

# エージェント（旅行業）に関する アンケート

## 集計結果・分析

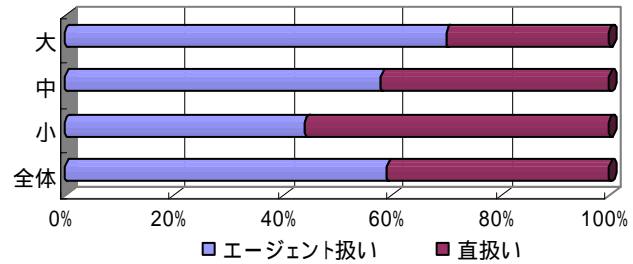
平成18年10月

調査対象旅館	全国の旅館（無作為抽出）		
有効回答旅館数	47軒		
内 訳	大規模旅館（100室以上）		16軒
	中規模旅館（40～99室）		22軒
	小規模旅館（39室以下）		9軒

株式会社 飯島綜研

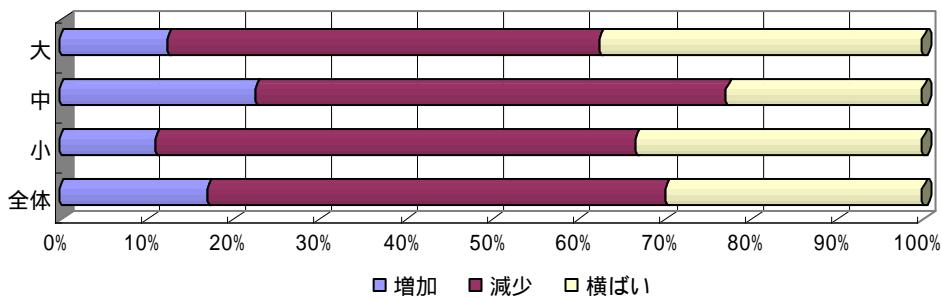
Q 1 . 現状、貴旅館の総入込客数に対する直間比率をご記入ください。

規模	平均 (%)	
	エージェント扱い	直扱い
大	70.0	30.0
中	58.2	41.8
小	44.0	56.0
全体	59.0	41.0



Q 2 . 直間比率でエージェント扱い客は、3年前に比べて増減はどうなっていますか？いずれかに 印を付け、増減率をご記入ください。

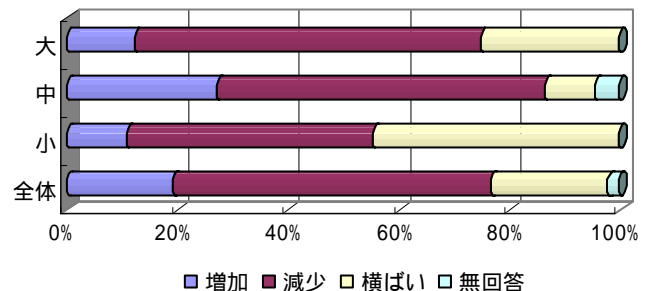
規模	増加	減少	横ばい	増減率 (%)		
				平均	最大値	最小値
大	12.5%	50.0%	37.5%	-7.00	4.00	-15.00
中	22.7%	54.5%	22.7%	-1.86	10.00	-14.70
小	11.1%	55.6%	33.3%	-8.30	1.00	-23.00
全体	17.0%	53.2%	29.8%	-4.50	10.00	-23.00



Q 3 . 過去1年間、各エージェントからの送客は3年前に比べて増減はどうなっていますか？いずれかに 印を付け、増減率をご記入ください。

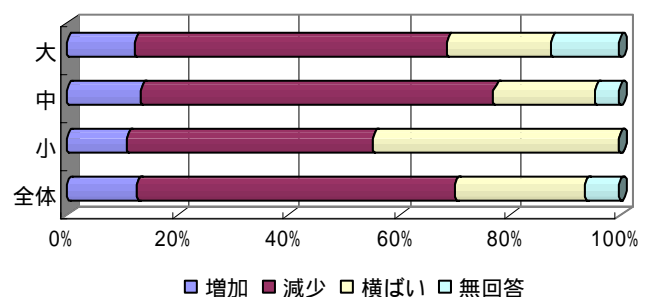
・大手エージェント - 人数

規模	増加	減少	横ばい	無回答
大	12.5%	62.5%	25.0%	0.0%
中	27.3%	59.1%	9.1%	4.5%
小	11.1%	44.4%	44.4%	0.0%
全体	19.1%	57.4%	21.3%	2.1%



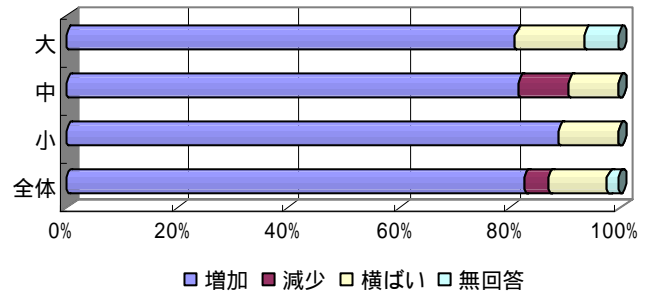
・大手エージェント - 金額

規模	増加	減少	横ばい	無回答
大	12.5%	56.3%	18.8%	12.5%
中	13.6%	63.6%	18.2%	4.5%
小	11.1%	44.4%	44.4%	0.0%
全体	12.8%	57.4%	23.4%	6.4%



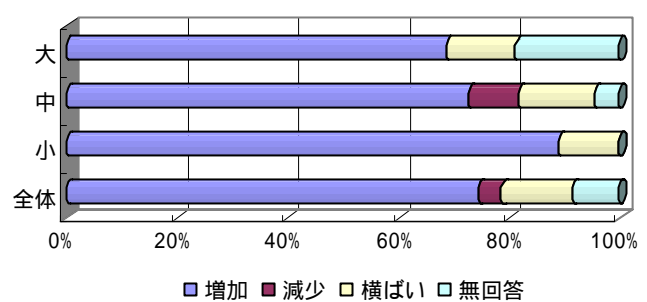
・ネット系エージェント - 人数

規模	増加	減少	横ばい	無回答
大	81.3%	0.0%	12.5%	6.3%
中	81.8%	9.1%	9.1%	0.0%
小	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%
全体	83.0%	4.3%	10.6%	2.1%



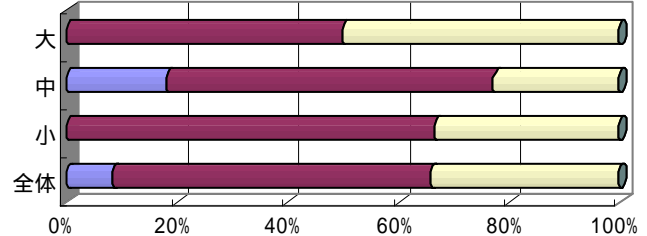
・ネット系エージェント - 金額

規模	増加	減少	横ばい	無回答
大	68.8%	0.0%	12.5%	18.8%
中	72.7%	9.1%	13.6%	4.5%
小	88.9%	0.0%	11.1%	0.0%
全体	74.5%	4.3%	12.8%	8.5%



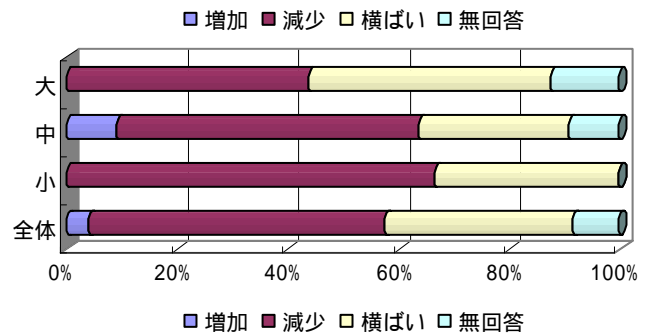
・中小エージェント - 人数

規模	増加	減少	横ばい	無回答
大	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%
中	18.2%	59.1%	22.7%	0.0%
小	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
全体	8.5%	57.4%	34.0%	0.0%



・中小エージェント - 金額

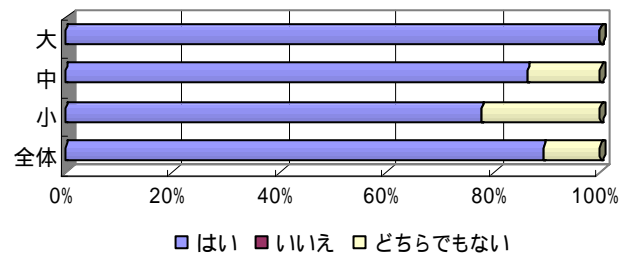
規模	増加	減少	横ばい	無回答
大	0.0%	43.8%	43.8%	12.5%
中	9.1%	54.5%	27.3%	9.1%
小	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
全体	4.3%	53.2%	34.0%	8.5%



Q 4 . 上記 1・2・3 の状況から、貴旅館にとりまして営業戦略上、エージェントは欠くことのできない存在ですか。いずれかに 印を付けてください。

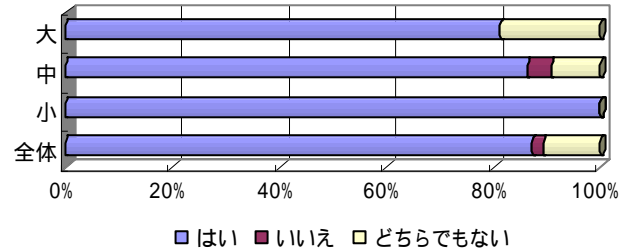
・大手エージェント

規模	はい	いいえ	どちらでもない
大	100.0%	0.0%	0.0%
中	86.4%	0.0%	13.6%
小	77.8%	0.0%	22.2%
全体	89.4%	0.0%	10.6%



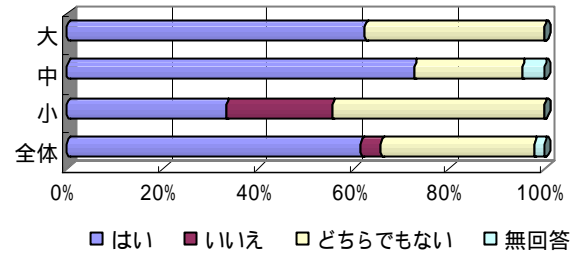
・ネット系エージェント

規模	はい	いいえ	どちらでもない
大	81.3%	0.0%	18.8%
中	86.4%	4.5%	9.1%
小	100.0%	0.0%	0.0%
全体	87.2%	2.1%	10.6%



・中小エージェント

規模	はい	いいえ	どちらでもない	無回答
大	62.5%	0.0%	37.5%	0.0%
中	72.7%	0.0%	22.7%	4.5%
小	33.3%	22.2%	44.4%	0.0%
全体	61.7%	4.3%	31.9%	2.1%



Q5 . エージェントに対する不満を、下記から3つ選んで 印を付けてください。不満の数が少ない場合は、その数だけで結構です。

設 問	大	中	小	全体
1. コンピュータ提供客数の消化率が低い	32.6%	27.7%	32.0%	30.1%
2. 年間を通して宿泊料金が安い	11.6%	13.8%	4.0%	11.3%
3. 宿泊プランの内容があまり変わらない商品が多すぎる	9.3%	12.3%	4.0%	9.8%
4. 海外・国内を問わず付合い旅行が多すぎる	7.0%	7.7%	0.0%	6.0%
5. エージェント手数料率が高すぎる	30.2%	21.5%	32.0%	26.3%
6. 契約の手数料以外に客1人当たり・宴会・飲物などに対するオプション手数料を取る	4.7%	13.8%	16.0%	11.3%
7. その他	4.7%	3.1%	12.0%	5.3%

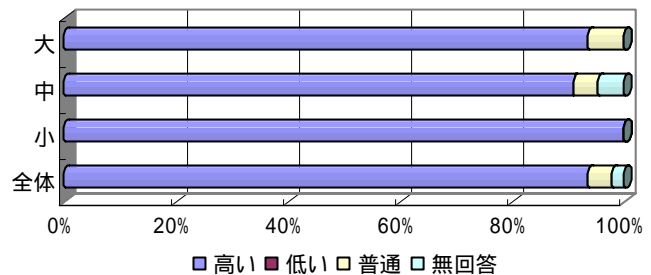
【その他のご意見】

- ・お客様に還元されない値引きや特典を要求されることがある。(大規模)
- ・返室に容易に応じない等、双方向性が失われている。(大規模・中規模・小規模)
- ・提供ブロック客室が厳しくて、ルームコントロールが行いづらい。(中規模)

Q6 . エージェント手数料について伺います。いずれかに 印を付けてください。

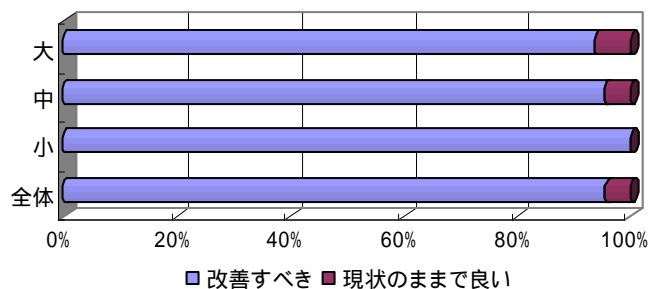
・現状の手数料率は、

規模	高い	低い	普通	無回答
大	93.8%	0.0%	6.3%	0.0%
中	90.9%	0.0%	4.5%	4.5%
小	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
全体	93.6%	0.0%	4.3%	2.1%



・現状の手数料率は、

規模	改善すべき	現状のままで良い
大	93.8%	6.3%
中	95.5%	4.5%
小	100.0%	0.0%
全体	95.7%	4.3%



Q7. Q6で手数料率を改善すべきと答えた方のみお答えください。どのように改善すべきか下記から一つ選んで 印を付けてください。

設 問	大	中	小	全体
1.宿泊料金ランクによって手数料率を決める (例:1万円以下10%、1万~1.5万円13%、1.5万円以上15%)	56.3%	65.2%	22.2%	54.2%
2.月なりオン・オフなりによって手数料を決める (例:オン10%、ショルダー13%、オフ15%)	25.0%	4.3%	0.0%	10.4%
3.契約手数料率は低くして、年間の送客人数・送客金額・送客金額によってオプション手数料をつける (例:契約手数料を10%とし、大型旅館の場合・年間500名以下の場合はオプション手数料は0、500~1,500名の場合は3%、1,500名以上は5%を上乗せする)	18.8%	17.4%	55.6%	25.0%
4.その他	0.0%	13.0%	22.2%	10.4%

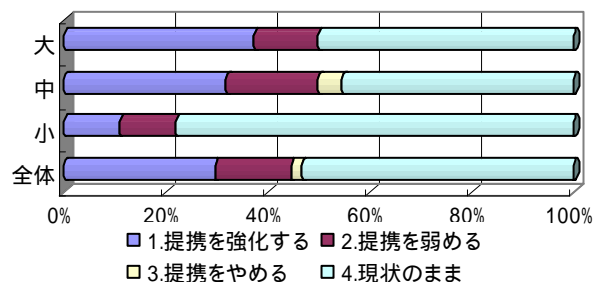
【その他のご意見】

- ・ネット系並に基本手数料は下げる、店頭販売等手間暇のかかる商品はおお客様にご負担。(中規模)
- ・一律引き下げるべき。(中規模)
- ・15%に見合う説明・おすすめ・手配ができる社員が減った。(小規模)
- ・前年度送客実績に基づいて算出。(小規模)

Q8. 今後のエージェント対策について伺います。いずれかに 印を付けてください。

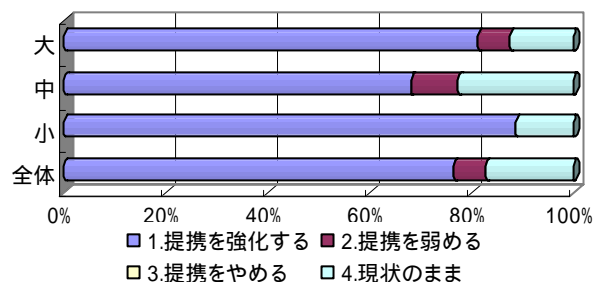
・対大手エージェント

規模	1.提携を強化する	2.提携を弱める	3.提携をやめる	4.現状のまま
大	37.5%	12.5%	0.0%	50.0%
中	31.8%	18.2%	4.5%	45.5%
小	11.1%	11.1%	0.0%	77.8%
全体	29.8%	14.9%	2.1%	53.2%



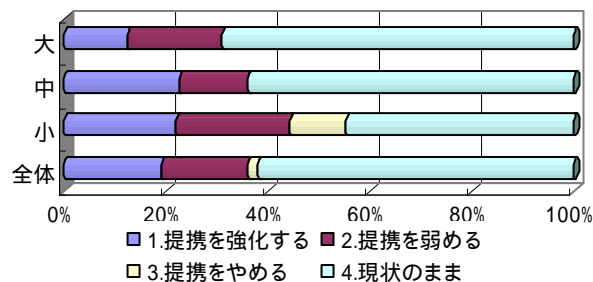
・対ネット系エージェント

規模	1.提携を強化する	2.提携を弱める	3.提携をやめる	4.現状のまま
大	81.3%	6.3%	0.0%	12.5%
中	68.2%	9.1%	0.0%	22.7%
小	88.9%	0.0%	0.0%	11.1%
全体	76.6%	6.4%	0.0%	17.0%



・対中小エージェント

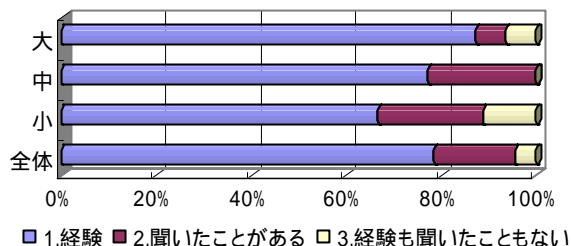
規模	1.提携を強化する	2.提携を弱める	3.提携をやめる	4.現状のまま
大	12.5%	18.8%	0.0%	68.8%
中	22.7%	13.6%	0.0%	63.6%
小	22.2%	22.2%	11.1%	44.4%
全体	19.1%	17.0%	2.1%	61.7%



Q 9 . 弊社では下記の意見を旅館から聞かされていますが、実際に経験されたり聞いたりしたことがありますか。いずれかに 印を付けてください。

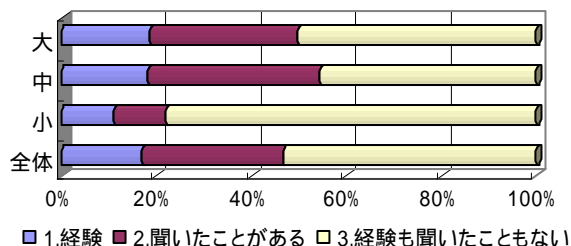
(1)直セールスで確保した客をエージェン트扱いにされた

規模	1. 経験	2. 聞いたことがある	3. 経験も聞いたこともない
大	87.5%	6.3%	6.3%
中	77.3%	22.7%	0.0%
小	66.7%	22.2%	11.1%
全体	78.7%	17.0%	4.3%



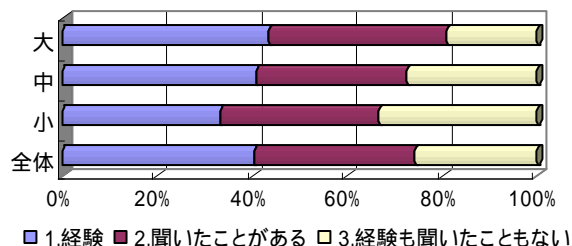
(2)エージェン트実績を上げるため客もないのに架空のクーポンを切らされた

規模	1. 経験	2. 聞いたことがある	3. 経験も聞いたこともない
大	18.8%	31.3%	50.0%
中	18.2%	36.4%	45.5%
小	11.1%	11.1%	77.8%
全体	17.0%	29.8%	53.2%



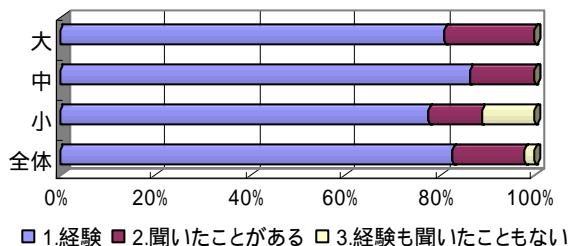
(3)送客するからといって海外への付合い旅行を強要された

規模	1. 経験	2. 聞いたことがある	3. 経験も聞いたこともない
大	43.8%	37.5%	18.8%
中	40.9%	31.8%	27.3%
小	33.3%	33.3%	33.3%
全体	40.4%	34.0%	25.5%



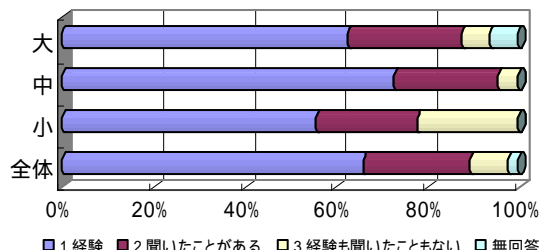
(4)手配旅行の団体で、客には例えば 12,000 円で売っておきながら、旅館には 10,000 円というゲタバキがあった

規模	1. 経験	2. 聞いたことがある	3. 経験も聞いたこともない
大	81.3%	18.8%	0.0%
中	86.4%	13.6%	0.0%
小	77.8%	11.1%	11.1%
全体	83.0%	14.9%	2.1%



(5)当初契約にはなくチェックイン後に宴会飲物の手数料を要求された

規模	1. 経験	2. 聞いたことがある	3. 経験も聞いたこともない	無回答
大	62.5%	25.0%	6.3%	6.3%
中	72.7%	22.7%	4.5%	0.0%
小	55.6%	22.2%	22.2%	0.0%
総計	66.0%	23.4%	8.5%	2.1%



(6)その他のご意見

- ・キャンセルされても、連絡もないときがある。(大規模)
- ・コンピュータ客室を仮予約し、キャンセル料のかかる寸前でキャンセルする。(中規模)
- ・某ネット系エージェントは「当社(の社員)が故意に旅館に損害を与えても弁済しない」という契約になっている。(中規模)
- ・各回添乗員がいながらその時々には言わず、数回たまってから(実際は悪くない)料理内容の一品変更についてクレーム。一人当たり5,000円の弁済を強要された。(中規模)
- ・キャンセル料を不問、値切り。(小規模)
- ・GW・正月等、仮予約・ダブリ予約が多く困る。(小規模)
- ・支店(一括購入分)のRの請求をされた。(小規模)