

第IV部門 アンケート調査にもとづくホテル利用者の施設の諸特性と利用に対する意識構造分析に関する研究 — 地域振興のための複合型ホテルの計画情報化を目指して—

立命館大学理工学部	正 員	春名 攻
立命館大学大学院 (博)	学生員	馬場 美智子
立命館大学大学院	学生員	○杉本 博英

1. はじめに

近年、我が国では、大都市と地方都市間での経済格差という大きな問題を抱えている。このような問題を改善し、地域振興をはかるために、地方都市における地域活性化の方策について多くの研究がなされてきたが、ホテル整備と地域活性化に関する研究はあまり行なわれていない。しかし、今後の余暇活動におけるニーズとして「レジャー・国内観光旅行」は非常に大きなウェイトを占めており、さらに「レジャー・国内観光旅行」というものが、かつてのように非日常的なものから日常的なものに移行してきている。このような生活上の価値観の変化、自然に親しみ自然の素晴らしさを体験するというアウトドア志向などが高まっていることなどを考えると、多くの歴史・観光資源、豊かな自然環境を有する地方都市へは、今後多くの人々が訪問すると考えられる。一方、地方都市圏においては、大都市圏のように多くの訪問人口に対応できる都市基盤整備や施設の整備が十分でない状況であり、訪問人口の増加も地域活性化に効果的に役立てられない状況となっている。そこで地方都市圏において増加する訪問者をホテルなどの宿泊施設を整備することにより、中・長期滞在の方向へ誘導し、地域での消費市場規模を大きくする工夫が重要となってくるであろう。また、このようなホテルだけでなく、地元社会・企業・住民の社会活動、日常生活における中核的・複合的機能を有するホテルとして整備していくことも、地域活性化に貢献するものと考えられる。このような観点から、本研究グループでは、地方都市における効果的なホテル整備の実現を目指すこととしたが、本研究では他地域からの来訪宿泊者のみを対象とした、ホテル利用者の施設諸特性とホテル利用に対する意識構造に関する分析を行ない、ホテル開発計画情報として取りまとめる。

2. ホテル建設プロジェクト計画の評価主体と

その内容に関する考察

一般的に、ある地域において開発事業が行なわれると、その事業に対しての「評価」が行われると考えられる。この「評価」を行なうと考えられるのは、開発事業によって整備された施設・機能を利用する「利用者」、開発事業により直接的または間接的に影響を受けるであろう「地元企業・住民」、開発事業によって地域の社会環境を望ましい方向にリードしなければならない「地元公共機関」の3主体が考えられる。そこで本研究の「ホテル建設プロジェクト計画」における「評価」の問題を上記のことをふまえて総合的に考えると、評価主体とその内容としては、図-1に示すようになる。まず、宿泊料金、施設の質・量、サービスなどのホテル施設要素、ホテル周辺の環境・景観・観光資源・アクセス条件などのホテル周辺要素により、ホテル建設プロジェクト計画を評価する他地域からの来訪宿泊者と地元企業・住民を中心とした一時利用者などの「ホテル利用者」が考えられる。次に、ホテル建設に伴ない地元企業に対する、ホテルとの直接的・間接的な新規の仕事の発生、地元住民に対するホテル・地元企業での雇用の創出といったプラス効果と交通問題、治安に対する安全問題、ごみ問題などといったマイナス効果により、ホテル建設プロジェクト計画を総合的に評価する「地元企業・住民」が考えられる。さらに、上位計画から与えられるプロジェクトの達成目標値、与件として与えられる土地利用計画や、地域環境に関する各種裁定達成目標水準などの制約・拘束条件内で「ホテル利用者」、「地元企業・住民」の均衡をリードし、地域の社会環境を望ましい方向にリードしなければならない「地元公共機関」の3主体と捉えることができる。

Mamoru HARUNA

Michiko BANBA

Hirohide SUGIMOTO

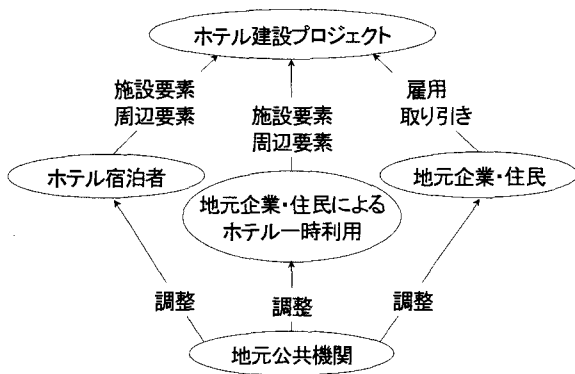


図-1 ホテル建設プロジェクト計画における評価主体

3. ホテル建設プロジェクト構想計画案策定段階におけるマーケティングリサーチ的アプローチの導入

都市開発事業は、発想→調査・計画（企画）→構想計画（マスタープラン）→整備計画→事業計画→工事実施計画→発注という一連の流れがある。都市開発事業の1つであるホテル建設プロジェクトの構想計画段階の役割は、発想段階で創出された地元住民、地元公共機関が望むべきホテルのイメージと調査・計画段階で分析されたホテル利用者のホテル利用に対する実態・意識を総合、企画化し、それを受けてホテルの全体イメージを確定させていく段階であり、さらに地域経済、社会の外生的・内生的変化をも把握し、ホテル建設プロジェクトの開発基本方針を練り、整備するホテルの骨格等を概念レベルで検討する段階である。この構想計画段階において策定された計画は、これを受けた後に続く基本計画などの下位計画を左右するものであり、事業採算性や建設技術問題といったホテル整備事業全体の可能性や具体化を掌握していると考えられる。

このように、ホテル建設プロジェクト構想計画段階は重要な意味を持っており、その方策については十分

な配慮がなされる必要があるのと同時に、ホテル整備方針と具体化方策の検討を先取り的に行なうことが必要であると考えられる。

そこで、本研究では、先にも述べたように、他地域からの来訪宿泊者のみを対象とし、ホテル利用に関する実態・ニーズ、ホテル決定意識構造の分析を行うこととした。つまり「宿泊者」の実態・ニーズ、ホテル決定意識構造を分析し、得られた結果を構想計画段階において、より有効な計画情報として取り扱うことで、ホテル整備計画を成功に導くことができると考えたからである。そこで、本研究では、宿泊者を対象としたマーケティングリサーチのアプローチを導入し、ホテル利用に対する実態・ニーズ、ホテル決定意識構造の分析をおこなうこととした。

また、マーケティングリサーチ的アプローチを導入したホテル建設プロジェクト構想計画案策定のプロセスを図-2に示す。

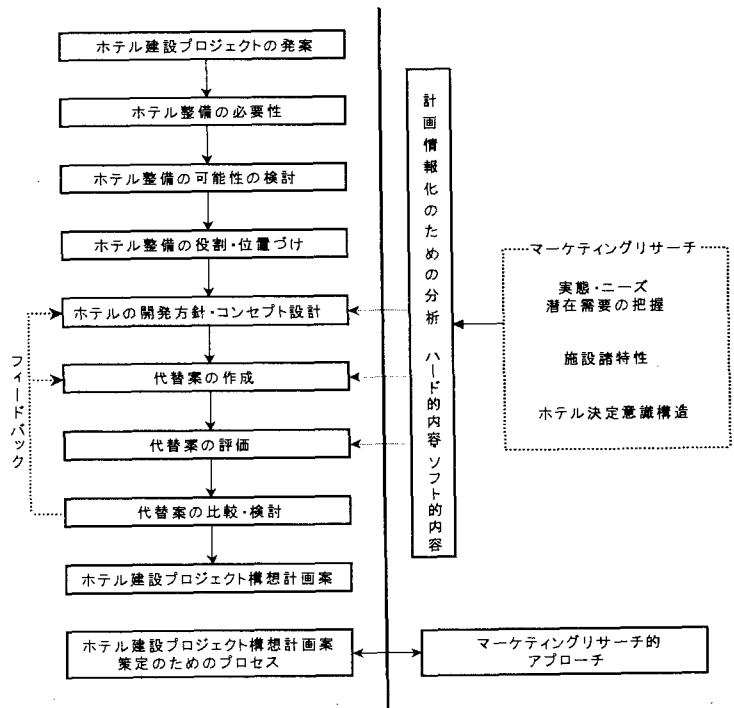


図-2 マーケティングリサーチ的アプローチを導入したホテル建設プロジェクト構想計画案策定のプロセス図

4. ホテル利用に対するアンケート調査の概要と結果

(1) アンケート調査の概要

ホテル宿泊者を対象として 97 年 12 月から 98 年 1 月の期間において調査を行なった。レジャー・観光旅行を対象としたアンケート調査においては、550 部配布し 476 部回収し、有効サンプルは 458 部であった。ビジネスを対象としたアンケート調査においては、450 部配布し 398 部回収し、有効サンプルは 367 部であった。

(2) ホテル決定意識構造に影響を与える要因の仮定

ホテル宿泊者がホテルを決定する際に重視する要因は、ホテルを利用して「満足」というものを得ようとする要因と考えられる。また、重視する要因は数多く存在するので、予め重視要因を仮定しておくことが、ホテル建設プロジェクト構想計画案策定段階において、より有効な計画情報として取り扱うことができると考えられる。そこで、図-3 に示すように、ホテル決定時の重視要因を「ホテルの施設関連情報」と「ホテルの周辺情報」の 2 つに分類し仮定した。

(3) アンケート調査の分析結果

(a) 宿泊客のセグメントの分類

ここでは、宿泊客のホテル決定意識構造に着目し、

実際にホテルを決定する際に重視する要因を用いて数量化Ⅲ類で各重視要因のカテゴリースコアを求めた。そのカテゴリースコアにもとづき、クラスター分析により重視要因の類型化を行った。その結果より、宿泊者がホテルを評価し決定する行動は図-4 に示すように「施設内容重視型行動」と「利便性重視型行動」の 2 つの行動パターンに分類できた。アンケート調査の分析結果については、講演時に示すこととする。

(b) 宿泊客のセグメント別特性

まず、「施設内容重視型行動」をとる人は「レジャー・観光旅行」を目的し、ホテルの立地条件としては「自然豊かなところ」を好み、ホテル形態としては「複合型ホテル」利用が多く、宿泊料金としては「1 万円～2 万円」の範囲内を好み、ホテルに充実すべき施設として「飲食施設」「健康・スポーツ施設」の要望が高かった。このことから「施設内容重視型行動」をとる人は、ホテルの立地条件からわかるように、ホテルでのくつろぎ・快適さを求めている、ホテル自体の充実度が重要となってくる。具体的には、ホテルの内観・外観、部屋の広さ、サービス機能、付帯施設の充実度といった要因がホテル決定の要因となったり、満足度に影響を及ぼす要因と考えられる。つまり、このような行動パターンに属する人は、ホテル決定意識構造にホテル自体の

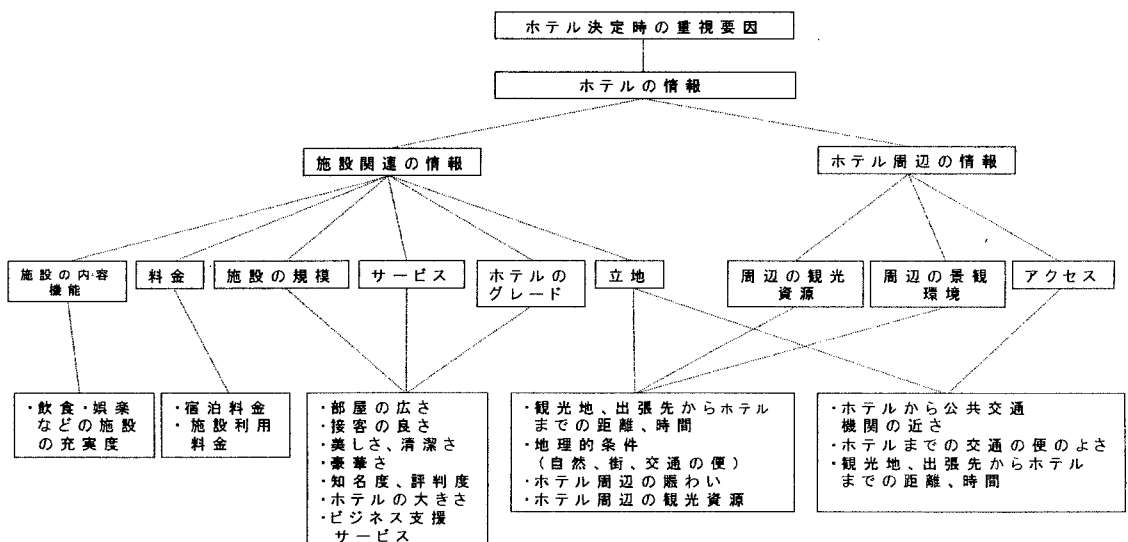


図-3 ホテル決定時の重視要因の仮定

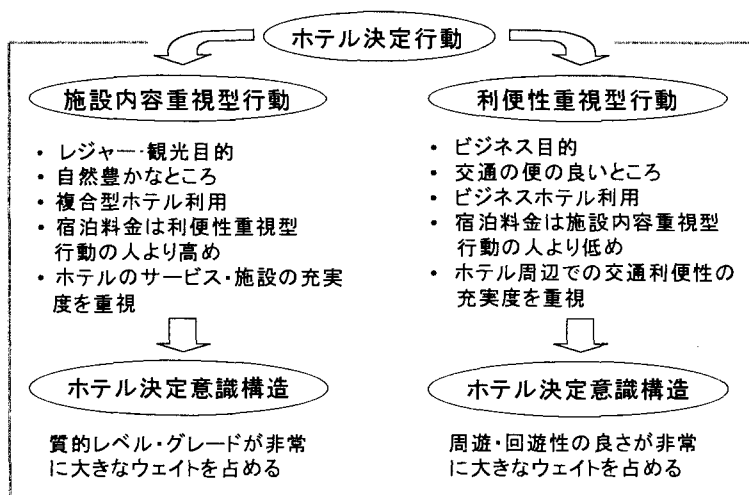


図-4 ホテル決定行動における評価意識構造

質的なレベル・グレードが非常に大きなウェイトを占めていると考えられる。

次に、「利便性重視型行動」をとる人は「ビジネス」を目的とし、ホテルの立地条件としては「交通の便の良いところ」を好み、ホテル形態としては「高級ビジネスホテル・ビジネスホテル」利用が多く、宿泊料金としては「5 千円～1 万円」の範囲内を好み、ホテルに充実すべき施設として「飲食施設」「ビジネスの為の会議室」の要望が高かった。このことから「利便性重視型行動」をとる人は、ホテルの立地条件からもわかるように、ホテル周辺での周遊性や回遊性の良さを求めており、ホテル自体の充実度よりもホテル周辺の交通利便性が重要となってくる。また、このような行動パターンに属する人は、ホテルの質的内容に関してそれほど重視しないということと、宿泊料金は「施設内容重視型行動」の人より低めとなっているという傾向から、ホテル決定意識構造にホテル周辺の周遊性や回遊性、移動性が非常に大きなウェイトを占めていると考えられる。

以上の結果より、「施設内容重視型行動」の人は、ホテルでの滞在時間が長くなり、ホテルで快適に、そして、ゆっくりとくつろぐことのできる付帯施設の充実した、また、ある程度グレードが高く、周辺環境が静かな雰囲気である複合型ホテルが望ましいと考えられる。また「利便性重視型行動」の人は、ホテル周辺での周遊や回遊行動を中心とした行動をとることから、移動に便利なインターチェンジ、交通の結節点などの交通条件の整った

場所で、「施設内容重視型行動」の人よりも、やや低料金な宿泊特化型のホテルが望ましいと考えられる。また両者を考慮した場合は、両者の行動パターンやホテルに対するニーズは異なっており、各行動パターン別の実態・ニーズに幅広く対応することができる、階級・階層分けされた、複合型ホテルが望ましいと考えられる。さらに本研究では、上記の両者を考慮するとともに、ホテル建設プロジェクト計画が「地域振興」を目的とした計画であるということ

を考慮する必要があると考えられる。よって、ホテルの総合的な開発テーマは「地域密着型のコミュニティセンターとしての機能を持つホテル」とし、ホテルの整備・計画を行っていくことが望ましいと考えられる。

5. おわりに

本研究では、ホテル決定時に重視する要因に注目し、ホテル決定行動時のホテル宿泊者のホテル評価意識構造を2つのパターンに分類でき、各行動パターン層別の施設諸特性を把握できた。これにもとづき、各行動パターン別の実態・ニーズにあったホテルの施設イメージ、さらには、地域振興を考慮した総合的なホテルの開発テーマも提案できた。しかし、パターン分けした評価意識構造や施設の諸特性の具体的内容については、今回のアンケート調査から得ることができなかった。したがって、今後は、今回の調査で得られた情報を、より具体的な情報として把握し計画情報化していく必要がある。また、地元企業・住民を中心とした、一時利用者を考慮した形での調査・分析を行い、複合化ホテル整備の可能性を検討していく必要があると考える。

【参考文献】

- 1) 春名 攻 共著：都市環境の創造 法律文化社 1993
- 2) 日本開発銀行都市研究会：都市開発 第3編 事業化
- 3) (財) 余暇開発センター：レジャー白書97