

「旅館・ホテルの環境対策とそのPR手法に関するお客様アンケート」結果報告

2005年3月15日

1. 本アンケートの調査目的

5年前「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」の結果報告を、私達は行いました。その時と比べ、旅館・ホテルの環境対策は、随分と積極的に広く行われるようになりました。ただ、日本では、お客様に環境取組をお知らせする事は、「サービス・おもてなしの低下につながるのではないか」という心配から、あまりなされてきませんでした。

本当にお客様は、その様に思っておられるのか、その意識を探るべく、本調査を実施致しました。

本調査は、全国においても、前例のない調査であります。幅広く結果をお伝えし、環境取組の更なる発展に寄与したいと思っております。

2. 実施概要

調査名称：「旅館・ホテルの環境対策とそのPR手法に関するお客様アンケート」

調査主体：京（みやこ）のアジェンダ21フォーラム

「環境にやさしい旅館・ホテル」試行事業実行委員会
京都市

調査対象：KES（KES・環境マネジメントシステム・スタンダード）認証取得の京都市内旅館・ホテル4件
（加茂川新館／京都ホテルオークラ／京都ロイヤルホテル／新阪急ホテル）

注）2005年3月時点で、KES認証旅館ホテルは5件で、その全てにアンケート依頼を行い、4件に実施の許可を得た。

調査期間：2004年11月末～2005年2月初旬

注）施設の個別状況に合わせ、実施期間に幅を持たせた。

調査方法：施設の個別状況に合わせ、調査方法の幅をもたせた。

宿泊施設A・・・1フロアの客室内に、コミュニケーションツール3種類とアンケート用紙1枚を設置し、フロントで回収を行った。

宿泊施設B・・・フロントにて、コミュニケーションツール3種類とアンケート用紙1枚を配布して、フロントで回収を行った。

宿泊施設C・・・全客室にコミュニケーションツール3種類とアンケート用紙1枚を設置し、フロントで回収を行った。

宿泊施設D・・・フロントにて、コミュニケーションツール3種類とアンケート用紙1枚を配布して、フロントで回収を行った。客室内に既に、宿泊施設独自の2種類のコミュニケーション表示があり、その意識を尋ねた質問項目をアンケート用紙にこのホテルのみ追加した。この追加項目については、個別となるので、結果は記載していない。

上記4施設とも、回収時に御礼として、油取り紙又はマウスパットのいずれかを、1つ渡した。

また宿泊施設A～Cは調査用紙1を使用し、宿泊施設Dは調査用紙2を使用している。

コミュニケーションツールの内容：以下3種類を作成（資料参照）し、一部づつ設置、又は配布した。

3つ折リーフレット 2色刷り。チケットサイズを3つ折にし、エコツーリズムの簡単な説明、京都の文化、自然、環境が融合されたエコな写真5点とそのキャプションを載せた。環境への意識の掘みと位置付けた。

ポストカード モノクロ。路地と、鴨川の2種類を作成し、そのキャプションとエコツーリズムの簡単な説明をつけた。相手に送る事で、環境への意識の広がりを狙った。

A4リーフレット 2色刷り。表面に鴨川の写真をベースに10枚のエコな写真を端にレイアウトし、エコツーリズムの簡単な説明を中央に載せる。裏面に、各旅館・ホテルの環境取組を載せ、KESの説明、認証マークも載せる。具体的な取組内容を伝えるものと、位置付けた。

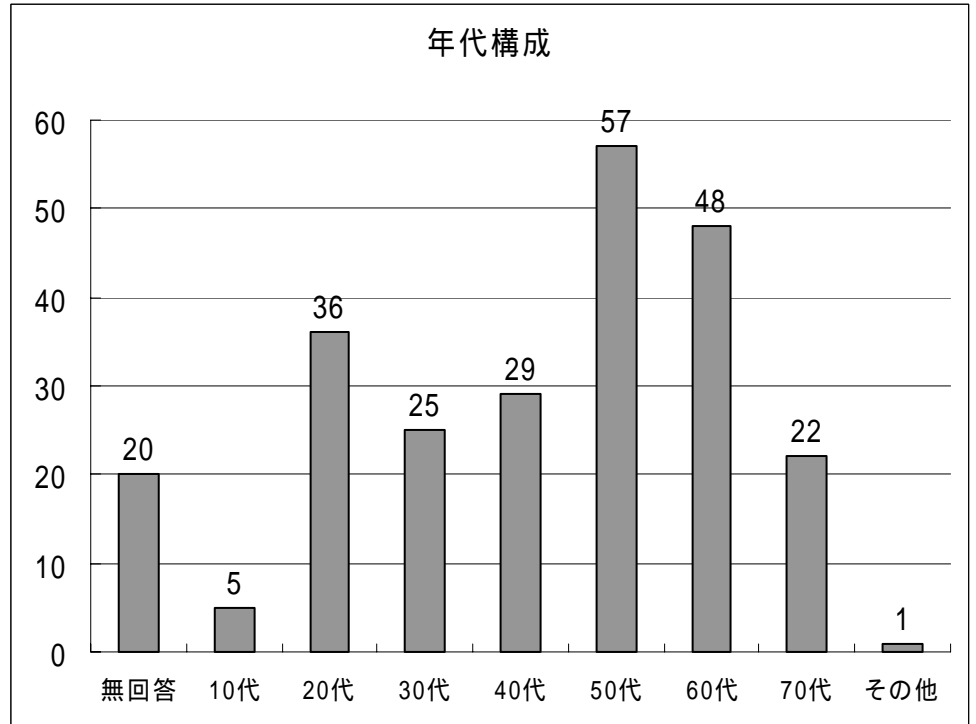
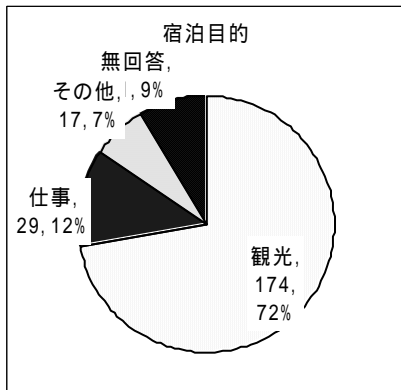
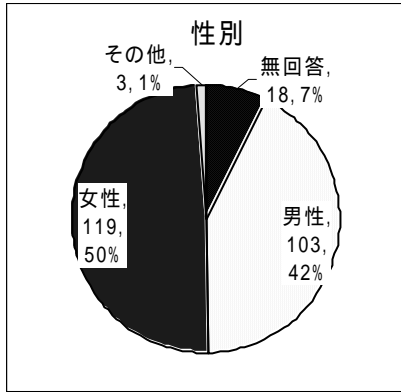
3. アンケート回収状況

施設形態	回収枚数
宿泊施設A	22
宿泊施設B	58
宿泊施設C	92
宿泊施設D	71
合計	243

4 . アンケート結果分析

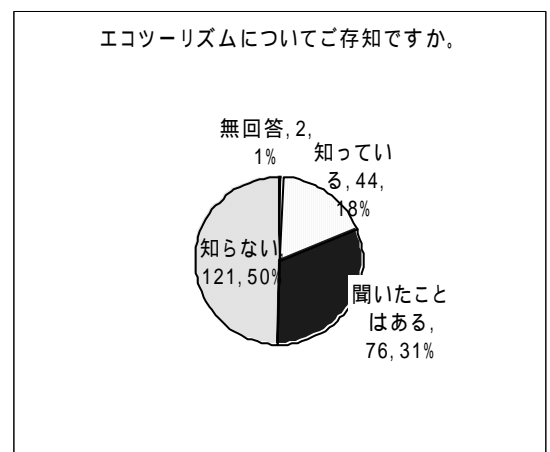
4 - 1 . 性別、年代構成、宿泊目的

性別は、ほぼ同数で、やや女性が多い。年代構成として、50代、60代、20代の順に多い。観光調査年報による、京都市を訪れる観光客の状況、前回の「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」(以下「前回のアンケート」と記載)の結果と、年代構成については、ほぼ一致している。宿泊目的については、前回のアンケートと同じ結果となり、観光目的が圧倒的に多いことが分かる。



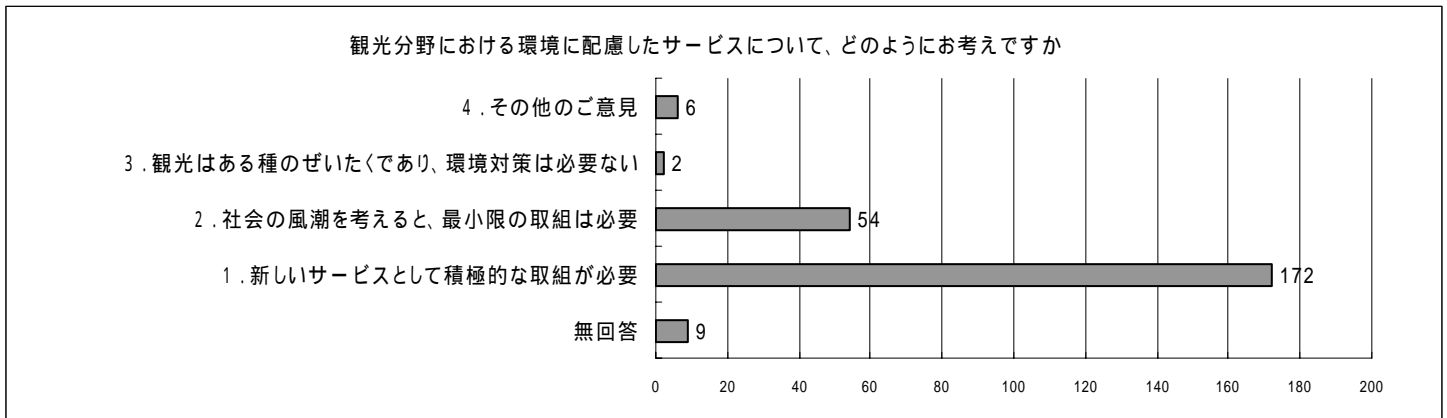
4 2 . 「エコツーリズム」の認知度

前回のアンケートに比べ、数%認知度が上がったが、知らない人がまだ半数近くいる。エコツーリズムの考えを広めることで、新しい魅力をお客様にアピールでき、旅館ホテルの環境取組が更に広がると思われるので、PR に努めたい。



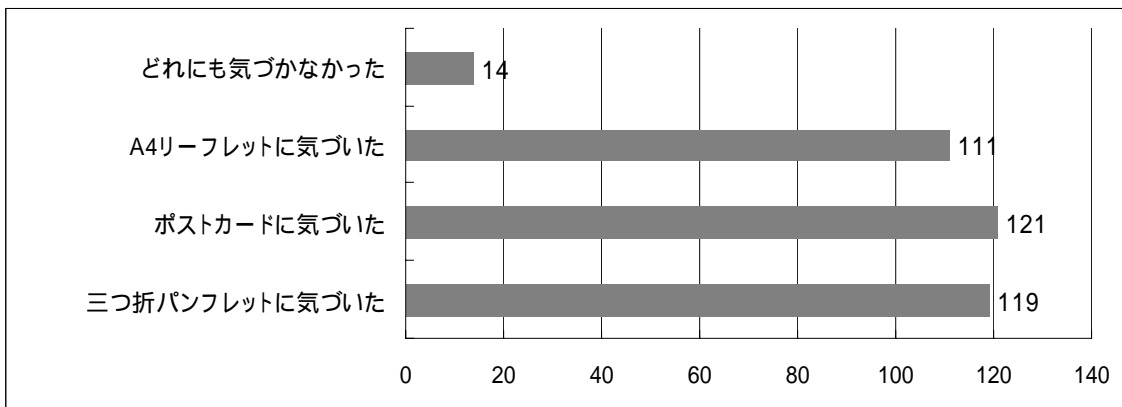
4 - 3 . 「観光分野」における環境対策の必要性

前回のアンケートに比べ、「環境対策は必要でない」と回答された方が、2%から、0.8%（2人）まで減少した。また7割の方が、「最小限の取組」ではなく、「積極的な取組」が必要と回答している。「その他」を選択された方6名全員が理由を書かれており、その内容から「積極的な取組」4名、「最小限の取組」2名に分類された。「環境対策は必要ない」と回答された方は2人おられ、その全体の回答から、「環境保全」そのものに無関心で否定的な方と、「環境保全」を旅館・ホテルに当てはめて考えた事が今までに無く、どのように捉えたらよいか分からない方とに分類された。環境保全をサービスの向上につなげる工夫された積極的な取組が、お客様から非常に求められていると考える。



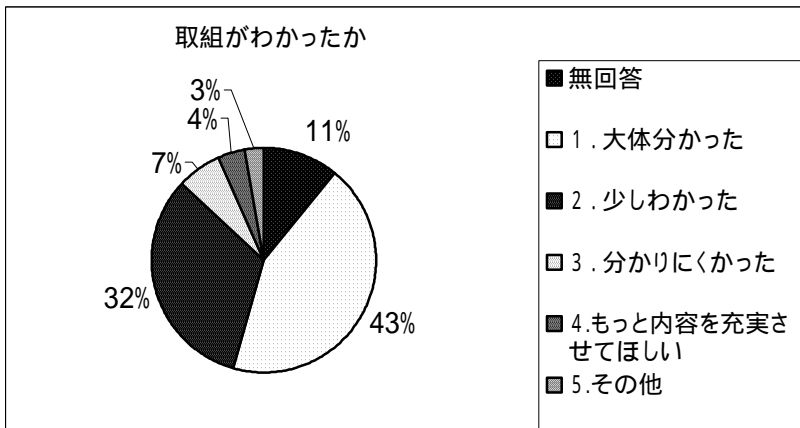
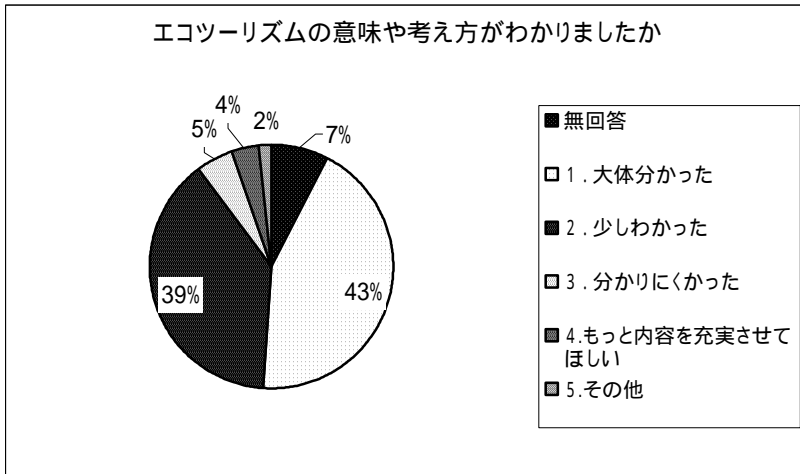
4 - 4 . 3種類のパンフレット類への気付き

パンフレット類を、フロントで配布した施設と、客室内に設置した施設とに分かれたが、その双方で何らかのパンフレットに気付いた方が9割となった。そのうち内容を読んでいない方は、3%であった。回答者は総じて、時間に余裕のある方で、そのような方は、滞在中、各種パンフレットにも目を通すと考える。



4 - 5 . パンフレットの内容の理解度

エコツーリズムの考え方、泊まれた旅館ホテルの環境取組について、パンフレットに記載した。その理解度については、両者とも、「大体分かった」が44%で、「少し分かった」が39%であった。「分かりにくかった」もそれぞれ、5%、7%あった。「もっと内容を充実させてほしい」も4%あった。さらに分かりやすい具体的な表現を今後工夫する必要がある。



4 - 6 . パンフレット類の評価

ポストカード、三つ折リーフレット、A4リーフレットの3種類を作成し、お客様に、順位付け、評価をしてもらった。評価は見事に割れ、ポストカードが、やや評価が相対的に低く、三つ折リーフレットがやや高いという結果となり、お客様の感性は多様である事が分かった。可能な限り、さまざまな手段で、多面的なツールで伝えていくのが効果的と考える。

記述式のご意見も約半数の方から頂いた。三つ折リーフレット109件、ポストカード94件、A4リーフレット96件。総じて、デザイン、内容とも、好評であった。

課題として、

全体の形、レイアウト（ただし、明るさへの要望）のコンセプトを維持しながら、観光比率が高い年配者に考慮して、字を大きくすること。

文字数を余り増やさない工夫の中で、具体的でわかりやすい説明をさらに心がけること。（エコツーリズムの説明、各旅館・ホテルの取組状況共心がける。）

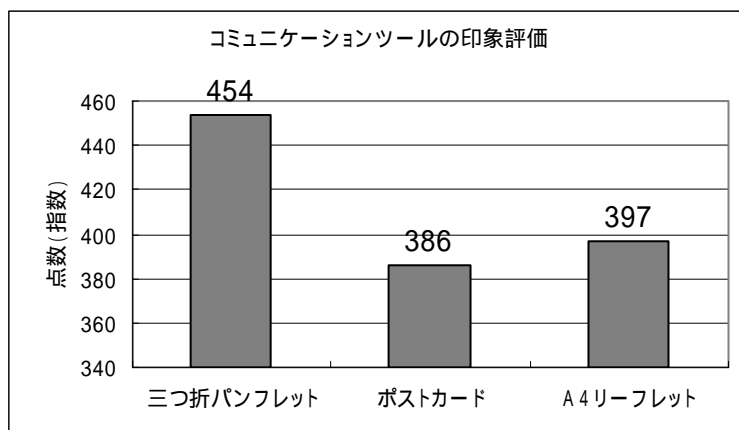
写真の完成度を高める（京都らしい美しさ、明るさへの要望）こと。今回の写真の選定コンセプトに加えて、具体性への要望から、視覚的に直接的に環境取組がわかる写真の必要性を感じた。

カラーの要望もあったが、それ以上にモノクロの良さを評価する意見が勝った。

3つのツールに対し、1位～3位の順位を記入していただくアンケートを行った。

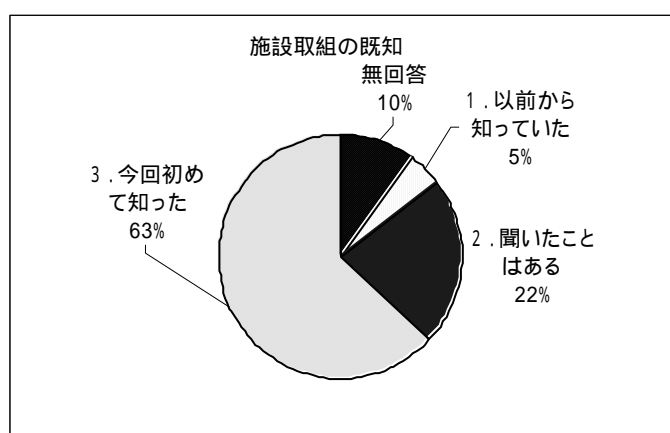
全体の印象を総合的に評価できるよう、

1位は3点、2位は2点、3位は1点と、指数に置き換え、合計したものが左記表となる。



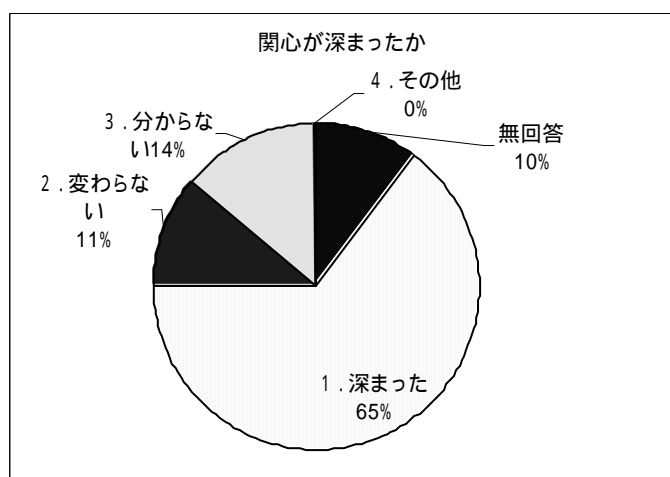
4 - 7 . 以前からの環境取組の認知度

今回初めて知った方が、6割を超える。「知っていた」「聞いた事はある」の合計で27%あり、これは個別の施設の取組状況を認知しているというより、旅館ホテルもこのご時世、何らかの環境取組を行っているはずだという推測意識の回答が大半であると考える。



4 - 8 . パンフレット類を読んでの関心や意識の高まり

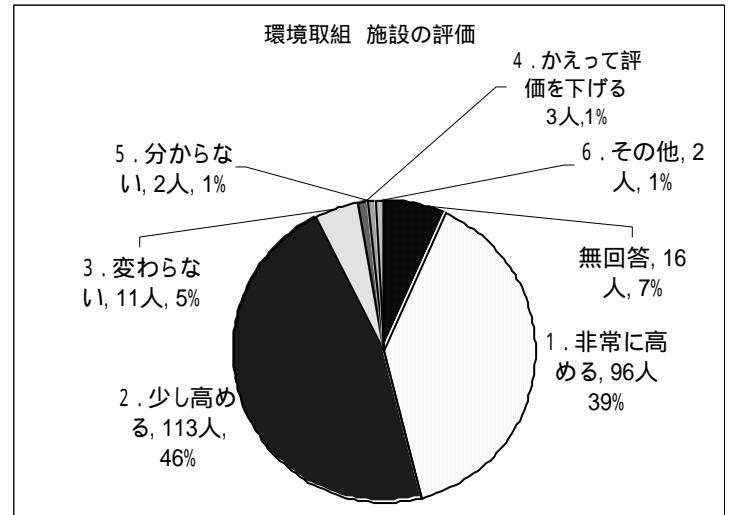
「深まった」が6割を超える一方で、「変わらない」「分からない」の合計が、25%ある。パンフレットの内容の理解度とも合わせて考えると、もっと内容を充実し、お客様の心に届く工夫を持たせる必要がある。



4 - 9 . 環境取組をお客様に伝えることの意義

環境取組をお客様にお知らせする事が、旅館ホテルの評価を高めるかどうかについて、「非常に高める」が40%もあることに驚く。「少し高める」と合わせて、87%にのぼる。これらの回答者は、旅館・ホテルが環境取組を伝えていく事にも、「積極的に伝えていく」「ある程度伝えていく」と次の設問で回答し、その合計は86%である。多くの方々にとって、「評価を高める」と「環境保全」が合致している事がわかる。

「変わらない」の回答者が11人で、そのうち2人は評価とは関係がなく、「積極的に伝えていくべきだ」と回答。残りの方も次の設問の回答は分かれた。このように次の設問の回答が分かれた事に対しては、少数の方々には「環境」と「評価」という関連性が薄かったためと思われる。



「かって評価を下げる」の回答者は3人。

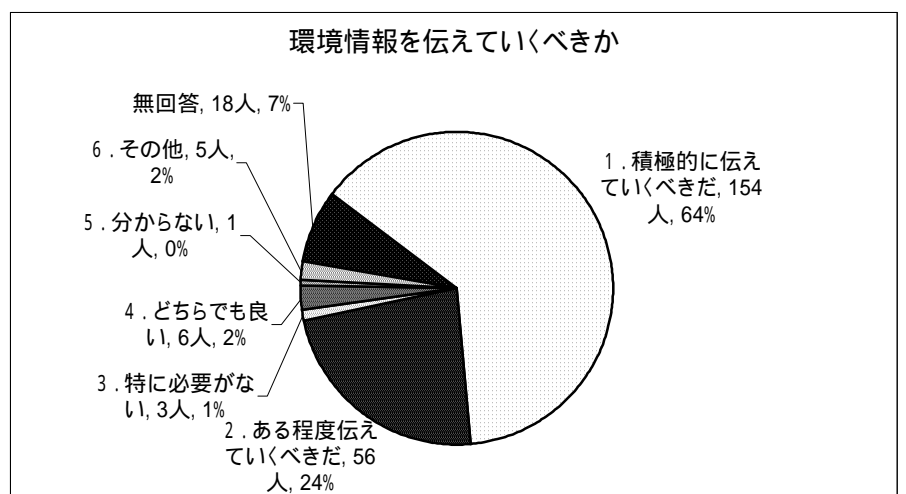
- ・ 設問【2】で「環境対策は必要ない」と回答された方。基本のおもてなし・サービスを維持した上で取組を伝えないと、「かって評価を下げる」ことになる事を指摘された方。
- ・ 次の設問で「ある程度伝えていくべきだ」と回答され、伝え方におそらく、工夫を要望されている方。

に分類される。

取組を伝える事は、「特に必要ない」と回答された方は、3人。

- ・ 設問【2】で「環境対策は必要ない」と回答された方。
- ・ 前の質問で、「評価を少し高める」と回答し、ほとんどPRの効果を重要視されない方。前の質問で、「評価を少し高める」と回答し、「環境取組が当然であれば、取り立てて見せるものでもない」とコメントされている方。

に分類される。

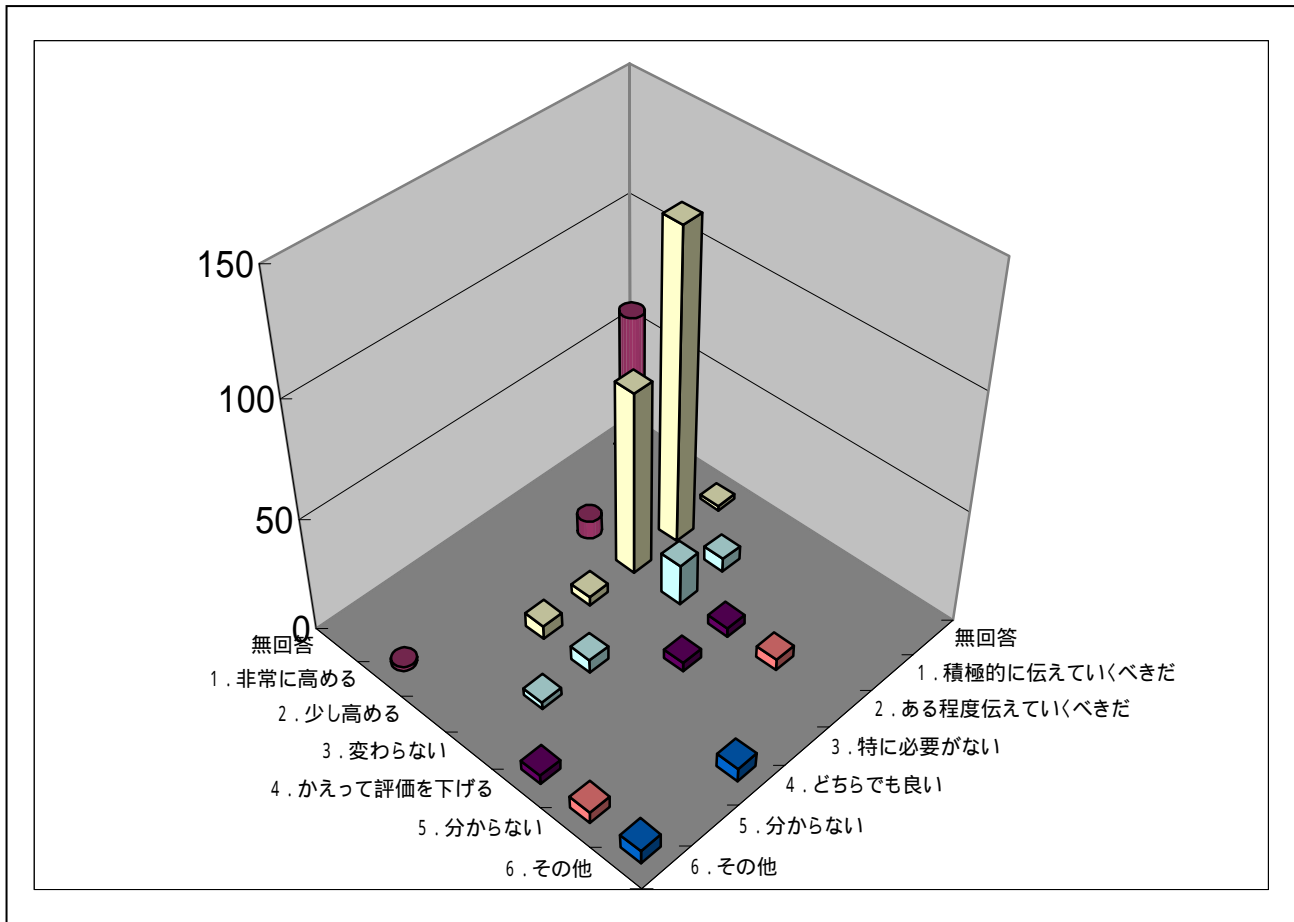


ここから、今後のPRの戦略的工夫のなかで、さらに「評価」と「環境」を連関させる事が出来ると考える。

【7】旅館・ホテルの環境への取組を、お客様にお伝えしていくことについて、どのようにお考えですか

【6】旅館・ホテルの評価を高めるとお考えですか。

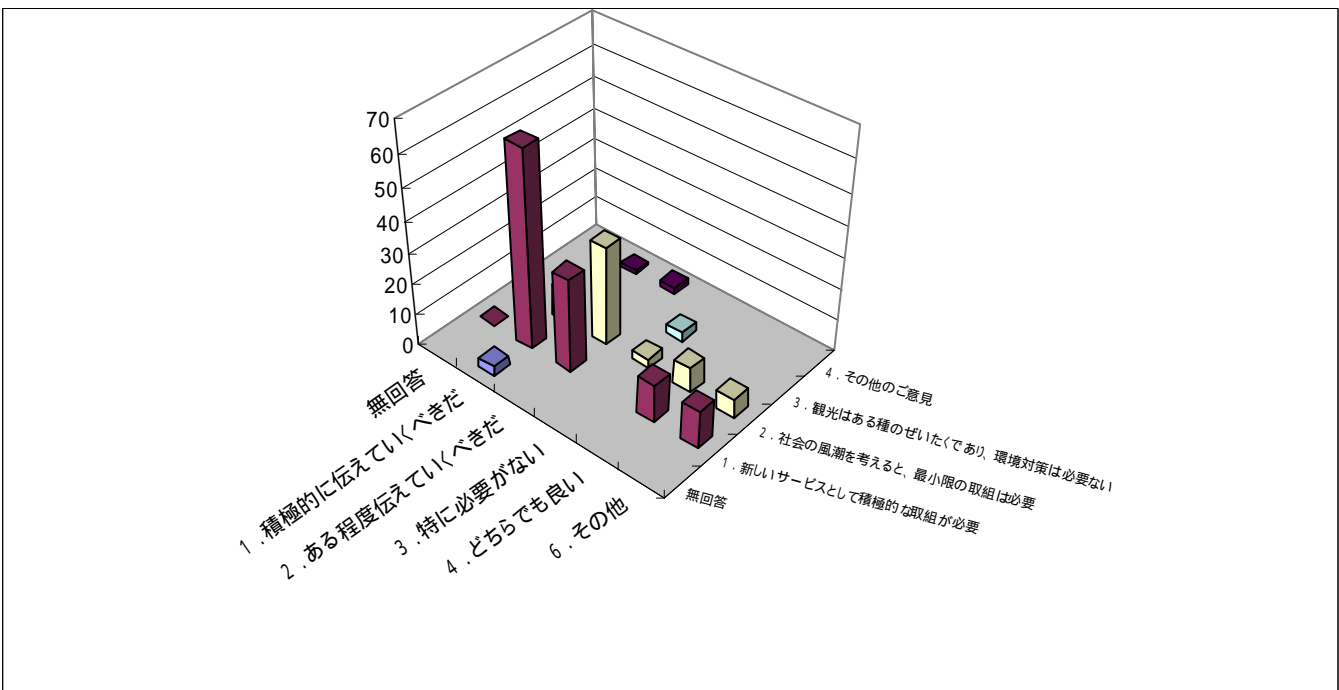
のクロス表



【2】観光分野における環境に配慮したサービスについて、どのようにお考えですか？ 及び

【7】旅館・ホテルの環境への取組を、お客様にお伝えしていくことについて、どのようにお考えですか？

のクロス表



4 - 10 . 自由意見

108件のご意見を頂いた。多数の励まし、旅館・ホテルで、環境取組を広めるためのアイデアを頂いた。

アピールをもっと具体的、多角的、継続的、積極的に行ってほしい。51件

- ・ 子どもにも分かりやすく PR してほしい。
- ・ エコツーリズムな旅・実践が出来るような具体的なサポートをお客にしてほしい。散策コースの丁寧な案内。お客を巻き込むイベントの開催。自転車が良いとわかったが、どこで借りられるかわからない。
- ・ 取組前、後に比較を数字で表示。原因と経過、現状の対応など深く問題別に取り組表示。エコのメリット、非エコのデメリットの表示。
- ・ ルームキーの袋に環境取組印刷してほしい。
- ・ 美しい自然のビデオ、写真を館内、室内で見れるようにしてほしい。
- ・ 個々の旅館・ホテルでアクションプログラムを設定し公表する。
- ・ エコに協力すると特典つきの割引がもらえるなどの工夫を。
- ・ 各種観光マップに趣旨を載せる。
- ・ マスコミを使った PR
- ・ 旅館ホテルだけでなく、土産物店でも推進してほしい。
- ・ ポスター掲示
- ・ ホームページでも PR してほしい。

お客自らゴミを分別、削減できるように施設内で工夫してほしい。8件

- ・ 量の調節

京都議定書発効の地で、環境意識を地域として高める努力をしてほしい。19件

取組事項の提案

- ・ エアコンの設定を環境に配慮する形で日々の天候に合わせて、こまめに調節してほしい。夏は涼し過ぎたり、冬は暑すぎたり。4件
- ・ 美化活動、景観保全の推進
- ・ 手元スイッチや節水型シャワー、節水コマ、歯ブラシ・コームを控える。
- ・ シャンプー、リンス、石けん、本当に環境に優しいものを置いてほしい。

「旅館・ホテルの環境対策とそのPR手法に関するお客様へのアンケート」

京のアジェンダ 21 フォーラム エコツーリズムワーキンググループ
京都市環境局地球環境政策課（担当：狩野 電話 075-222-4037）

私たちの健康で豊かな生活を持続していくため、市民・事業者・行政が参加した「京（みやこ）のアジェンダ 21 フォーラム」では、地球環境問題の解決に向けた取組を進めております。皆様がお泊まりの旅館・ホテルでも積極的に環境への取組を進められております。このアンケートは、旅館・ホテルの環境への取組に関してのお客様の考えをお聞かせいただくために実施させていただくものです。

以下のアンケートにご協力をお願いいたします。（選択肢に をお付けください）

ご記入後、フロントへお渡しください。ささやかなプレゼントをご用意いたしております。

【1】 「エコツーリズム」(環境のことを考えた観光)について、ご存知ですか。

1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない

【2】 観光分野における環境に配慮したサービスについて、どのようにお考えですか？

1. 新しいサービスとして積極的な取組が必要
2. 社会の風潮を考えると、最小限の取組は必要
3. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要ない
4. その他のご意見 ()

【3】 本日お泊まりのお部屋には、エコツーリズムや旅館・ホテルの環境への取組を紹介、説明したパンフレット類がいくつか備え付けられております。**該当するもの全てに をお付けください。**

(ア) どのパンフレットに気付かれましたか。

1. 三つ折リーフレット 2. ポストカード 3. A4リーフレット（室内宿泊約款の中）
4. どれにも気付かなかった

↳ どれにも気付かなかった方は質問【4】(裏面)にお進みください。

(イ) 内容を読まれましたか

1. 読んだ 2. 一部読んだ 3. 読んでいない

↳ 質問(ウ)へ

↳ 質問(ウ)へ

↳ 質問(イ-2)へ

(イ-2)「読んでいない」と回答された方は、その理由をお聞かせください。

1. 時間がなかった 2. 環境問題に関心がない
3. パンフレットが興味を引かなかった
4. その他 ()

設問【4】(裏面)にお進みください。

(ウ) エコツーリズムの意味や考え方が分かりましたか。

1. 大体分かった 2. 少し分かった 3. 分かりにくかった
4. もっと内容を充実させてほしい 5. その他 ()

(エ) A4リーフレットには旅館・ホテルの環境への取組が記載されています。お読みになり、旅館・ホテルの環境への取組は分かりましたか。(A4リーフレットは、室内宿泊約款の中にございます)

1. 大体分かった 2. 少し分かった 3. 分かりにくかった
4. もっと内容を充実させてほしい 5. その他 ()

(オ) 備え付けのパンフレット類について、良かった順に順番(1~3)をつけてください。

- () 三つ折リーフレット () ポストカード () A4リーフレット

裏面へお進みください。

「旅館・ホテルの環境対策とそのPR手法に関するお客様へのアンケート」

京のアジェンダ 21 フォーラム エコツーリズムワーキンググループ
京都市環境局地球環境政策課 (担当：狩野 電話 075-222-4037)

私たちの健康で豊かな生活を持続していくため、市民・事業者・行政が参加した「京（みやこ）のアジェンダ 21 フォーラム」では、地球環境問題の解決に向けた取組を進めております。皆様がお泊まりの旅館・ホテルでも積極的に環境への取組を進められております。このアンケートは、旅館・ホテルの環境への取組に関してのお客様の考えをお聞かせいただくために実施させていただくものです。

以下のアンケートにご協力をお願いいたします。(選択肢に をお付けください)

ご記入後、フロントへお渡しください。ささやかなプレゼントをご用意いたしております。

- 【1】 「エコツーリズム」(環境のことを考えた観光)について、ご存知ですか。
- 1. 知っている 2. 聞いたことはある 3. 知らない
- 【2】 観光分野における環境に配慮したサービスについて、どのようにお考えですか？
- 1. 新しいサービスとして積極的な取組が必要
 - 2. 社会の風潮を考えると、最小限の取組は必要
 - 3. 観光はある種のぜいたくであり、環境対策は必要ない
 - 4. その他のご意見 ()
- 【3】 エコツーリズムや旅館・ホテルの環境への取組を紹介、説明した同封のパンフレット類について以下のご質問にお答え下さい。
- (ア) エコツーリズムの意味や考え方が分かりましたか。
- 1. 大体分かった 2. 少し分かった 3. 分かりにくかった
 - 4. もっと内容を充実させてほしい 5. その他 ()
- (イ) A4リーフレットには旅館・ホテルの環境への取組が記載されています。お読みになり、旅館・ホテルの環境への取組は分かりましたか。(A4リーフレットは、室内宿泊約款の中にございます)
- 1. 大体分かった 2. 少し分かった 3. 分かりにくかった
 - 4. もっと内容を充実させてほしい 5. その他 ()
- (ウ) 備え付けのパンフレット類について、良かった順に順番(1～3)をつけてください。
- () 三つ折リーフレット () ポストカード () A4リーフレット
- (エ) 内容、デザイン、設置場所等、どのような点が良かった/良くなかったですか。
それぞれ下記にご記入ください。
- | | 良かった / 良くなかった点 |
|--------------|----------------|
| ア) 三つ折リーフレット | |
| イ) ポストカード | |
| ウ) A4リーフレット | |
- 【4】 お泊りの旅館・ホテルでは、さまざまな環境への取組が行われておりますが(詳細はA4リーフレットをご覧ください) 以前からご存知でしたか。
- 1. 以前から知っていた 2. 聞いたことはある 3. 今初めて知った

【5】 今回パンフレット等をご覧になり、エコツーリズムや旅館・ホテルの環境への取組について、以前よりも関心や理解が深まりましたか。

1. 深まった 2. 変わらない 3. 分からない 4. その他()

【6】 環境に配慮した旅館・ホテルとは、「ごみ削減」「省エネルギー」「節水」「有害物質の不使用」などお客様の目にふれない所での取組、あるいは「歩いて楽しむ、自転車でめぐる観光」などのご案内で大気保全や資源保全などに積極的に取り組む施設を指します。

今回のように、お客様に環境への取組をお知らせすることは、旅館・ホテルの評価を高めるとお考えですか。

1. 非常に高める 2. 少し高める 3. 変わらない 4. かえって評価を下げる
5. 分からない 6. その他()

【7】 今回のように、旅館・ホテルの環境への取組を、お客様にお伝えしていくことについて、どのようにお考えですか。

1. 積極的に伝えていくべきだ
2. ある程度伝えていくべきだ
3. 特に必要がない
4. どちらでも良い
5. 分からない
6. その他()

【8】 本日お泊まりのお部屋には、環境配慮のため、シーツ交換不要カード及びタオル類交換不要のご案内を備えております。

(ア) これらのカード及びご案内に気付かれましたか。

1. シーツ交換不要カード 2. タオル類交換不要のご案内
3. どれにも気付かなかった

(イ) このような案内についてどのように思われますか？

1. 積極的に伝えていくべきだ
2. ある程度伝えていくべきだ
3. 特に必要がない
4. どちらでも良い
5. 分からない
6. その他()

【9】 今後、観光の分野において、地球温暖化やごみ問題など、環境問題にあまり関心がない方にも興味を持っていただくためには、どのような取組が必要だと思われますか。よろしければ下記の欄にご記入ください。また、その他のご意見等がございましたらお聞かせください。

[]

最後に、お手数ですが、以下の項目にもご記入をお願いいたします。

- ・お客様の性別 : 男性 ・ 女性 ・お客様の年齢 : _____ 歳代 (例 : 50 歳代)
・今回ご宿泊の目的 : 1. 観光 2. 仕事 3. その他()

ご協力本当にありがとうございました。貴重な資料とさせていただきます。

お手数ですが、この用紙をフロントへお渡しください。ささやかなプレゼントをご用意いたしております。この後も京都の滞在をお楽しみください。