

## エージェント(旅行業)に関するアンケート調査結果(抜粋)

調査対象旅館	全国の旅館(無作為抽出)		
送付旅館数	350軒		
有効回答旅館数	98軒		
	内 訳	大規模旅館(100室以上)	26軒
		中規模旅館(40~99室)	48軒
		小規模旅館(39室以下)	24軒

Q1. 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		(%)			
	E-エージェント扱い	直扱い	E-エージェント最大	E-エージェント最小	直扱い最大	直扱い最小
大	62.8	37.2	83.0	5.0	95.0	17.0
中	57.3	42.3	97.0	15.0	85.0	3.0
小	48.6	51.4	80.0	5.0	95.0	20.0
全体	56.6	43.2	97.0	5.0	95.0	3.0

Q2. 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	7.7%	38.5%	53.8%			
中	20.8%	50.0%	29.2%	-11.7	10.0	-33.0
小	25.0%	41.7%	33.3%	-11.7	10.0	-25.0
全体	18.4%	44.9%	36.7%	-11.6	10.0	-33.0

Q3. 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？

大手人数

規模	増加	減少	横ばい
大	15.4%	53.8%	30.8%
中	8.3%	83.3%	8.3%
小	0.0%	60.0%	40.0%
全体	8.5%	70.2%	21.3%

大手金額

規模	増加	減少	横ばい
大	16.7%	58.3%	25.0%
中	8.7%	69.6%	21.7%
小	0.0%	60.0%	40.0%
全体	8.9%	64.4%	26.7%

ネット人数

規模	増加	減少	横ばい
大	84.6%	7.7%	7.7%
中	95.8%	0.0%	4.2%
小	58.3%	0.0%	41.7%
全体	83.7%	2.0%	14.3%

ネット金額

規模	増加	減少	横ばい
大	83.3%	8.3%	8.3%
中	79.2%	0.0%	20.8%
小	58.3%	8.3%	33.3%
全体	75.0%	4.2%	20.8%

中小人数

規模	増加	減少	横ばい
大	0.0%	61.5%	38.5%
中	12.5%	54.2%	33.3%
小	0.0%	54.5%	45.5%
全体	6.3%	56.3%	37.5%

中小金額

規模	増加	減少	横ばい
大	0.0%	58.3%	41.7%
中	12.5%	50.0%	37.5%
小	0.0%	54.5%	45.5%
全体	6.4%	53.2%	40.4%

Q4. 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。

大手

規模	はい	いいえ	どちらでもない
大	92.3%	7.7%	0.0%
中	91.7%	8.3%	0.0%
小	25.0%	33.3%	41.7%
全体	75.5%	14.3%	10.2%

ネット

規模	はい	いいえ	どちらでもない
大	100.0%	0.0%	0.0%
中	100.0%	0.0%	0.0%
小	100.0%	0.0%	0.0%
全体	100.0%	0.0%	0.0%

中小

規模	はい	いいえ	どちらでもない
大	61.5%	7.7%	30.8%
中	50.0%	8.3%	41.7%
小	41.7%	25.0%	33.3%
全体	51.0%	12.2%	36.7%

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。

設 問	大	中	小	全体
1. コンピュータ提供客室数の消化率が低い	27.8%	29.2%	20.0%	27.0%
2. 年間を通して宿泊料金が安い	11.1%	4.6%	12.0%	7.9%
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	0.0%	10.8%	12.0%	7.9%
4. 海外・国内を問わず付合い旅行が多すぎる	8.3%	7.7%	4.0%	7.1%
5. エージェント手数料率が高すぎる	30.6%	20.0%	20.0%	23.0%
6. 契約の手数料以外に客1人当り・宴会・飲物などに対するオプション手数料を取る	8.3%	6.2%	8.0%	7.1%
7. チラシ・パンフレット作成のための広告宣伝費額が大きすぎる	2.8%	6.2%	4.0%	4.8%
8. エージェントのカウンター要員が旅館の実態を知らずに手配していることが疑問	8.3%	9.2%	16.0%	10.3%
9. その他	2.8%	6.2%	4.0%	4.8%

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
大	100.0%	0.0%	0.0%
中	79.2%	0.0%	20.8%
小	75.0%	0.0%	25.0%
全体	83.3%	0.0%	16.7%

・現状の手数料率は、

規模	改善すべき	現状のままで良い
大	100.0%	0.0%
中	83.3%	16.7%
小	83.3%	16.7%
全体	87.5%	12.5%

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%)	46.2%	50.0%	30.0%	44.2%
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%)	23.1%	25.0%	40.0%	27.9%
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)	23.1%	20.0%	20.0%	20.9%
4. その他( )	7.7%	5.0%	10.0%	7.0%

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。

大手

規模	1.提携を強化する	2.提携を弱める	3.提携先を絞り込む	4.現状のまま
大	38.5%	15.4%	38.5%	7.7%
中	41.7%	8.3%	29.2%	20.8%
小	20.0%	10.0%	40.0%	30.0%
全体	36.2%	10.6%	34.0%	19.1%

ネット

規模	1.提携を強化する	2.提携を弱める	3.提携先を絞り込む	4.現状のまま
大	76.9%	0.0%	23.1%	0.0%
中	79.2%	0.0%	20.8%	0.0%
小	58.3%	0.0%	8.3%	33.3%
全体	73.5%	0.0%	18.4%	8.2%

中小

規模	1.提携を強化する	2.提携を弱める	3.提携先を絞り込む	4.現状のまま
大	15.4%	7.7%	53.8%	23.1%
中	25.0%	4.2%	45.8%	25.0%
小	10.0%	20.0%	20.0%	50.0%
全体	19.1%	8.5%	42.6%	29.8%

Q9. 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。

(1)直セールスで確保した客をエージェント扱いにされた

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	46.2%	30.8%	23.1%
中	83.3%	16.7%	0.0%
小	50.0%	16.7%	33.3%
全体	65.3%	20.4%	14.3%

(2)エージェント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	15.4%	15.4%	69.2%
中	25.0%	29.2%	45.8%
小	16.7%	8.3%	75.0%
全体	20.4%	20.4%	59.2%

(3)送客するからといって海外への付き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	46.2%	23.1%	30.8%
中	50.0%	37.5%	12.5%
小	25.0%	33.3%	41.7%
全体	42.9%	32.7%	24.5%

(4)手配旅行で、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	69.2%	15.4%	15.4%
中	95.8%	4.2%	0.0%
小	58.3%	33.3%	8.3%
全体	79.6%	14.3%	6.1%

(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
大	69.2%	15.4%	15.4%
中	70.8%	25.0%	4.2%
小	41.7%	16.7%	41.7%
全体	63.3%	20.4%	16.3%