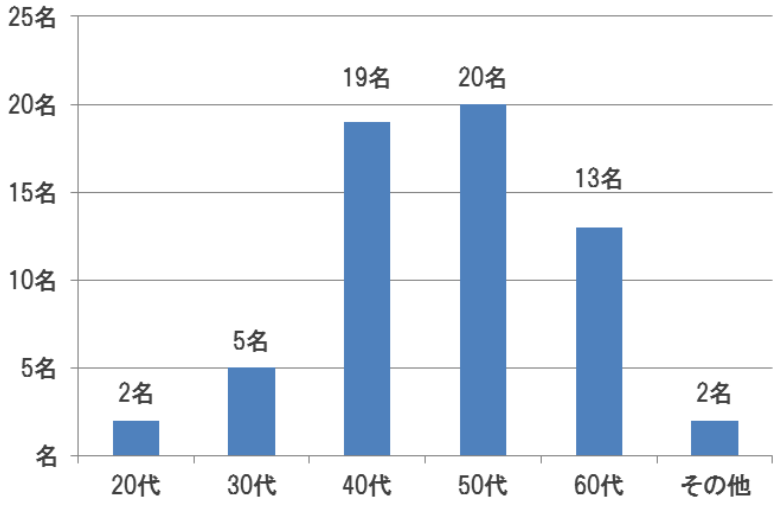




◆ **出張で民泊を利用したことはあるか（有効回答数：4,420 人）**

回答者数合計 4,420 名中、61 名が出張で民泊を利用した経験があると回答し、全体の 1%となりました。
出張で民泊を利用した経験があると回答した 61 名のうち最も多かったのは 50 代でした。





＜この件に関するお問い合わせ先＞　株式会社Aカードホテルシステム　担当／内藤・青田　aota@acard.co.jp　TEL. 03-5755-5531