（Ⅳ－４）　スキー場における宿泊施設と利用者のニーズついて

ＪＲ東日本　正員　鈴木　努
ＪＲ東日本　　本田　幹夫
ＪＲ東日本　　山村　美保里

1. はじめに

リゾート地における宿泊施設は、大型ホテルから旅館、民宿、ペンション等、様々なタイプがある。近年、利用者の多種多様な要望に応えることをよしとし、各種施設を揃えた大型リゾートホテルが次々とオープンした。一方施設の供給サイドからするとそれは建設コストの増加となり、結果的に高い料金を設定することになる。ところが利用者側には、供給サイドの一方的なサービスをお仕着せと嫌い、自由さのなかに満足を見出す向もあり、また消費全般をみても「必要ないものにはお金を払わない」という傾向は昨今より顕著となっている。施設利用者は、安いが汚い何もない、安かろう悪かろうでも、必要以上の過剰サービスでもない、利用料金に見合った施設を求めているのである。

本研究ではスキー場の宿泊施設利用者にアンケート調査を行い、利用者が必要としており、料金を払ってでも欲しい施設、サービスとはどのような性格のものかを導き出すことを目的とする。それは今後の施設計画に有効な示唆を与えるものと思われる。

2. 調査の概要

調査は1993年12月、栂池高原スキー場の某ロッジ宿泊者約700人に行い、197件回収した。（男139人70.6%　女58人29.4%）当ロッジはゲレンデ に面しており立地条件はよいが、築後約30年経過しており、トイレ、風呂は共同利用等、施設全体が老朽化したものである。また栂池スキー場のゲレンデは緩斜面が多く、スキー初心者の若者が多く、高校生から二十歳前後が特に集中しているのが特徴である。

調査項目については、有識者数十名に、今まで利用したスキー場の宿で良かったと思う具体的な施設、サービスを聞き、それらをＫＪ法によってまとめ、決定した。アンケートは３部構成とし、１部ではその施設、サービスを利用することによって利用料金がかかるものとし、その上でどの程度それらが必要であるか、５段階の評価を選択、２部は単純にあればよいと思う施設、サービスをそれぞれ５項目づつ選択、さらに一泊二食とした場合妥当だと思われる料金を記入してもらい、３部は個人の属性を答えてもらった。１部の調査項目を表１に、５段階の評価とその得点を表２に、２部の調査項目を表３に示す。

表１．第１部における質問項目

	質問項目	
宿内施設	大浴場がある	カラオケがある
	ｺﾝﾋﾞﾆｴﾝｽｽﾄｱ-的な売店がある	ディスコがある
	ｽｷ-用具の手入れ設備が整ている	スキーレンタルしている
	ラウンジがある	宅配便を扱っている
客室内施設	寝室と団らん部屋が分かれている	洗面用具が充実している
	トイレがある	冷蔵庫が自由に使える
	共同風呂以外に風呂がある	自炊することができる
	乾燥、ｷｬｽﾀｰ置きｽﾍﾟｰｽがある	
食事他サービス	和食、洋食等メニューが選べる	ﾁｪｯｸｲﾝ、ｱｳﾄ時間の融通がきく
	食事時間を選べる	酒の持ち込みが自由である
	地域特産物を味わうことができる	宿からの景色がよい
	ｽﾎﾟﾙﾂﾏﾝ、仲居さんがいる	建物の外観がよい

表２．第１部における選択項目と得点

選択項目	得点
料金が高くなってもそのようがよい	2
料金が高くなってもどちらかといえばそのほうがよい	1
どちらでもよい	0
料金が高くなるのならどちらかといえばそうでないほうがよい	－1
料金が高くなるのならそうでないほうがよい	－2

表３．第２部における選択項目

宿内施設		客室内施設	
売店	ラウンジ	トイレ	自炊設備
レストラン	宅配便	風呂	食事用ﾃｰﾌﾞﾙ
喫茶店	スキーレンタル	テレビ	応接セット
カラオケ	プール	冷蔵庫	ドレッサー
ディスコ	テニスコート	電子レンジ	ｷｬｽﾀｰ置き
カクテルバー	ｺｲﾝﾗﾝﾄﾞﾘｰ	ドライヤー	乾燥機
大浴場		電気ポット	

3. 結果と考察

まず、図１に、全質問項目を宿内の施設、客室内の施設、食事・その他のサービスに分け、各項目ごとの得点の割合を表す。次に図２に、２部において、宿内、客室内それぞれで選択された施設を件数の多い順に示す。さらに図３で、１部で得られた５段階評価を、表２で示す得点づけによって、各項目の平均点を算出し、降順に示す。

3-1　宿内の施設

図１に示すように、宿内の施設ではスキーレンタル、宅配便、スキー用具の手入れ施設といったスキー場特有の施設が高得点を占めている。しかしコンビニ的売店、大浴場等一般的な施設を”あったほうがよい”と答えている割合がそれぞれ69.8%、54.6%と高い。スキー場に特化している施設は不可欠であるが”なくてもよい”という割合も高く好みが偏っているといえる。

図２では同様に、売店、大浴場等、宿に当然あるものは高いが、レンタル、宅急便、コインランドリー等あれば便利というサービスが同様程度選ばれている。一方娯楽施設が総じて低い。その中でも最も高いのはカラオケであるが、これはどちらかといえば仲間同士で楽しむ施設であり、他の娯楽に比べ室内的であるといえる。

3-2　客室内の施設

客室内施設では、図２に示すように、テレビ、トイレ、冷蔵庫、室内風呂等室内でくつろぐための施設が圧倒的に高く、これらのうち４項目を選んだ者は全体の42.1%、テレビ、トイレ、冷蔵庫を選んだ者は62.5%である。リゾート地においても日常レベルの快適性を

求めているといえる。さらにドライヤー、ドレッサーといった身だしなみに関するものが比較的高く、全体の46.7%、また10代のうち46.4%がドライヤーを選択し、さらにドレッサーと両方を選択した者は12.3%である。また図1ではキャスター置きスペース、寝室と団らんに分かれている等、空間レイアウトに関する項目及び自炊設備は得点が低く、これらは"どちらでもよい"が比較的多い。料金を払ってまで必要なものではないと考えているようであり、部屋の空間構成よりも、くつろぎに欠かせない具体的なもののほうが重視されているといえる。また自炊設備は便利というよりわずらわしさと捉えた者が多かったと思われる。

3-3　食事・その他サービス

食事、その他のサービスでは、選択の自由さを示す項目で"あったほうがよい"と答える割合が比較的高い。宿からの一方的な提供よりも、個人の好みを優先させたい、あるいは時間に余裕を持ちたいという志向があるためと思われる。一方建物の外観や、ホテルマンといった、宿の相対的なグレードを示すものには関心が薄いといえる。雰囲気やイメージでの豪華さよりその効用を享受できる具体的な施設、サービスが好まれているといえる。

3-4　全体の傾向と利用料金

図3で示すように、全体を通してみても、トイレ、冷蔵庫、コンビニエンスストア、宿からの景色等、やはり室内で快適に過ごすことに関わるものの得点が高いことがわかる。一方得点の低い項目は、ディスコ、ラウンジ、ホテルマン、建物の外観、カラオケ等であり、室外での活動に関わるものが多い。コンビニエンスストア的な売店、自由に使える冷蔵庫を共に2点とした者は全体の27.2%と比較的高い。宿の施設を利用して楽しむより、部屋の中でくつろぐことを優先していることがここでも明らかである。

一方、一泊二食の料金の平均は11,970円であった。図4は各サンプルの全項目の平均点と、妥当と思われる料金をプロットしたものである。また当ロッジは一泊2食で6,500円であり、各施設のうち当ロッジにあるものを2点、ないものを-2点として平均し図5に表した。図に示す通り、当ロッジと各サンプルは点数、料金ともに開きがあり、これらは必要とするものには料金を払っても欲しいということを示しているといえる。

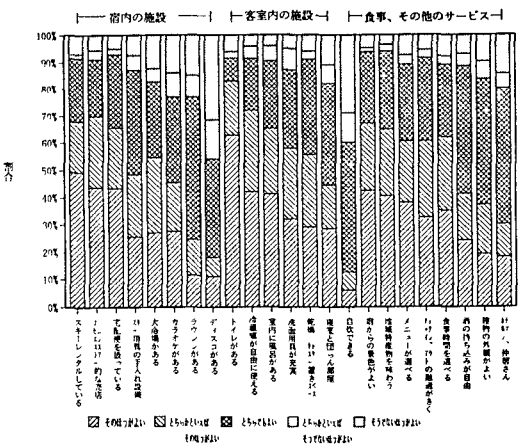

図1．各施設の得点の内分け

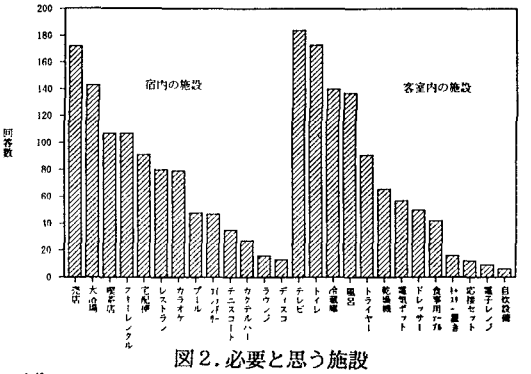

図2．必要と思う施設

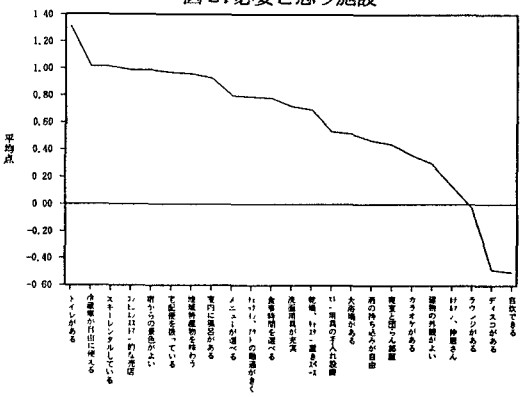

図3．各施設とその平均点

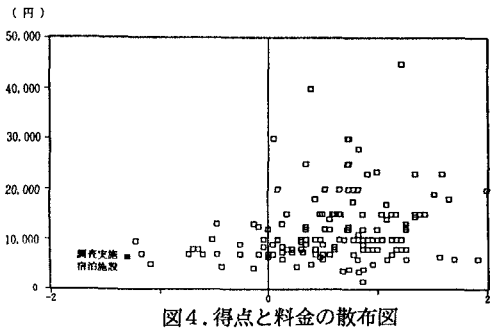

図4．得点と料金の散布図

4. まとめ

以上のアンケート調査分析より、スキー場の宿泊施設において、宿内の施設では特に利便性の高いものを、客室内の施設では特にくつろぎに関するものの支持が高く、宿泊施設利用者は日常レベルの快適性と、楽に便利にできるサービスについては料金とは関係無く必要と感じていることがわかった。また全体的には、贅沢さ豪華さより、便利さ、自由さを、娯楽よりくつろぎを求めているといえる。