

ECO-TOURISM



環境にやさしい

「宿泊施設における環境問題に関するお客様へのアンケート」の結果報告と戦略提案

宿泊施設へ

概要版

京（みやこ）のアジェンダ21フォーラム
エコツーリズムワーキンググループ

はじめに

1998年、京都市を拠点に活動する環境NGO「環境市民」と京都大学工学部神田研究室との協働により行われた、ホテルの環境対策に関する調査の結果、この分野における環境対策が他業種に比べて大きく遅れている現状が浮き彫りになりました。又、施設側担当者からは、「お客様の意識がはっきりわからないため、環境対策が進めにくい」という声が多数ありました。私達はこれらの事実を重視し、宿泊施設における環境問題に関する顧客の意識を調査することにしました。

当エコツーリズムワーキンググループが、宿泊施設にまず焦点を当てて調査を行った理由は、21世紀の観光産業発展のためには、エコツーリズムの視点が非常に重要であり、その中では宿泊施設の影響力が大きいと思われたからです。これらを概観しながら、私達からの具体的戦略提案も行っています。

本調査は、全国においても前例のない調査であると確信し、今後引き続き宿泊施設側との対話を重ねていきたいと考えています。

アンケート実施概要

調査対象：日本ホテル協会京都支部、会員ホテル（20ホテル）

公共の宿泊施設（京都市内の8施設）

京都府旅館環境衛生同業組合・組合員旅館（京都市中京区内の20旅館）

ユースホステル（京都市内の3施設）

その他宿泊施設（京都市内の1施設）

調査期間：1999年11月

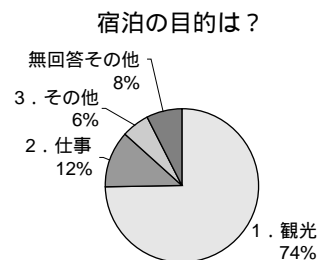
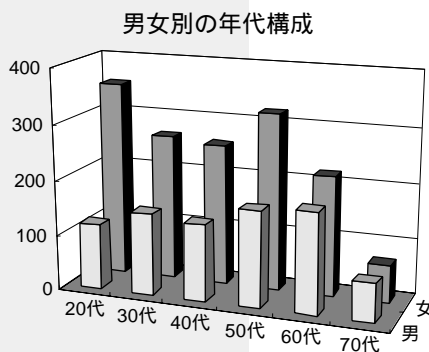
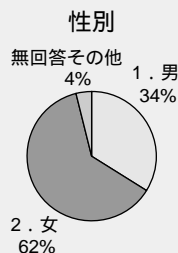
調査方法：アンケート用紙は各施設に郵便にて送付。各施設にご協力いただき、アンケート用紙を宿泊客に配布してもらった約2週間後、回答いただいたアンケート用紙を返送してもらった。

集計結果

アンケートの回収状況 (99/12/20時点)

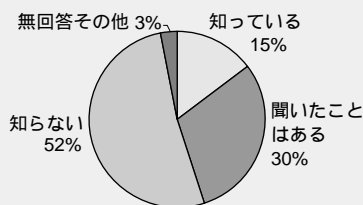
施設形態	全配布枚数	回収済み施設への配布枚数	回収枚数	回収率(%) (/)
・ホテル	4,500	3,200	1,553	48.5
・旅館	2,000	700	417	61.3
・公共の宿泊施設	700	700	367	52.4
・ユースホステル	600	260	161	61.9
・その他宿泊施設	100	100	23	23.0
合計	7,900	4,960	2,521	50.8

宿泊施設全体について(ユースホステルを除く)



宿泊施設全体の概要

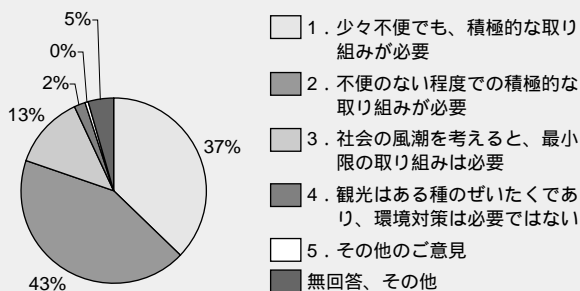
【1】「エコツーリズム」を知っているか?



【1】「エコツーリズム」認知度

・「エコツーリズム」を知っている人、聞いたことがある人を合わせると、全体の45%です。即ち、エコツーリズムを意識する人が増えてきた場合に、エコツーリズムのイメージを先に定着させた施設や地域が、これらの人々を取り込むことが可能になると考えられます。

【2】「観光」の分野においても、環境問題への対策は必要か?



【2】「観光」の分野における環境対策の必要性

・観光の分野でも、環境対策の必要性を感じている人は、全体の93%にもなります。今や積極的な環境対策の必要性を観光客は自覚していると思われます。

【3】客室内のサービスが以下に変更になった場合

- (1)「ポンプ式容器の液体石けん」
- (2)「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」
- (3)「再生紙100%、シングル巻き」のトイレトーパー
- (4)2分別ごみ箱の設置
- (5)5分別ごみ箱の設置

- ・各環境対策に対して、70%以上の方が賛同しており(賛同しない人は5、6%)、これらの環境対策は顧客の支持が得られるのではないのでしょうか。
- ・一方、5分別のごみ箱については賛同する人は半数ほどであり、賛同率がぐっと悪くなります。

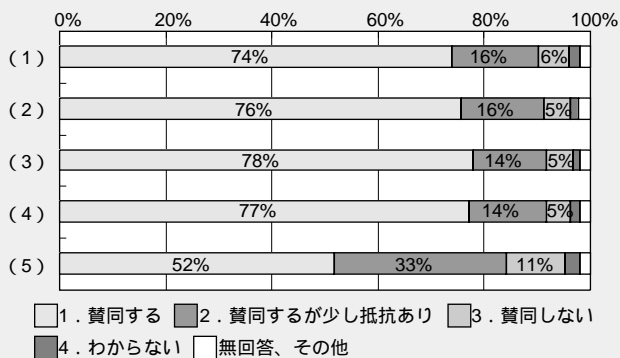
【3】-(6) タオル・シーツ類の交換要望制

- ・タオル・シーツ類の交換要望制については、観光客によって選択が非常に分かれます。それぞれの観光客の要望に応える意味でも、この交換要望制を導入する意義があるのではないのでしょうか。

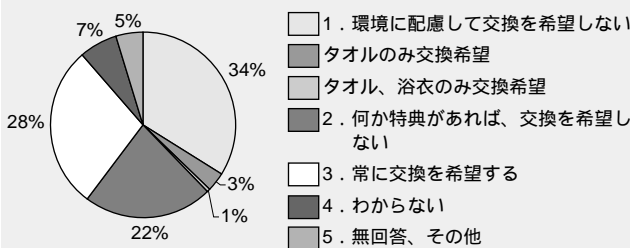
【3】-(7) アメニティー・グッズの限定

- ・室内のアメニティーグッズの限定(石けん、シャンプー・リンス)に賛同する人が全体の25%、他のものも設置してほしい人は50%です。
- ・他に欲しいものとして、「歯ブラシセット」「ひげ剃り」「シャワーキャップ」への要望が高くなっています。逆に考えれば、これら5点以外のアメニティーグッズについては、何らかの柔軟措置(要望制にする、特典を設けるなど)を取りつつ、削減していくことが可能であると考えられます。

【3】客室内のサービスが以下に変更になった場合



【3】-(6) 連泊時にタオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要望制にした場合

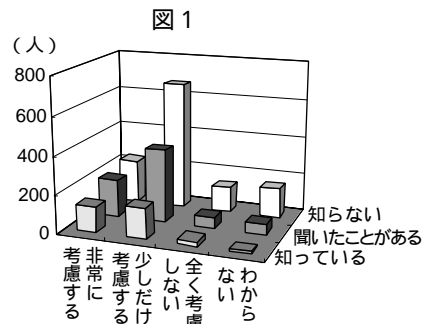


【3】-(7) 室内のアメニティーグッズを最小限にすることについて

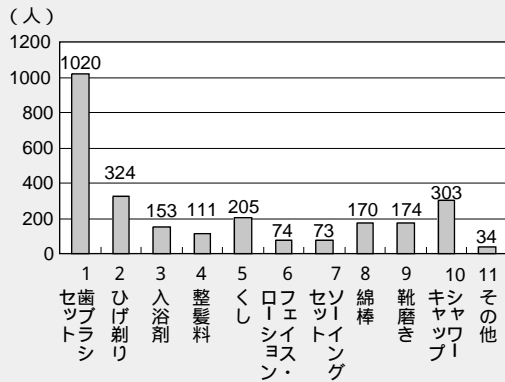


(参考)

・図1は縦軸に質問【1】(エコツーリズムについてご存じですか?)を、横軸に質問【6】(環境配慮の案内があればこれを考慮して宿泊施設を選択されますか?)を取ったグラフです。図1より、エコツーリズムをより知っていればいるほど環境に深く配慮する傾向があります。従って観光客の高い環境意識をエコツーリズムにうまくつなげていくことで、宿泊施設の環境対策が推進しやすくなり、また環境対策がより高く評価されて、営業につながっていく可能性があります。これは全く新しい手法で、これからの人々の要求に合致していくのではないのでしょうか。

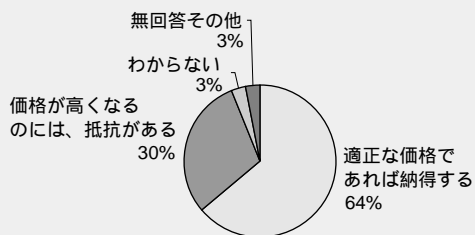


設置して欲しいアメニティーグッズ



1. 非常に考慮する
 2. 少しだけ考慮する
 3. 全く考慮しない
 4. わからない
 無回答その他

【4】-(2) 自然素材の食事メニューの価格



【4】-(1) 自然素材の食事メニューへの意識

【5】内装材、備品の環境配慮への意識

【6】環境配慮型宿泊施設への意識

・各項目について、“考慮”される割合は意外に高く(考慮しないと答えた人は10%以下) 環境配慮を、サービスの低下ではなくむしろ付加価値化できる可能性を示唆していると言えるのではないのでしょうか。

【4】-(2) 自然素材の食事メニューの価格

・食事メニューに自然素材を取り入れる意義は大きいと思われます。(価格が高くても納得するという方が60%以上)。まずはメニューに選択肢を設け、自然素材メニューへの支持が増えてくれば徐々に自然素材へ移行していけばよいと思われます。

宿泊施設全体の概要・まとめ

「宿泊施設全体の概要」を読み込むと、宿泊客は環境対策をサービスの低下とは捉えず、むしろ環境対策の重要性を強く意識し、積極的な取り組みを求めていることが分析されます。これは環境配慮を新しいサービスとして積極的に進めていける可能性を示しているのではないのでしょうか。

しかしながら、宿泊者の高い環境意識(質問【2】)の一方で、自らに直接係わる部分での環境対策への賛否を問われた場合には、それらへの賛同率は高い環境意識を必ずしも反映していない結果となっています。つまり、意識と行動との間に“ずれ”が存在するということだと思われます。行動をいかに高い環境意識のレベルにまで引き上げていくかは今後の課題であり、宿泊施設が新しいサービスとしてその一端を担っていくことは、意義が大きいのではないのでしょうか。

補足) アンケート内の宿泊者に直接係わる部分での選択を問う質問事項は、主に次の3つのグループに分けることができると考えられる(その代表的な質問事項を括弧内に示す)

環境を配慮しての「サービスの変更」についての賛否(【3】-(1)~(5))

環境を配慮しての「サービスの限定」についての賛否(【3】-(7))

環境配慮という要素が「施設選択」の際に考慮される度合い(【4】-(1)【5】【6])

概して への賛同率は高く、 への考慮度合いもある程度高い。一方 への賛同率は比較的低い(その原因は、この項目がサービスの“限定”という性質を持っていることに起因しているようだ)

性別、年代別、目的別による違い

男女別による違い

- ・エコツーリズムへの認知度が、男性の方が51%と高くなっています(女性は41%)
- ・女性の方が、各種環境対策への賛同率及び考慮割合が若干高くなっています(右表B, D)。これは、女性の方が家事や育児を通じて家族の健康に敏感であり、環境全般に関しても意識が高いことに起因していると思われます。逆に、女性はアメニティグッズを若干多く求める傾向にあります(右表C)
- ・部屋に置いて欲しいアメニティグッズについて、男性はひげ剃り、女性ではシャワーキャップへの要望が高くなっています。

年代別による違い

- ・「エコツーリズム」は、新しい言葉・概念であるにもかかわらず、その認知度は意外にも男女とも年齢が上がるほど高くなっています(右表A)
- ・各環境対策への賛同率及び考慮割合は、男女を問わず、50代が最も高いと言えます(右表B, C, D)
- ・20~30代の女性は、アメニティグッズを求める傾向がやや強いようです(右表C)
- ・設置してほしいアメニティグッズは年代によって大きな差が見受けられます(右表E, F)。従って、その施設の客層のニーズによって設置するアメニティグッズに変化を持たせていってもよいのではないのでしょうか。

宿泊目的別の違い

- ・エコツーリズムへの認知度は、仕事目的の人の方が50%と高くなっています(観光目的の人は44%)
- ・仕事目的の場合、各環境対策への賛同率が観光目的に比べて若干悪くなっています(右表G, I)。これは、1つには男性が多いこと、もう1つには仕事目的であると環境対策まで気持ちの余裕がまわらないということ、が理由ではないかと思われます。ただし、観光目的に対する仕事目的の賛同率の悪化の度合いは、女性では比較的弱くなっています。(右表G, I)

A. エコツーリズムの認知度(回答番号1または2)

	20代	30代	40代	50代	60代	70代
男性	35%	43%	55%	56%	59%	54%
女性	29%	39%	39%	49%	49%	52%

B. グループ(【3】-(1)-(5))の年代別平均賛同率(回答番号1)

	20代	30代	40代	50代	60代	70代
男性	57%	69%	67%	73%	72%	65%
女性	73%	74%	73%	77%	71%	63%

C. グループ(【3】-7)の年代別平均賛同率(回答番号1)

	20代	30代	40代	50代	60代	70代
男性	27%	27%	29%	32%	25%	26%
女性	22%	21%	23%	28%	24%	22%

D. グループ(【4】-(1)、【5】【6])の年代別平均考慮割合(回答番号1または2)

	20代	30代	40代	50代	60代	70代
男性	64%	76%	70%	77%	77%	73%
女性	66%	78%	81%	84%	79%	66%

E. 女性が(「歯ブラシセット」に続いて)求めるアメニティグッズ、及びその全体に占める割合

	2位 (%)	3位 (%)	4位 (%)
20代	綿棒 15	くし 12	入浴剤、シャワーキャップ 6
30代	シャワーキャップ 13	綿棒 10	くし 7
40代	シャワーキャップ 22	ひげ剃り 11	靴磨き 8
50代	シャワーキャップ 20	ひげ剃り 10	靴磨き 8
60代	シャワーキャップ 25	ひげ剃り 12	靴磨き 9
70代	シャワーキャップ 17	入浴剤 8	ひげ剃り、綿棒、整髪料、靴磨き 4

F. 男性が(「歯ブラシセット」「ひげ剃り」に続いて)求めるアメニティグッズ、及びその全体に占める割合

	2位 (%)	3位 (%)	4位 (%)
20代	綿棒 11	入浴剤、靴磨き 5	
30代	くし 15	綿棒 11	整髪料 10
40代	くし 10	整髪用、靴磨き 7	
50代	くし 14	靴磨き 9	シャワーキャップ 8
60代	整髪料 15	靴磨き 11	くし、シャワーキャップ 11
70代	整髪料 15	くし、シャワーキャップ 13	

G. グループ(【3】-(1)-(5))の目的別男女別平均賛同率(回答番号1)

	男性	女性	合計
観光	72%	75%	74%
仕事	63%	69%	65%

H. グループ(【3】-(7))の目的別男女別平均賛同率(回答番号1)

	男性	女性	合計
観光	27%	23%	24%
仕事	31%	22%	27%

I. グループ(【4】-(1)、【5】【6])の目的別男女別平均考慮割合(回答番号1または2)

	男性	女性	合計
観光	74%	76%	75%
仕事	71%	77%	73%

背景 ~ 観光産業からの視点 ~

観光産業は成長分野です^(注1)

観光産業は、世界総生産の10.2%を占め、成長率が世界経済の平均成長率を大きく上回ると予想され、21世紀における最重要産業の1つであろうといわれています。その理由は、大きく2つです。

- ・観光客が世界で急増しています

世界観光機関(WTO)によると、1996年に5億9千万人であった世界の観光客数は、2010年には10億人に達すると予測されています。

- ・観光産業はマルチコーポネント産業です

さまざまな業種が広範囲に複雑にからみあった産業であり、その国、その地域の経済に大きな影響を及ぼしています。

エコツーリズムの台頭^(注1)

観光産業が急成長する一方で、観光による環境問題(観光開発、交通渋滞、ごみ問題、地域への過剰な環境負荷など)が顕著化してきました。環境問題はいったん悪化してしまうと、容易に取り戻すことが難しく、放置しておくやがて観光地としての価値を失い、観光産業自体がその地域で衰退してしまいます。この現象は、世界の集客力のある全ての観光地の根元的な問題であり、乗り越えなければならない課題となっています。

近年、その解決方法として「エコツーリズム」を推進する動きが登場してきました。エコツーリズムとは、単に自然体験ツアー、観光資源の保全のことだけを指すのではなく、観光と環境の共生を通じた地域づくりをも含んだ考え方です。

世界各地で「エコツアー」が飛躍的に伸びており、京都でも「環境市民」などと旅行業者のパートナーシップでエコ修学旅行が始まっています。

近年の地球環境の急激な悪化は、人類の存亡にまで関わってくる大問題となっています。観光地が未来に向かって持続的に発展していくためには、どうしても観光と環境の共生について真剣に考えなければなりません。おそらく21世紀において、観光と環境の共生に成功した観光地が、観光地としての価値を高め、発展的に生き残っていくことになるのではないのでしょうか。今多くの観光地がその模索を始めています。

(注1)「京都市内の宿泊施設における環境意識調査とその分析」 角新支朗
京都大学エネルギー科学研究科修士論文(2000年)より引用

宿泊施設の重要性^(注1)

エコツーリズムは、さまざまな方面からのアプローチを総合的に行わなければなりません。その中で、宿泊施設から環境対策を推進することは、効果が大きいと思われます。その理由として、

- ・観光産業の中で宿泊施設は、経済面でも、環境面でも大きな影響力を持っています。純観光関連分で見ると、GDP(生産規模)・CO₂排出量とも京都市では、宿泊施設が観光産業の中でトップを占めています。純観光関連分とは、観光に関連する各業界の生産規模に観光比率(全需要に対する観光を目的にした需要の比率)を乗じたものです。(図1)
- ・宿泊者は大きな時間を宿泊施設で過ごすことになり、宿泊者への情報発信基地として、最もふさわしいと思われます。

現状

- ・京都で開催された地球温暖化防止会議での目標

2010年まで1990年比で6%削減(温室効果ガス)を目標としました。これは大変な数字で、京都市でも京(みやこ)のアジェンダ21において10%削減を計画のベースとして設定し、積極的な活動を展開しています。

- ・ごみ削減目標

京都市では昨年、ごみ量を、2010年までに1997年レベルの15%削減を目指し、家庭系ごみについては10%程度、事業系ごみについては20%程度抑制することを目標として示されました。

- ・環境対策の遅れ

サービス業、特に顧客への「おもてなし」を目的とする宿泊業は、「節約、がまん、手間」などのマイナスイメージの強い環境対策について、積極的になることが出来ませんでした。

- ・施設間の競争

不況とともに京都観光の伸び悩みは深刻で、宿泊施設間の競争も激しさを増し、環境対策どころではないと、考えられる向きもあります。

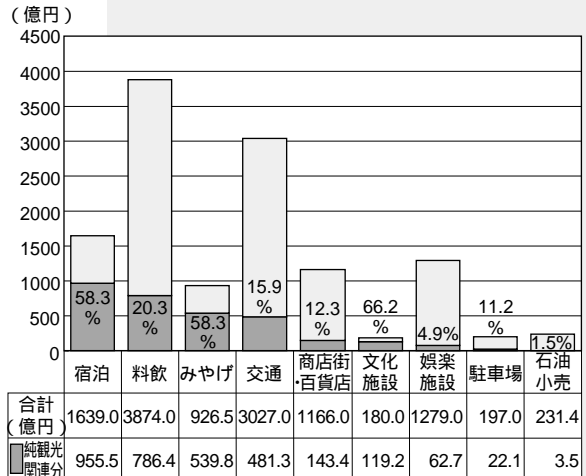
- ・21世紀への流れ

しかし、21世紀に入り、流れは大きく変わっていきます。

- 1) 放置すると人類の存亡に関わるほどの地球環境の悪化
- 2) 環境保全に関する法律規制の強化
- 3) ごみ回収料金の全国的な値上げ傾向
- 4) 顧客の環境意識の高まり
- 5) 企業の社会的責任の増大

21世紀は「環境」への世紀であり、環境対策に無関心な施設は、将来、経営が難しくなる可能性があると思われます。

図1 京都市における観光産業の生産額及び観光比率(平成4年)



CO₂ -6%

展開 ~ 環境経営戦略 ~

本アンケートからの提案

~ 宿泊施設のヒアリングを通じて ~

石けん、シャンプー・リンスをポンプ式
(ディスペンサー式)に変更する

- ・多くの施設が前向きで、導入しているホテルから、
 - 1) 泡立ちも含めて、品質に差はない。
 - 2) 包装ごみが散乱せず清潔に使える。
 - 3) 大幅な経費削減となる。(年間宿泊者数12万人のホテルで年間、数百万円^(注2))
 - 4) 残り部分が無駄に廃棄されず、ごみ削減となる。
とお聞きしました。
- ・ポンプのデザインで、施設のコンセプトをアピールでき、安全性から鍵付きのものもあります。
- ・液体石けんに変更するとCO₂排出量が約7分の1に減る試算があります^(注3)。

トイレットペーパーを再生紙、
シングル巻きに変更する

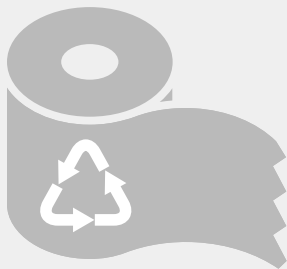
- ・日本ホテル協会京都支部では、100%再生紙シングル巻きトイレットペーパー「めぐれっと」の導入が決まっています。肌触り感も純パルプ100%とあまり遜色ないと考えています。
- ・シングル巻き採用ホテルが半数を占め、ダブル巻きからシングル巻きに変更すると、使用量データから単純に試算して37.5%ほどコストを減らせます^(注2)。

2分別ごみ箱を客室内に設置する

- ・施設側は、ほとんど必要ないと考えておられましたが、他の多くの地域ではごみ分別がなされており、宿泊客が1つのごみ箱に捨てることに少なからず抵抗感を持っていることから、ごみ箱のデザインや設置場所を工夫することにより、新しいサービスになり得ると考えています。室内に2分別ごみ箱を設置している施設は、全国的に見るとわずかながらあり、クレームなく分別がなされているとのことです。

(注2)「ホテルにおけるエネルギー消費、環境対策に関する研究」溝口和宏
京都大学エネルギー科学研究科修士
論文(1999年)より引用

(注3)「ホテルにおける環境負荷低減効果の定量化~LCA手法を用いて~」山田俊成
京都大学エネルギー科学研究科修士
論文(1999年)より引用



タオル、シーツ類の交換希望性を採用する

- ・日本ホテル協会京都支部ではタオル類に採用しており、非交換率を上げる工夫を尋ねられました。事例として
 - 1) タオル・シーツ類の非交換の意思を示す布製のメッセージカードがベッドサイドにあり、これを枕の上に置いておくと、「お客様の環境への配慮に対して感謝致します。」というメッセージと共にかわいいブーケが置いてある。
 - 2) 「ノークリーニングサービス」といってタオル・シーツ類が非交換である(ごみの始末以外は一切何もしない)代わりに宿泊料金を割り引くサービスを行っている。
- ・タオル・シーツ類をホテル同士が共有して、共同で集配やクリーニングを行い5%程度のコスト削減がなされている事例もあります。

アメニティグッズの種類、提供方法を再考する

具体的な例として、

- 1) 要望度の高い歯ブラシセット及びカミソリの提供までもやめている。(ただし、しばらくの間、フロントに用意している。)そして事前に、宿泊者に環境の配慮のためこの措置を取る旨を伝えている。
- 2) リサイクルのカミソリが出されている。
- 3) 宿泊者が自宅で使用できる耐久性のあるものを検討している。

自然素材のお食事メニューを部分的に取り入れる

- ・九州の湯布院では、旅館が共同で、野菜を一括して仕入れることにより、市場価格とほぼ同じ価格で仕入れていきます。人々の健康への関心も高まっています。
- ・地場でとれた素材を使用することは、輸送エネルギーの削減につながります。
- ・食材の調理の段階で、添加物をおさえたり、廃棄物を少なくするなど、環境にやさしい調理方法の検討も大切と思われます。



建物、備品の改装時、取り替え時に環境にやさしい素材、構造を取り入れる

- ・最近急速に住居の「環境」がクローズアップされています。
- ・古い物を廃棄してしまうのではなく、リサイクル、寄付、安価な譲渡など再利用も有効です。

以上、アンケートで尋ねた項目に限定して提案しましたが、宿泊施設の総合的な環境対策を考えると省エネ、節水、生ゴミの削減など多くの検討項目があります。

アンケート結果の数値の意味

例えば、シャンプー、リンスのポンプ式への変更の賛同割合は、平均76%となっており、100%ではなく、導入済みの施設でも同じような結果です。しかし、導入済み施設では、異口同音に宿泊者のクレームはなく逆にお褒めの言葉を頂いている、と答えています。積極的に各提案を導入できる、十分な数値が得られたのではないのでしょうか。

個々の環境対策を取り入れる時のポイント

環境保全に本当に効果があり効率的ですか
採算は合いますか
おもてなしの心で通じますか
個別で、あるいは複数の施設で取り組んでいきますか
経営戦略の中でどのように位置付けますか
社員にどのように賛同、実施してもらいますか
顧客にどのように魅力的に伝えていきますか

宿泊施設の環境経営戦略



- ・「環境」という新しいサービス、理念
環境対策をマイナスに捉えるのではなく、「環境」という新しいサービスを提供し、長期的な理念として確立出来ます。
- ・社員教育
社会的責任を育んでいく新しい課題(環境対策)に取り組んでいくことは、社員のモラル、帰属意識を多いに高めると思われます。
- ・トップの決断
環境対策は宿泊施設の理念に深く関わってくるため、トップが深い理解とともに決断すべき事柄です。
- ・エコツーリズムの視野
未来に向けて観光地が持続的に発展していくための地域づくり(エコツーリズム)に、宿泊施設が担う役割、影響は大きいと思われれます。宿泊施設が積極的に地域づくりに貢献し、努力している姿を顧客にアピールすることは効果が大きく、長期的に集客にも結びついていくと思われれます。ただ、地域づくりは単独の宿泊施設で行うには難しく、効果も限られてしまいます。宿泊施設のみならず、関連業界が手を取り合い、行政、市民とも協力しながら推進する手法がより効果的ではないのでしょうか。地域づくりを視野に入れた環境経営戦略が、これからの宿泊施設に求められていると考えています。

ECO-TOURISM

京（みやこ）のアジェンダ21フォーラム・エコツーリズムワーキンググループ 「エコロジーチェックチーム」とは

1992年、国連環境開発会議（地球サミット）がブラジルのリオ・デ・ジャネイロで開催され、世界約180カ国が参加しました。この会議の中で、21世紀に向けた持続可能な開発のための人類行動計画「アジェンダ21」（アジェンダの本来の意味は「協議事項」）が合意されたことで、地球環境保全への動きが全世界で加速し始めました。

これを受けて京都市では、市民・事業者・行政の協働により、地域における行動計画「京（みやこ）のアジェンダ21」を97年に策定しました。翌年設立された「京（みやこ）のアジェンダ21フォーラム」はその推進母体です。「京（みやこ）のアジェンダ21」では、重点取り組み課題の1つに「エコツーリズム」を掲げています。「エコツーリズムワーキンググループ」はこの課題についての活動グループで、さらにその1セクションとして、宿泊施設の環境対策を考えるために「エコロジーチェックチーム」を設けています。



詳細な報告書を有料でお分けしています。ご希望の方は下記へお申し込みください。

京の（みやこ）アジェンダ21フォーラム会議室
〒604-0091 京都市中京区釜座通丸太町上ル梅屋町 元梅屋小学校2階
TEL/FAX 075-254-1273
E-mail ma21f@mbox.kyoto-inet.or.jp

発行

京（みやこ）のアジェンダ21フォーラム・エコツーリズムワーキンググループ「エコロジーチェックチーム」

事務局：京都市環境局 環境企画部 地球環境政策課 電話 075-222-4037 Fax. 075-222-4039



古紙配合率100%再生紙を使用しています