

宿泊動向トピックス

旅館ホテルのリピーター比率と客室稼働率、宿泊単価、予約経路

リピーターを確保することは低コストの誘客手法のひとつであり、またリピーターは安定的な顧客層となるなど、リピーターの存在は宿泊産業にとって非常に重要である。そこで本トピックスでは、宿泊施設におけるリピーター比率の現状と、客室稼働率や宿泊単価などとの関係を分析する。

リピーター比率に関するデータは、07年4月から5月にかけて実施したJTBF宿泊客動向調査における、各施設の宿泊利用者に占めるリピーター（施設の宿泊利用が2回目以上）「10%以上 30%未満」、「30%以上 50%未満」、「50%以上」、「わからない」から選択していただいた。また、客室稼働率や宿泊単価、予約経路比率については、06年度についてのデータを分析対象とした。

1. 宿泊施設のリピーター比率

リピーター比率は、「10%以上 30%未満」の施設が最も多い。

宿泊者数に占めるリピーターの比率が、「10%以上 30%未満」と回答した施設が最も多く、全体の37.7%を占めている。次に多いのは「10%未満」で22.2%を占めている。一方で、「わからない」という回答も21.2%と比較的大きい。

次に、「わからない」を除いて分析を行うと、「10%以上 30%未満」が47.9%とほぼ半数を占め、「10%未満」は28.1%と3割弱を占めていることがわかる。また、「30%以上 50%未満」も19.8%となっている。

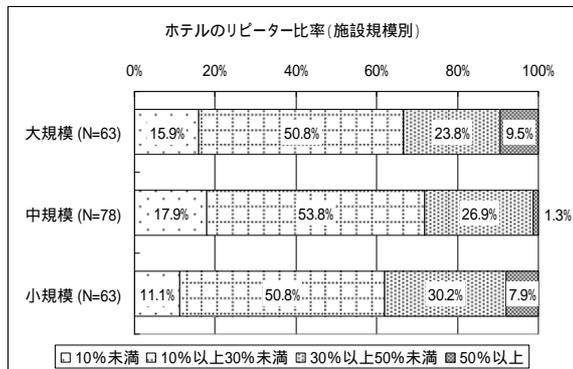
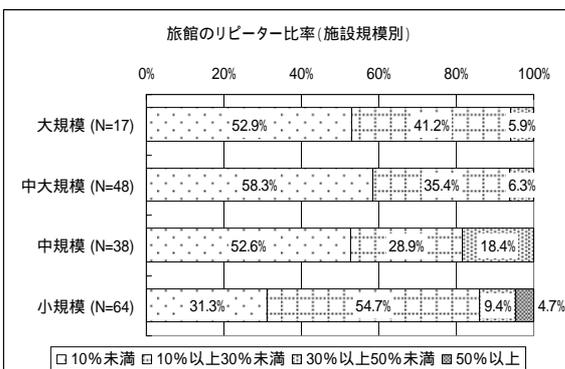
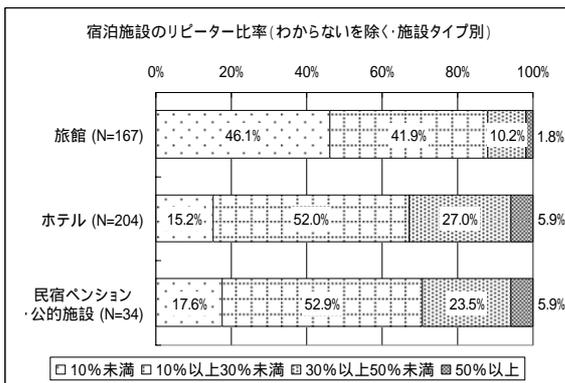
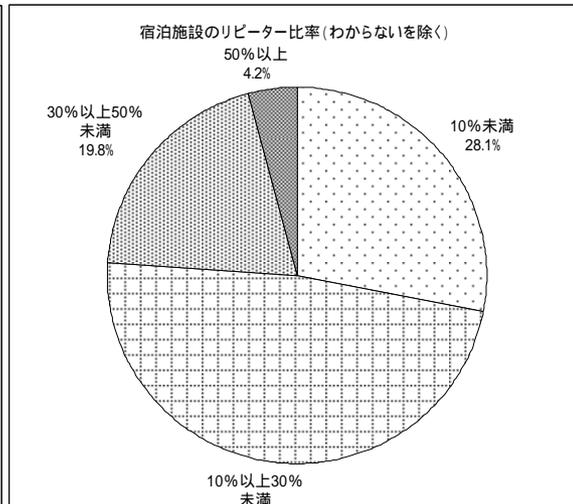
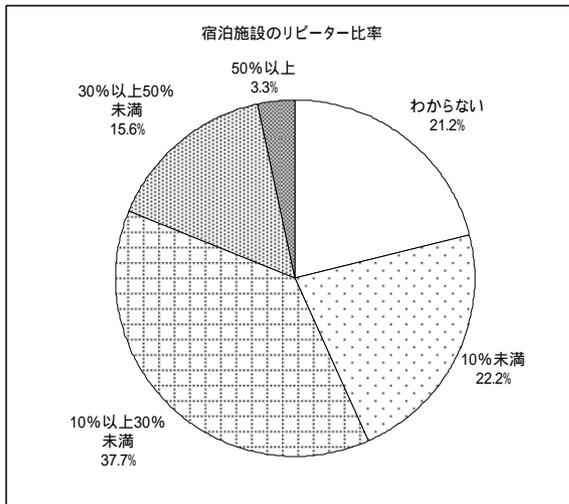
リピーター比率は旅館よりもホテルで高い。

リピーター比率は、宿泊施設のタイプによっても異なっている。旅館では、リピーター比率の高い施設の割合は小さく、「10%未満」が46.1%と半数近くに達しているのに対し、「30%以上 50%未満」は10.2%となっている。一方、ホテルでは、「10%未満」は15.2%と小さく、「10%以上 30%未満」が52.0%と過半数を占めている。また、「30%以上 50%未満」も27.0%と大きい割合を占めている。

リピーター比率は、小規模施設で高くなる傾向。

リピーター比率は、施設の規模によっても異なっている。旅館では、小規模施設で「10%未満」が最も小さくなっており、リピーターの多い施設が比較的多いことが分かる。一方で、中大規模施設は「10%未満」が最も大きく、リピーターの多い施設が少ないことが分かる。

ホテルでは、小規模施設で「10%未満」が最も小さくなっている。一方で、中規模施設が「10%未満」が最も大きくなっている。これより、旅館とホテルともに、小規模施設のリピーター比率が高くなる傾向にあることがわかる。



2. リピーター比率と客室稼働率・宿泊単価

リピーターが多い施設は、高稼働だが単価は低め。

リピーター比率別に客室稼働率をみると、リピーター比率が高い施設では客室稼働率が高くなっている。これにより、リピーターの確保は、客室稼働率を高める上で効果的であることが示唆される。一方、宿泊単価をみると、リピーター比率が高い施設では宿泊単価は低くなる傾向にあることが分かる。

旅館では、リピーターの少ない施設は低稼働・低単価の傾向。リピーターの多い施設は、高単価でも稼働は落ちず。

施設タイプ別の分析ではサンプル数が少なくなるため、リピーター比率「30%以上 50%未満」と「50%以上」をあわせて「30%以上」として分析を行う。

旅館についてみると、リピーター比率が小さい旅館では、客室稼働率・宿泊単価とも低い状態にとどまっていることがわかる。

また、リピーター比率の高い施設では宿泊単価が高くなっている。特に小規模施設では、リピーターの多い施設の方が客室稼働率・宿泊単価ともに高い傾向にあり、小規模で高単価の旅館はリピーターに支えられていることがうかがえる。

ホテルでは、リピーターの多い施設ほど高稼働。

次にホテルをみると、リピーター比率が高くなるにつれて、客室稼働率は高くなっており、リピーターの確保は客室稼働率を高める上で効果的であることが示唆される。また小規模施設では、リピーターが多い施設ほど客室稼働率は高くなるものの、宿泊単価は低くなる傾向にあり、低単価のビジネス利用者が多いことがうかがえる。

3. リピーター比率と予約経路

リピーターが多い施設は、旅行会社経由比率が小さく直接予約比率が高い。

リピーター比率別に予約経路をみると、リピーター比率が高い施設ほど旅行会社経由比率が低くなっており、直接予約比率が高くなっている。ただし、旅行会社経由の宿泊客については、リピート利用かどうかを宿泊施設が認識することが難しいことも影響していると考えられる。また、リピーター比率が高い施設ほどネット予約比率は高くなる傾向にある。

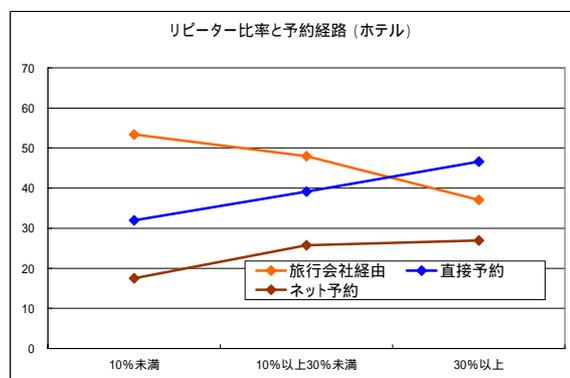
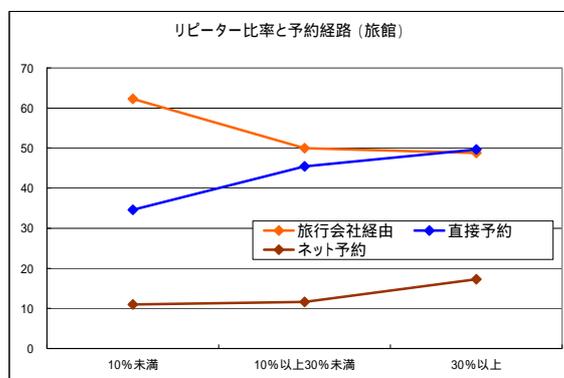
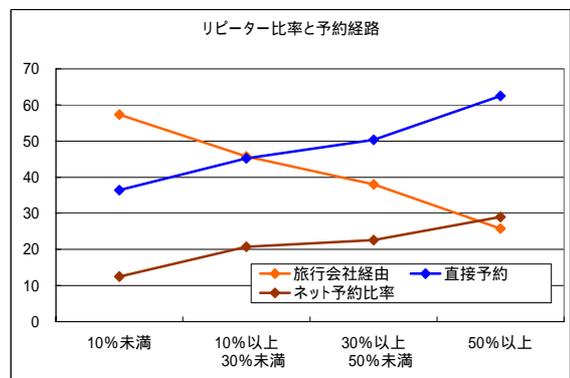
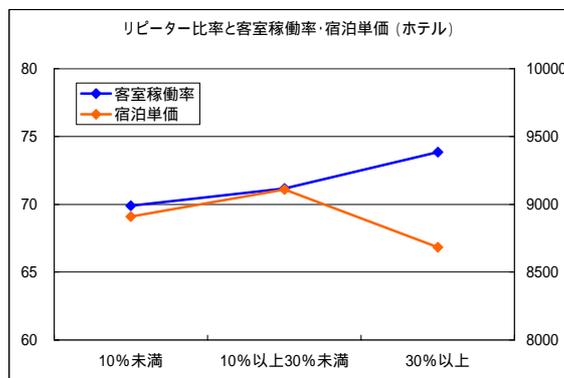
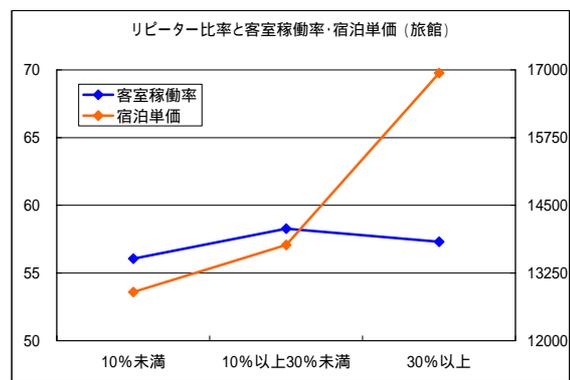
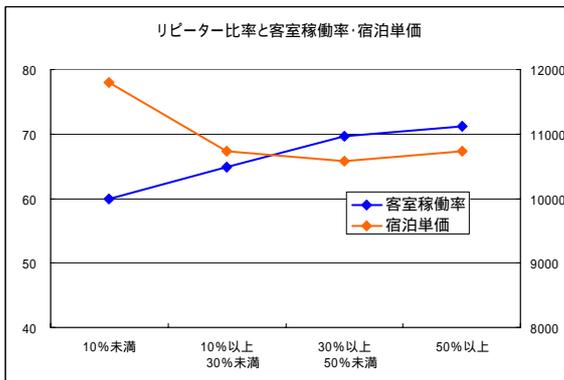
旅館では、「10%未満」で直接予約比率が低い。

同様に旅館だけについてみると、リピーター比率の高い施設ほど旅行会社経由の比率は低くなるが、ホテルに比べるとその下がり方は小さくなっている。また、ネット予約比率

は「30%以上」で高くなっている。

ホテルでは、リピーターの多い施設ほど直接予約比率が増加。

ホテルでは、リピーター比率が高くなるにつれて旅行会社経由比率は大きく減少し、直接予約比率が増加している。ホテルでは、旅館ではあまり差の出なかった「10%以上30%未満」と「30%以上」で大きな差ができていのが特徴的である。また、ネット予約比率は「10%未満」で低くなっている。



注) ネット予約は、「自社サイト」と「ネットエージェント」経由の予約をあわせたもの