

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

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

環境にやさしい宿泊施設へ

「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

目次

1. 本アンケート調査の目的	3
2. 実施概要	4
3. 集計結果	
3-1. アンケートの回収状況	4
3-2. 宿泊施設全体について(ユースホステルを除く)	
3-2-1. 宿泊施設全体の概要	5
3-2-2. 宿泊施設全体の概要・まとめ	10
3-2-3. 性別、年代別、目的別による違い	11
3-2-3-1. 男女別による違い	11
男性全体 (グラフ)	12
女性全体 (グラフ)	13
3-2-3-2. 年代別による違い	14
3-2-3-3. 宿泊目的別での違い	15
観光全体 (グラフ)	16
仕事全体 (グラフ)	17
3-3. ホテルについて	18
3-4. 旅館について	20
3-5. 公共の宿について	22
4. まとめ	24
5. 本アンケート結果の背景 観光産業からの視点	25
6. 本アンケート結果を踏まえての展開	28
7. 付録	
7-1 単純集計表	33
7-2 アンケート用紙	
ホテル向け	
その他宿泊施設向け	

1. 本アンケート調査の目的

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、ホテルの環境対策に関する調査が行われ、基礎データ（全国のホテル113件分）がまとめられました。この調査により、いわゆる「環境対策の計画指針」を持っているホテルはごくわずかで、他業種に比べて環境対策が大きく遅れている現状が浮き彫りとなりました。また、施設側担当者へのアンケートの回答には、「お客様の意識がはっきりとわからないため、環境対策が進めにくい」という声が多数ありました。私たちはこれらの事実を重要視し、宿泊施設における環境問題に関する顧客の意識を早急に調査することにしました。

アンケートの設問内容は、主に宿泊施設において顧客ご自身が環境対策に向けて努力して頂かなければならない部分、顧客の直接目に見える部分に、絞りました。また、京都市内におけるホテル、旅館、公共宿泊施設、ユースホステルなど幅広い範囲の宿泊施設にご協力をお願いをいたしました。なぜなら、顧客がお泊りにされる宿泊施設によって、求められる環境対策が違ってくるのではないかと予想されるからです。

本調査は、全国においても前例のない貴重な調査であると確信しております。本調査を踏まえ、私たちは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。最後になりましたがエコツーリズムの実現への重要な一歩にご協力いただきました宿泊施設の担当者およびお客様に対し、この場を借りて御礼申し上げます。

*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の行動計画「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、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」が結成され、現在積極的に活動を行っています。

京（みやこ）のアジェンダ21フォーラム 「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

2. 実施概要

- 調査名称：「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」
- 調査主体：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」
- 調査対象：日本ホテル協会京都支部、会員ホテル（20 ホテル）
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）
公共の宿泊施設（京都市内の 8 施設）
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）

注）ホテルについては日本ホテル協会京都支部、旅館については京都府旅館環境衛生同業組合を通じてアンケートへの協力を依頼し、協力施設を推薦していただいた。
公共の宿泊施設については個別にアンケートへの協力を要請し、承諾を得た。
ユースホステルについては宇多野ユースホステルから協力を得、さらに他ユースホステルに対してもアンケートへの協力を要請していただき、承諾を得た。

■調査期間：1999 年 11 月

■調査方法：

- ・アンケート用紙は2種類あり、1つは日本ホテル協会京都支部・会員ホテル向け、もう一つはその他の宿泊施設向けである（付録にはアンケート用紙をこの順序で添付してある）。これらの違いは、後者では【3】－(6)、(7) 及び【4】－(2) において、求める特典の金額及び割増率を回答していただく項目があることである。
- ・アンケート用紙（各施設により枚数は異なる（100～300枚））は各施設に郵便で送付した。各施設の協力で、アンケート用紙を宿泊客に配布してもらった（客室に配置、フロントにて配布、アンケート記入デスクの設置、など）。
- ・アンケート用紙はフロントで回収した。
- ・約2週間後、回答いただいたアンケート用紙をまとめていただき、返信用封筒にて返送してもらった。

3. 集計結果

3-1. アンケートの回収状況（1999年12月20日）

施設形態	①全配布枚数	②回収済み施設への配布枚数	③回収枚数	④回収率(%) (③/②)
・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

3-2. 宿泊施設全体について(ユースホステルを除く)

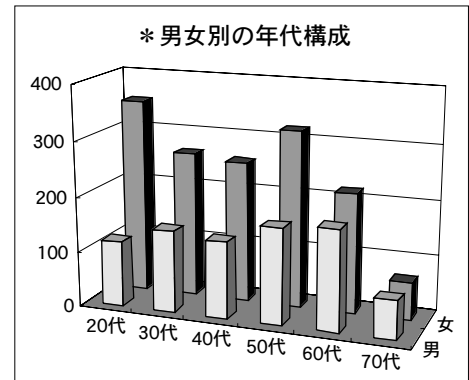
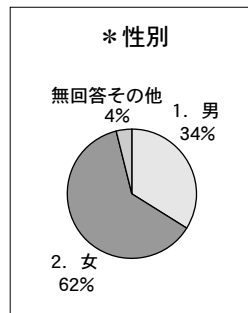
3-2-1. 宿泊施設全体の概要

注) アンケートへの協力者は、宿泊者全体の平均に比べ、環境問題(あるいは広く社会問題一般)に対する意識がある程度高いのではないかと予想される。従って、本アンケート調査の結果は、そのことを十分理解した上で見ていく必要があり、そのあたりの偏りがどの程度あるのかについては今後の検討課題として重要である。しかし今回はアンケート結果が宿泊客全体の意識をある程度は表わしていると考えることとし、議論を進めている。

* 性別及び年齢構成

・アンケート回答者の数は、男性1に対して女性2の割合となった。

注) 京都市観光調査年報によると、平成10年に京都市を訪れた観光客は、男性30.5%、女性69.5%であり、本調査の男女比(P.28の観光全体の男女比参照)とほぼ一致している。

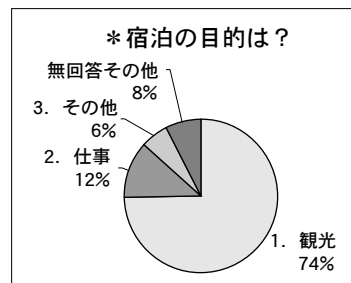


・アンケート回答者の男女別の年代構成を見ると、男性は50～60代、女性は20代～50代(特に20代と50代)が多い。

注) ただし、「20代」には10代以前、「70代」には80代以降の人を含む。

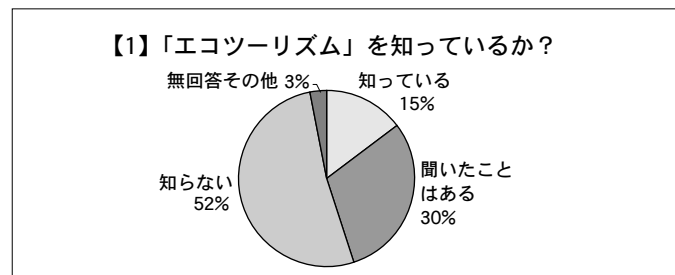
* 宿泊目的

・アンケート回答者の宿泊目的は、観光が74%と大半であり、仕事目的の人は12%であった。



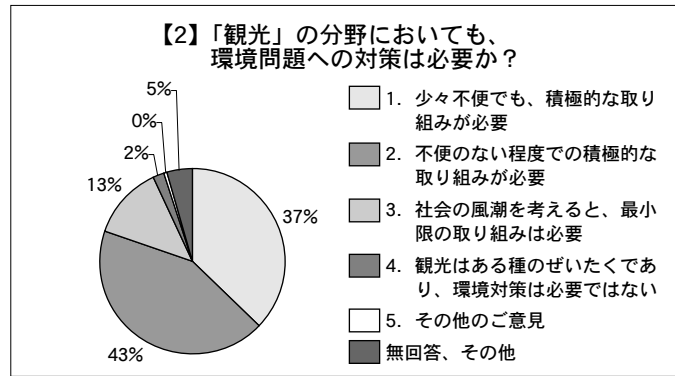
【1】「エコツーリズム」の認知度

・「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%である。即ち、エコツーリズムを知らない人が半数以上おり、もっと認知度を上げていけばエコツーリズム自体を目的とする新しい観光客の呼び込みにつながる可能性がある。さらに言えば、認知度がまだ低いのであるから、エコツーリズムへの取り組みは、先に取り組んだ方が有利となるだろう。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る。



【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%にもなる。逆に、「環境対策は必要でない」とはっきり答えている人はわずか2%しかない。即ち、観光の分野においても、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る。



(参考1)

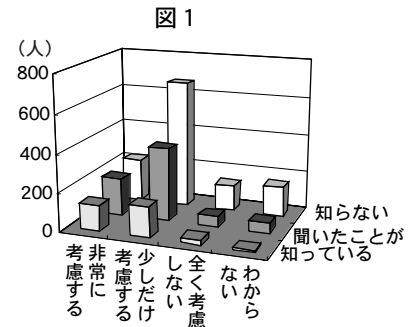
・図1は縦軸に質問【1】（エコツーリズムについてご存じですか？）を、横軸に質問【6】（環境配慮の案内があればこれを考慮して宿泊施設を選択されますか？）を取ったグラフである。図1より、エコツーリズムをより知っていればいるほど環境に深く配慮する傾向があることから、観光客の高い環境意識をエコツーリズムにうまくつなげていくことで、宿泊施設の環境対策が推進しやすくなり、また環境対策がより高く評価されて、営業につながっていく可能性がある。これは全く新しい手法であり、これからの人々の要求に合致していくのではないだろうか。新しく伸びる分野に効率的に投資していけば必ず利益は伸びるだろう。

※『効率的な投資とは…』

「エコツーリズム」とは一般に「環境から学び、環境を大切にする旅と地域づくり」と言われている。即ち、少なくとも主に次の3点を満足することになるだろう。

- (1) 宿泊する所が環境に配慮されている。
- (2) 観光目的地まで、環境にやさしい交通手段を用いる。
- (3) 観光目的地において環境への配慮がなされている、あるいは観光目的地に環境学習の素材がある。

ここで、宿泊施設が担うのは(1)であり、さらに(2)(3)については“顧客にうまく紹介していく”という部分であり、これらに投資を行っていく。しかし、昨今の不況と宿泊施設間の競争から、余分な投資は一切出来ないというところがほとんどであり、そういう意味で、最小限の投資で大きな効果が得られる方策を考えなければならない。私たち「エコロジーチェックチーム」では、その方策について具体的に紹介する「宿泊施設における環境対策実施マニュアル」を現在検討中である。



	非常に考慮する		少しだけ考慮する		全く考慮しない		わからない		合計	
	実数(人)	(%)	実数(人)	(%)	実数(人)	(%)	実数(人)	(%)	実数(人)	(%)
知っている	137	41.0	162	48.5	26	7.8	9	2.7	334	100.0
聞いたことはある	197	28.8	382	55.9	53	7.8	51	7.5	683	100.0
知らない	227	19.1	669	56.2	136	11.4	158	13.3	1,190	100.0
合計	561	25.4	1,213	55.0	215	9.7	218	9.9	2,207	100.0

【3】 - (1)「ポンプ式容器液体石けん」

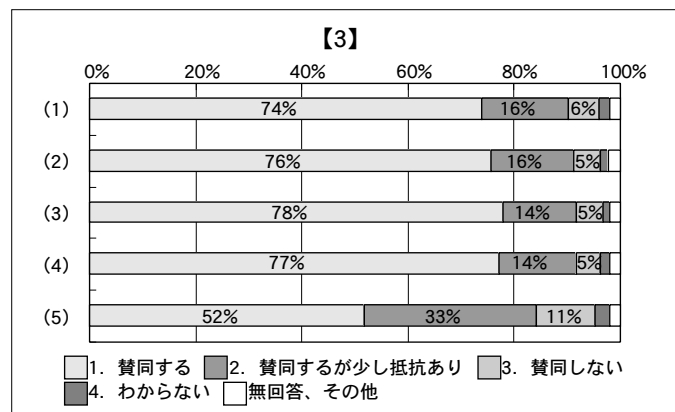
(2)「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」

(3)「再生紙100%、シングル巻きのトイレットペーパー」

(4) 2分別ゴミ箱の設置

(5) 5分別ゴミ箱の設置

・「ポンプ式容器の液体石けん」「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」「再生紙100%、シングル巻きのトイレットペーパー」に対して、70%以



上の人が賛同しており、逆に賛同しないとはっきり答えている人は5～6%程度である。即ち、導入しても十分に顧客の支持が得られるのではないだろうか。

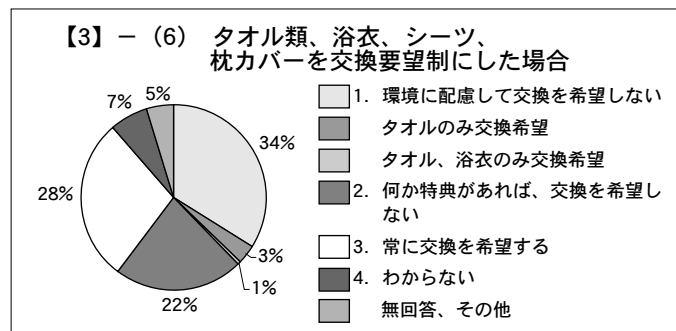
- ・客室内に2分別のごみ箱を設置することについて、実に約80%の人が賛同している。一方、5分別のごみ箱については賛同する人は半数ほどであり、賛同率がぐっと悪くなる。従ってまずは2分別ごみ箱を設置して、従業員の側で細かく分けていく方法であれば、十分に支持が得られるのではないだろうか。その際、「カン、ビン、ペットボトル」と「その他のごみ」の2分別にすると資源ごみを分けやすくなると思われる。

【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賛同し、(一部でも)非交換の態度を取る人は全体の38%、特典があれば非交換とする人が22%、常に交換を希望する人は28%である。即ち、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るということが言える。従って逆に考えれば、常に交換する、交換しなくてよい、特典があれば交換しない、というそれぞれの観光客の要望に応える意味でも、日本ホテル協会京都支部の取り組み(タオル類の交換要望制を導入)を、浴衣、シーツ、枕カバーにまで拡充して取り組めるのではないかと思われる。(非交換の態度を取る人が全体の38%であることを考えると)その効果はある程度望めるだろう。また非交換による特典について、総合的なエコツアーリズムの戦略の中で取り入れていくことができれば取組は進むであろう(参考2、参照)。

【3】－(7) アメニティー・グッズの限定

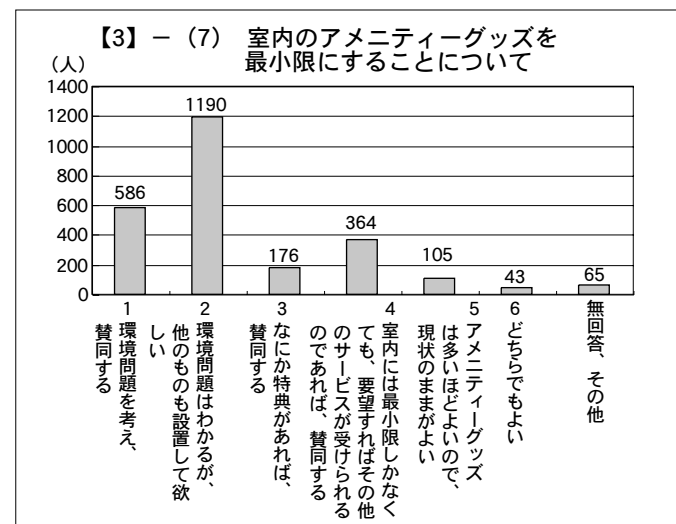
- ・室内のアメニティーグッズの限定(石けん、シャンプー・リンス)に賛同する人は、全体の25%、その他にも求める人は50%、柔軟性がある人(回答番号3または4)は23%である。アメニティーグッズは多ければ多い程良いという人は全体の4%程度である(ただし、一部複数回答を認めた)。
- ・「石けん」「シャンプー・リンス」以外に欲しいものとして、「歯ブラシセット」「ひげ剃り」「シャワーキャップ」への要望が高くなっている(要望



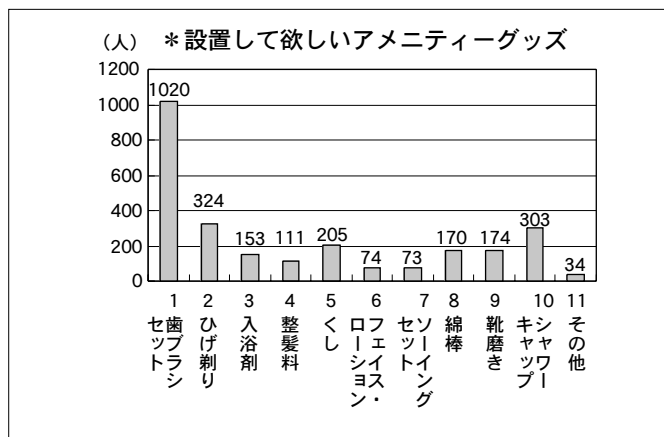
(参考2)

ホテル以外の宿泊施設向けのアンケートでは、【3】－(6)、【3】－(7)において欲しい特典の金額を、【4】－(2)において許容できる割増率を、それぞれ聞いてみた。

- ・タオル・シーツなどの非交換に対して望む特典の程度【3】－(6)－2
金額記入者数 111
平均金額 1221円
- ・アメニティーグッズを限定することに対して望む特典の程度【3】－(7)－3
金額記入者数 35
平均金額 1407円
- ・自然素材を使った食事メニューの価格上昇への許容度【4】－(2)－1
数値記入者数 178
平均割増率 17%



者の割合は、順に、全体の43%、14%、13%)。従って逆に考えれば、これら5点以外のアメニティグッズについては、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る。さらに上記5点についても、柔軟措置を取りつつ削減していくことは、長期的には可能となってくるのではないだろうか。しかし、これらを要望制にするか客室内に置くかなどは、多様な提供方法を含め各施設の特性を生かしながら議論する必要があるだろう。

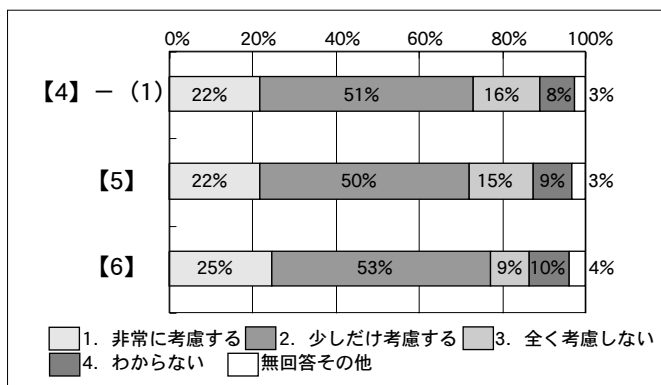


【4】 - (1) 自然素材の食事メニューへの意識

【5】 内装材、備品の環境配慮への意識

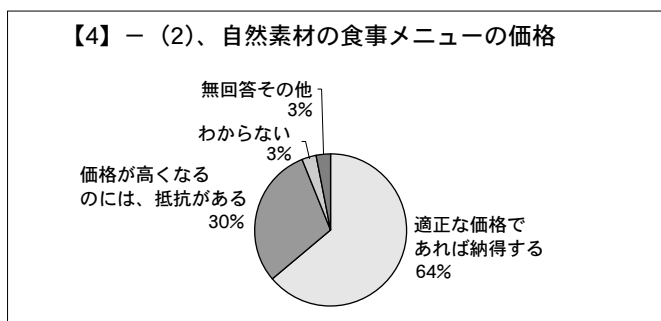
【6】 環境配慮型宿泊施設への意識

- ・これらの項目について、“考慮”される可能性があることを示唆されていると考えられる。
- ・食事については、価格が高くて納得される方が60%以上という結果となった(【4】 - (2)の項を参照)。このことは、食事への環境配慮のみならず、内装材・備品への環境配慮、宿泊施設全体の環境配慮などの「環境配慮というサービス」を、サービスの低下ではなく、むしろ高付加価値化(即ち、高い値段を提示しても、顧客に納得してもらえということ)して提供することにより、低価格競争から離脱できる可能性を示唆していると考えられる。



【4】 - (2) 自然素材の食事メニューの価格

- ・食事については、価格が高くて納得するという方が60%以上であり、食事メニューに自然素材(無農薬、有機栽培、天然の素材、地場、旬の素材など)を取り入れる意義は大いにあると思われる。納得できる価格の上昇範囲は、平均で17%増まで、となっている(参考2、参照)。よって、自然素材メニューの導入初期の価格高はそれほど恐れる必要はないのではないかと思われる。そこで、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することが可能であると考えられる。そして自然素材メニューへの需要が増えてくれば、価格を下げることも可能となってくるのではないだろうか。



* ご意見のまとめ

・アンケートの回答者から寄せられたご意見をまとめてみると次のようになる。(数値は同様の意見者の数を表わす)

No.	*多かったご意見	ホテル	旅館	公共の宿	ユースホステル
(1)	○賛同する、積極的に取り組んで欲しい、など	30	13	10	6
(2)	○(観光都市・京都が)頑張してほしい △環境問題はわかるが、	6	6	4	1
(3)	→やはり贅沢がしたい	8	2	2	
(4)	→課題が多いと考える	11	1	1	
(5)	→客の理解を得つつ、徐々に	8	1		
(6)	→前提は接客の心、サービスの充実	8	2	3	2
(7)	→コスト高になるのは抵抗あり	5	2	2	
(8)	→安全面、衛生面が前提	5	2		
(9)	?気にしていません	3			
(10)	△液体石けんに抵抗あり	2	2	1	
(11)	△液体石けんは環境にいいのか?	2		1	1
(12)	△リンスインシャンプーに抵抗あり	3	1		
(13)	△ポンプ式容器だと使用量が増えるのでは		2	3	1
(14)	△ポンプ式容器の安全性に疑問あり	4			
(15)	○ごみの分別行うべき	12	3	3	4
(16)	○ごみの分別を部屋外で行うと良いだろう	10	2	3	5
(17)	△ごみの5分別には抵抗あり	6	1	3	1
(18)	△ごみの5分別は施設側の手間では	1	2	1	
(19)	△京都にごみ分別がないなんて!	2			
(20)	△トレペはダブル巻きがよい	3	3	1	
(21)	○アメニティグッズの限定に賛同	7		3	
(22)	○アメニティグッズは希望者へ選択的に	6	2	4	
(23)	○アメニティグッズの限定は事前に告知	4	4	1	
(24)	○アメニティグッズの自販機を置けばよい	1			
(25)	○アメニティグッズは昔は持ち歩いてました	3			
(26)	△アメニティグッズは是非欲しい	2			
(27)	○タオルの乾かす所が必要	2			
(28)	△浴衣は交換して欲しい		4	2	
(29)	△自然素材の定義が不明確	4	1	2	
(30)	○自然素材は高いと決めつけないで	2	1		
(31)	○高齢者向けに食事の量を調整してほしい	2	1	1	
(32)	△内装材、備品への環境配慮とは?	3			
(33)	△新聞のサービスがあるとうれしい	3		1	
(34)	○新聞のサービスは要らない	3			
(35)	△ウォシュレットにしてほしい	3			
(36)	○各部屋で冷暖房調節できれば	3			
(37)	○冷蔵庫は要らない	3			
(38)	?環境に配慮した客に還元を	2			
(39)	?施設選びに環境配慮は入りにくい	6	1		
(40)	○行った施設が取り組みをしていれば賛同する	2		1	
(41)	△上辺だけの環境対策はやめてほしい	1			
(42)	△施設のエコをわざわざ案内しない方がよい	2			1
(43)	○客意識に恐れず、強い意志でやればよい!	2			
*少数意見 (環境対策に、○肯定的な意見 △否定的な意見 ?その他)					
(44)	○まず実行して、それから賛否を問うのがよい				
(45)	○観光こそ、環境教育のモデルになるべきだ				
(46)	△調整したシャワーの温度を保つため、つい出しっぱなしにしてしまう				
(47)	○部屋内の照明のスイッチを分岐して欲しい				
(48)	○施設は、利用者に訴えたいことをもっとアピールしたらどうか				
(49)	○公的機関から、内装材・備品などのエコロジーをリードすべき				
(50)	○家庭生活と観光での宿泊では、何が同じで何が違うと考えるべきなのか?				

- ・(3)～(8)からも、各環境対策は宿泊客の理解を得ながら進めていくことが必要であると考えられる。
- ・(11)については、添加物の少ない環境に優しいものを採用することが重要である。
- ・(13)については、一般に使用量が減ることはわかっている。
- ・(14)については、鍵付のものが開発されており、改善がなされている。
- ・(15)～(18)について、ごみ分別への要請はかなり高いと言える。ただ、分別方法、ごみ箱の設置場所などに工夫が必要である。
- ・(21)～(24)について、アメニティグッズの削減の際にも様々な工夫が必要である。特に(23)は重要である。
- ・(42)については、確かに気持ちの良い伝え方を心掛ける必要があるだろう。

3-2-2. 宿泊施設全体の概要・まとめ

「3-2-1. 宿泊施設全体の概要」からは、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読み取れる。このことは、宿泊施設側が環境配慮を新しいサービスとして積極的に進めることができる可能性を示しているのではないだろうか。もちろん、新しく環境対策を導入する際には、様々な配慮が必要であることも、アンケート結果には示唆されている。例えば、選択肢を設けての実施（タオル・シーツ類の交換要望制やアメニティグッズの提供要望制）、きちんとした情報提供のもとでの実施（アメニティグッズを削減する際の事前告知）、宿泊客の理解を得ながらの段階的な実施（ご意見の(3)～(8)）などの工夫が、環境対策の実施と同時に必要となってくると思われる。

しかしながら、宿泊者の高い環境意識（質問【2】）の一方で、自らが直接係わる部分での環境対策への賛否を問われた場合（【3】- (1)～(7)、【4】【5】【6】）、それらへの賛同率は低く、必ずしも高い環境意識を反映していない結果となっている。つまり、意識と行動との間に“ずれ”が存在するということである。一般的に、環境に配慮した行動というのは、意識したからといってすぐ身に付くものではなく、日常生活の中で習慣的な行動として確立されてはじめて、意識と行動が一致するものである。これは他の調査においても、高い環境意識を持っていても、それと一致した行動が出来ていない現状が明らかになっている。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が今後の課題であり、人々が努力していくべき点であると思われる。従って、宿泊施設においても、顧客のこれらの意識をしっかりと汲み上げ支えていく姿勢は、むしろ顧客の新しい満足を満たしていくことにつながるのではないかと考えられる。

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）。

- ①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)）
- ②環境を配慮しての「サービスの限定」についての賛否（【3】- (7)）

③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】）

アンケート結果によると、概して①への賛同率は高く、③への考慮度合いもある程度高い。それに比べ②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と思われる）。このように、各質問事項をこの3つのグループに分けることで、宿泊者の環境意識の特性を大まかに把握することが可能になると思われる。よって以下の議論においては、環境意識の特性を見る場合に、このグループ①、②、③についての賛同率及び考慮度合いを調べることにする。

3-2-3. 性別、年代別、目的別による違い

「宿泊施設全体の概要」の部分で述べたように、宿泊者意識の大勢は既にある程度つかむことができたが、今後、環境対策を具体的に実施していく場合、施設形態あるいは個別の施設ごとに客層（のニーズ）の異なる宿泊施設が、何から優先的に取り組めばいいのかについて、もう少し詳しい指標を示す必要があると思われる。そこで、ここでは、宿泊客の環境意識を、男女別、年代別及び宿泊目的別に見ていくことにする。

3-2-3-1. 男女別による違い

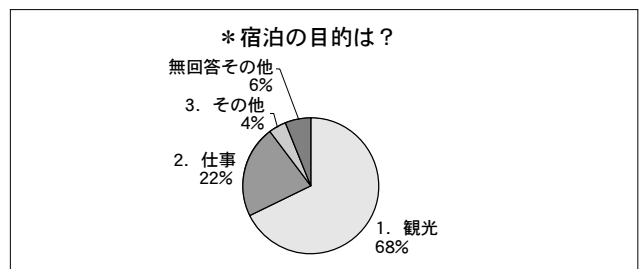
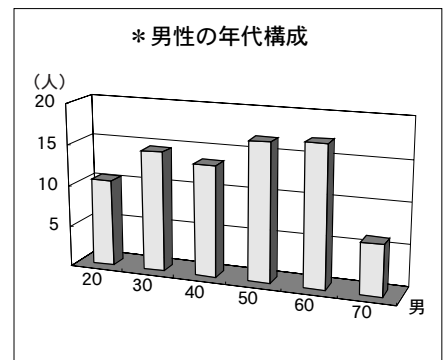
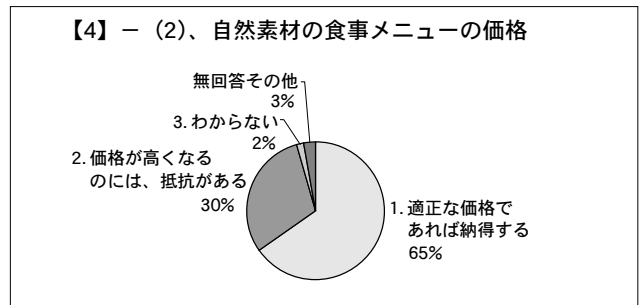
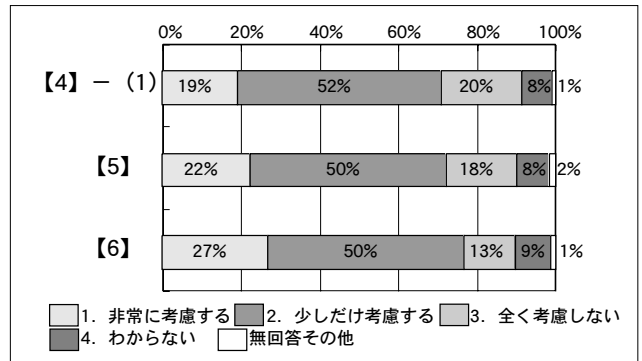
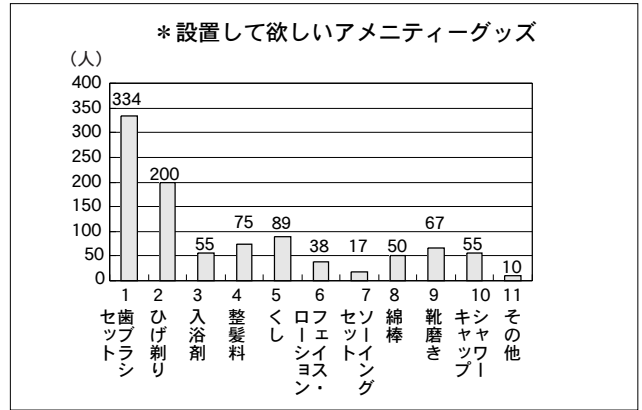
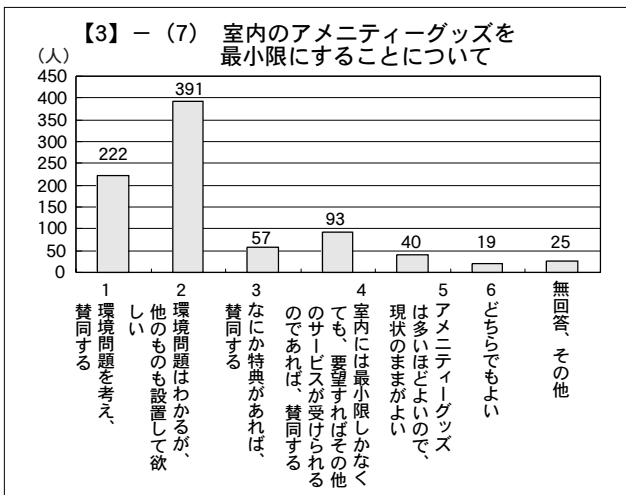
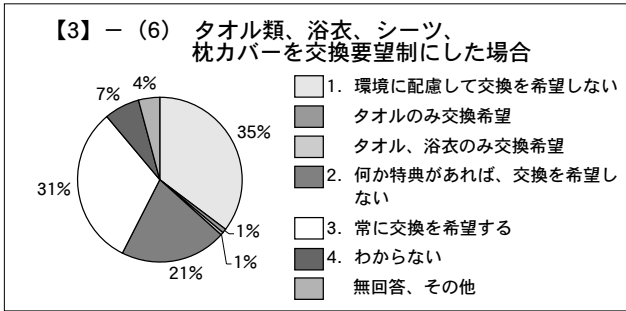
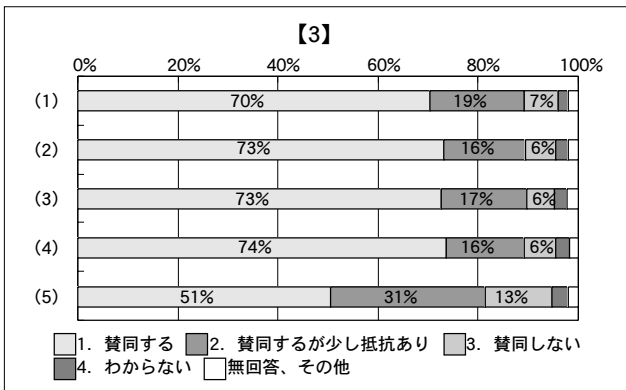
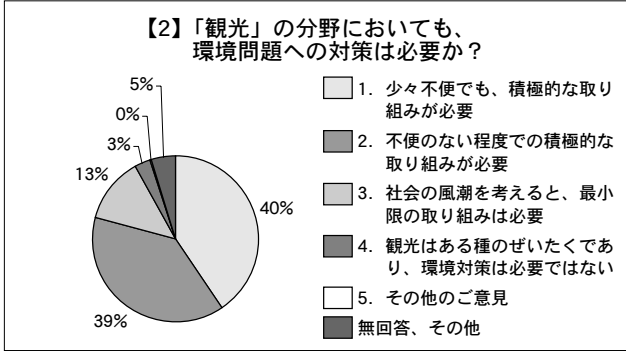
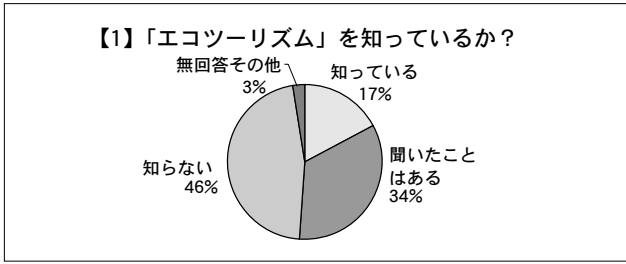
*年代構成、及び宿泊目的

- ・男性は50～60代が多く、仕事目的の宿泊者が約2割である。
- ・女性は20～50代（特に20代、50代）が多く、大半が観光目的の宿泊者である。

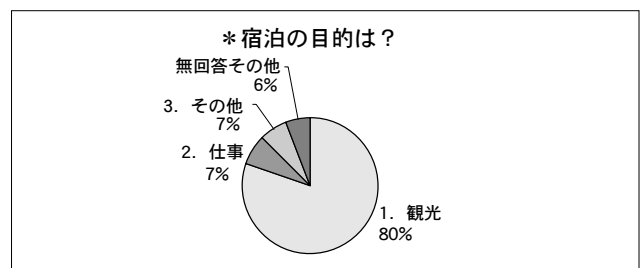
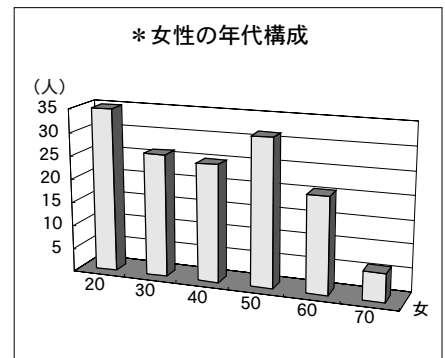
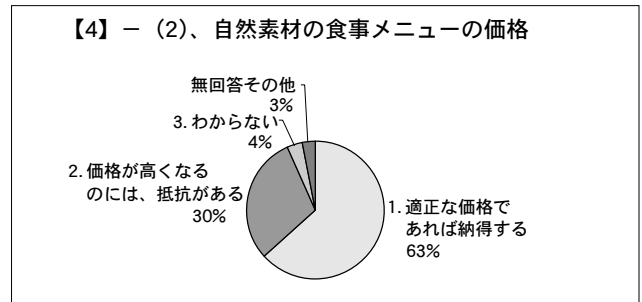
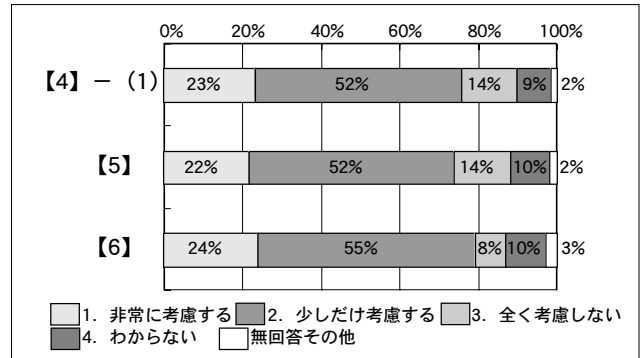
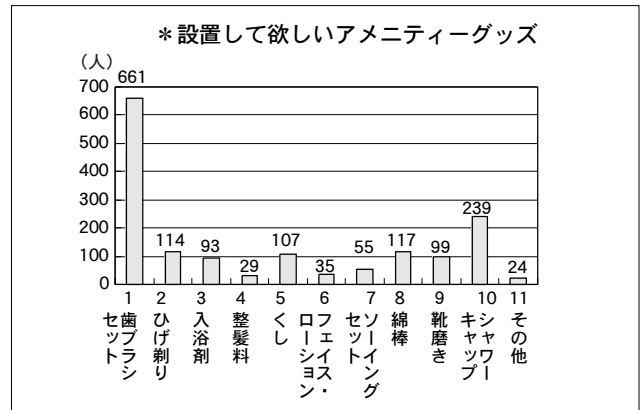
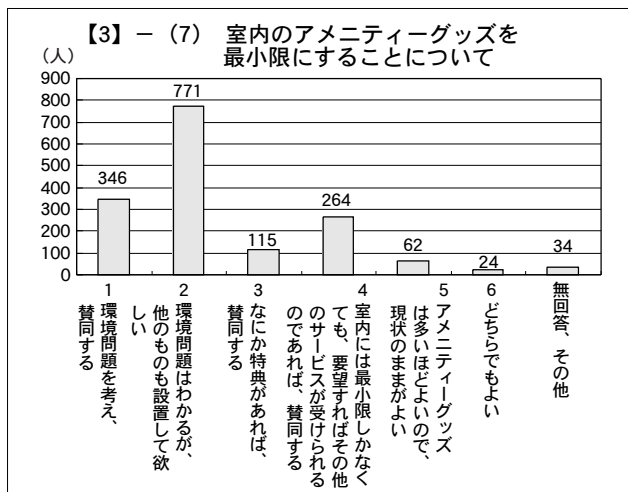
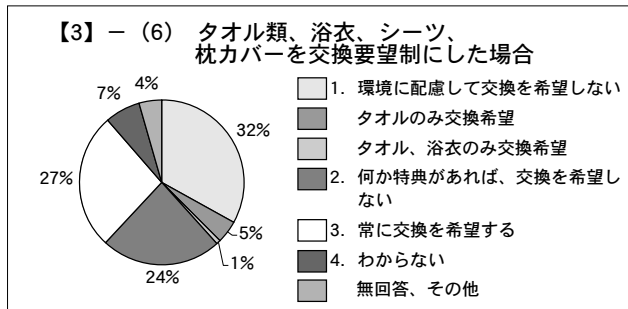
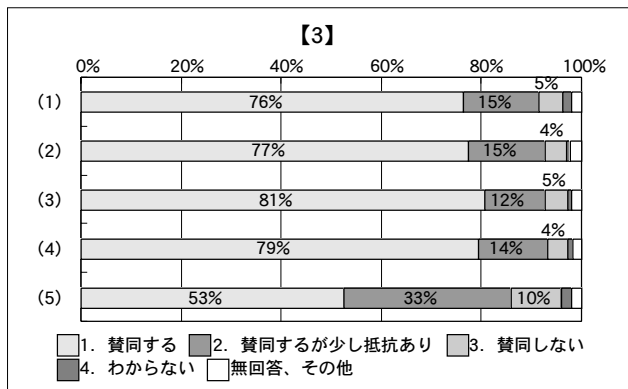
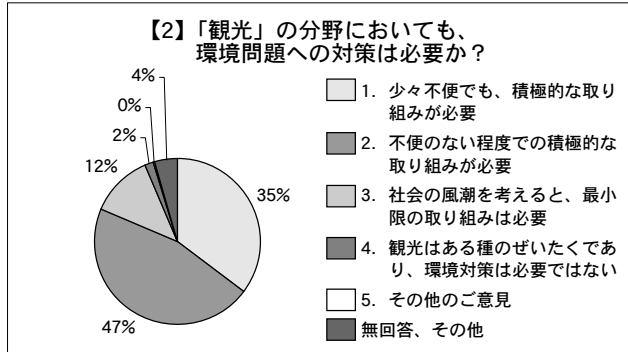
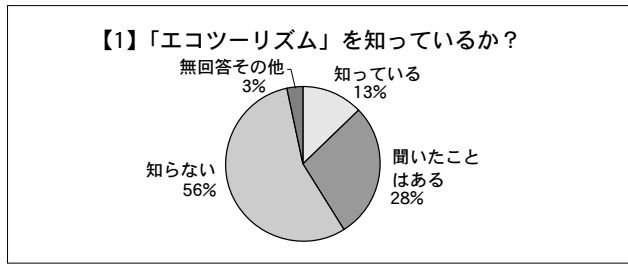
*相違点

- ・全体的に、環境対策への積極性について、男女の差はほとんどないと言える。
- ・エコツーリズムへの認知度が、男性の方が51%と高い（女性は41%）のは、社会的な言葉への一般的な認知度の高さからくるものと思われる。
- ・女性の方が、各種環境対策（グループ①、③）への賛同率及び考慮割合が若干高くなっている（例：自然素材の食事メニューを全く考慮しないと答えた人は、男性20%に対して女性14%）。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る。逆に、女性はアメニティグッズ（グループ②）を若干多く求める傾向にある（例：歯ブラシセットを求める人は、男性42%に対して女性45%）。
- ・部屋に置いて欲しいアメニティグッズについて、男性ではひげ剃り、女性ではシャワーキャップの要求度が高いことは、必要度の違いからくる当然の結果と言える。

男性



女性



3-2-3-2. 年代別による違い

- ・年代別の特徴を挙げると以下のようなになる(個別のグラフはここには示していない)。
- ・「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る(右表A.)。これは、旅慣れた60～70代の人の方がより従来の観光に満足せず新しい形態での観光を探し求めているとも考えられる。即ち新しい観光形態としてのエコツーリズムを訴えていくことは若年層に対してその魅力を伝え、認知度を上げると共に、60～70代の人に対して今までにない新鮮な満足感を与えるという意味でも大きな発展性を持っていると思われる。
- ・グループ①、②、③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る(右表B.C.D.)。従って積極的な環境対策は、この客層のニーズを最も満たすことになると考えられる。なお50代は、60～70代も含めて、ある程度の財力を背景に自らの余暇を楽しむ世代であり、観光売り上げの主流であると考えられることから、最も大切にしなければならない世代である。
- ・20～30代の女性は、アメニティグッズを求める方にやや強い傾向を示している(右表C.)。
- ・女性において、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る。歯ブラシセット以外では、20代では「綿棒」「くし」の割合が高いのに対して、年代を追うごとにその割合は低くなり、逆に「シャワーキャップ」の割合が高くなる。これは、年配者においては毎日洗髪する必要がない人が多くなるからであると思われる。
- ・男性においても、設置してほしいアメニティグッズは年代によって差が見られ、歯ブラシセットとひげ剃り以外では、20代は「綿棒」、30～50代では「くし」、60～70代では「整髪料」の割合が高くなっている。このようにその施設に多い客層のニーズに従って、設置するアメニティグッズにも変化を持たせていってよいのではないだろうか。

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①(【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②(【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③(【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	

3-2-3-3. 宿泊目的別での違い

* 性別、及び年代構成について

- ・観光目的の宿泊者は、20～50代（特に20代、50代）の女性が多い。
- ・仕事目的の宿泊者は、30～40代の男性が多い。

* 相違点

- ・全体的に、環境対策の積極性について、宿泊目的別での差はほとんどないと言える。
- ・エコリズムへの認知度は、仕事目的の方が男女とも50%と高い（観光目的の人は44%）。
- ・仕事目的の場合、グループ①への賛同率が観光目的に比べて若干悪くなっている（下表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などが理由ではないかと思われる。ただし、悪化の度合いは、女性では比較的弱くなっている（下表G.I.）。
- ・仕事目的の男性は、アメニティグッズをあまり求めない傾向にある（下表H.）。

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

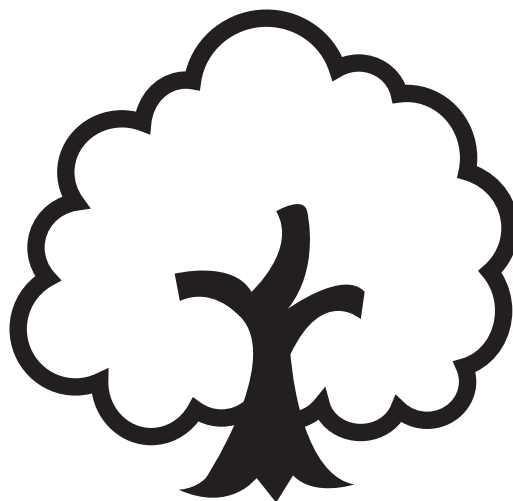
	男性	女性	合計
観光	72%	75%	74%
仕事	63%	69%	65%

H. グループ②（【3】 - (7)）の目的別男女別平均賛同率 （回答番号1）

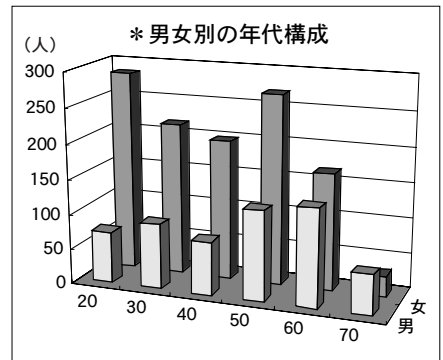
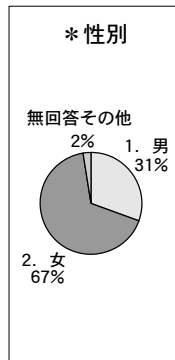
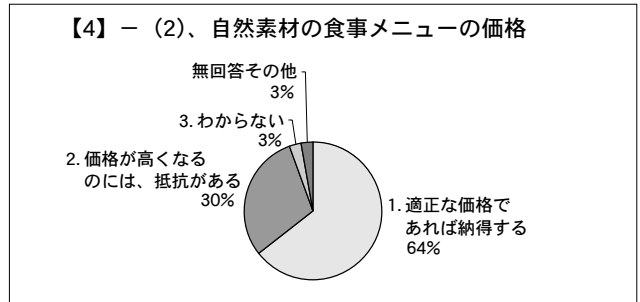
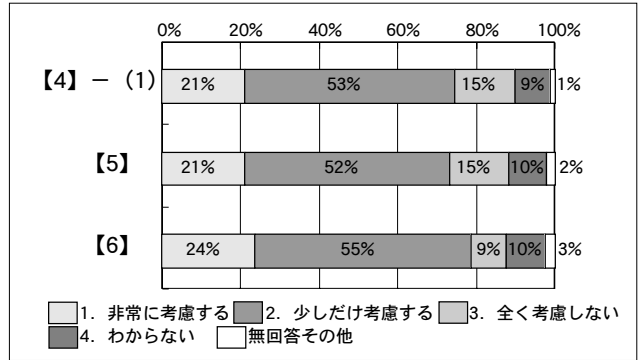
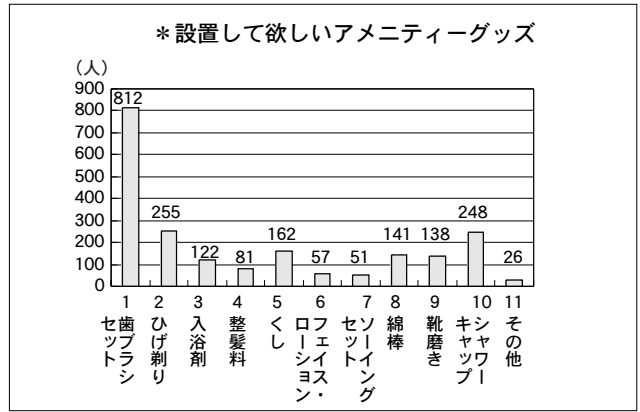
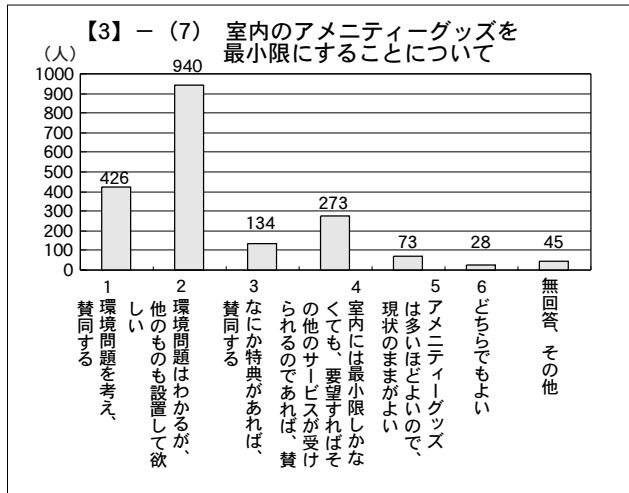
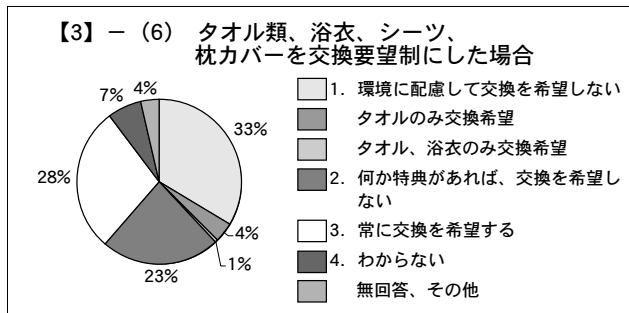
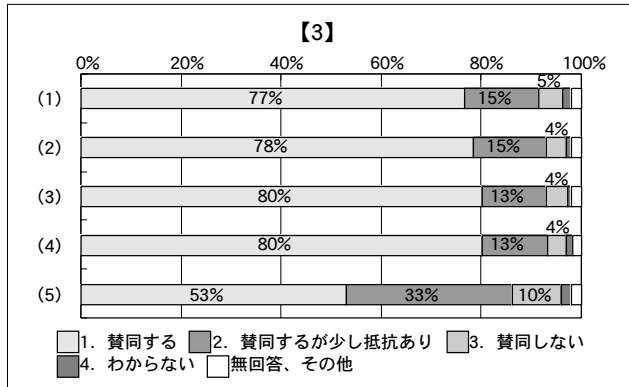
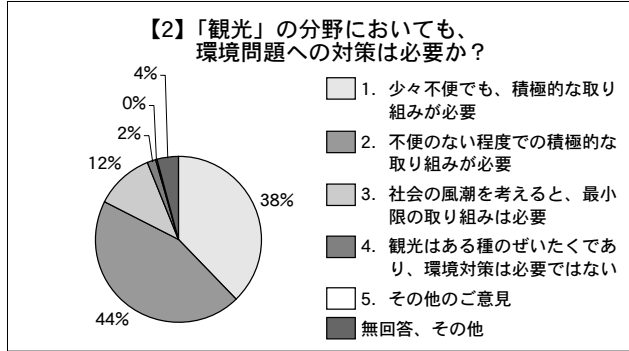
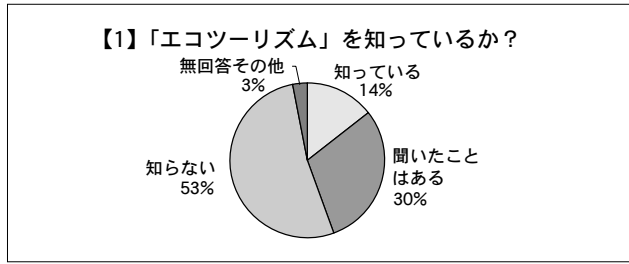
	男性	女性	合計
観光	27%	23%	24%
仕事	31%	22%	27%

I. グループ③（【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）

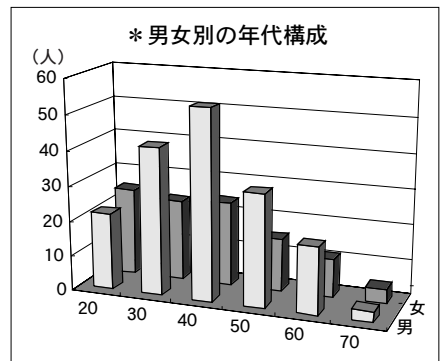
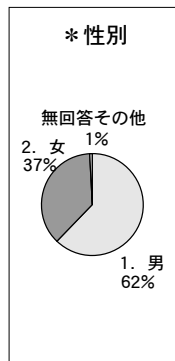
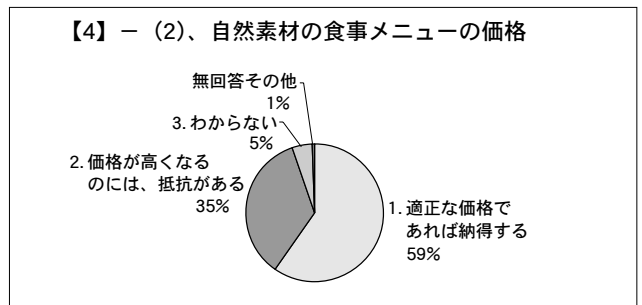
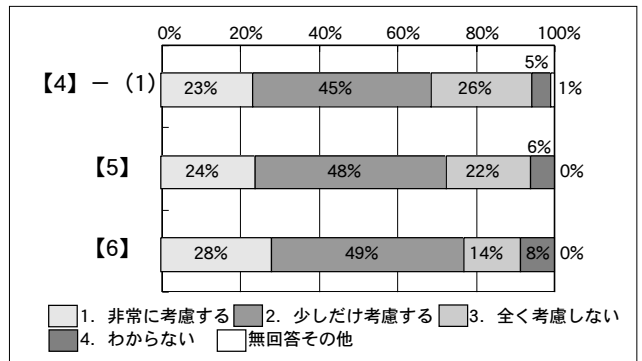
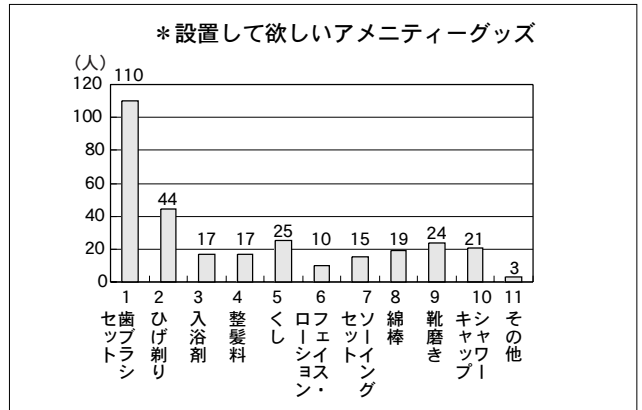
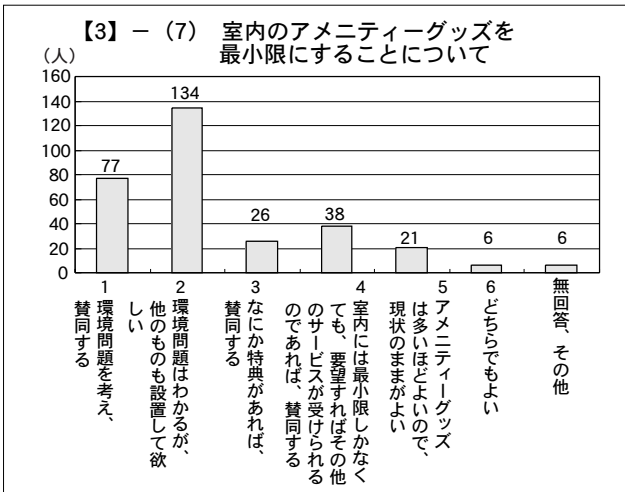
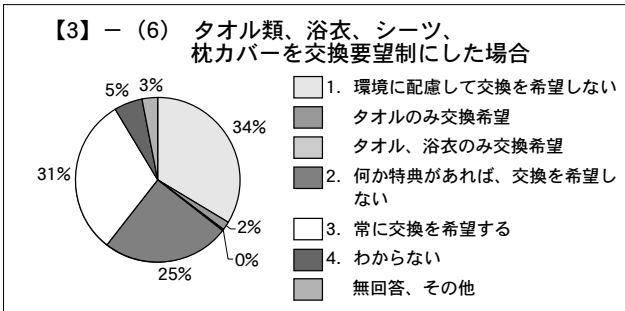
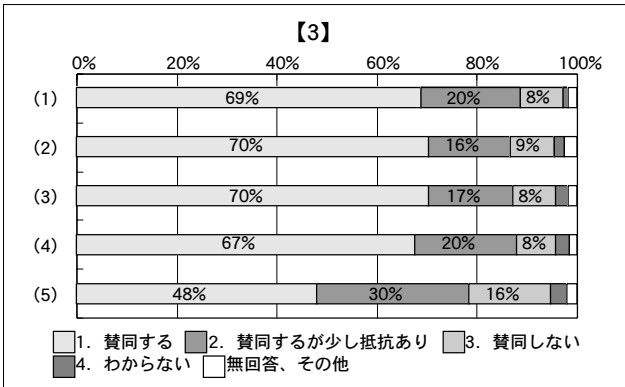
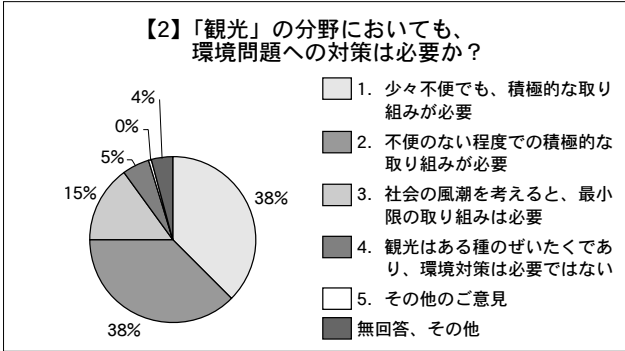
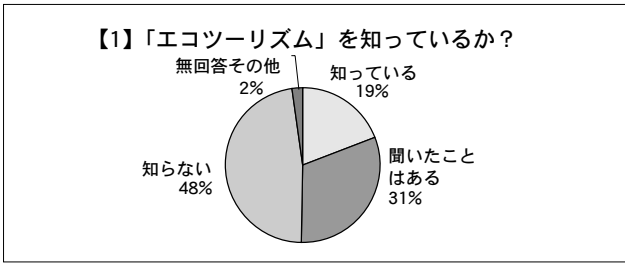
	男性	女性	合計
観光	74%	76%	75%
仕事	71%	77%	73%



観光



仕事



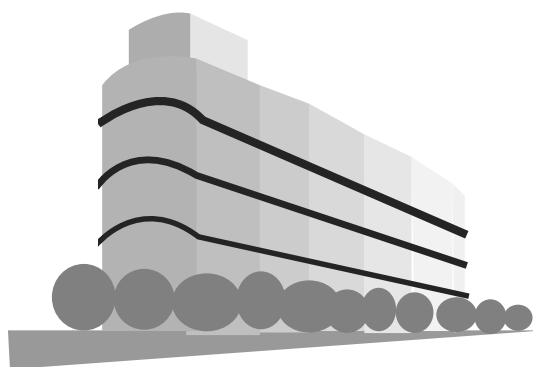
3-3. ホテルについて

*性別、年代構成及び宿泊目的

- ・20～50代の女性が多く（特に20代と50代）、男性では50～60代が多くなっている。
- ・観光目的の人が74%と多数を占めている。

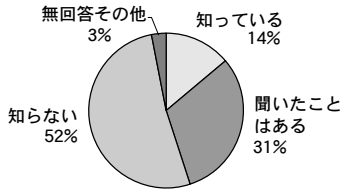
*全体について

- ・全般に、宿泊施設全体と比べ、著しい差は見られないが、【2】、【3】－（1）～（6）を見ると環境対策への賛同率は若干高いことがわかる。これは、ホテルの宿泊者においては若年層の比率が高いことに起因していると考えられる。逆に、アメニティーグッズへの要求度は全体に比べて高くなっている。
- ・ホテルでは、食事に対する環境配慮より、内装材・備品に対する環境配慮がわずかながらより考慮される要素となっている。現段階では、他の施設に比べ、宿泊客はアメニティーグッズの数を多く要求する結果となっているが、戦略如何では環境配慮を1つの「品質」としてうまく付加していくことが可能であると思われる。

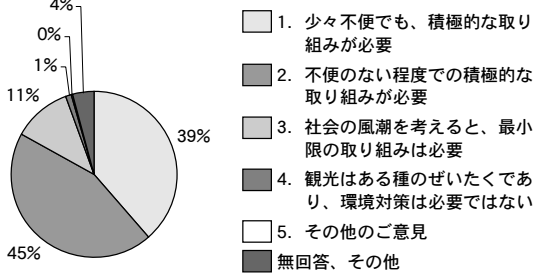


ホテル

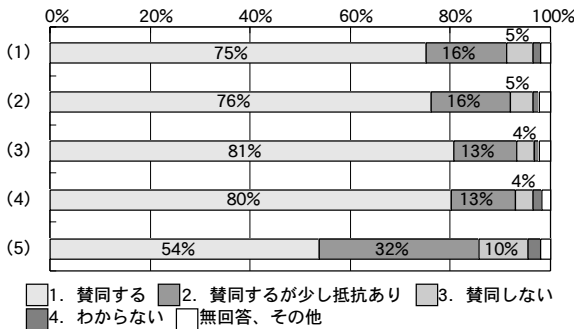
【1】「エコツーリズム」を知っているか？



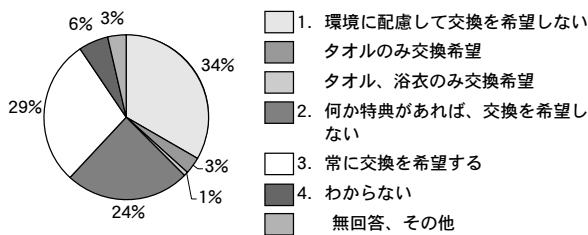
【2】「観光」の分野においても、環境問題への対策は必要か？



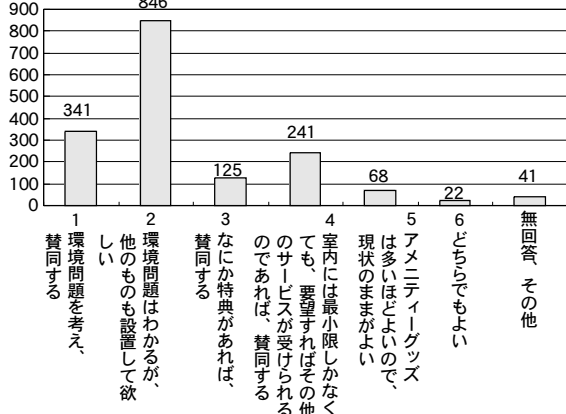
【3】



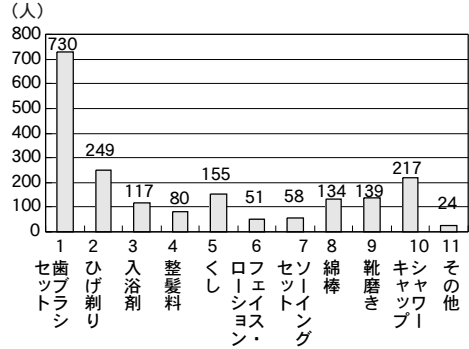
【3】 - (6) タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要望制にした場合



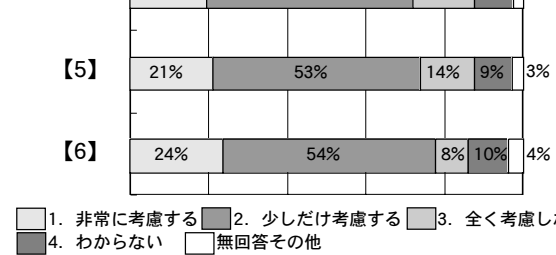
【3】 - (7) 室内のアメニティグッズを最小限にすることについて



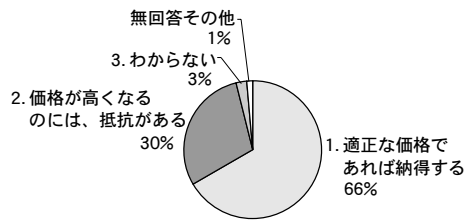
*設置して欲しいアメニティグッズ



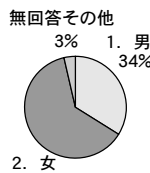
【4】 - (1)



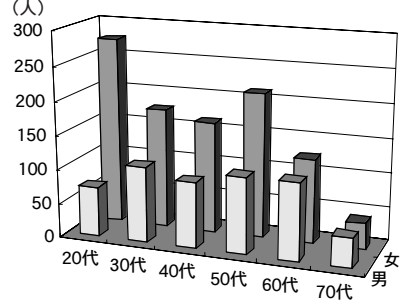
【4】 - (2)、自然素材の食事メニューの価格



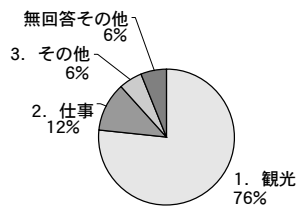
*性別



*男女別の年代構成



*宿泊の目的は？



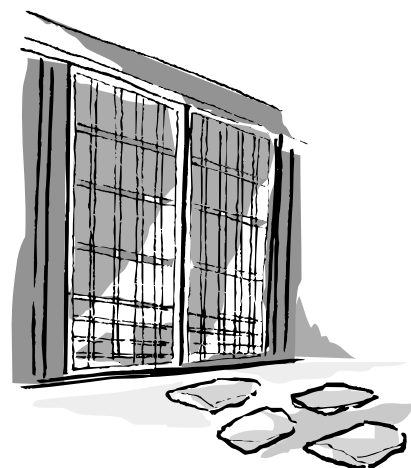
3-4. 旅館について

*性別、年代構成及び宿泊目的

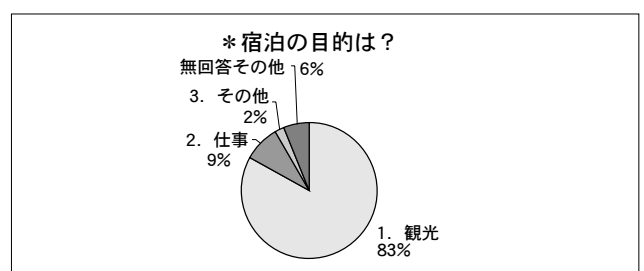
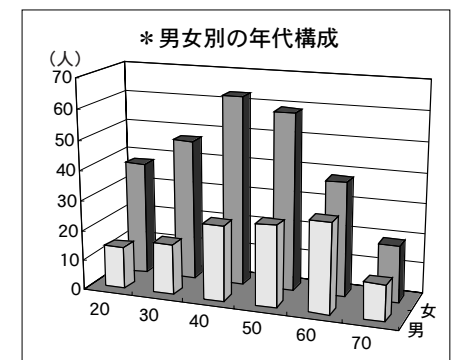
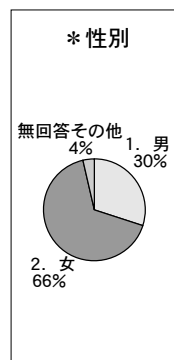
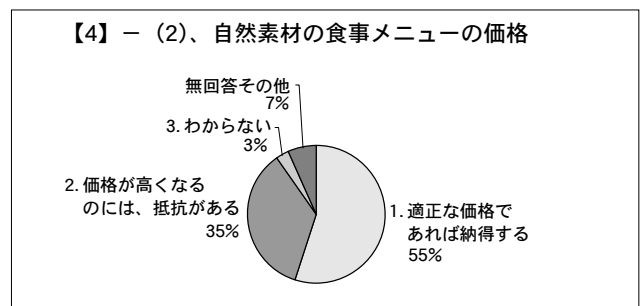
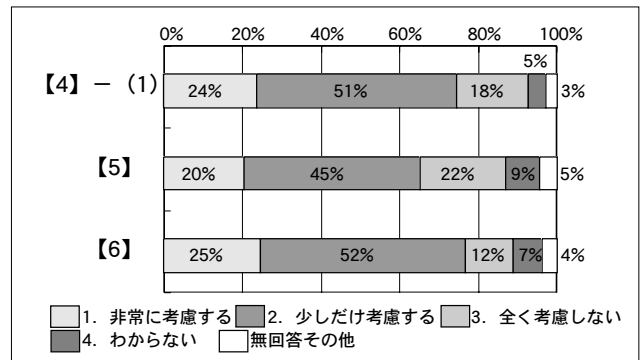
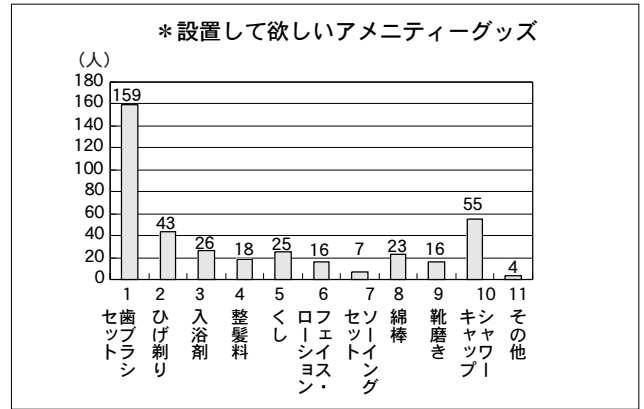
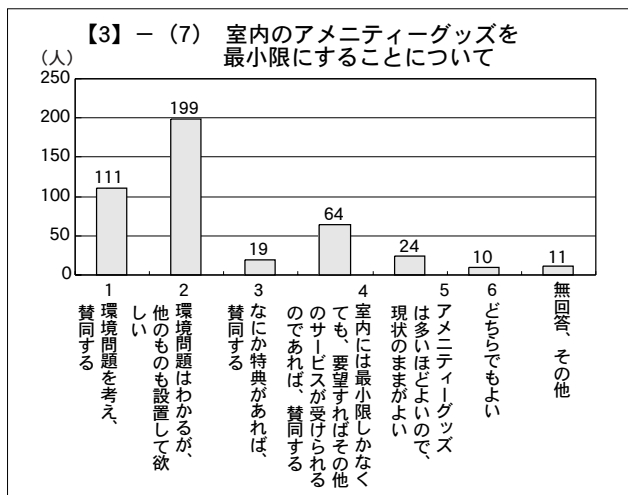
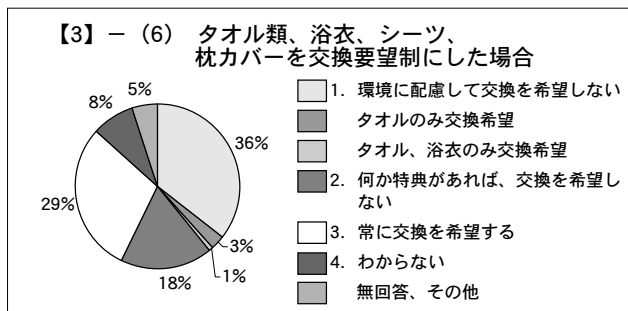
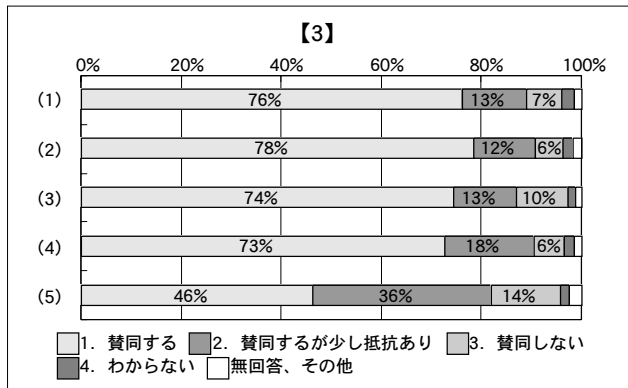
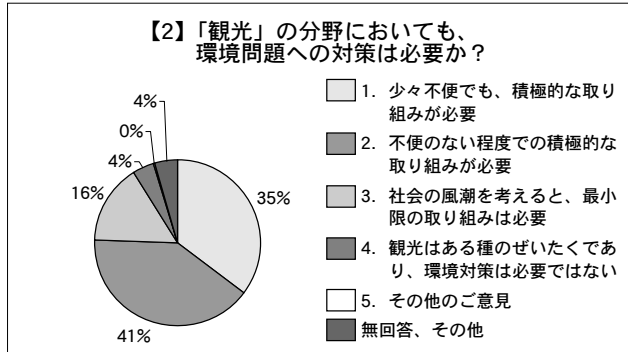
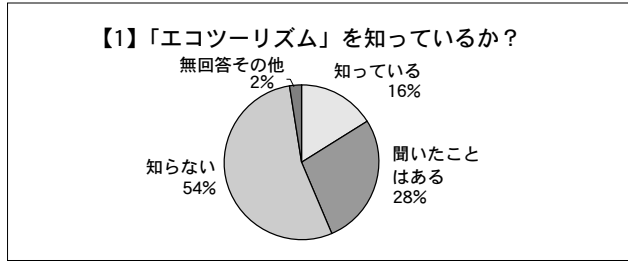
- ・40～50代の女性が多くなっている（男性で多いのは50～60代）。
- ・観光目的の人が大多数である（83%）。

*全体について

- ・全般に、宿泊施設全体と比べて著しい差は見られないが、環境対策の必要性を感じている人の割合が76%とやや低い（全体は80%）。
- ・全体に比べ、「再生紙100%、シングル巻のトイレットペーパー」「ゴミの2分別」への抵抗がやや大きい、逆に「ポンプ式容器の液体石けん及びシャンプー・リンス」に対しては賛同率が高くなっている。
- ・アメニティーグッズの限定への賛同割合は、27%と全体（23%）に比べて高くなっている。
- ・自然素材を使った食事メニューの価格が上昇することに対して、抵抗がある人の割合が35%と全体（30%）に比べてやや高くなっている。旅館の宿泊料金体系は「一泊二食付」がほとんどであり、食事料金の上昇はそのまま宿泊料金の上昇につながると思われ、これに抵抗を感じる人が多いという結果になったと思われる。
- ・内装材、備品への環境配慮を考慮する人の割合は65%と全体（72%）に比べやや低い。



旅館



3-5. 公共の宿について

*性別、年代構成及び宿泊目的

- ・男性も女性も、50～60代が最も多い（特に60代）。男性の割合が39%と、宿泊施設全体（34%）に比べて少し高い。
- ・観光目的の人が58%と少なく（全体は74%）、逆に仕事目的の人が17%と比較的多い（全体は12%）。

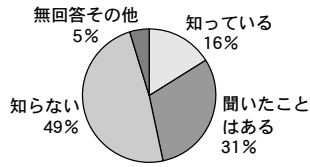
*全体について

- ・全般に、宿泊施設全体と比べて著しい差は見られないが、積極的な環境対策の必要性を感じている人の割合が75%とやや低い（全体は80%）。また、【3】－（1）～（5）の各環境対策に「賛同するが少し抵抗あり」と答えた人が、やや多い結果となっている。これらは、公共の宿泊施設の宿泊者に、男性と仕事目的の人が多いことに起因していると思われる。
- ・アメニティーグッズを求める傾向は小さい。例えば、アメニティーグッズの限定への賛同率は36%と全体（25%）に比べて高くなっている。これは、宿泊料金が、ホテルや旅館に比べて安価であることに起因していると思われる。
- ・自然素材の食事メニューを考慮する人は77%と全体（73%）に比べて少し高い。

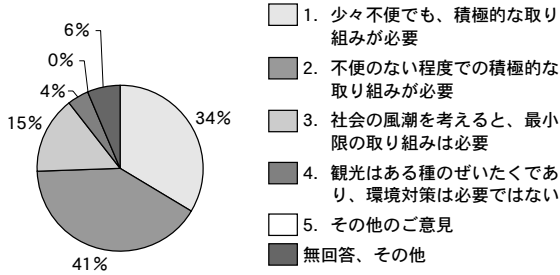


公共の宿

【1】「エコリズム」を知っているか？

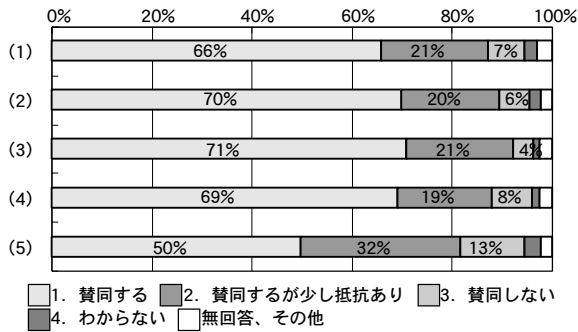


【2】「観光」の分野においても、環境問題への対策は必要か？



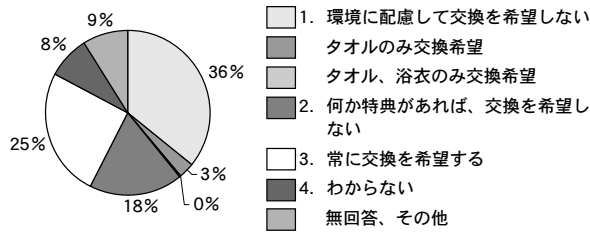
- 1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要
- 2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要
- 3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要
- 4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要ではない
- 5. その他のご意見
- 無回答、その他

【3】



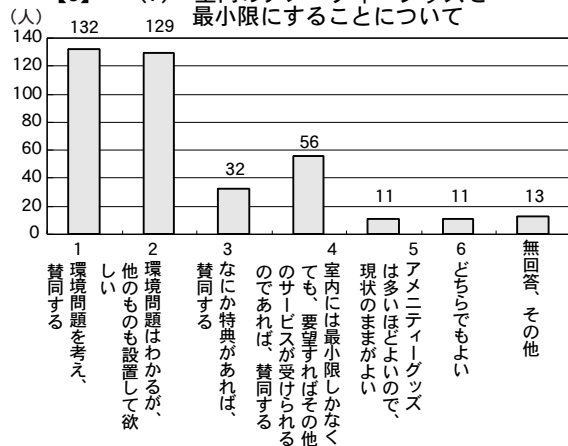
- 1. 賛同する
- 2. 賛同するが少し抵抗あり
- 3. 賛同しない
- 4. わからない
- 無回答、その他

【3】 - (6) タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要望制にした場合

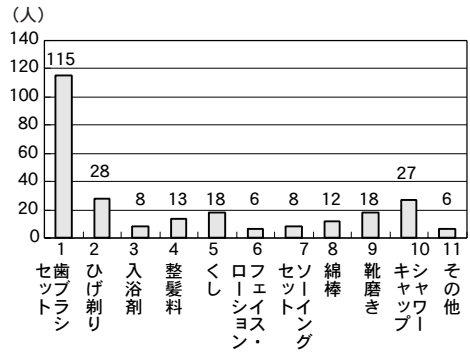


- 1. 環境に配慮して交換を希望しない
- 2. 何か特典があれば、交換を希望しない
- 3. 常に交換を希望する
- 4. わからない
- 無回答、その他

【3】 - (7) 室内のアメニティグッズを最小限にすることについて



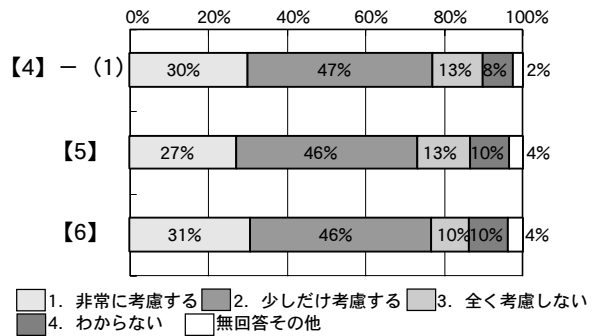
*設置して欲しいアメニティグッズ



【4】 - (1)

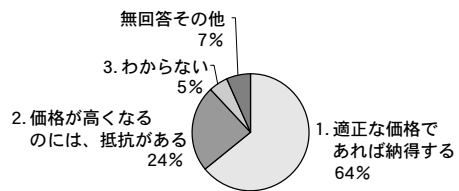
【5】

【6】

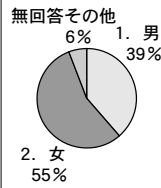


- 1. 非常に考慮する
- 2. 少しだけ考慮する
- 3. 全く考慮しない
- 4. わからない
- 無回答その他

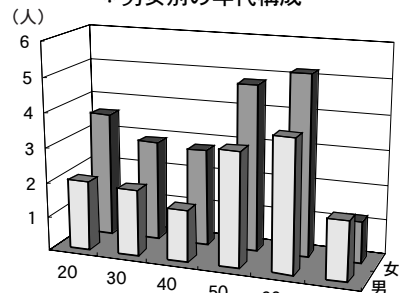
【4】 - (2)、自然素材の食事メニューの価格



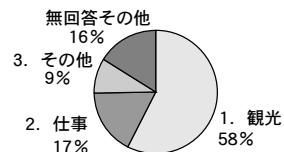
*性別



*男女別の年代構成



*宿泊の目的は？



4.まとめ

本アンケートの結果により、観光分野においても、宿泊客の環境意識は全般に高いことがわかった。また、「宿泊施設全体の概要・まとめ」のところでも述べたように、「エコツーリズム」への認識が増すにしたがって、宿泊客の環境意識は高くなる傾向にあるが、環境意識と行動との間には、現実にはずれが存在する。環境に配慮した行動は、日常生活における習慣的な行動の中で養われるものであり、今後宿泊施設における環境対策は、顧客の高い環境意識を汲み上げて支えていくこととなり、新しい満足を満たすことにつながると思われる。

環境対策にはそれぞれ特性があり（グループ①～③）、その特性と客層のニーズとをうまく考え、様々な配慮のもとで取組を実施していく必要がある。例えば、宿泊客の理解を得ながらの段階的な環境対策の導入、選択肢を設けての実施、客層ごとのニーズによりサービスにも変化を持たせるなどの工夫が各施設ごとに必要であると思われる。

時代の流れとして21世紀において、観光においても環境対策、エコツーリズムへの対応は、もはや避けては通れないと思われる。そこで、エコツーリズムに素早く対応し、施設内の環境対策を進め、さらにはエコツーリズムの普及に積極的に取り組む宿泊施設が次の時代を生き抜くのではないだろうか。今回のアンケート結果により、環境への配慮を「新しいサービス」として積極的に取り組める可能性が示されたのではないかと私たちは考えている。エコツーリズム都市づくりの展開は、21世紀の京都観光の新しい切り口になる可能性が充分にあるのではないだろうか。

5. 本アンケート調査の背景

観光産業からの視点

5-1. 観光産業は成長分野である

観光産業は、世界総生産の10.2%を占め、期待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る。その理由として、大きく以下の2つが挙げられる。

① 観光客数が世界的規模で急増している

世界観光機関(WTO:World Tourism Organization)によると、1996年に5億9千万人(前年比5.5%増)であった世界の観光客数(各国が受け入れた観光客の総数)が、2010年には10億人に達すると予測されている。その主な背景としては、

- 1) 移動手段(特に航空運輸)や情報化の発達
- 2) “旅行”に対する考え方の変化(裕福な人の特権ではなく、より日常的に捉えられるようになったということ)
- 3) 社会・経済のグローバル化(例えば、“国境”の壁が徐々に薄れていること、中国やインドの市場経済への本格的参入、など)

② 観光産業はマルチコーポネン産業である

即ちさまざまな業種が複雑にからみあった産業であるということが挙げられる。観光産業とは、主に、宿泊業、飲食業、商業施設等に加え、旅行業、運輸・交通分野、文化施設など広範囲に渡っている。よって観光産業は、その国、その地域の経済全体に大きな影響を及ぼしていると考えられるからである。

5-2. エコツーリズムの台頭

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)が顕著化してきた。観光客が増えれば

増えるほど、その地域の自然、街並み、文化、住民など、観光産業の基盤に対しての無配慮によって環境問題は引き起こされてくる。いったん悪化してしまった観光の基盤は、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うという皮肉な現象が起こってしまう。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る。

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た。「エコツーリズム・ガイドライン」(日本自然保護協会)によると、エコツーリズムとは、

- 1) 生態系や地域文化に悪影響を及ぼすことなく、
- 2) 自然や地域文化を理解し、鑑賞し、楽しむことが出来るよう、環境に配慮した施設及び環境教育が提供され、
- 3) 地域の自然と文化の保護、そして地域経済に貢献すること、

を目的にした観光形態のことであると定義されている。ここで重要なのは、エコツーリズムという考え方が、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でいるということである。

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る。

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重大な問題となっている。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ざるを得ない。21世紀においては、観光と環境の共生に成功した観光地だけが、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だろうか。今多くの観光地がその模索を始めている。

5-3. 観光産業の中での宿泊施設の重要性

エコツーリズムは、多くの要素が重層的かつ多角的に構成されており、さまざまな方面からのアプローチが総合的になされなければならない難しさがある。その中であって、宿泊施設からアプローチし環境対策を推進することは、1つのアプローチとして観光産業全体の発展にとって効果が大いと思われる。その理由は以下の2つである。

- ① 諸統計や産業連関表によると、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ることが以下に述べるように分かった。特に京都市では、その傾向が顕著である。
- ② 宿泊者は、その大半の時間を宿泊施設内部で過ごすことになる。即ち観光産業における宿泊者への情報発信基地としても最も良い位置にある。

都市型ではないが、九州の湯布院では、宿泊施設が先頭に立ち、観光と環境の共生を通じた地域づくりを推進し、高い集客を上げている事例がある。

1) 経済面

平成4年の京都市内総生産（GDP）の内、純観光関連分は、1734億円と3%を占めている。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）を乗じたものである（図1）。

その3%の内訳を見ると宿泊施設が27.7%を占め最も大きい（図2）

全国で見ると、平成7年の国内総生産のうち、純観光関連分は、10兆1529億円と2%を占め、その内訳は、3番目に宿泊施設が大きくなっている（図3）。

2) 環境面

平成4年の京都市における純観光関連分からのCO₂（二酸化炭素）排出量の内訳を見ると宿泊施設が

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）

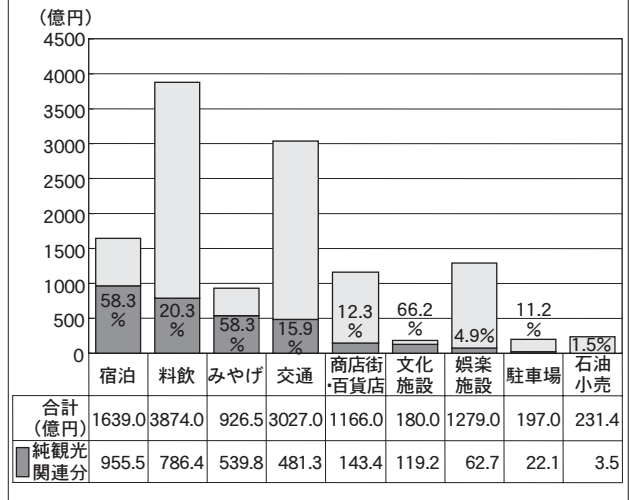


図2 京都市における観光産業の純観光関連分の経済規模の内訳（平成4年）

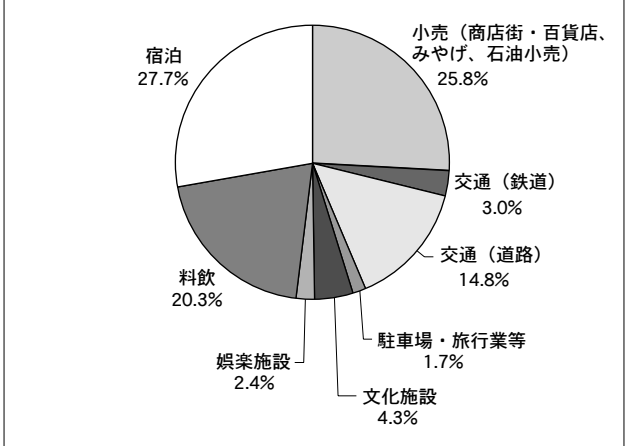
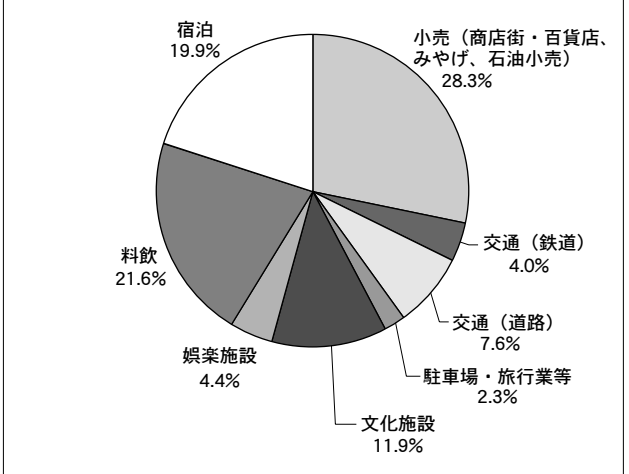


図3 全国における観光産業の純観光関連分の経済規模の内訳（平成7年）



33%を占め最も大きい(図4)。

全国で見ると、平成7年の純観光関連分からのCO₂排出量の内訳は、宿泊施設が、2番目に多くなっている(図5)。

※5-1～5-3までの文面、データは、(注1)の資料から引用した。

5-4. 宿泊施設の環境対策の現状

以下に現状をまとめてみる。

① 京都で開催された地球温暖化防止会議での目標

わが国では2010年までに1990年比で温室効果ガス6%削減が目標である。これを達成するためには総合的な環境対策を積極的に推進しなければならないが、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る。

② 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た。

③ マイナスイメージの強い環境対策

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なかった。

④ 宿泊施設間の競争

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る。

⑤ 21世紀への流れ

21世紀を目前に以下のように社会の潮流は大きく

図4 京都市における純観光関連分からのCO₂排出量の内訳(平成4年)

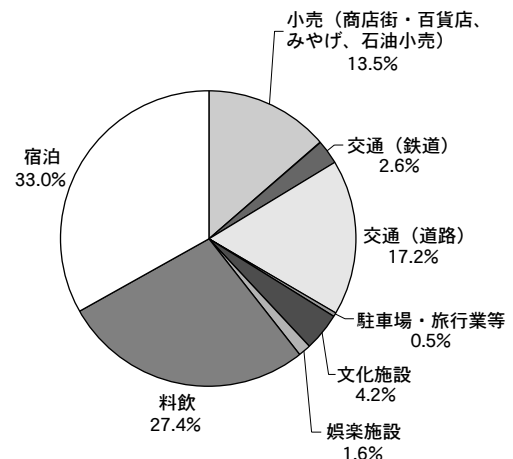
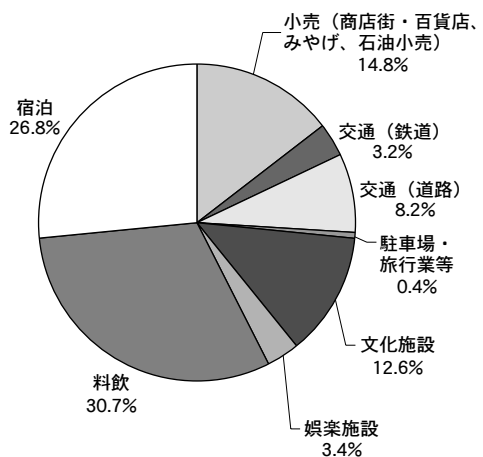


図5 全国における純観光関連分からのCO₂排出量の内訳(平成7年)



変わっている。

- 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) 企業の環境問題に対する社会的責任の増大

21世紀は「環境」への世紀であり、環境対策に無関心な宿泊施設は、将来、社会の流れに取り残され、経営が難しくなる可能性があるのではないだろうか。

6. 本アンケート結果を踏まえての展開

6-1. 本アンケート結果からの私達の提案

アンケート調査を依頼した51箇所の宿泊施設の内、「アンケート調査結果の報告及び意見交換会」を実施し、15箇所の宿泊施設からの参加を得た。また参加されなかった宿泊施設の中でも、訪問によるヒアリングを行ったところが7箇所ある。これらの宿泊施設から出された意見、疑問を踏まえ、コメントも付記しながら私達からの提案を以下に7つ掲げた。

① 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

- ・個別式では、多くの残り部分（石けんは平均約70%^(注2)）が包装・容器と共に廃棄されている。
- ・個別式の石けんから液体石けんに変更すると、CO₂排出量が約7分の1になるという試算^(注3)もある。
- ・日本ホテル協会会員ホテル対象調査^(注2)によると、液体石けんの導入に対して「導入済み、準備中、今後検討」を合わせて、63.8%となっており、この後新たに、導入あるいは検討しているホテルが何件もあることから、数値は現在さらに上がっているものと思われる。
- ・「液体石けんにすると泡立ちが悪いのではないか。」という疑問が、宿泊施設側から出されたが、逆に導入しているホテルから、「我々は、実際に社員と試して詳細に検討してみたが、泡立ちという点も含めて、品質に差はなかった。」という答えが出されている。
- ・導入している宿泊施設は何件かあったが、いずれの宿泊施設も「お客様のクレームは一件もなく逆にお褒めの言葉をお客様に頂いた。」と異口同音に返答されている。
- ・高級感がなくなるのではという危惧についても、ポンプ（ディスペンサー）のデザインによって、十分各宿泊施設のコンセプトをアピールできるものと考えられる。
- ・異物混入の危険があるのではという疑問に関して

は、導入済みの宿泊施設からは、事故の報告は無く、又鍵付きのものも開発されており、問題はないと考えられる。

- ・宿泊施設側から、ポンプ式（ディスペンサー式）を導入することにより、洗面台、浴室に包装ゴミが散乱せず清潔に使えるという効果があったと報告されている。
- ・私たちの試算^(注2)では、年間宿泊者総数12万人のホテルで年間数百万円の経費削減と見積っており、導入済みの宿泊施設においても同じような結果となっていると返答されている。逆に考えて、仮に300万円の利益を得ようとするれば、利益率5%とすると、6000万円の売り上げが必要となる。大きな金額といえるのではないだろうか。

以上により、是非導入を検討していただきたいと願っている。

② トイレtp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、市内における学校給食の牛乳パックから作られた100%再生紙シングル巻きトイレtpペーパー「めぐれつ」を一斉に導入していくことが決まっている。従って、宿泊施設側は総じて前向きであった。
- ・調査^(注2)によるとシングル巻き採用、ダブル巻き採用ホテルは、ちょうど半分ずつとなっている。ホテル全館におけるトイレtpペーパーの年間消費量を年間宿泊者総数で割ってみると、ダブル巻き採用ホテルでシングル巻きに換算すると1人あたり27.4m、シングル巻き採用ホテルで17.1mとなっている。つまり、ダブル巻きからシングル巻きに変更すると単純に考えると37.5%ほどもコストを減らせることになる^(注2)。シングル巻き採用ホテルが半数を占めていることから、十分変更可能ではないだろうか。

- ・再生紙100%を使用することについて、既に全館で使用しているところはまだ14%^(注2)に留まっている。肌触り感が課題であるが純パルプ100%とあまり遜色ないと考えられ、是非採用して頂ければと願っている。
- ・客室内で交換された残りのトイレトペーパーは、従業員がそのほとんどを使い切っていることがホテル調査^(注2)により分かっている。複数の残部のトイレトペーパーを1つに巻き取る機械を導入し、残部のトイレトペーパーを使いやすくしているところも何件もある^(注2の調査票より)。

③ 2分別ごみ箱を客室内に設置する

- ・宿泊施設側では、ほとんどが、以下の理由によりその必要性はないと考えられている。
 - 1) 客室内が狭くなってしまうのではないか。
 - 2) 収集後にメイドさんが、分別する手間はそんなにかからないのではないか。
 - 3) 分別したごみの回収ルートが確保されることが先決である。(京都市では分別回収ルートが未整備である。)
- ・3)の早急な整備は望まれるが、日常生活でごみを分別している宿泊客が、客室内では、1つのごみ箱に捨ててしまうしかないことに抵抗感を持つことにも配慮することは必要ではないだろうか。ごみ箱のデザインや設置場所を工夫することにより、宿泊施設ならではの“気持ちの良いごみ分別”を検討することは、新しいサービスとして、宿泊客に受け入れられるのではないだろうか。客室内に2分別ごみ箱を設置している宿泊施設は、全国的に見るとわずかながらあり、クレームはなく分別されている事例がある。
(ヒルトン東京ベイ、ウエスティンホテル淡路など。)

④ タオル、シーツ類の交換希望性を採用する

- ・宿泊施設からは、以下のような理由から総じて前向きに検討したいとの意見が出された。
 - 1) 日本ホテル協会京都支部会員ホテルが一斉にタ

オル類（シーツ類はまだである）の交換希望性を採用している。

- 2) 1人あたりのクリーニング料金は大きく、コスト削減にダイレクトにつながる。
- 3) 宿泊者のさまざまなニーズに答えることが出来るという導入のしやすさがある。

- ・タオル類の交換希望性を採用している宿泊施設では、現状として非交換率が少ないとの意見が出された(ホテル調査においては平均5%から6%^(注2))。比率を上げる工夫としては以下のような事例がある。

- 1) 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、「あなた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という海外の事例。
- 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(ゴミの始末以外は一切何もしない)代わりに宿泊料金を割引く(シングル:800円、ツイン:1500円)サービスを行っている事例。

(幕張プリンスホテルなど)

- ・タオルやシーツなどリネン類をホテル同士が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る。

(帝国ホテルとホテルオークラなど)

- ・日々の客室内からのCO₂排出量は、給湯、空調、照明からが多くを占めているが、シーツ・タオル類のクリーニングからの排出量も20%前後を占めており、大きな数値となっている^(注3)。

⑤ アメニティーグッズの種類、提供方法を再考する

宿泊施設は総じて前向きであった。バブル期には、競い合ってアメニティーグッズを豪華にしたが、現在は、確実に簡素化の流れになっているという返答が多く聞かれた。宿泊施設の特性に合わせて再考しなければならず、一概に提案は出来ないが、具体的な例として、

- 1) ワシントンホテルプラザなどでは、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。(現在持参率約50%とのこと。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、宿泊客に環境の配慮のためこの取組を行っている旨を伝えている。
- 2) 刃を新しいものと交換して繰り返し使用するカミソリが出されている。(値段は約2倍と高いが、採用宿泊施設は確実に増えていると貝印カミソリ(株)からの情報がある。)
- 3) 逆に宿泊者がアメニティグッズを持って帰られることを前提として自宅で使用できるような耐久性のあるものを検討している。

⑥ 自然素材のお食事メニューを部分的に取り入れる

- ・価格がかなり高くなってしまふことから、宿泊施設は、総じて消極的であった。又、何が最も環境負荷の少ない素材であるのかという基準も確立されていないこともネックになっているようだ。
- ・九州の湯布院では、旅館が共同で、近郊の農家と契約し、有機栽培、無農薬、減農薬の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る事例がある。昨今の健康への関心の高まりに答える意味でも、工夫により部分的にも取り入れることは意義が大きいと思われる。
- ・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という点からも取り入れる意義は大きいと思われる。
- ・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を採用することも是非検討していただければと思っている。

⑦ 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

- ・宿泊施設としては、コストがアップすることがネックである。しかし、昨今、住宅販売においても、「環境に配慮されている」ことが前面に出ており、国民の意識の中に定着した感さえあり、資金と照らし合わせながら、工夫し、取り入れることは可能であ

り、その意義は大きいと考えられる。

- ・古い物を廃棄してしまうのではなく、リサイクル、寄付、安価な譲渡など有効な再利用も是非検討していただければと思っている。

以上7つ、アンケートで尋ねた項目に限定して提案を行ったが、宿泊施設の総合的な環境対策を考える時、省エネ、節水、生ゴミの削減など多くの検討項目があり、別の機会に検討を行っていきたい。

6-2. アンケート結果の数値の持つ意味

宿泊施設側からアンケート結果全般に関して、

- ① この数値が必ずしも実態を反映しているとは言えないのではないか。(環境に配慮のある人がより答える傾向があるのではないか。アンケートでは環境対策に積極的な良い方向で回答する傾向があるのではないか。)
- ② 1人でも宿泊者が反対すれば、宿泊施設として環境対策の導入は出来ない。

という声が多く聞かれた。

この点に関して、例えば、シャンプー、リンスをポンプ式容器に変更することについての宿泊者の賛同割合は、平均76%となっており、100%ではない。そして導入済みの宿泊施設にも同じ質問を行い同じような比率の結果を得ている。しかし、導入した宿泊施設においては、異口同音に宿泊者のクレームは一件もなく逆にお褒めの言葉を頂いている、と答えている。

この差については、宿泊施設側から以下のような意見が出されている。

- ① 昔、客室内でのリモコン式のテレビの導入に際して、宿泊施設は、最初かなり消極的であった。その理由は、リモコンを宿泊者が持って帰られるのではないかという危惧があったからである。しかし遅ればせながら導入してみるとそのようなことはなかった。現在ほとんどの宿泊施設がリモコン式である。つまり、環境対策も広まれば、それが当たり前になるということではないか。
- ② ある宿泊施設が、理念として、昔からある宴会に

おける「心づけ」を全面的に廃止することを決めたとき、その担当者は他部署から散々中傷を受けたが、いざ実行してみると全く従業員のクレームはなく、かえって顧客の反応は、上々であった。環境対策も宿泊施設の理念と捉え、同じように勇気をもって導入出来るのではないか。

示唆に富んだ答である。

6-3. 環境対策を取り入れる時の注意点

以下、主に7つの視点から宿泊施設が個々の環境対策を導入する際に検討を重ねる必要があると思われる。

① 環境保全に効果があり効率的であるか

→一見、環境保全の取組のように見えても実は効果があまりないものがある。環境保全に効果はあるが、宿泊施設として取り組むには効率的ではないものもある。

② 採算は合うか

→初期に投資が必要でも、長期的にみてコスト削減につながれば採算が合うと捉えられる。また、初期にコストがアップしても、長期的に集客に結びつくことによって採算が合うものもある。この不況下、効率的な投資が求められている。
例：コストアップされた環境にやさしい内装材を取り入れることにより、お客様に喜ばれ長期的に集客力アップにつながるなど。

③ おもてなしの心で通じるか

→その導入が、顧客へ「おもてなしの心」として提示できるのか。そしてその心が、顧客に支持され受け入れられるのか。宿泊施設は「おもてなしの心」を最大のモットーとし、これが宿泊施設の発展の根幹となっていると思われる。「おもてなしの心」がない取り組みは、宿泊施設にとって採用しにくいのではないだろうか。
例：分別ごみ箱を洗練されたインテリアとして設

置し、顧客がごみ箱に分別廃棄することに心地よさを覚えるような工夫など。

④ 個別に取り組むか、複数で取り組むか

→宿泊施設ごとに個別で取り組むのか、複数の宿泊施設が共同して取り組むのか、どちらがより最少の投資で最大の効果を上げるのか。

例：リネン、シーツ類などの共同クリーニング。ゴミのリサイクル、分別共同回収システム。自然素材の各施設への提供、など。共同で行えば効果が上がるものは多いと思われる。

⑤ 位置づけはどうするか

→個々の宿泊施設の特性を考え、総合的な経営戦略の中で、どの程度の取組をしていくのか。単独の項目に留まるのか、他項目と組み合わせ、連動して取り組むのか。

例：客室内に取り敢えず分別ごみ箱を置いてみるだけなのか、全ての部門で「ごみ分別」に取り組んでいくのか、など。

⑥ 従業員にその導入は賛同・実施してもらえるか

→正しい知識を持ってもらう機会と実施支援への誘因作りが必要である。

例：ゴミ分別に取り組むことがなぜ意味があり、重要であるのか、分別を達成することによる報奨制度の整備、達成しやすい手順、技術の開発など。

⑦ 顧客に正しい意図をどのように魅力的に伝えていくか

→広い意味での広報戦略となる。

例：個々が個別に取り組んで広報していくのか、地域単位として取り組み、広報を打ち出していくのか、他のイベント、他の方向からの取組（他のワーキンググループの取組など）などと組み合わせる広報していくのか、認証制度^(注4)という形を採って広報していくのか、など。

6-4. 宿泊施設の環境経営戦略

① 「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顧客に提供し、宿泊施設の長期的な理念として確立出来ないだろうか。観光産業は、成長分野であるにも関わらず、宿泊施設に関する上場企業の多くが赤字体質にあるのは、宿泊施設が、昨今のさまざまな分野の急激な社会変化への対応が遅れていることも一つの理由ではないだろうか。

② 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、全社員団結して取り組んでいくことは、社員のモラル、帰属意識を大いに高めるものと思われる。環境対策は、社員教育とまさに一体であると先進的な取組を行っている宿泊施設が述べておられたのが印象的であった。

③ トップの決断

環境対策は、宿泊施設側から出されている多くの資料の中で、トップが深い理解とともに決断すべき事柄であると述べられている。なぜなら、環境対策は宿泊施設の理念に深く関わってくるからである。

④ エコツーリズムの視野

前章でも述べたが、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。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だろう。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う。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だろうか。地域づくりを視野に入れた環境経営戦略が、これからの新しい戦略として、今宿泊施設に必要となってきたのではないだろうか。

(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）

(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）

(注3) 「ホテルにおける省エネ・省資源化に伴う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）

(注4) ・国際標準化機構 (ISO) が定めた国際規格「ISO14001」

・当フォーラムが主体となり計画している「京都環境マネジメントシステムスタンダード (KES)」

・海外では、ホテル向け環境認証制度として、デンマークの「グリーンキー」、アメリカの「ECOTEL」などがある。

全体宿泊施設全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	345	14.6%
2. 聞いたことはある	717	30.4%
3. 知らない	1,224	51.9%
無回答その他	74	3.1%
合計	2,360	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	878	37.2%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	1,019	43.2%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	298	12.6%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	50	2.1%
5. その他のご意見	7	0.3%
無回答その他	108	4.6%
合計	2,360	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,741	73.8%
2. 賛同するが少し抵抗あり	388	16.4%
3. 賛同しない	137	5.8%
4. わからない	45	1.9%
無回答その他	49	2.1%
合計	2,360	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,782	75.50%
2. 賛同するが少し抵抗あり	373	15.80%
3. 賛同しない	116	4.90%
4. わからない	36	1.50%
無回答その他	53	2.20%
合計	2,360	100.00%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,837	77.8%
2. 賛同するが少し抵抗あり	330	14.0%
3. 賛同しない	114	4.8%
4. わからない	30	1.3%
無回答その他	49	2.1%
合計	2,360	100.0%

【3】－（4）2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	1,823	77.20%
2. 賛同するが少し抵抗あり	341	14.40%
3. 賛同しない	110	4.70%
4. わからない	41	1.70%
無回答その他	45	1.90%
合計	2,360	100.00%

【3】－（5）5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	1,222	51.80%
2. 賛同するが少し抵抗あり	767	32.50%
3. 賛同しない	260	11.00%
4. わからない	61	2.60%
無回答その他	50	2.10%
合計	2,360	100.00%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要望制にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	801	33.90%
----- タオルのみ交換希望	75	3.20%
----- タオル、浴衣のみ交換希望	16	0.70%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	528	22.40%
3. 常に、交換を希望する	671	28.40%
4. わからない	160	6.80%
無回答その他	109	4.60%
合計	2,360	100.00%

【3】－（7）室内のアメニティ・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	586	23.20%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	1,190	47.10%
3. なにか特典があれば、賛同する	176	7.00%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	364	14.40%
5. アメニティ・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	105	4.20%
6. どちらでもよい	43	1.70%
無回答その他	65	2.60%
合計	2,529	100.00%

*設置して欲しいアメニティ・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	1,020	7. ソーイングセット	73
2. ひげ剃り	324	8. 綿棒	170
3. 入浴剤	153	9. 靴磨き	174
4. 整髪料	111	10. シャワーキャップ	303
5. くし	205	11. その他	34
6. フェイス・ローション	74		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	514	21.8%
2. 少しだけ考慮する	1,210	51.3%
3. 全く考慮しない	376	15.9%
4. わからない	198	8.4%
無回答その他	62	2.6%
合計	2,360	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	1,102	63.90%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	515	29.90%
3. わからない	53	3.10%
無回答その他	54	3.10%
合計	1,724	100.00%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	514	21.80%
2. 少しだけ考慮する	1,188	50.30%
3. 全く考慮しない	360	15.30%
4. わからない	219	9.30%
無回答その他	79	3.30%
合計	2,360	100.00%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	583	24.70%
2. 少しだけ考慮する	1,240	52.50%
3. 全く考慮しない	219	9.30%
4. わからない	229	9.70%
無回答その他	89	3.80%
合計	2,360	100.00%

*性別

	実数	比率
1. 男	798	33.8%
2. 女	1,470	62.3%
無回答その他	92	3.9%
合計	2,360	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	459	19.4%
30代	410	17.4%
40代	392	16.6%
50代	492	20.8%
60代	393	16.7%
70代	133	5.6%
無回答その他	81	3.4%
合計	2,360	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	1,765	74.8%
2. 仕事	283	12.0%
3. その他	133	5.6%
無回答その他	179	7.6%
合計	2,360	100.0%

男性全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	137	17.2%
2. 聞いたことはある	271	34.0%
3. 知らない	369	46.2%
無回答その他	21	2.6%
合計	798	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	324	40.6%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	308	38.6%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	101	12.7%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	25	3.1%
5. その他のご意見	3	0.4%
無回答その他	37	4.6%
合計	798	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	561	70.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	150	18.8%
3. 賛同しない	55	6.9%
4. わからない	16	2.0%
無回答その他	16	2.0%
合計	798	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	583	73.1%
2. 賛同するが少し抵抗あり	130	16.3%
3. 賛同しない	49	6.1%
4. わからない	20	2.5%
無回答その他	16	2.0%
合計	798	100.0%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	580	72.7%
2. 賛同するが少し抵抗あり	135	16.9%
3. 賛同しない	45	5.6%
4. わからない	19	2.4%
無回答その他	19	2.4%
合計	798	100.0%

【3】－（4）2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	587	73.6%
2. 賛同するが少し抵抗あり	125	15.7%
3. 賛同しない	49	6.1%
4. わからない	23	2.9%
無回答その他	14	1.8%
合計	798	100.0%

【3】－（5）5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	403	50.5%
2. 賛同するが少し抵抗あり	246	30.8%
3. 賛同しない	107	13.4%
4. わからない	26	3.3%
無回答その他	16	2.0%
合計	798	100.0%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要製にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	282	35.3%
----- タオルのみ交換希望 -----	7	0.9%
----- タオル、浴衣のみ交換希望 -----	4	0.5%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	165	20.7%
3. 常に、交換を希望する	251	31.5%
4. わからない	55	6.9%
無回答その他	34	4.3%
合計	798	100.0%

【3】－（7）室内のアメニティ・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	222	26.2%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	391	46.2%
3. なにか特典があれば、賛同する	57	6.7%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	93	11.0%
5. アメニティ・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	40	4.7%
6. どちらでもよい	19	2.2%
無回答その他	25	3.0%
合計	847	100.0%

*設置して欲しいアメニティ・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	334	7. ソーイングセット	17
2. ひげ剃り	200	8. 綿棒	50
3. 入浴剤	55	9. 靴磨き	67
4. 整髪料	75	10. シャワーキャップ	55
5. くし	89	11. その他	10
6. フェイス・ローション	38		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	152	19.0%
2. 少しだけ考慮する	415	52.0%
3. 全く考慮しない	163	20.4%
4. わからない	61	7.6%
無回答その他	7	0.9%
合計	798	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	370	65.3%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	172	30.3%
3. わからない	10	1.8%
無回答その他	15	2.6%
合計	567	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	179	22.4%
2. 少しだけ考慮する	397	49.7%
3. 全く考慮しない	143	17.9%
4. わからない	66	8.3%
無回答その他	13	1.6%
合計	798	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	215	26.9%
2. 少しだけ考慮する	398	49.9%
3. 全く考慮しない	103	12.9%
4. わからない	72	9.0%
無回答その他	10	1.3%
合計	798	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	798	100.0%
2. 女	0	0.0%
無回答その他	0	0.0%
合計	798	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	106	13.3%
30代	146	18.3%
40代	135	16.9%
50代	168	21.1%
60代	171	21.4%
70代	62	7.8%
無回答その他	10	1.3%
合計	798	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	541	67.8%
2. 仕事	176	22.1%
3. その他	33	4.1%
無回答その他	48	6.0%
合計	798	100.0%

女性全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	188	12.8%
2. 聞いたことはある	415	28.2%
3. 知らない	817	55.6%
無回答その他	50	3.4%
合計	1,470	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	520	35.4%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	678	46.1%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	180	12.2%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	24	1.6%
5. その他のご意見	4	0.3%
無回答その他	64	4.4%
合計	1,470	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,121	76.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	223	15.2%
3. 賛同しない	72	4.9%
4. わからない	25	1.7%
無回答その他	29	2.0%
合計	1,470	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,136	77.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	227	15.4%
3. 賛同しない	61	4.1%
4. わからない	12	0.8%
無回答その他	34	2.3%
合計	1,470	100.0%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,184	80.5%
2. 賛同するが少し抵抗あり	180	12.2%
3. 賛同しない	67	4.6%
4. わからない	11	0.7%
無回答その他	28	1.9%
合計	1,470	100.0%

【3】－（4）2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	1,166	79.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	204	13.9%
3. 賛同しない	59	4.0%
4. わからない	15	1.0%
無回答その他	26	1.8%
合計	1,470	100.0%

【3】－（5）5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	772	52.5%
2. 賛同するが少し抵抗あり	492	33.5%
3. 賛同しない	147	10.0%
4. わからない	30	2.0%
無回答その他	29	2.0%
合計	1,470	100.0%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要望制にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	486	33.1%
-----	-----	-----
タオルのみ交換希望	67	4.6%
-----	-----	-----
タオル、浴衣のみ交換希望	12	0.8%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	346	23.5%
3. 常に、交換を希望する	392	26.7%
4. わからない	102	6.9%
無回答その他	65	4.4%
合計	1,470	100.0%

【3】－（7）室内のアメニティ・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	346	21.4%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	771	47.7%
3. なにか特典があれば、賛同する	115	7.1%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	264	16.3%
5. アメニティ・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	62	3.8%
6. どちらでもよい	24	1.5%
無回答その他	34	2.1%
合計	1,616	100.0%

*設置して欲しいアメニティ・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	661	7. ソーイングセット	55
2. ひげ剃り	114	8. 綿棒	117
3. 入浴剤	93	9. 靴磨き	99
4. 整髪料	29	10. シャワーキャップ	239
5. くし	107	11. その他	24
6. フェイス・ローション	35		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	342	23.3%
2. 少しだけ考慮する	770	52.4%
3. 全く考慮しない	206	14.0%
4. わからない	129	8.8%
無回答その他	23	1.6%
合計	1,470	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	705	63.4%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	332	29.9%
3. わからない	42	3.8%
無回答その他	33	3.0%
合計	1,112	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	321	21.8%
2. 少しだけ考慮する	764	52.0%
3. 全く考慮しない	210	14.3%
4. わからない	145	9.9%
無回答その他	30	2.0%
合計	1,470	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	354	24.1%
2. 少しだけ考慮する	813	55.3%
3. 全く考慮しない	111	7.6%
4. わからない	151	10.3%
無回答その他	41	2.8%
合計	1,470	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	0	0.0%
2. 女	1,470	100.0%
無回答その他	0	0.0%
合計	1,470	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	349	23.7%
30代	261	17.8%
40代	250	17.0%
50代	314	21.4%
60代	206	14.0%
70代	60	4.1%
無回答その他	30	2.0%
合計	1,470	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	1,182	80.4%
2. 仕事	105	7.1%
3. その他	99	6.7%
無回答その他	84	5.7%
合計	1,470	100.0%

観光全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	253	14.3%
2. 聞いたことはある	529	30.0%
3. 知らない	929	52.6%
無回答その他	54	3.1%
合計	1,765	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	668	37.8%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	786	44.5%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	205	11.6%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	27	1.5%
5. その他のご意見	4	0.2%
無回答その他	75	4.2%
合計	1,765	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,353	76.7%
2. 賛同するが少し抵抗あり	260	14.7%
3. 賛同しない	85	4.8%
4. わからない	32	1.8%
無回答その他	35	2.0%
合計	1,765	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,385	78.5%
2. 賛同するが少し抵抗あり	256	14.5%
3. 賛同しない	69	3.9%
4. わからない	21	1.2%
無回答その他	34	1.9%
合計	1,765	100.0%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,413	80.1%
2. 賛同するが少し抵抗あり	226	12.8%
3. 賛同しない	78	4.4%
4. わからない	14	0.8%
無回答その他	34	1.9%
合計	1,765	100.0%

【3】－（4）2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	1,414	80.1%
2. 賛同するが少し抵抗あり	230	13.0%
3. 賛同しない	67	3.8%
4. わからない	22	1.2%
無回答その他	32	1.8%
合計	1,765	100.0%

【3】－（5）5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	935	53.0%
2. 賛同するが少し抵抗あり	584	33.1%
3. 賛同しない	176	10.0%
4. わからない	36	2.0%
無回答その他	34	1.9%
合計	1,765	100.0%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要製にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	595	33.7%
----- タオルのみ交換希望	65	3.7%
----- タオル、浴衣のみ交換希望	13	0.7%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	411	23.3%
3. 常に、交換を希望する	500	28.3%
4. わからない	116	6.6%
無回答その他	65	3.7%
合計	1,765	100.0%

【3】－（7）室内のアメニティー・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	426	22.2%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	940	49.0%
3. なにか特典があれば、賛同する	134	7.0%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	273	14.2%
5. アメニティー・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	73	3.8%
6. どちらでもよい	28	1.5%
無回答その他	45	2.3%
合計	1,919	100.0%

*設置して欲しいアメニティー・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	812	7. ソーイングセット	51
2. ひげ剃り	255	8. 綿棒	141
3. 入浴剤	122	9. 靴磨き	138
4. 整髪料	81	10. シャワーキャップ	248
5. くし	162	11. その他	26
6. フェイス・ローション	57		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	371	21.0%
2. 少しだけ考慮する	941	53.3%
3. 全く考慮しない	270	15.3%
4. わからない	161	9.1%
無回答その他	22	1.2%
合計	1,765	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	845	64.4%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	395	30.1%
3. わからない	35	2.7%
無回答その他	37	2.8%
合計	1,312	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	370	21.0%
2. 少しだけ考慮する	921	52.2%
3. 全く考慮しない	268	15.2%
4. わからない	168	9.5%
無回答その他	38	2.2%
合計	1,765	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	417	23.6%
2. 少しだけ考慮する	971	55.0%
3. 全く考慮しない	159	9.0%
4. わからない	173	9.8%
無回答その他	45	2.5%
合計	1,765	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	541	30.7%
2. 女	1,182	67.0%
無回答その他	42	2.4%
合計	1,765	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	358	20.3%
30代	309	17.5%
40代	273	15.5%
50代	396	22.4%
60代	299	16.9%
70代	101	5.7%
無回答その他	29	1.6%
合計	1,765	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	11,765	100.0%
2. 仕事	0	0.0%
3. その他	0	0.0%
無回答その他	0	0.0%
合計	1,765	100.0%

仕事全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	54	19.1%
2. 聞いたことはある	88	31.1%
3. 知らない	135	47.7%
無回答その他	6	2.1%
合計	283	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	106	37.5%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	106	37.5%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	43	15.2%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	15	5.3%
5. その他のご意見	1	0.4%
無回答その他	12	4.2%
合計	283	100.0%

【3】－ (1)「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	195	68.9%
2. 賛同するが少し抵抗あり	56	19.8%
3. 賛同しない	24	8.5%
4. わからない	3	1.1%
無回答その他	5	1.8%
合計	283	100.0%

【3】－ (2)「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	199	70.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	46	16.3%
3. 賛同しない	25	8.8%
4. わからない	6	2.1%
無回答その他	7	2.5%
合計	283	100.0%

【3】－ (3) トイレトペーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	199	70.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	48	17.0%
3. 賛同しない	24	8.5%
4. わからない	7	2.5%
無回答その他	5	1.8%
合計	283	100.0%

【3】－ (4) 2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	191	67.5%
2. 賛同するが少し抵抗あり	58	20.5%
3. 賛同しない	22	7.8%
4. わからない	8	2.8%
無回答その他	4	1.4%
合計	283	100.0%

【3】－ (5) 5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	136	48.1%
2. 賛同するが少し抵抗あり	86	30.4%
3. 賛同しない	46	16.3%
4. わからない	9	3.2%
無回答その他	6	2.1%
合計	283	100.0%

【3】－ (6) タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要製にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	95	33.6%
----- タオルのみ交換希望	5	1.8%
----- タオル、浴衣のみ交換希望	1	0.4%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	70	24.7%
3. 常に、交換を希望する	88	31.1%
4. わからない	15	5.3%
無回答その他	9	3.2%
合計	283	100.0%

【3】－ (7) 室内のアメニティー・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	77	25.0%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	134	43.5%
3. なにか特典があれば、賛同する	26	8.4%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	38	12.3%
5. アメニティー・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	21	6.8%
6. どちらでもよい	6	1.9%
無回答その他	6	1.9%
合計	308	100.0%

*設置して欲しいアメニティー・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	110	7. ソーイングセット	15
2. ひげ剃り	44	8. 綿棒	19
3. 入浴剤	17	9. 靴磨き	24
4. 整髪料	17	10. シャワーキャップ	21
5. くし	25	11. その他	3
6. フェイス・ローション	10		

【4】－ (1) 自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	66	23.3%
2. 少しだけ考慮する	128	45.2%
3. 全く考慮しない	73	25.8%
4. わからない	13	4.6%
無回答その他	3	1.1%
合計	283	100.0%

【4】－ (2) 自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	116	59.8%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	68	35.1%
3. わからない	9	4.6%
無回答その他	1	0.5%
合計	194	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	68	24.0%
2. 少しだけ考慮する	137	48.4%
3. 全く考慮しない	61	21.6%
4. わからない	17	6.0%
無回答その他	0	0.0%
合計	283	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	80	28.3%
2. 少しだけ考慮する	138	48.8%
3. 全く考慮しない	41	14.5%
4. わからない	24	8.5%
無回答その他	0	0.0%
合計	283	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	176	62.2%
2. 女	105	37.1%
無回答その他	2	0.7%
合計	283	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	47	16.6%
30代	64	22.6%
40代	77	27.2%
50代	47	16.6%
60代	30	10.6%
70代	7	2.5%
無回答その他	11	3.9%
合計	283	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	0	0.0%
2. 仕事	283	100.0%
3. その他	0	0.0%
無回答その他	0	0.0%
合計	283	100.0%

ホテル全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	216	13.9%
2. 聞いたことはある	483	31.1%
3. 知らない	807	52.0%
無回答その他	46	3.0%
合計	1,552	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	599	38.6%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	689	44.4%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	176	11.3%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	17	1.1%
5. その他のご意見	5	0.3%
無回答その他	66	4.3%
合計	1,552	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,164	75.0%
2. 賛同するが少し抵抗あり	251	16.2%
3. 賛同しない	81	5.2%
4. わからない	25	1.6%
無回答その他	31	2.0%
合計	1,552	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,183	76.2%
2. 賛同するが少し抵抗あり	244	15.7%
3. 賛同しない	70	4.5%
4. わからない	18	1.2%
無回答その他	37	2.4%
合計	1,552	100.0%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	1,251	80.6%
2. 賛同するが少し抵抗あり	194	12.5%
3. 賛同しない	55	3.5%
4. わからない	18	1.2%
無回答その他	34	2.2%
合計	1,552	100.0%

【3】－（4）2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	1,245	80.2%
2. 賛同するが少し抵抗あり	197	12.7%
3. 賛同しない	55	3.5%
4. わからない	26	1.7%
無回答その他	29	1.9%
合計	1,552	100.0%

【3】－（5）5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	834	53.7%
2. 賛同するが少し抵抗あり	497	32.0%
3. 賛同しない	149	9.6%
4. わからない	41	2.6%
無回答その他	31	2.0%
合計	1,552	100.0%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要製にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	519	33.4%
----- タオルのみ交換希望	51	3.3%
----- タオル、浴衣のみ交換希望	11	0.7%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	379	24.4%
3. 常に、交換を希望する	444	28.6%
4. わからない	94	6.1%
無回答その他	54	3.5%
合計	1,552	100.0%

【3】－（7）室内のアメニティ・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	341	20.2%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	846	50.2%
3. なにか特典があれば、賛同する	125	7.4%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	241	14.3%
5. アメニティ・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	68	4.0%
6. どちらでもよい	22	1.3%
無回答その他	41	2.4%
合計	1,684	100.0%

*設置して欲しいアメニティ・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	730	7. ソーイングセット	58
2. ひげ剃り	249	8. 綿棒	134
3. 入浴剤	117	9. 靴磨き	139
4. 整髪料	80	10. シャワーキャップ	217
5. くし	155	11. その他	24
6. フェイス・ローション	51		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	304	19.6%
2. 少しだけ考慮する	811	52.3%
3. 全く考慮しない	246	15.9%
4. わからない	151	9.7%
無回答その他	40	2.6%
合計	1,552	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	743	66.6%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	330	29.6%
3. わからない	28	2.5%
無回答その他	14	1.3%
合計	1,115	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	329	21.2%
2. 少しだけ考慮する	817	52.6%
3. 全く考慮しない	214	13.8%
4. わからない	146	9.4%
無回答その他	46	3.0%
合計	1,552	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	366	23.6%
2. 少しだけ考慮する	841	54.2%
3. 全く考慮しない	129	8.3%
4. わからない	158	10.2%
無回答その他	58	3.7%
合計	1,552	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	525	33.8%
2. 女	973	62.7%
無回答その他	54	3.5%
合計	1,552	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	347	22.4%
30代	285	18.4%
40代	256	16.5%
50代	322	20.7%
60代	230	14.8%
70代	76	4.9%
無回答その他	36	2.3%
合計	1,552	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	1,189	76.6%
2. 仕事	181	11.7%
3. その他	89	5.7%
無回答その他	93	6.0%
合計	1,552	100.0%

旅館全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	67	16.1%
2. 聞いたことはある	115	27.6%
3. 知らない	225	54.0%
無回答その他	10	2.4%
合計	417	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	147	35.3%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	168	40.3%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	65	15.6%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	17	4.1%
5. その他のご意見	2	0.5%
無回答その他	18	4.3%
合計	417	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	317	76.0%
2. 賛同するが少し抵抗あり	54	12.9%
3. 賛同しない	29	7.0%
4. わからない	11	2.6%
無回答その他	6	1.4%
合計	417	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	327	78.4%
2. 賛同するが少し抵抗あり	51	12.2%
3. 賛同しない	23	5.5%
4. わからない	9	2.2%
無回答その他	7	1.7%
合計	417	100.0%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	310	74.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	53	12.7%
3. 賛同しない	42	10.1%
4. わからない	7	1.7%
無回答その他	5	1.2%
合計	417	100.0%

【3】－（4）2 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	303	72.7%
2. 賛同するが少し抵抗あり	74	17.7%
3. 賛同しない	25	6.0%
4. わからない	9	2.2%
無回答その他	6	1.4%
合計	417	100.0%

【3】－（5）5 分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	193	46.3%
2. 賛同するが少し抵抗あり	149	35.7%
3. 賛同しない	57	13.7%
4. わからない	8	1.9%
無回答その他	10	2.4%
合計	417	100.0%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要製にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	148	35.5%
----- タオルのみ交換希望	12	2.9%
----- タオル、浴衣のみ交換希望	3	0.7%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	76	18.2%
3. 常に、交換を希望する	122	29.3%
4. わからない	35	8.4%
無回答その他	21	5.0%
合計	417	100.0%

【3】－（7）室内のアメニティー・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	111	25.3%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	199	45.4%
3. なにか特典があれば、賛同する	19	4.3%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	64	14.6%
5. アメニティー・グッズは多いほどよいので、現状のままが良い	24	5.5%
6. どちらでもよい	10	2.3%
無回答その他	11	2.5%
合計	438	100.0%

*設置して欲しいアメニティー・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	159	7. ソーイングセット	7
2. ひげ剃り	43	8. 綿棒	23
3. 入浴剤	26	9. 靴磨き	16
4. 整髪料	18	10. シャワーキャップ	55
5. くし	25	11. その他	4
6. フェイス・ローション	16		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	98	23.5%
2. 少しだけ考慮する	213	51.1%
3. 全く考慮しない	75	18.0%
4. わからない	19	4.6%
無回答その他	12	2.9%
合計	417	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	171	55.0%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	110	35.4%
3. わからない	9	2.9%
無回答その他	21	6.8%
合計	311	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	85	20.4%
2. 少しだけ考慮する	187	44.8%
3. 全く考慮しない	90	21.6%
4. わからない	36	8.6%
無回答その他	19	4.6%
合計	417	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	103	24.7%
2. 少しだけ考慮する	217	52.0%
3. 全く考慮しない	50	12.0%
4. わからない	31	7.4%
無回答その他	16	3.8%
合計	417	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	125	30.0%
2. 女	277	66.4%
無回答その他	15	3.6%
合計	417	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	52	12.5%
30代	64	15.3%
40代	88	21.1%
50代	87	20.9%
60代	68	16.3%
70代	29	7.0%
無回答その他	29	7.0%
合計	417	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	346	83.0%
2. 仕事	36	8.6%
3. その他	9	2.2%
無回答その他	26	6.2%
合計	417	100.0%

公共の宿全体

【1】「エコツーリズム」を知っているか

	実数	比率
1. 知っている	59	16.1%
2. 聞いたことはある	112	30.5%
3. 知らない	179	48.8%
無回答その他	17	4.6%
合計	367	100.0%

【2】観光の分野においても、環境問題への対策は必要か？

	実数	比率
1. 少々不便でも、積極的な取り組みが必要	123	33.5%
2. 不便のない程度での積極的な取り組みが必要	150	40.9%
3. 社会の風潮を考えると、最小限の取り組みは必要	55	15.0%
4. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要でない	16	4.4%
5. その他のご意見	0	0.0%
無回答その他	23	6.3%
合計	367	100.0%

【3】－（1）「ポンプ式液体石鹸」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	242	65.9%
2. 賛同するが少し抵抗あり	78	21.3%
3. 賛同しない	27	7.4%
4. わからない	9	2.5%
無回答その他	11	3.0%
合計	367	100.0%

【3】－（2）「ポンプ式容器のシャンプー・リンス」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	256	69.8%
2. 賛同するが少し抵抗あり	72	19.6%
3. 賛同しない	22	6.0%
4. わからない	9	2.5%
無回答その他	8	2.2%
合計	367	100.0%

【3】－（3）トイレトーパーを「再生紙100%、シングル巻き」へ変更

	実数	比率
1. 賛同する	260	70.8%
2. 賛同するが少し抵抗あり	78	21.3%
3. 賛同しない	15	4.1%
4. わからない	5	1.4%
無回答その他	9	2.5%
合計	367	100.0%

【3】－（4）2分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	254	69.2%
2. 賛同するが少し抵抗あり	69	18.8%
3. 賛同しない	29	7.9%
4. わからない	6	1.6%
無回答その他	9	2.5%
合計	367	100.0%

【3】－（5）5分別のゴミ箱を部屋内に設置

	実数	比率
1. 賛同する	183	49.9%
2. 賛同するが少し抵抗あり	117	31.9%
3. 賛同しない	47	12.8%
4. わからない	12	3.3%
無回答その他	8	2.2%
合計	367	100.0%

【3】－（6）タオル類、浴衣、シーツ、枕カバーを交換要製にした場合

	実数	比率
1. 環境に配慮して、交換を希望しない	132	36.0%
----- タオルのみ交換希望	11	3.0%
----- タオル、浴衣のみ交換希望	1	0.3%
2. 何か特典があれば、交換を希望しない	67	18.3%
3. 常に、交換を希望する	93	25.3%
4. わからない	30	8.2%
無回答その他	33	9.0%
合計	367	100.0%

【3】－（7）室内のアメニティ・グッズを最小限に限定することについて

	実数	比率
1. 環境問題を考え、賛同する	132	34.4%
2. 環境問題はわかるが、他のものも設置して欲しい	129	33.6%
3. なにか特典があれば、賛同する	32	8.3%
4. 室内には最小限しかなくても、要望すれば その他のサービスが受けられるのであれば、賛同する	56	14.6%
5. アメニティ・グッズは多いほどよいので、現状のままがよい	11	2.9%
6. どちらでもよい	11	2.9%
無回答その他	13	3.4%
合計	384	100.0%

*設置して欲しいアメニティ・グッズ

	実数		実数
1. 歯ブラシセット	115	7. ソーイングセット	8
2. ひげ剃り	28	8. 綿棒	12
3. 入浴剤	8	9. 靴磨き	18
4. 整髪料	13	10. シャワーキャップ	27
5. くし	18	11. その他	6
6. フェイス・ローション	6		

【4】－（1）自然素材の食事メニューの有無

	実数	比率
1. 非常に考慮する	110	30.0%
2. 少しだけ考慮する	172	46.9%
3. 全く考慮しない	48	13.1%
4. わからない	28	7.6%
無回答その他	9	2.5%
合計	367	100.0%

【4】－（2）自然素材の食事メニューの価格

	実数	比率
1. 適正な価格であれば、納得する	181	64.2%
2. 価格が高くなるのには、抵抗がある	67	23.8%
3. わからない	15	5.3%
無回答その他	19	6.7%
合計	282	100.0%

【5】環境に配慮した内装材、備品

	実数	比率
1. 非常に考慮する	100	27.2%
2. 少しだけ考慮する	169	46.0%
3. 全く考慮しない	49	13.4%
4. わからない	36	9.8%
無回答その他	13	3.5%
合計	367	100.0%

【6】環境に配慮した宿泊施設

	実数	比率
1. 非常に考慮する	112	30.5%
2. 少しだけ考慮する	169	46.0%
3. 全く考慮しない	36	9.8%
4. わからない	36	9.8%
無回答その他	14	3.8%
合計	367	100.0%

*性別

	実数	比率
1. 男	142	38.7%
2. 女	204	55.6%
無回答その他	21	5.7%
合計	367	100.0%

*年代

	実数	比率
20代	57	15.5%
30代	48	13.1%
40代	45	12.3%
50代	82	22.3%
60代	92	25.1%
70代	28	7.6%
無回答その他	15	4.1%
合計	367	100.0%

*宿泊の目的は？

	実数	比率
1. 観光	211	57.5%
2. 仕事	63	17.2%
3. その他	34	9.3%
無回答その他	59	16.1%
合計	367	100.0%

ECO-TOURISM



発行 平成 12 年 6 月

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