

生活衛生関係営業の生産性向上にむけて

Report

消費者動向②：旅館・ホテル業編

— 調査結果報告書 —

目次

| 項目 | ページ |
|--------------------------------|-----|
| 調査概要 | 2 |
| 調査結果 2021年調査と2018年調査の比較 | 3 |
| 旅館・ホテルの利用目的 | 4 |
| 旅館・ホテルの利用目的（性年代別） | 5 |
| 旅館・ホテルの1泊（1回）あたりの宿泊費（最近1年間） | 7 |
| 旅行の宿泊先を選ぶ条件 | 9 |
| 旅行の宿泊先を選ぶ条件（最重要条件） | 10 |
| ビジネス・出張の宿泊先を選ぶ条件 | 11 |
| ビジネス・出張の宿泊先を選ぶ条件（最重要条件） | 12 |
| 日帰り利用・デイクースの施設を選ぶ条件 | 13 |
| 日帰り利用・デイクースの施設を選ぶ条件（最重要条件） | 14 |
| 同じ旅館・ホテルの複数回利用経験 | 15 |
| 複数回利用の理由 | 16 |
| 簡略化してもよいと思うサービス | 17 |
| 利便性向上のために導入すべきもの | 18 |
| 旅館・ホテルを検討する際の情報源 | 19 |
| まとめ | 20 |
| 参考 2021年調査における店舗利用頻度の変化 | 24 |

調査概要

調査方法

インターネット調査

調査地域

全国

抽出方法

楽天インサイトアンケートモニターおよび提携先モニター、かつ、2018年実施調査の回答者より抽出

有効回収数

本調査：7,817サンプル（外食：2,764サンプル／卸：2,242サンプル／サービス・施設：2,811サンプル）

集計対象

調査結果 2021年調査と2018年調査の比較

→2018年実施調査で最近3年以内に旅館・ホテルの利用経験があると回答した20～60代の男女（1,944サンプル）

参考 コロナ禍における店舗利用頻度の変化 → すべての回答者（7,817サンプル）

調査期間

2021年4月28日～2021年5月12日

調査実施機関

実査：楽天インサイト株式会社／分析：株式会社日本能率協会総合研究所

調査結果

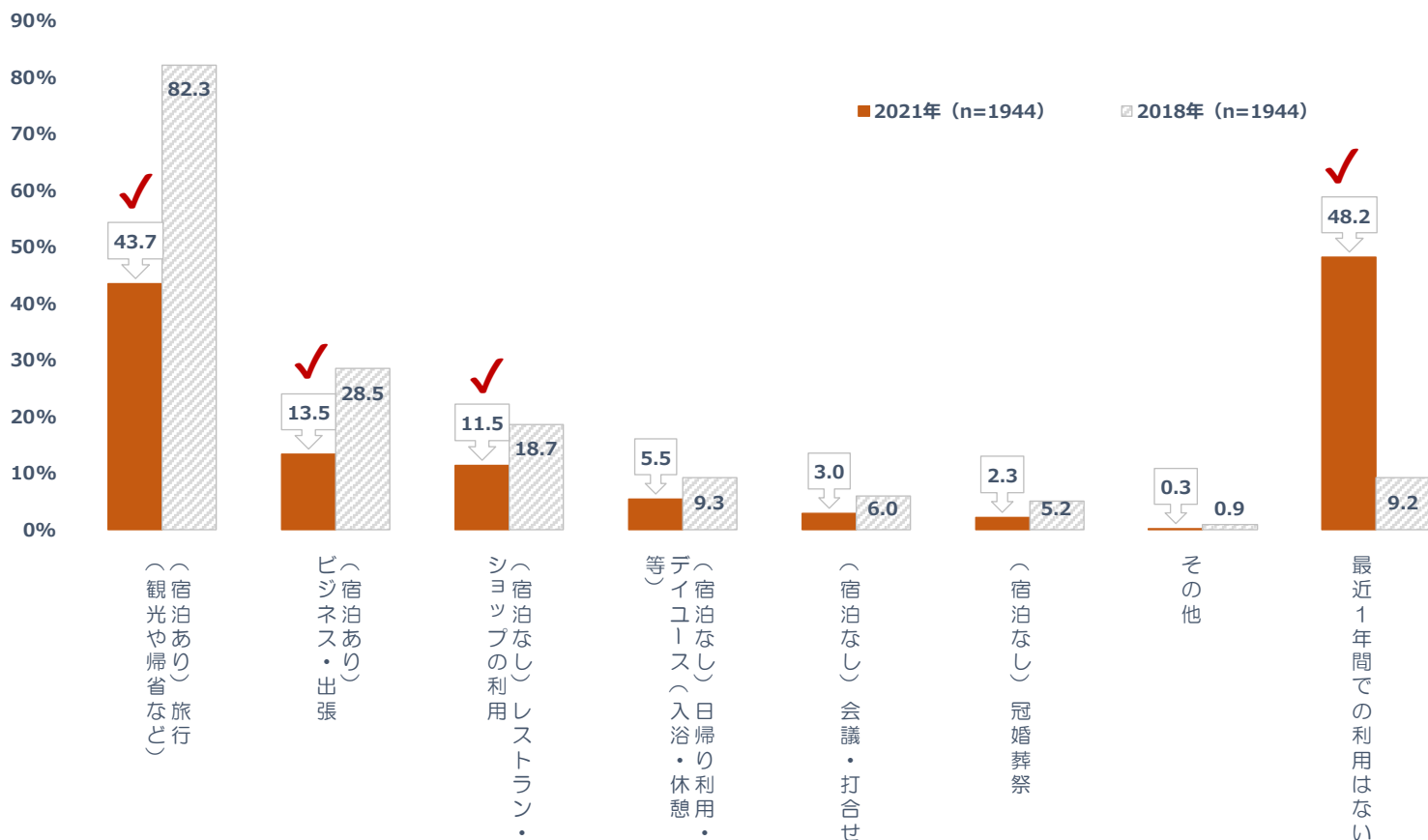
2021年調査と2018年調査の比較

旅館・ホテルの利用目的（最近1年間）

Point

- 「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」の割合が最も高く43.7%。次いで「（宿泊あり）ビジネス・出張」13.5%、「（宿泊なし）レストラン・ショップの利用」11.5%。
- 2018年から2021年にかけて、「最近1年間での利用はない」が増加し、「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」「（宿泊あり）ビジネス・出張」「（宿泊なし）レストラン・ショップの利用」の割合が減少している。

【設問文】あなたが最近1年間に旅館やホテルを利用した目的は何ですか。（複数回答）



旅館・ホテルの利用目的：性年代別

Point

- 「（宿泊あり）旅行（観光・帰省など）」を性年代別にみると、いずれの区分においても割合が減少している。
- 「（宿泊あり）ビジネス・出張」は男性の割合が減少している。

【設問文】あなたが最近1年間に旅館やホテルを利用した目的は何ですか。（複数回答）

旅館・ホテルの利用目的：（宿泊あり）旅行

| 性年代 | 調査年 | % |
|----------|---------------|------|
| 男性20-39歳 | 2021年 (n=168) | 47.6 |
| | 2018年 (n=219) | 78.5 |
| 男性40-69歳 | 2021年 (n=967) | 45.8 |
| | 2018年 (n=916) | 80.6 |
| 女性20-39歳 | 2021年 (n=136) | 44.1 |
| | 2018年 (n=170) | 88.8 |
| 女性40-69歳 | 2021年 (n=673) | 39.5 |
| | 2018年 (n=639) | 84.4 |

旅館・ホテルの利用目的：（宿泊あり）ビジネス・出張

| 性年代 | 調査年 | % |
|----------|---------------|------|
| 男性20-39歳 | 2021年 (n=168) | 22.6 |
| | 2018年 (n=219) | 37.4 |
| 男性40-69歳 | 2021年 (n=967) | 20.0 |
| | 2018年 (n=916) | 42.6 |
| 女性20-39歳 | 2021年 (n=136) | 6.6 |
| | 2018年 (n=170) | 16.5 |
| 女性40-69歳 | 2021年 (n=673) | 3.3 |
| | 2018年 (n=639) | 8.6 |

旅館・ホテルの利用目的：性年代別

Point

- 「最近1年間での利用はない」を性年代別にみると、いずれの区分においても割合が大きく増加しているが、男性に比べ女性が増加している。

【設問文】あなたが最近1年間に旅館やホテルを利用した目的は何ですか。（複数回答）

| 旅館・ホテルの利用目的：最近1年間での利用はない | | |
|--------------------------|---------------|------|
| 性年代 | 調査年 | % |
| 男性20-39歳 | 2021年 (n=168) | 42.9 |
| | 2018年 (n=219) | 11.4 |
| 男性40-69歳 | 2021年 (n=967) | 43.5 |
| | 2018年 (n=916) | 7.9 |
| 女性20-39歳 | 2021年 (n=136) | 52.2 |
| | 2018年 (n=170) | 8.2 |
| 女性40-69歳 | 2021年 (n=673) | 55.4 |
| | 2018年 (n=639) | 10.6 |

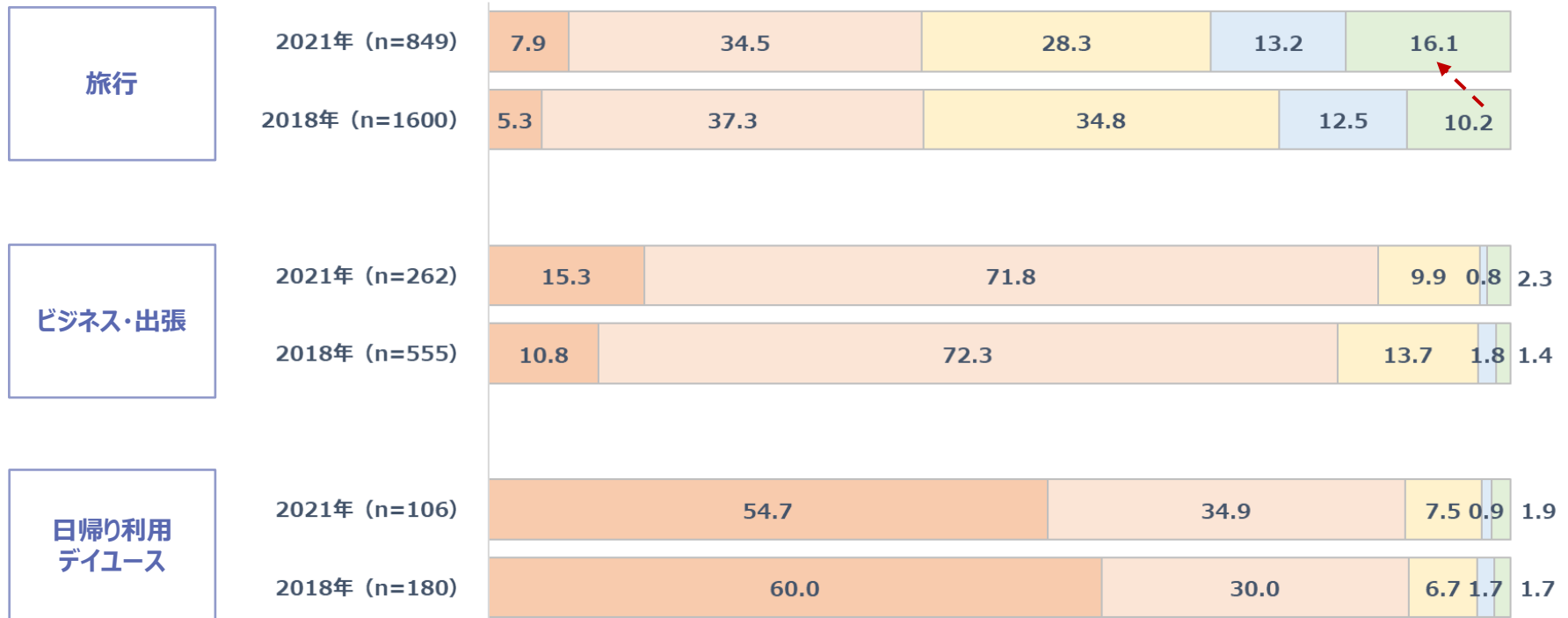
旅館・ホテルの1泊（1回）あたりの宿泊費（直近1年間）

Point

- 旅行は「5,000～10,000円未満」の割合が高く34.5%、次いで「10,000～15,000円未満」28.3%。ビジネス・出張は「5,000～10,000円未満」の割合が最も高く71.8%。日帰り利用・デユースは「5,000円未満」の割合が最も高く54.7%。
- 2018年から2021年にかけて、旅行の宿泊費（1泊）における「20,000円以上」の割合が増加している。

【設問文】あなたが最近1年間に宿泊／滞在した旅館やホテルの宿泊費は1泊（1回）いくらぐらいでしたか。1人あたりの平均的な支払額をお答えください。（単一回答）
 <集計対象：・ビジネス・出張 「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）ビジネス・出張」と答えた回答者 ・旅行 「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」と答えた回答者 ・日帰り利用／デユース 「旅館・ホテルの利用」で「（宿泊なし）日帰り利用・デユース（入浴・休憩等）」と答えた回答者>

■ 5,000円未満 ■ 5,000～10,000円未満 ■ 10,000～15,000円未満 ■ 15,000～20,000円未満 ■ 20,000円以上



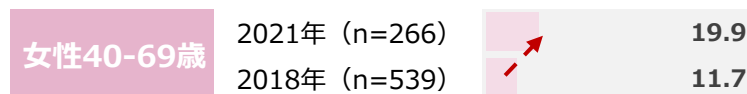
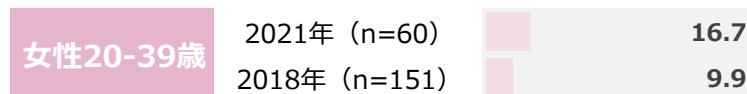
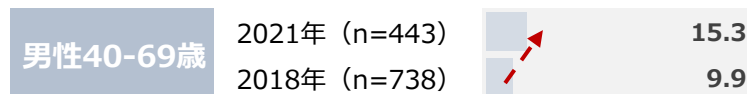
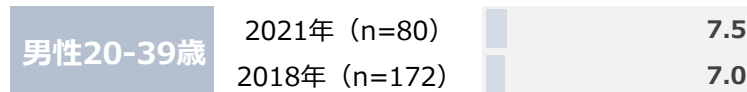
旅館・ホテルの1泊（1回）あたりの宿泊費（最近1年間）：性年代別

Point

- 性年代別にみると、旅行での旅館・ホテルの1泊あたりの宿泊費が「20,000円以上」は、男女ともに40-69歳で増加している。

【設問文】あなたが最近1年間に宿泊／滞在した旅館やホテルの宿泊費は1泊（1回）いくらぐらいでしたか。1人あたりの平均的な支払額をお答えください。（単一回答）
<集計対象：・ビジネス・出張「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）ビジネス・出張」と答えた回答者 ・旅行「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」と答えた回答者 ・日帰り利用／デイクース「旅館・ホテルの利用」で「（宿泊なし）日帰り利用・デイクース（入浴・休憩等）」と答えた回答者>

| 旅館・ホテルの1泊（1回）あたりの宿泊費：旅行 20,000円以上 | | |
|--------------------------------------|-----|---|
| 性年代 | 調査年 | % |



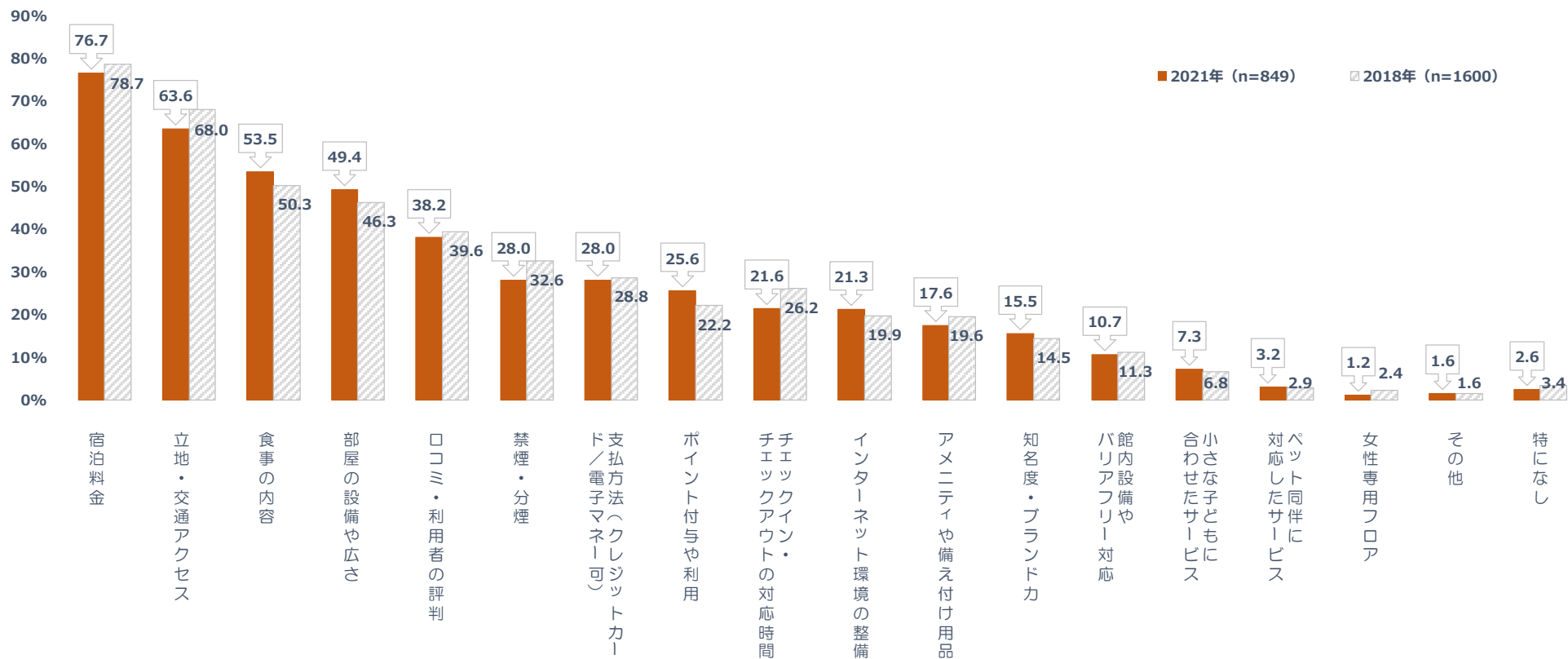
旅行の宿泊先を選ぶ条件

Point

- 「宿泊料金」の割合が最も高く76.7%、次いで「立地・交通アクセス」63.6%、「食事の内容」53.5%、「部屋の設備や広さ」49.4%の順。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが宿泊する旅館やホテルを選ぶ条件をお答えください。（複数回答）

<集計対象：「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」と答えた回答者>



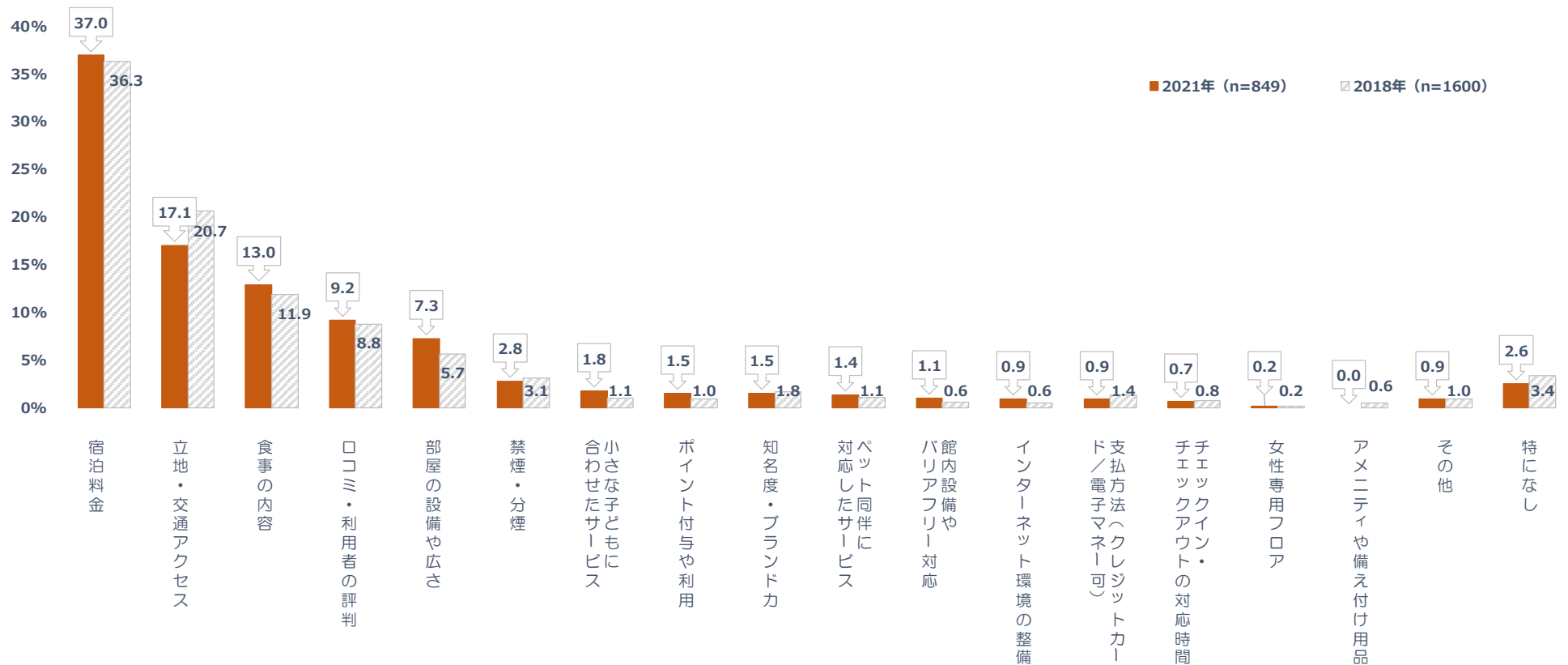
旅行の宿泊先を選ぶ条件（最重要条件）

Point

- 「宿泊料金」の割合が最も高く37.0%。次いで「立地・交通アクセス」17.1%、「食事の内容」13.0%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが宿泊する旅館やホテルを選ぶ条件をお答えください。（単一回答）

<集計対象：「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」と答えた回答者>



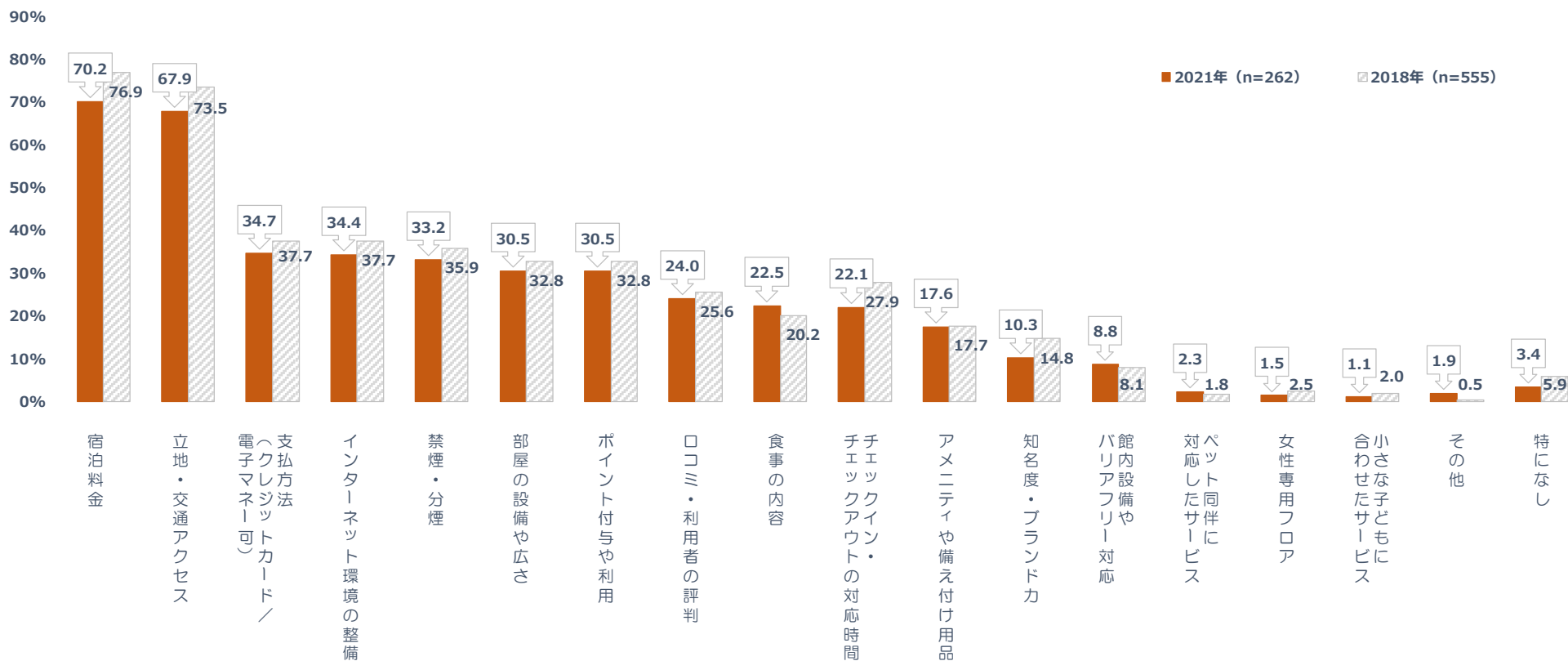
ビジネス・出張の宿泊先を選ぶ条件

Point

- 「宿泊料金」70.2%、「立地・交通アクセス」67.9%の割合が最も高い。そのほか、「支払方法」「インターネット環境の整備」「禁煙・分煙」「部屋の設備や広さ」「ポイント付与や利用」などで選定している。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが宿泊する旅館やホテルを選ぶ条件をお答えください。（複数回答）

<集計対象：「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）ビジネス・出張」と答えた回答者>



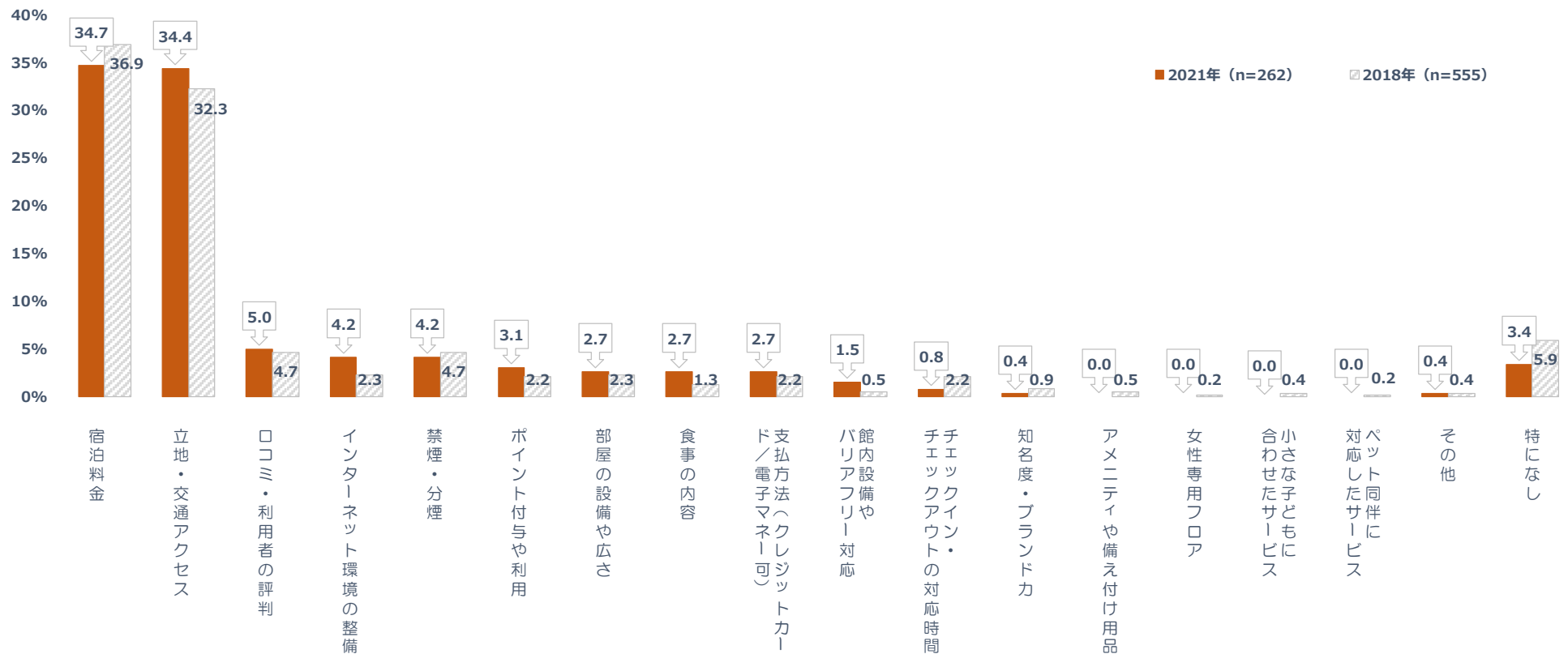
ビジネス・出張の宿泊先を選ぶ条件（最重要条件）

Point

- 「宿泊料金」34.7%、「立地・交通アクセス」34.4%の割合が最も高い。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが宿泊する旅館やホテルを選ぶ条件をお答えください。（単一回答）

<集計対象：「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊あり）ビジネス・出張」と答えた回答者>



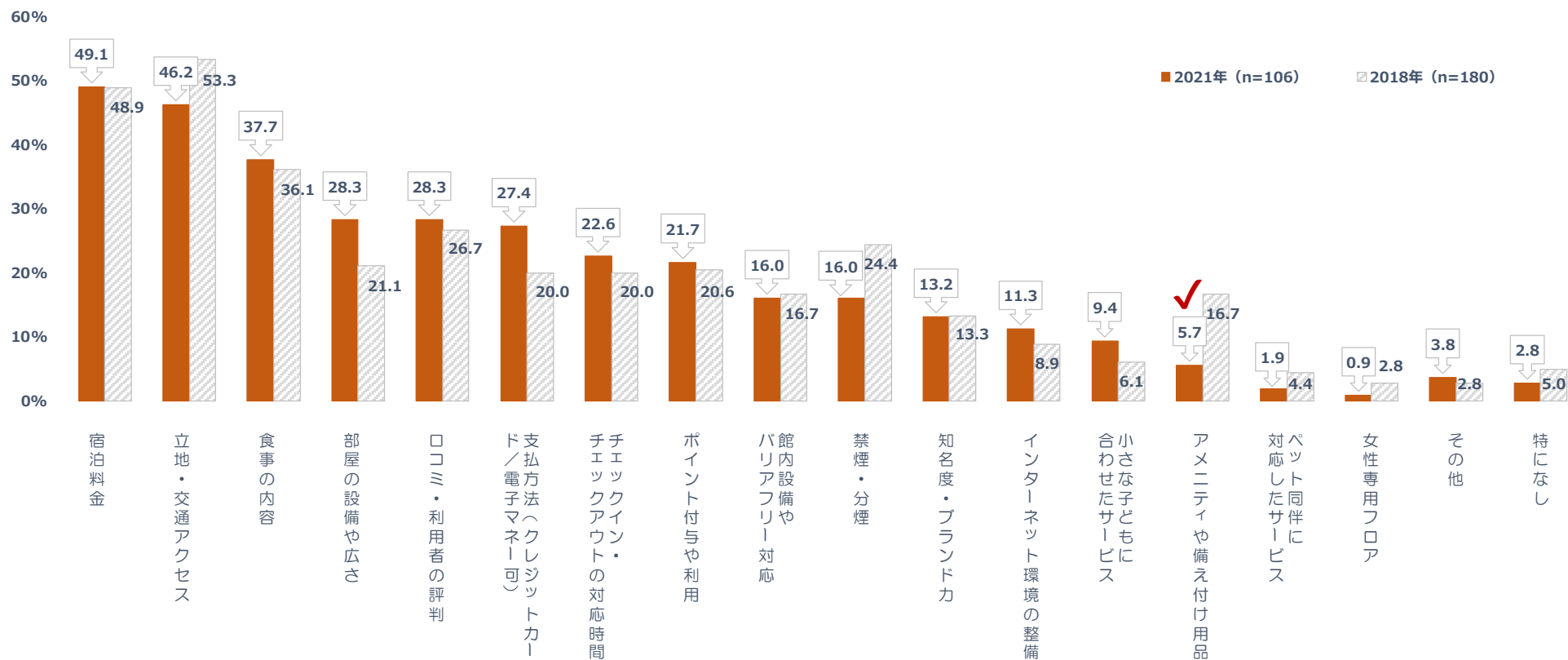
日帰り利用・デユースの施設を選ぶ条件

Point

- 「宿泊料金」49.1%、「立地・交通アクセス」46.2%の割合が最も高く、次いで「食事の内容」37.7%。
- 2018年から2021年にかけて、「アメニティや備え付け用品」の割合が減少している。

【設問文】あなたが宿泊する旅館やホテルを選ぶ条件をお答えください。（複数回答）

<集計対象：「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊なし）日帰り利用・デユース（入浴・休憩等）」と答えた回答者>



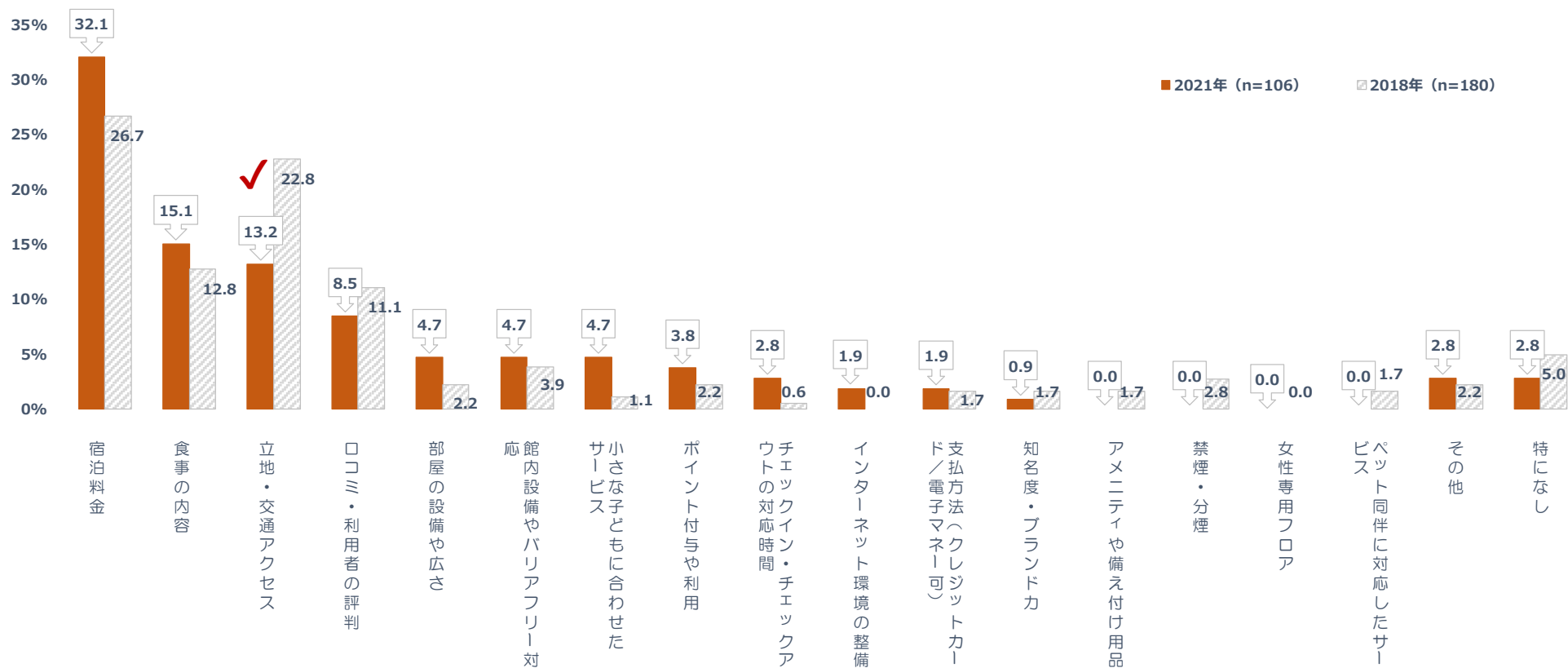
日帰り利用・デイクースの施設を選ぶ条件（最重要条件）

Point

- 「宿泊料金」の割合が最も高く32.1%。次いで「食事の内容」15.1%、「立地・交通アクセス」13.2%。
- 2018年から2021年にかけて、「立地・交通アクセス」の割合が減少している。

【設問文】あなたが宿泊する旅館やホテルを選ぶ条件をお答えください。（単一回答）

<集計対象：「旅館・ホテルの利用目的」で「（宿泊なし）日帰り利用・デイクース（入浴・休憩等）」と答えた回答者>

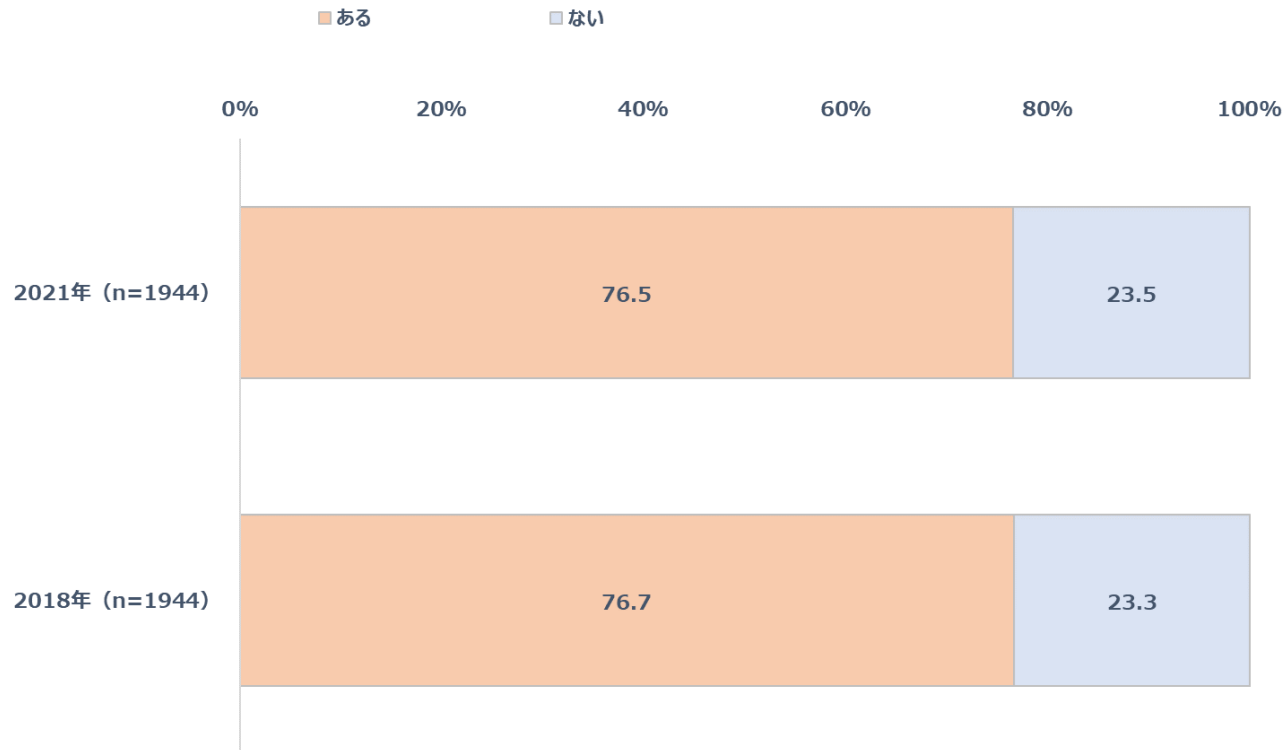


同じ旅館・ホテルの複数回利用経験

Point

- 「（同じ旅館・ホテルに宿泊した経験が）ある」の割合が高く76.5%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたは同じ旅館やホテルを複数回利用したことがありますか。（単一回答）



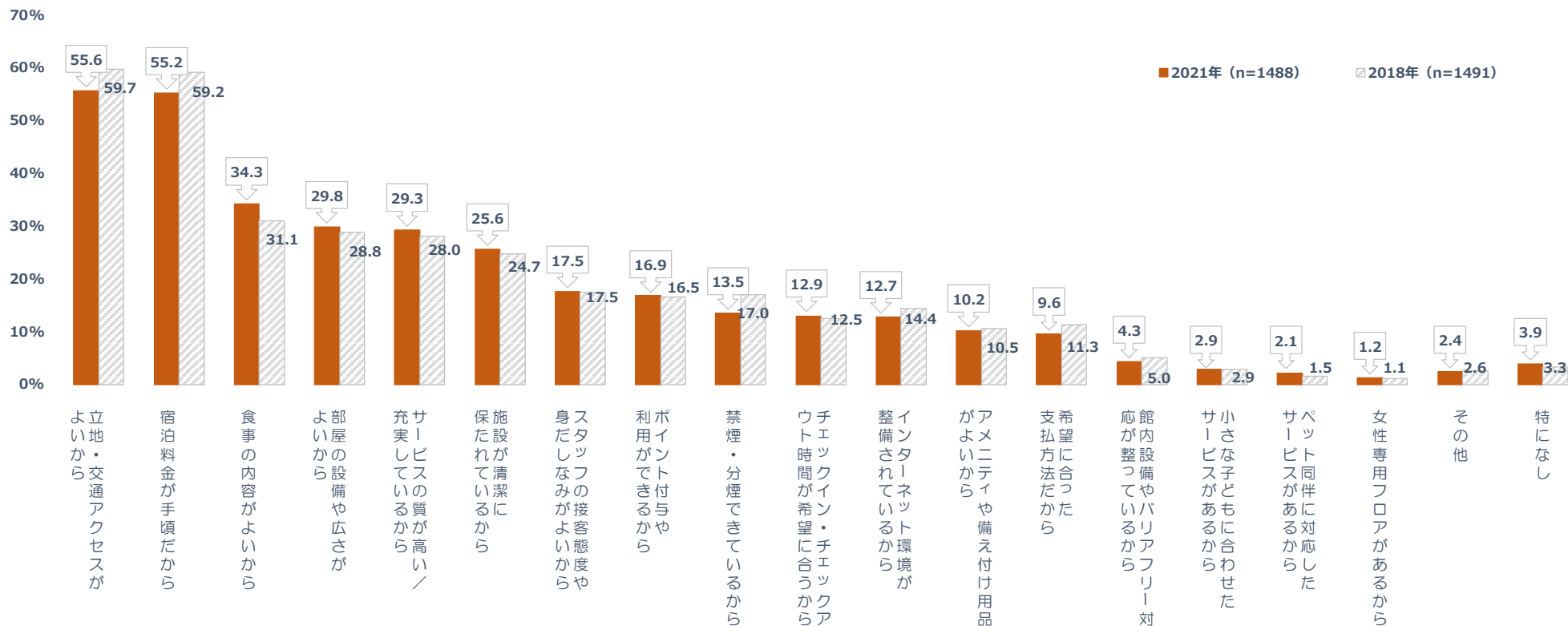
複数回利用の理由

Point

- 「立地・交通アクセスがよいから」55.6%、「宿泊料金が手頃だから」55.2%の割合が最も高い。次いで「食事の内容がよいから」34.3%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが再び同じ旅館やホテルを利用したのは、どうしてですか。（複数回答）

<集計対象：「同じ旅館・ホテルの複数回利用経験」で「ある」と答えた回答者>

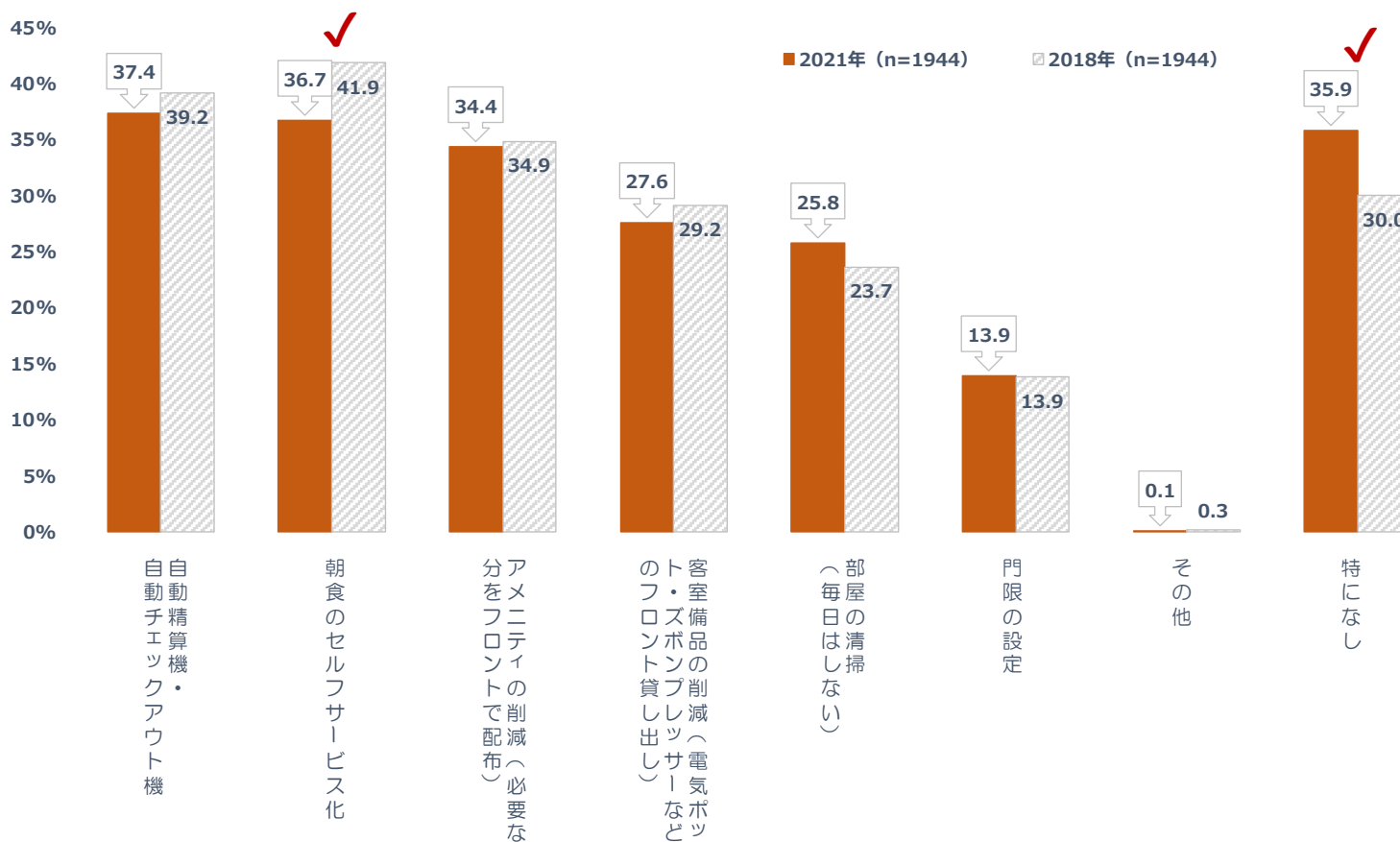


簡略化してもよいと思うサービス

Point

- 「自動精算機・自動チェックアウト機」37.4%、「朝食のセルフサービス化」36.7%、「アメニティの削減」34.4%の割合が高い。
- 2018年から2021年にかけて、「朝食のセルフサービス化」の割合が減少している。

【設問文】人手不足に対応するため、旅館やホテルにおいてサービスを簡略化してもよいと思うものはありますか。（複数回答）

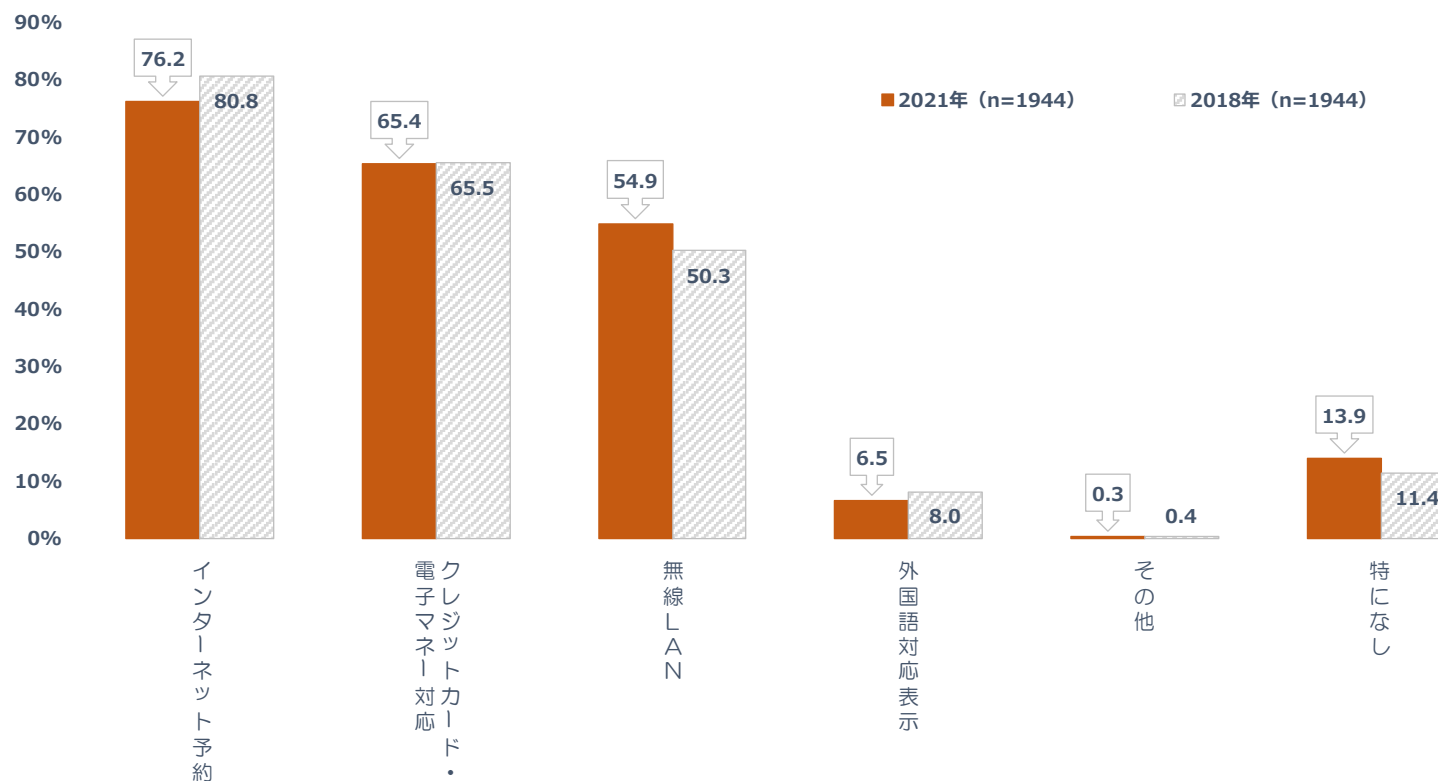


利便性向上のために導入すべきもの

Point

- 「インターネット予約」の割合が最も高く76.2%、次いで「クレジットカード・電子マネー対応」65.4%、「無線LAN」54.9%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】旅館やホテルの利便性向上のために導入されるとよいと思うものをお答えください。（複数回答）

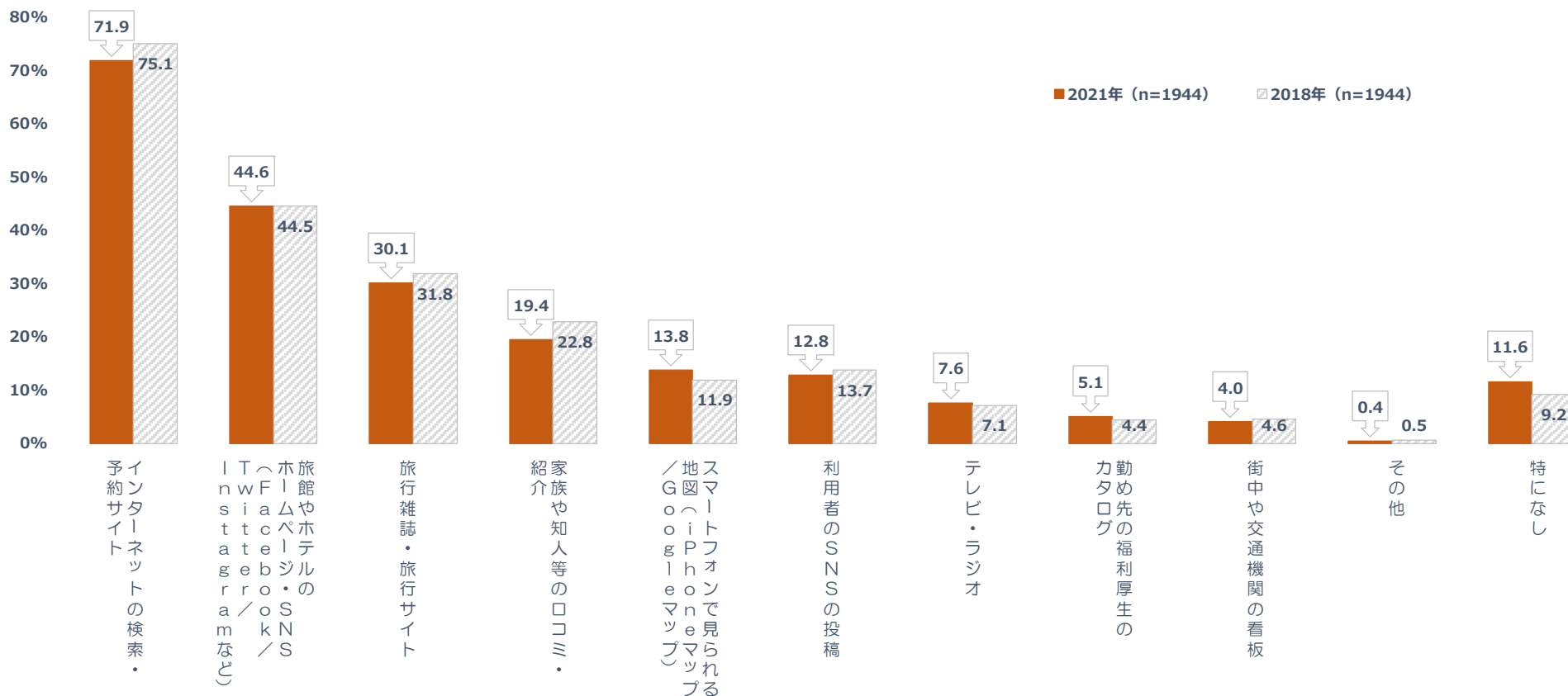


旅館・ホテルを検討する際の情報源

Point

- 「インターネットの検索・予約サイト」の割合が最も高く71.9%。次いで「旅館やホテルのホームページ・SNS」44.6%、「旅行雑誌・旅行サイト」30.1%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが旅館やホテルを検討する際に、どのような情報源を活用していますか。（複数回答）



まとめ

まとめ：旅館・ホテル業

旅館・ホテルの 利用目的

- 「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」が最も割合が高く43.7%。次いで「（宿泊あり）ビジネス・出張」13.5%、「（宿泊なし）レストラン・ショップの利用」11.5%。

旅館・ホテルの 1泊（1回）あたりの 宿泊費

- 旅行は「5,000～10,000円未満」の割合が高く34.5%、次いで「10,000～15,000円未満」28.3%。ビジネス・出張は「5,000～10,000円未満」の割合が最も高く71.8%。日帰り利用・デユースは「5,000円未満」の割合が最も高く54.7%。

旅行の 宿泊先を選ぶ条件

- 「宿泊料金」の割合が最も高く76.7%、次いで「立地・交通アクセス」63.6%、「食事の内容」53.5%、「部屋の設備や広さ」49.4%の順。

旅行の 宿泊先を選ぶ条件 （最重要条件）

- 「宿泊料金」の割合が最も高く37.0%。次いで「立地・交通アクセス」17.1%、「食事の内容」13.0%。

2021年調査全体傾向

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

- 2018年から2021年にかけて、「最近1年間での利用はない」が増加し、「（宿泊あり）旅行（観光や帰省など）」「（宿泊あり）ビジネス・出張」「（宿泊なし）レストラン・ショップの利用」の割合が減少している。
- 2018年から2021年にかけて、旅行の宿泊費（1泊）における「20,000円以上」の割合が増加している。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

まとめ：旅館・ホテル業

ビジネス・出張の 宿泊先を選ぶ条件

ビジネス・出張の 宿泊先を選ぶ条件 (最重要条件)

日帰り利用・デユース の施設を選ぶ条件

日帰り利用・デユース の施設を選ぶ条件 (最重要条件)

同じ旅館・ホテルの 複数回利用経験

複数回利用の理由

2021年調査全体傾向

- 「宿泊料金」70.2%、「立地・交通アクセス」67.9%の割合が最も高い。そのほか、「支払方法」「インターネット環境の整備」「禁煙・分煙」「部屋の設備や広さ」「ポイント付与や利用」などで選定している。
- 「宿泊料金」34.7%、「立地・交通アクセス」34.4%の割合が最も高い。
- 「宿泊料金」49.1%、「立地・交通アクセス」46.2%の割合が最も高く、次いで「食事の内容」37.7%。
- 「宿泊料金」の割合が最も高く32.1%。次いで「食事の内容」15.1%、「立地・交通アクセス」13.2%。
- 「（同じ旅館・ホテルに宿泊した経験が）ある」の割合が高く76.5%。
- 「立地・交通アクセスがよいから」55.6%、「宿泊料金が手頃だから」55.2%の割合が最も高い。次いで「食事の内容がよいから」34.3%。

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2018年から2021年にかけて、「アメニティや備え付け用品」の割合が減少している。
- 2018年から2021年にかけて、「立地・交通アクセス」の割合が減少している。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

まとめ：旅館・ホテル業

簡略化してもよい
と思うサービス

2021年調査全体傾向

- 「自動精算機・自動チェックアウト機」37.4%、「朝食のセルフサービス化」36.7%、「アメニティの削減」34.4%の割合が高い。
- 「インターネット予約」の割合が最も高く76.2%、次いで「クレジットカード・電子マネー対応」65.4%、「無線LAN」54.9%。
- 「インターネットの検索・予約サイト」の割合が最も高く71.9%。次いで「旅館やホテルのホームページ・SNS」44.6%、「旅行雑誌・旅行サイト」30.1%。

利便性向上のために
導入すべきもの

旅館・ホテルを
検討する際の
情報源

2018年調査と比較した2021年調査の特徴

- 2018年から2021年にかけて、「朝食のセルフサービス化」の割合が減少している。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

参考

2021年調査における店舗利用頻度の変化

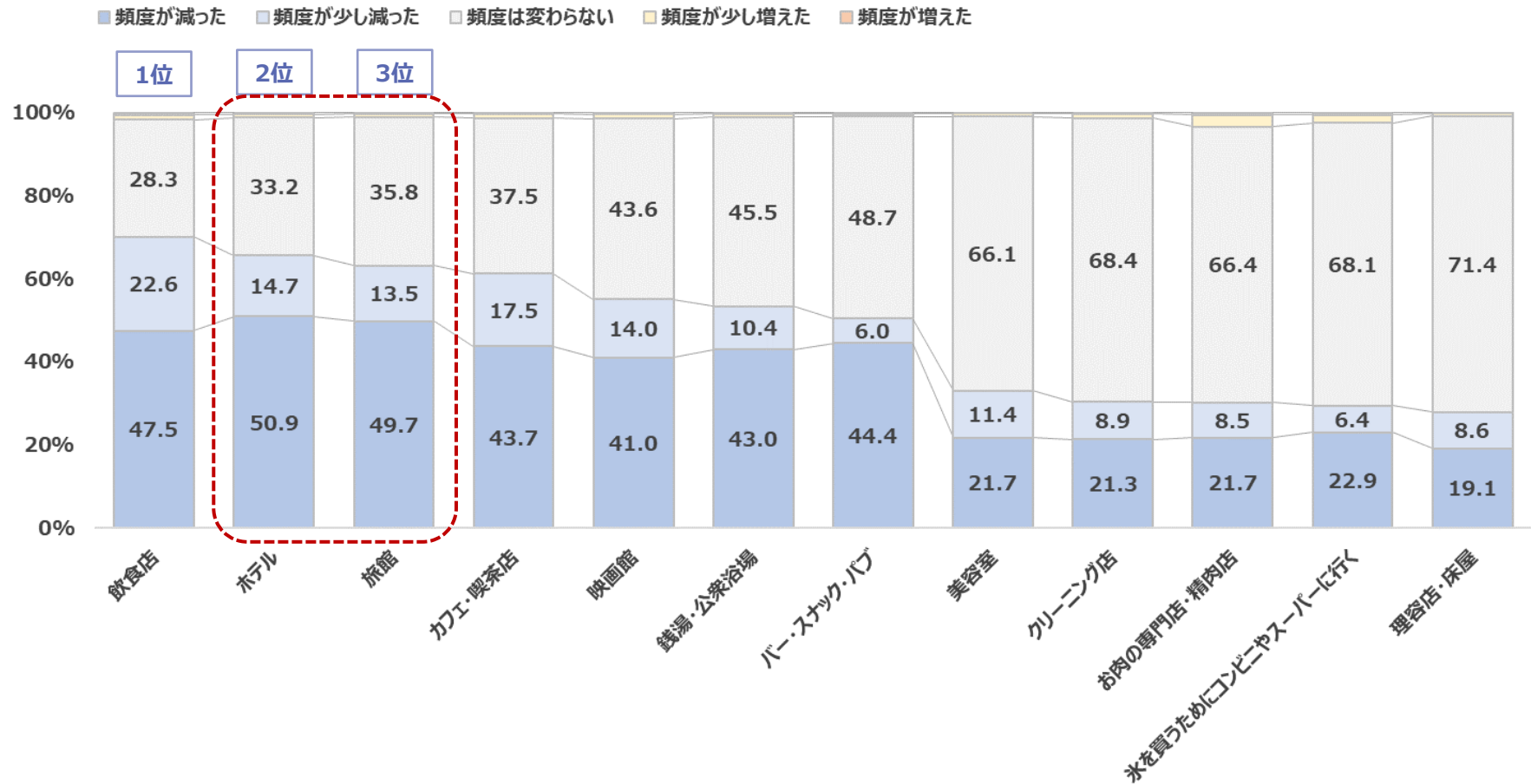
※次ページの全体ランキングは、消費者動向①「コロナ禍における消費者意識・行動」 P12の再掲

コロナ禍における店舗利用頻度の変化：全体ランキング

Point

- 飲食業、宿泊業、映画、公衆浴場業、社交業の利用頻度の低下が大きい。
- 「ホテル」は65.6%、「旅館」は63.2%が「減少した（減った+少し減った）」と回答している。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）



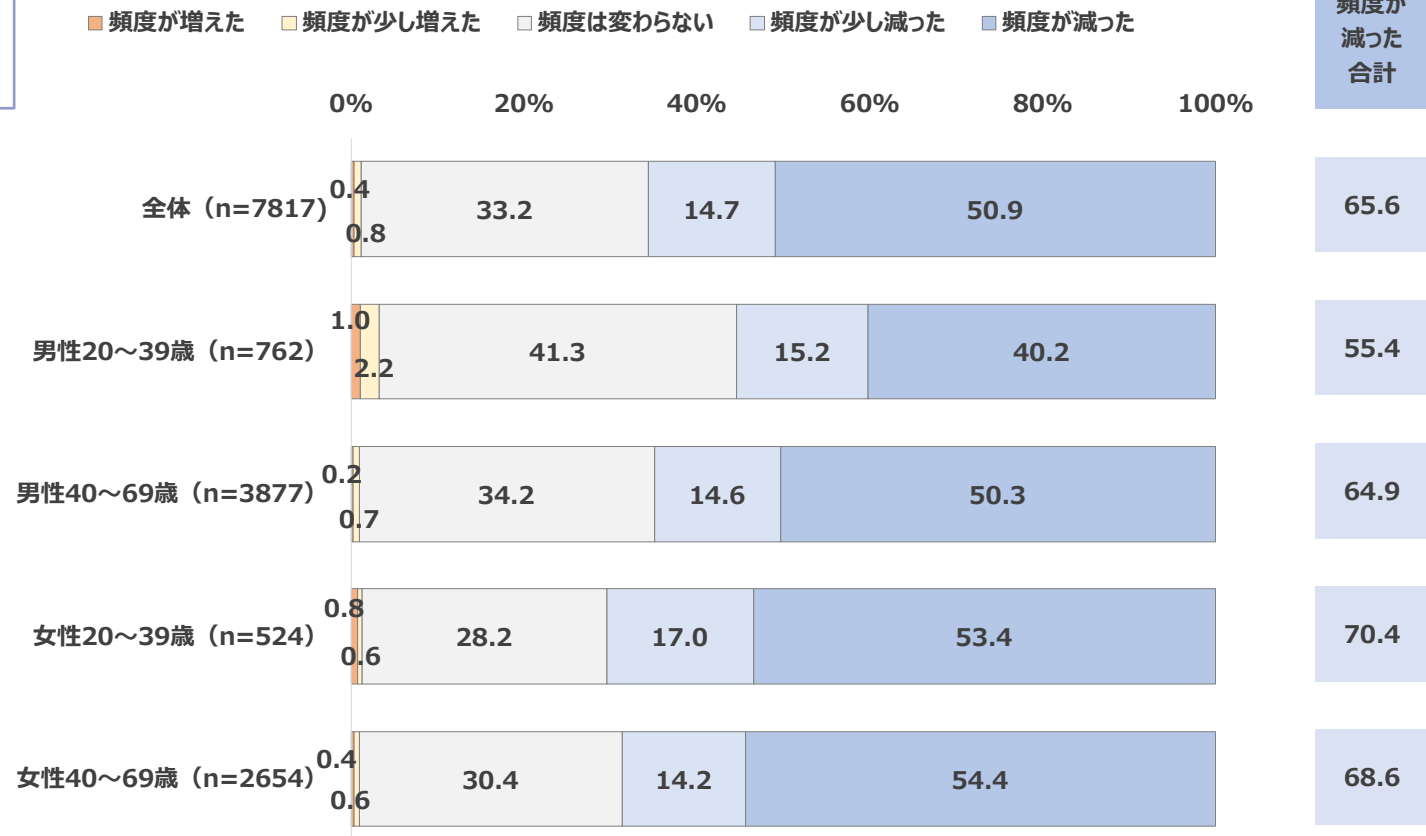
コロナ禍における店舗利用頻度の変化：性年代別

Point

- 性年代別で見ると、他の区分に比べ、男性20-39歳の減少割合が少ない。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）

ホテル



コロナ禍における店舗利用頻度の変化：性年代別

Point

- 性年代別で見ると、他の区分に比べ、男性20-39歳の減少割合が少ない。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）

旅館

