

沖縄北部地域におけるホテル産業の現状と課題

－宿泊需要とホスピタリティ情報との相関分析－

朴 在徳

A study of the hotel industry in the northern region of Okinawa

Park Jae-Duk

要 約

本論文は、沖縄北部地域のリゾートホテルを中心とした最近5年間（1996-2000）の経営状況を客室稼働率や季節変動を時系列に考察し、ホテル独自のホスピタリティ情報であるホームページとの相関関係を分析したものである。

まず、北部地域における宿泊需要の現状を把握するためその指標である稼働率と季節変動を年度別に分析する。次に、19軒ホテルの独自のホームページを数量化理論Ⅰ類によって統計分析を行う。最後に各ホテルの経営状況を年次別に把握し、両者との関連性や今後の位置づけを検討する。

【キーワード】 宿泊需要、ホスピタリティ情報、沖縄北部、数量化理論Ⅰ類

Abstract

The purpose of this research is to analyze the statistical correlation between accommodation demand and hospitality information in the northern region of Okinawa prefecture. Study I focuses on the monthly demand of 13 resort hotels with respect to room occupancy and the coefficient of variation during 1996- 2000. Study II dealt with 19 resort hotel homepages as sampled from May to June, 2001 and works out a hospitality information model by the quantification method of the first type.

【Key Words】 accommodation demand, hospitality information, Okinawa Northern Region, quantification theory type I

1. はじめに

復帰後の沖縄北部におけるリゾートとしての発展過程を見ると、1975年の海洋博開催を契機に開業した最初のリゾートホテルとされている「ムーンビーチ」ホテル、1983年の「万座」という地名は勿論リゾート沖縄の契機になった「万座ビーチ」ホテル、最近2000年8月には本部町にマハイナウエルネスリゾートがオープン、サ

ミット首脳会議の開催を経て国内外における知名度アップ等、今後とも「リゾートやんばる」を訪れる訪問客は増加すると考えられ、そのための受入態勢の整備、充実は勿論、現状把握が求められている^{注1)}。

本研究では、このような背景を踏まえ、そのうち宿泊施設の収容能力に関して基礎となる宿泊収容力の指標分析を行い、宿泊施設の適正な

運用や観光行政の基礎資料とすることを目的とする。研究の対象や方法として、まず、北部地域の各ホテル毎の稼働率や宿泊需要の季節変動を調査し、次に、ホスピタリティ情報としてのホームページの内容分析をおこなう。最後に、ホスピタリティ製品としての位置づけや今後のホテル・マネジメントの展望や課題について検討する。

2. 北部地域における宿泊需要の現状

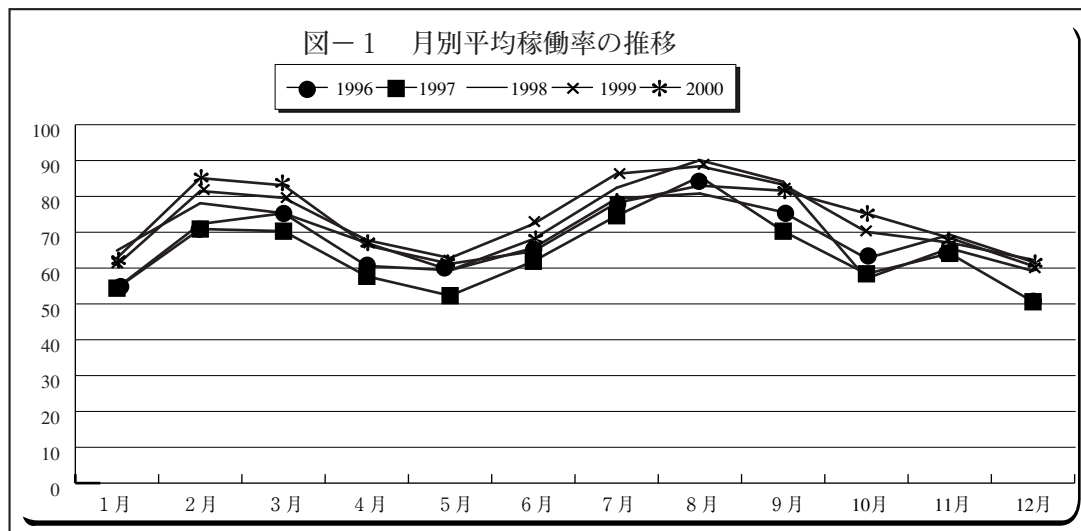
北部地域のリゾートホテルは、他のホスピタリティ産業と共に雇用効果や地域経済効果を齎すのみに留まらず、地域活性化や地域振興の形成に寄与しており、基幹産業の1つとして、山原コミュニティの一部を成すものとして顕在化していると考えられるが^{注2)}、本章では、復帰後の宿泊需要の状況や北部地域にあるホテル13

軒の過去5年間の月別稼働率を元に、年間の入り込み傾向やその要因について考察する^{注3) 注4)}。

(1) 月別平均稼働率の推移^{注5)}

本島北部の稼働率は、77年の23.5%から79年には50.1%と改善が進んだが、これは、本島西海岸を中心とした海滨レクリエーション需要の急増と本部・名護周辺の春場の伸びに加え、同地域の収容力減少が要因として大きい。

一方、本調査対象である96年からの月別の推移をみると、年々増加傾向にあることが窺え、2月(77.6%)、3月(76.7%)と7月(80.2%)、8月(85.6%)、9月(79.0%)に入り込みのピークがみられる(図-1)。その要因としては、①旅行社のパッケージを中心とした団体客の受け入れとの関連、②本土からの修学旅行シーズンとの関連、③個人客の連泊傾向との関連等が挙げられ、特に修学旅行に関しては複合的な宿泊形態を伴っており、那覇で1泊、又は2泊、北部で1



●月別稼働率

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1996年	54.4	70.9	70.3	57.7	52.3	61.9	74.6	85.5	70.3	58.4	64.1	50.6
1997年	54.5	72.3	75.3	60.6	59.4	65.6	79.4	80.8	75.6	62.7	69.3	61.7
1998年	64.9	78.1	75.3	67.0	59.4	68.1	82.4	90.1	84.1	57.1	65.5	59.2
1999年	60.9	81.5	79.6	67.8	62.8	72.3	86.3	88.4	83.3	70.1	67.1	62.3
2000年	62.8	85.1	83.1	66.3	61.2	64.7	78.2	83.0	81.6	75.2	68.4	60.6
Mean	59.5	77.6	76.7	63.9	59.0	66.5	80.2	85.6	79.0	64.7	66.9	58.9
Variance	23.255	36.172	23.562	19.977	16.122	15.352	19.512	14.473	34.627	60.215	4.462	22.817
SD	4.82	6.01	4.85	4.47	4.02	3.92	4.42	3.80	5.88	7.76	2.11	4.78

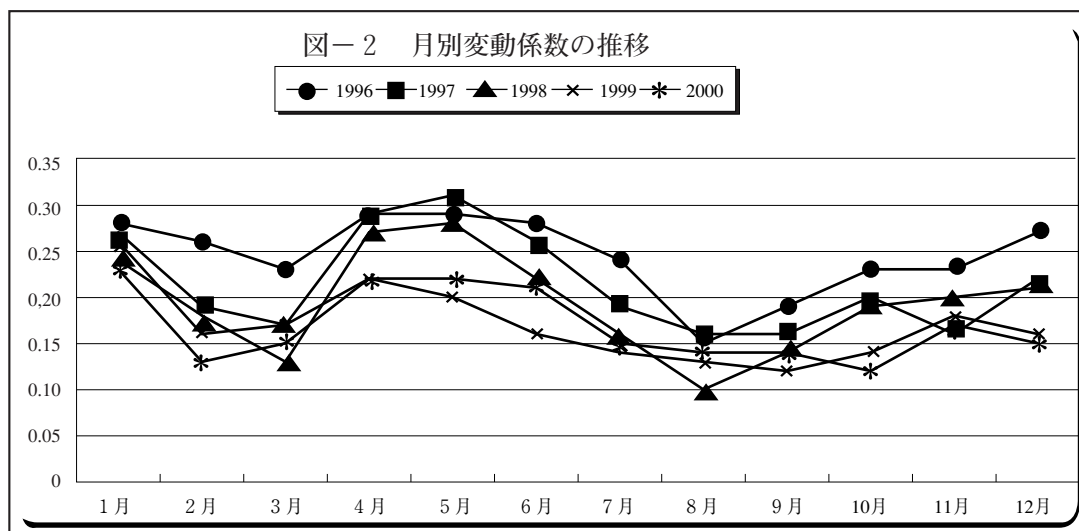
泊、というケースから那覇で1泊、北部で2泊という、北部での連泊のケースも近年多く見られ、南部戦跡めぐりから海洋博記念公園までの本島周遊コースから、やんばるの自然散策やビーチでのマリンスポーツ等の体験型コースへの移行傾向もあり、北部地域において、リゾートホテルの重要性が徐々に顕在化してきているといえる。また、7月-9月期に関しても、マリンスポーツ等を楽しむ一般の個人客（7.8月はファミリー、9月はヤング層）が主流で、年々同じ宿泊施設でのロングステイ傾向（3泊-5泊）が多く見られ、周遊型からリゾート型への転換点を迎えている。

（2）稼働率と季節変動^{注6)}

まず、復帰以後沖縄全体の変動係数の推移を見ると、72年の41.3%、73年には24.6%下落したものの、海洋博が開催された75年には一気に58.4%まで上がり、その後80年代には本格的なビーチリゾートブームの高まりにも支えられ特

に夏場の入域客が増加し、80年の22.1%から85年には25.4%まで上昇した。しかし、それ以降は下落に転じ、89年には18%となっている。90年代に入ると14~17%の範囲内で安定しており、これまでとは異なった推移を辿っている。これは県や観光関連の団体を中心に冬場のイベント造りに取り組んできたことや、修学旅行の増加、或いはプロ野球キャンプの定着等が挙げられる。次に、北部地域におけるホテルの宿泊者数の散らばりを示す月別変動係数の推移が図-2である。

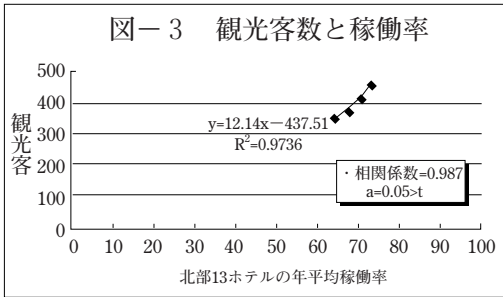
また、近年1996年から2000年までの5年間の稼働率と変動係数との関係をみてみると、総体的に稼働率の増加が見られ、ピーク時の99年には73.5%に達している。つまりこれは、変動係数の減少による三季型に近い四季方から四季型への移行という関係からも説明することが可能である。更に、県の観光客数と北部の13軒の年



●月別変動係数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
1996年	0.28	0.26	0.23	0.29	0.29	0.28	0.24	0.15	0.19	0.23	0.23	0.27
1997年	0.27	0.19	0.17	0.29	0.31	0.26	0.19	0.16	0.16	0.20	0.16	0.22
1998年	0.24	0.18	0.13	0.27	0.28	0.22	0.16	0.10	0.14	0.19	0.20	0.21
1999年	0.26	0.16	0.17	0.22	0.20	0.16	0.14	0.13	0.12	0.14	0.18	0.16
2000年	0.23	0.13	0.15	0.22	0.22	0.21	0.15	0.14	0.14	0.12	0.17	0.15
Mean	0.256	0.184	0.170	0.258	0.260	0.226	0.176	0.136	0.150	0.176	0.188	0.202
Variance	0.0004	0.0023	0.0014	0.0013	0.0022	0.0022	0.0016	0.0005	0.0007	0.0020	0.0008	0.0024
SD	0.0207	0.0483	0.0374	0.0356	0.0474	0.0467	0.0404	0.0230	0.0265	0.0451	0.0277	0.0487

平均稼働率との相関係数を算出してみると（図-3）、0.987と非常に高い値を示しており、



関連性からみると、各ホテルは、近年の観光客数増加に伴い、年間を通して好調であるということがいえ、季節毎の客層や滞在型リゾートの定着を窺わせている（表-1）。

（3）ホテル別宿泊需要分析

稼働率と変動係数による各ホテル別の5年間の分布図を見ると、3年間（96-98年）の変動係数は0.1~0.4間（図-4）（図-5）（図-6）、最近2年間は0.1~0.3の間で推移しており（図-7）（図-8）、年間の季節変動は宿泊需要と共に各ホテル別の格差は解消されつつあると解釈することが可能である。また、稼働率の変動をみると、2年間（96-97年）の稼働率は50%~80%前後、最近3年間は、65%~85%前後であり、これは県全体の観光客増加との連動や、顧客、旅行社との情報提供ツールの飛躍的な発達等がマーケティング上関連し、やんばる全体のリゾートホテルとしてのグループ化されつつあることが窺える。

3. ホスピタリティ情報の分析

本章では、ゲストの立場からホームページ上におけるホスピタリティ情報と考えられる項目を選定し、それに基づいて、ホストの立場から

表-1 稼働率と観光客数の推移

	1996	1997	1998	1999	2000	Mean	Variance	SD
稼働率（北部13ホテル）	64.3	68.1	70.9	73.5	72.5	69.87	14.08	3.75
県観光客数	346.0	386.7	412.7	455.9	452.1	410.7	2130.77	46.16

ホームページ上の情報の中で、年間稼働率に最も影響を与えるているのは如何なる情報であるのかを考察する（注7）（注8）。

（1）調査の概要

調査の対象として、沖縄県内の独自のホームページを開設しているリゾートホテル19軒を取

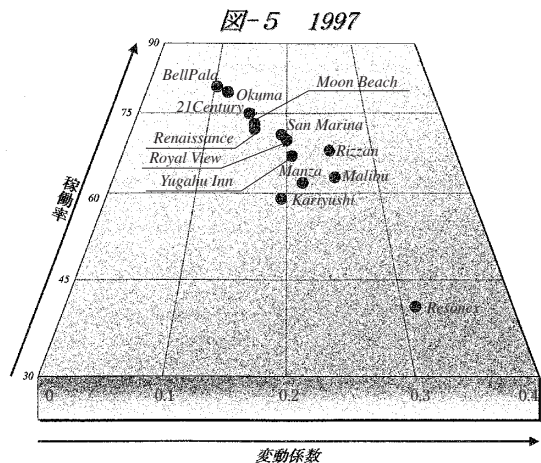
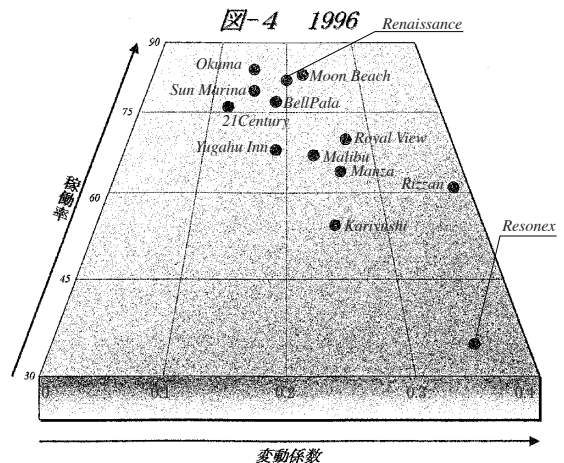


図-6 1998

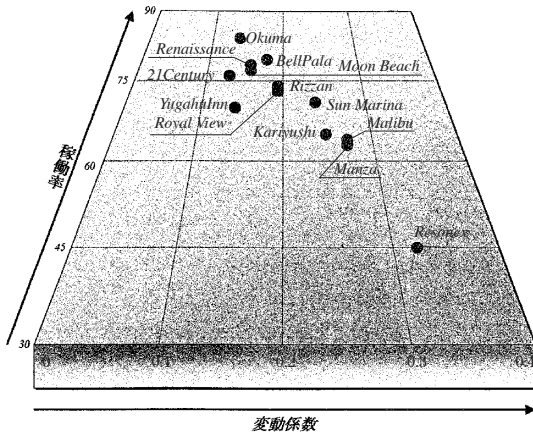


図-7 1999

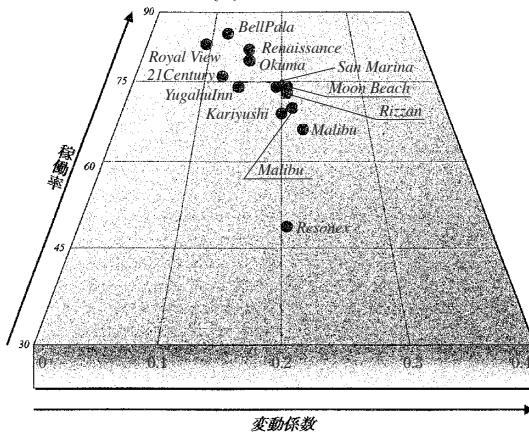
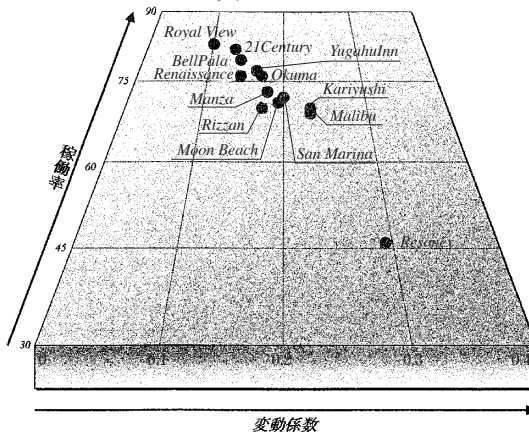


図-8 2000



り上げ、実践的な顧客の立場からホテルの情報提供ツールにおけるエンカウンターでのホスピタリティとしてのインターフェイスに重点を置き、そのバックグラウンドにあるマーケティング環境に着目しつつ、北部地域における宿泊施設のインターネット・マーケティングの現状を把握し考察する。外的基準変数としては年間平均稼働率を、またアイテムとしてはホームページにおけるホスピタリティ情報と考えられる項目8項目 (Access, E-mail, English, Guest Room, Guest Room Tariff, Restaurant, Restaurant menu Tariff, Reservation) を挙げ、要因アイテム別カテゴリーは3段階で分析をおこなった(表-2)。調査期間は、2001年5-6月の2ヶ月で、分析方法は数量化理論 I 類である^{注9)}。

表-2 要因アイテム別カテゴリー

No	アイテム	カテゴリー
1	Access	1: 簡単な説明 (地図なし) 2: 簡単な説明 (ホテル付近の地図) 3: 詳しい説明 (道路・鉄道・飛行機等が付加)
2	E-Mail	1: なし 2: ある 3: 掲示板 (相互コミュニケーション対話可能)
3	English	1: なし 2: ある 3: 英語以外も有り
4	Guest-Room	1: 写真か文章のどちらか一方がある 2: 写真と文章の両方あり、詳しく説明されている 3: 図面・設備・備品等の説明もある
5	Guest-Room Tariff	1: 簡単な説明 2: 詳しい説明 (シーズンや団体料金等) 3: 独自の宿泊プラン・イベント等の掲載
6	Reservation	1: なし 2: 画面上に予約の項目がある 3: オンライン予約がある
7	Restaurant (施設&雰囲気)	1: 写真か文章のどちらか一方がある 2: 写真と文章の両方あり、詳しく説明されている 3: 動画・音声等によるアピールがある
8	Restaurant-menu	1: なし 2: 写真か文章のどちらか一方がある 3: 写真と文章の両方あり詳しく説明がされている

(2) 項目別調査結果と考察

ホテル別のアイテム評価をを一覧表でみると、表-3のようになる。評価に基づいてホームページ項目別の分析を行った結果、19軒のホテルにおける年間平均稼働率の変動の内、約80%は今回取り上げた8つの要因が関連しており、年間平均稼働率と各アイテムとの相関関係を表す指標である偏相関係数の値をみると、Reservation (0.896)、E-mail (0.851)、English (0.770) が高い値を示している。この時、各アイテムの重要度を比較する為には、それぞれのアイテム内での範囲を求めて、その大小を議論すること

表-3 調査データ一覧

No	名称	Access	E-mail	English	Guest Room	Guest Room Tariff	Restaurant	Restaurant Manu Tariff	Reservation	稼働率
1	ホテル日航アリビラ	2	2	2	2	2	2	1	1	68.6
2	ホテル日航八重山	1	3	1	3	3	3	3	3	75.0
3	石垣グランドホテル	1	3	1	2	2	2	2	3	78.8
4	ホテルミヤコ	2	2	1	1	2	2	3	3	68.4
5	ヴィラフサキリゾート	2	3	1	1	2	1	1	3	70.7
6	ホテルアトールエメラルド宮古島	2	1	1	1	2	1	1	2	64.1
7	はいむるぶし	3	2	1	3	3	3	3	3	77.3
8	峯井沢倶楽部ホテル宮古島	2	2	1	1	1	1	1	2	70.5
9	JALプライベートルゾートオクナワ	2	2	1	3	3	2	2	3	76.3
10	かりゆしビーチリゾート恩納	2	2	1	2	3	1	1	3	69.7
11	サンマリーナホテル	2	2	1	1	2	1	1	3	71.8
12	リザンシーパークホテル谷茶ベイ	2	2	1	3	2	1	2	3	70.1
13	ルネッサンスリゾートオキナワ	2	1	2	2	2	3	3	3	76.7
14	万座ビーチホテル	2	1	3	2	3	2	2	3	73.5
15	ホテルリゾネックス名護	2	2	1	1	1	1	1	1	45.9
16	ホテルゆがふいんおきなわ	2	1	1	1	2	2	3	2	76.8
17	ラグナガーデンホテル	3	2	2	3	3	1	1	3	80.9
18	ザ・ベネテラスビーチリゾート	3	1	3	2	2	3	1	3	63.3
19	カヌチャベイホテル&ヴィラズ	2	2	3	2	2	2	1	3	88.2

ができる。換言すれば、寄与の順序は、範囲の大きさの順位で表現することができ、アイテムの中のカテゴリー数量の幅が大きい程、予測量に対する影響力が大きい。つまり、これらホスピタリティ情報と考えられる項目の有無やその内容が稼働率の上下に大きく寄与していることが窺える。また、カテゴリー数量の値から考察してみると、Reservation、E-mail等は予約獲得ツールとしての機能を大いに担っており、予約機能が「ある」と「ない」では28%前後、E-mail機能が「ある」と「ない」でも12%前後の稼働率の差の生じが発生している（表-4）。

その他の項目に関しては、多くの場合、予約をするか否かを判断する為の項目、或は予約後

表-4 ホームページ項目別調査結果

No	アイテム	度数	カテゴリー-数量	範囲	偏相関係数
1	Access	2	-2.329	2.962	0.306
		14	0.633		
		3	-1.399		
2	E-mail	5	-9.963	16.494	0.851
		11	2.747		
		3	6.531		
3	English	13	-3.383	11.836	0.770
		3	8.453		
		3	6.205		
4	Guest Room	7	-2.530	4.140	0.419
		7	1.610		
		5	1.288		
5	Guest Room Tariff	2	-5.518	6.402	0.488
		11	0.521		
		6	0.883		
6	Restaurant	8	-1.693	4.120	0.526
		7	2.427		
		4	-0.860		
7	Restaurant Manu Tariff	10	-1.272	3.966	0.462
		4	-0.188		
		5	2.694		
8	Reservation	2	-16.728	28.036	0.896
		3	11.308		
		14	-0.034		
定数項		71.926			

において必要なホスピタリティ情報であると考えられ、外的基準変数を変えていくことによって、その重要性を説明することが可能であるといえる。

4. まとめと課題

沖縄北部におけるリゾートホテルの経営状況を宿泊需要の観点から稼働率や季節変動の年次別変化に絞って、独自のホスピタリティ情報との相関分析を行った結果を整理し課題を述べると次のようになる。

第1には、北部地域の宿泊需要の変化からは徐々に滞在型リゾートとして変容されつつあることがいえるが、勿論、沖縄全体におけるやんばる地域の位置付けは、近年の北部振興策と共に益々重要視されるであろう。

第2には、リゾートホテル内部の経営戦略やマーケティング上の個別対応である。内容としては、ホスピタリティ情報の分析で考察した幾つかの対策が考えられる。顧客からのニーズやウォンツの具体的な把握は勿論、情報共有ツールとしてのホームページの重要性は、宿泊指標との関連性から明らかになっている。そのためホームページに関する情報の更新頻度と担当者の技術的な育成が必要であろう。

第3には、内部顧客でありホスピタリティ製品の一部である従業員の人材開発に関するウエイトが重要な位置を占めていることである。これは、ホスピタリティ産業が労働集約的であり

顧客とのインターフェイスの中で、製品品質の大部分が決定されるからである。前章の分析で双方向的コミュニケーションツールの手段であるE-Mailや外国語変換機能は、その一例であり、それに対応出来る人材の能力開発の重要性を物語っている^{注10)}。

課題としては、やんばる特有の立地条件を克服することや、人的資源である人材確保は急務である。沖縄観光においては、航空の果たす役割が非常に大きく、沖縄観光の急成長と発展要因になっており、特定の航空路線に影響を与えてきたが、最近のアメリカにおける同時多発テロ事件で見られるように、沖縄における予測不可能な事態に対処することは困難な課題の1つであるといえよう。

また今回の調査では、主に稼働率を中心とした分析を行ったが、目先の問題として、高い稼働率の維持と引き換えに、宿泊単価の下落が指摘されていることも深刻な問題の1つであるといえ、エージェントとのリレーションシップの再構築や他業種間とのネットワークの形成も今後の重要な課題である。

更に、ホスピタリティ製品の価格の問題であろう。ホテル運営上、多くの部分を占めている人件費を減少させ、顧客に出来る限り高品質低価格で製品を提供することは、当然であるが、複雑な非定型業務が多いホテル業務の性格上、パートタイマーやアルバイト等臨時雇用の従業員教育・人材開発は大きな課題となってくる。

しかし、非日常的な空間の提供や長期滞在を目的とするのが本来のリゾートの在り方であるにも関わらず、短期滞在の目立つ沖縄におけるリゾートの現況において、その改善こそが今後の大きな課題の1つであるともいえる。そのような中、従業員は勿論、ゲストをもてなすホストとしての地域住民の役割が非常に重要になり大きなウエイトを占めるものと考えられる。そのことが、「リゾートやんばる」としてのホスピタリティ空間と将来の北部地域のホス

ピタリティ社会形成に寄与するからである。

謝 辞

本研究の調査に当たっては、本学の安田晃次先生に「沖縄本島ホテル別実績表」等、貴重な資料提供を戴いた。ここに記して感謝申し上げます。

【参考文献】

- 1) 岩佐吉郎、小久保恵三、原重一、「沖縄観光の現状と課題に関する研究」、日本観光研究学会研究発表論文集No.12、1997、pp.41-46
- 2) 沖縄観光速報社、「観光とけいざい」、1996-2000
- 3) 沖縄銀行営業本部調査マーケティング室、「入域観光客数と宿泊施設の収容能力」、おきぎん調査月報第316号、2000、pp.1-5
- 4) 沖縄県統計協会、『沖縄県統計年鑑』、1979年-1998年
- 5) 小沢道紀、「ホスピタリティ産業の事業システム」、立命館経営学第39巻第1号、2000、pp.217-236
- 6) 小沢道紀、「ホスピタリティ産業における人材開発」、立命館経営学第39巻第4号、2000、pp.159-178
- 7) 月刊ホテル旅館編集部編、「ホテルと旅館のIT革命」、月刊ホテル旅館7月号、2000、pp.87-114
- 8) 月刊レジャー産業編集部編、「レジャー企業のインターネット活用実態」、月刊レジャー産業10月号、2000、pp.74-86
- 9) 月刊ホテル旅館編集部編、「ルポ 沖縄宿泊観光産業の現状」、月刊ホテル旅館11月号、2000、pp.135-139
- 10) 月刊ホテル旅館編集部編、「特集、宿泊業界の情報戦略」、月刊ホテル旅館5月号、2001、pp.27-39
- 11) 小濱哲、小谷達男、「やんばるにおけるリ

- ゾート開発の可能性」、日本観光研究学会研究
発表論文集No.12、1997、pp.37-40
- 12) 駒澤勉、橋口捷久、石崎龍二、『新版パ
ンコン数量化分析』、朝倉出版、1998、
pp.5-45
- 13) 杉田由紀子、溝尾良隆、「航空が沖縄観光
に果たした役割に関する研究」、観光研究
Vol.10,No.1、1998、pp.1-10
- 14) 田中豊、垂水共之、『統計解析ハンドブッ
ク：多変量解析』、共立出版、1995、
pp.152-159
- 15) 日本交通公社、「沖縄本島北部地域にお
ける沖縄観光振興の視点から見たインフラ整
備のあり方に関する調査研究」、1996
- 16) 朴在徳、「リゾート開発による地域社会の
変容に関する研究：沖縄県国頭郡恩納村の
事例」、日本観光研究学会研究発表論文集
No.10、1995、pp.59-66
- 17) 朴在徳、原辰彦、「ホスピタリティ産業に
おけるインターネットの利用状況と課題」、
日本観光研究学会研究発表論文集No.13、
1998、pp.185-186
- 18) 朴在徳、「ホスピタリティ知識序説」、
HOSPITALITY 7、2000、pp.87-96
- 19) 朴在徳、「北部12市町村におけるホスピ
タリティ産業の現状と課題：外食産業を中心
として」、名桜大学総合研究、No.2、2000、
pp.159-166
- 20) 朴在徳、安田晃次「北部12市町村にお
けるホスピタリティ産業の現状と課題：一般飲
食店を中心として」、名桜大学総合研
究、No.3、2001、pp.33-51
- 21) 宮永和美、「経営企画としてのホテルIT」、
HOTERES 8.25、2000、pp.41-44
- 22) 安田研究室、朴研究室、「沖縄北部地域に
おけるホスピタリティ産業の現状と課題」、
名桜大学総合研究所調査報告書、2001
- 23) 吉崎夏来、「特別企画 情報化戦略で時代
を制す」、HOTERES 10.27、2000、pp.51-

63

- 24) 吉田方矩、「望ましいホテルマンの人間像
と採用」、奈良県立商科大学研究季報第10
巻第3号、1999、pp.15-30
- 25) Lee-Ross, Darren、HRM in Tourism & Hospi
tality、Cassell、1999

【脚注】

- (1) 近年の沖縄における観光産業の現状に関
しては 文献1) 13) を参照。
- (2) 近年の沖縄北部における宿泊産業の状況
に関しては、文献3) 9) を参照。
- (3) 北部12市町村全体のホスピタリティ産業
の状況に関しては、文献11) 15) 16) 19)
20) 22) を参照。
- (4) 北部地域の各リゾートホテル別の宿泊関
連データに関しては、文献2) 4) を参照。
- (5) 稼働率の算出式は、下記の通りである。

$$I = \frac{\sum b}{\sum a} \times 100$$

a = 月別収容能力 (定員 × 月間日数)

b = 月間延べ宿泊客数

- (6) 変動係数の算出式は下記の通りである。

$$v = \frac{\sqrt{\frac{1}{12} \sum (x_i - \bar{x})^2}}{\bar{x}}$$

xi = 月入城客数
x̄ = 月平均入城客数
v = 変動係数

- (7) 我が国におけるホテル産業のインターネッ
ト活用状況に関しては、文献7) 8) 10)
21) 23) を参照。
- (8) ホスピタリティ情報やホームページ分析
に関しては、文献17) 18) を参照。
- (9) 数量化理論。類の統計解釈に関しては、
文献12) 14) を参照。
- (10) ホスピタリティ産業におけるHRM (Human
Resource Management) に関する近年の文
献としては、5) 6) 24) 25) を参照。