

2004. 2月版

アンケート分析結果

アンケート回収結果

1. 調査対象：約 800 社（ホテル年鑑 2000 社より、500 社を抽出及びその他 299 社を
加算）
2. 調査期間：平成 16 年 1 月 26 日～2 月 6 日
3. 発送数・回収数： 発送数 799 通 回収数 122 通 （回収率 15.3%）
《ホテル 発送数 500 通 回収数 112 通 （回収率 22.4%）》

都道府県別回収率

県別	回答数	送付数	回収率	県別	回答数	送付数	回収率
北海道	6	33	18.2%	滋賀	2	8	25.0%
青森	1	9	11.1%	奈良	1	3	33.3%
秋田	2	8	25.0%	和歌山	0	1	0.0%
岩手	2	5	20.0%	京都	4	42	9.5%
山形	0	3	0.0%	大阪	6	99	17.1%
宮城	1	10	10.0%	兵庫	7	41	17.1%
福島	1	5	20.0%	岡山	1	7	14.3%
茨城	0	4	0.0%	広島	2	8	25.0%
栃木	1	4	25.0%	山口	1	2	50.0%
群馬	1	3	33.3%	鳥取	0	1	0.0%
千葉	8	50	16.0%	島根	0	1	0.0%
埼玉	4	45	8.9%	香川	0	4	0.0%
東京	20	149	13.4%	徳島	0	3	0.0%
神奈川	9	69	13.0%	愛媛	1	5	20.0%
山梨	0	3	0.0%	高知	1	3	33.3%
新潟	5	10	50.0%	福岡	7	27	25.9%
富山	0	5	0.0%	長崎	1	6	16.7%
石川	2	8	25.0%	佐賀	1	1	100.0%
福井	0	1	0.0%	大分	0	4	0.0%
長野	1	6	16.7%	熊本	2	6	33.3%
静岡	3	9	33.3%	宮崎	0	6	0.0%
愛知	12	46	26.1%	鹿児島	1	5	20.0%
岐阜	3	8	37.5%	沖縄	1	5	20.0%
三重	1	5	20.0%	総計	122	799	15.3%

4. アンケート内容：
- I 宴会（婚礼・一般宴会）に関して
 - II 宴会サービス全般に関して
 - III 宴会チーフ全般について
 - IV 正社員以外のサービススタッフ（配ぜん人、アルバイト等、以下「外部スタッフ」）
 - V レセプタント（コンパニオン）について

アンケート分析結果

I 宴会（婚礼・一般宴会）に関して

宴会に関しては、婚礼件数の減少により、一般宴会に力を注いでいることが判る。宴会件数が増加しているホテルは季節ごとのプランを多様化し、価格的に値ごろ感をだしている。またこうしたプランをインターネットなどの口コミで効果的に宣伝していることが判る。

先にも述べたように、婚礼は減少しており、業界の競争激化がさらに拍車をかけている。婚礼の増加組はブライダルフェアの回数を増やし、一般宴会と同様にインターネットをうまく活用している。客単価による影響は思ったより少ない。個別の客対応が重要であり、最終的にはサービススタッフの接客対応が鍵となる。

II 宴会サービス全般に関して

サービススタッフに関しては、配ぜん人を利用しているところが圧倒的であり、紹介所には満足していないとの解答が多数を占めている。その理由として教育ができていないという指摘が多かった。現状では紹介所に教育を求めることには無理があり、ホテル・会館で今後取り組まなければならない課題である。

III 宴会チーフ全般について

宴会チーフとして求められる年齢層は30代と比較的若い世代であり、一方、求められている力量は「臨機応変な対応」と経験を伴う要素が多いため、専門職でないとなかなかむずかしい。また、ホテルの36%が宴会チーフとして女性の登用をしており、進出が目だっている。

IV 正社員以外のサービススタッフ（配ぜん人、アルバイト等、以下「外部スタッフ」）

正社員以外のサービススタッフに関しては配ぜん人紹介所を通しての雇用が80%強というアンケート結果でしたが、平均時給1,300円に加え社会保険等を加味するとかなりの負担増となる。今後は紹介業務のみでなく雇用責任を持つローコストな有料紹介所・請負会社の出現が待たれる。もちろん給与計算業務をこなせることが必須である。

V レセプタント（コンパニオン）について

約90%のホテルがレセプタント会社との取引契約をしており、宴会とはもはや切り離せない業界となっている。今後は質を問われる時代になることが予想される。

～アンケート項目【該当する項目、回答可能な項目で結構ですのでご記入ください】～

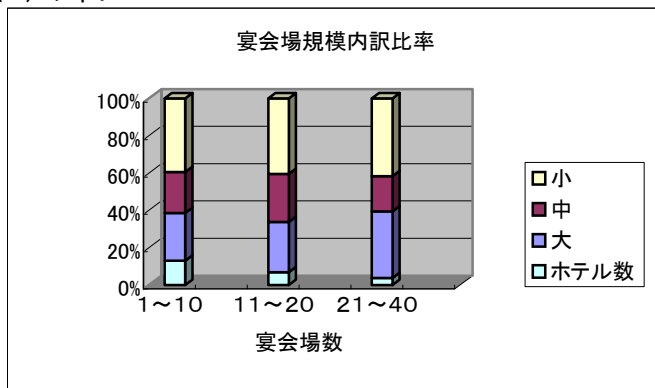
I 宴会(婚礼・一般宴会)に関して

1 宴会に関する基本事項

1-1 宴会場の数はいくつありますか？()の中に

該当数をご記入ください。

- ①大宴会場()部屋…目安200㎡以上
- ②中宴会場()部屋…目安100㎡程度
- ③小宴会場()部屋…目安50㎡程度

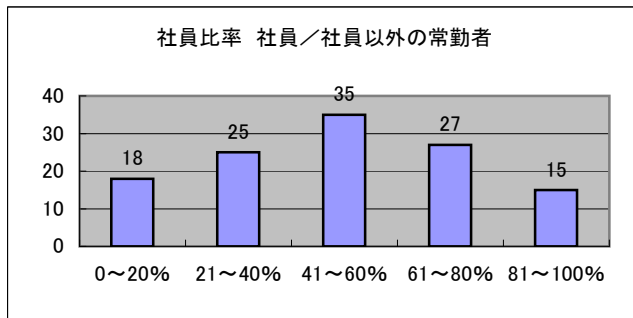


1-2 宴会のサービススタッフ(常勤者・常備)の人数

は何名ですか？()の中に該当数をご記入ください。

- ①正社員 ()名
 - ②正社員以外の常勤者・常備の人数()名
- ※社員比率 社員/社員以外の常勤者

社員比率	ホテル数
0~20%	18
21~40%	25
41~60%	35
61~80%	27
81~100%	15

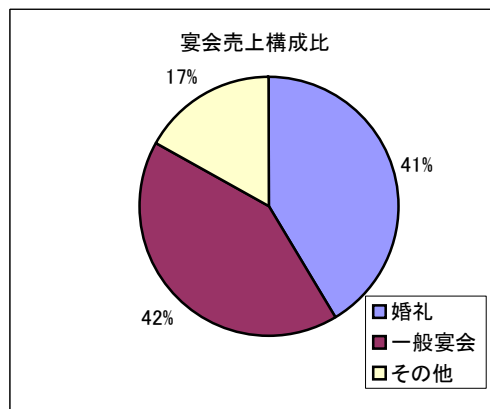


1-3 宴会における売上構成比について、()の中に該当パーセントを記入ください。

(①~③の合計で100%になるようお答えください)

- ①婚礼()% ②一般宴会()%
- ③その他()()%

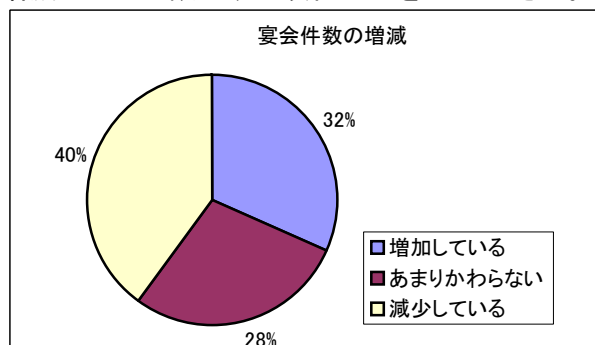
その他として、展示会、出張、ホテルイベント等がありました。



2 過去3年間の宴会件数について

2-1 過去3年間ににおける一般宴会の件数の増減について該当する項目に○をしてください。

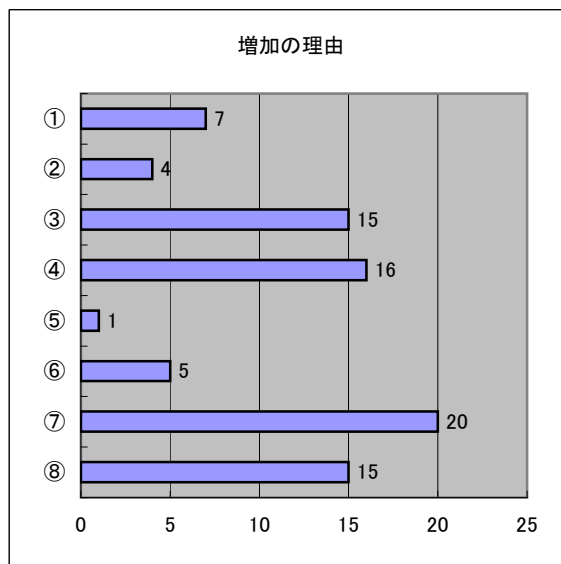
- ①増加している ②あまりかわらない
- ③減少している



2-2 「2-1で①増加している」と回答いただいた方。増加している理由について、あてはまるものすべてに○をしてください。

- ①宴会場を改装したから
- ②宴会場の数を増やしたから
- ③季節ごとのプランを多様化したから
- ④口コミが広がってきたから
- ⑤マスコミ(専門誌等)で取り上げられたから
- ⑥社員による紹介が増えたから
- ⑦価格に値ごろ感をだしてきたから
- ⑧その他()

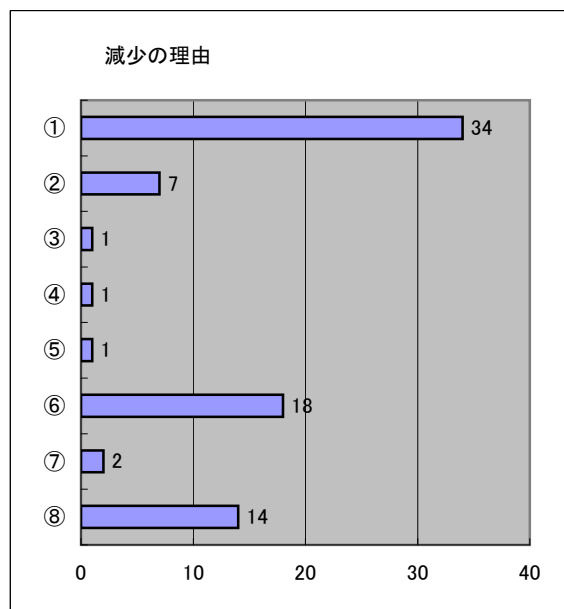
その他として、営業部門の増員、他社の閉店
リピーターの増加、土日祝祭日の一般宴会の受注
法要宴会への取組強化、パーソナル化を強化
近隣の都市開発の効果等がありました。



2-3 「2-1で③減少している」と回答いただいた方。減少している理由について、あてはまるものすべてに○をしてください。

- ①業界内や他業界との競争が激化してきたから
- ②宴会場が老朽化してきたから
- ③季節ごとのプランがマンネリ化してきたから
- ④サービス担当の接客力が低下してきたから
- ⑤料理の評判が低下してきたから
- ⑥営業力が低下してきたから
- ⑦価格に魅力がなくなってきたから
- ⑧その他()

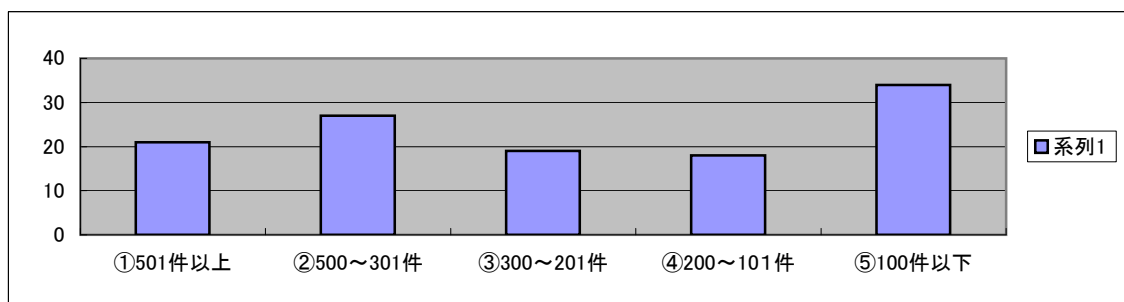
その他として、法人・団体宴会の減少、社員旅行
研修会、学会の減少、景気低迷等がありました。



3 過去3年間の婚礼全般について

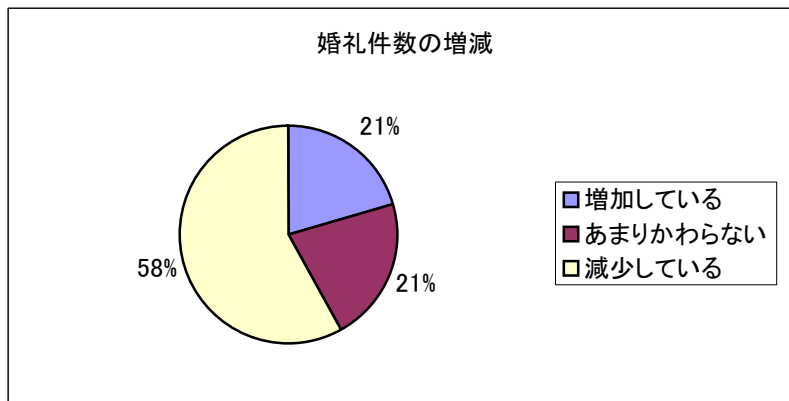
3-1 最近1年間の婚礼件数について該当する項目に○をしてください。

- ①501件以上 ②500~301件 ③300~201件 ④200~101件 ⑤100件以下



3-2 過去3年間における婚礼件数の増減について該当する項目に○をしてください。

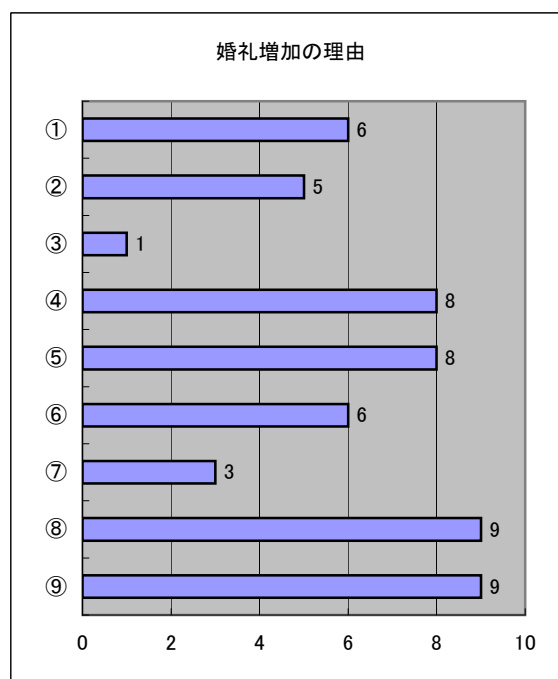
- ① 増加している ② あまりかわらない ③ 減少している



3-3 「3-2で①増加している」と回答いただいた方。増加している理由について、あてはまるものすべてに○をしてください。

- ① 宴会場を改装したから
- ② チャペルを改装したから
- ③ 宴会場の数を増やしたから
- ④ 婚礼のプランを多様化したから
- ⑤ ロコミが広がってきたから
- ⑥ マスコミ(専門誌等)で取り上げられたから
- ⑦ 社員による紹介が増えたから
- ⑧ 価格に値ごろ感をだしてきたから
- ⑨ その他()

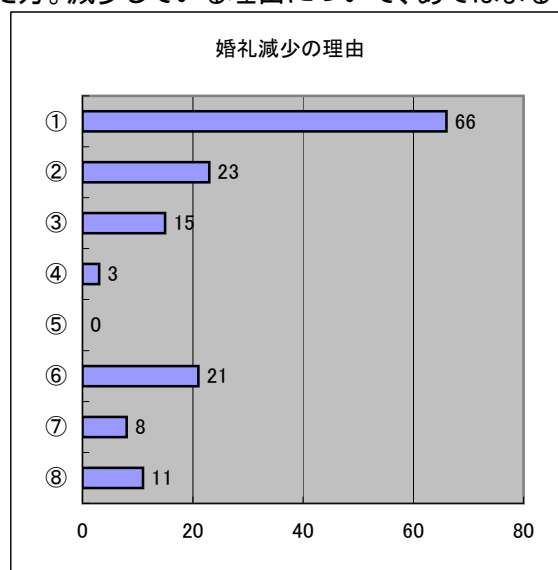
その他として、1日1組の婚礼を宣伝、認知度のアップ、従業員のスキルアップ、地下鉄の開通、パーソナル化、オリジナル化をアピールした等がありました。



3-4 「3-2で③減少している」と回答いただいた方。減少している理由について、あてはまるものすべてに○をしてください。

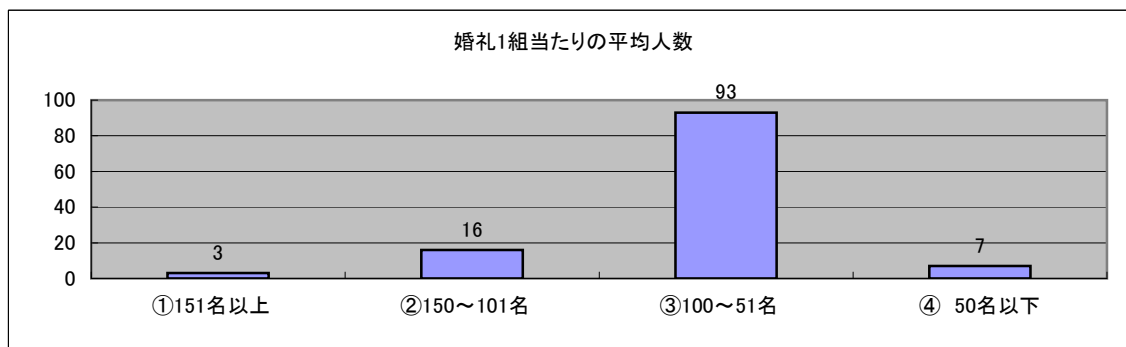
- ① 業界内や他業界との競争が激化してきたから
- ② 宴会場が老朽化してきたから
- ③ 婚礼プランがマンネリ化してきたから
- ④ サービス担当の接客力が低下してきたから
- ⑤ 料理の評判が低下してきたから
- ⑥ 婚礼部門の営業力が低下してきたから
- ⑦ 婚礼の価格に魅力がなくなってきたから
- ⑧ その他()

その他として、宴会場の縮小、結婚年齢者の減少、独立したチャペルがない、デフレの影響等がありました。



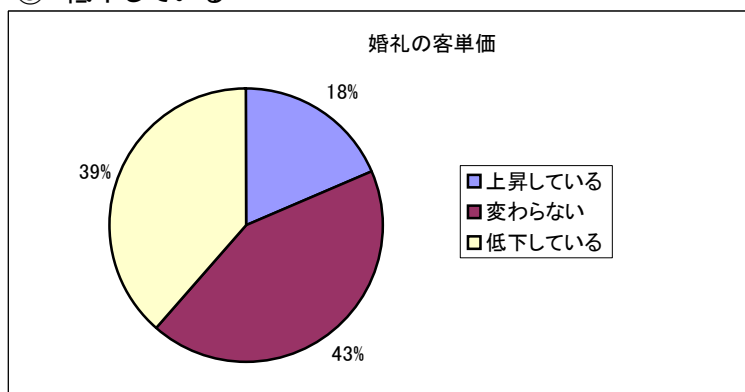
3-5 婚礼一組あたりの平均人数について該当する項目に○をしてください。

- ① 151名以上 ② 150～101名 ③ 100～51名 ④ 50名以下



3-6 婚礼の客単価について該当する項目に○をしてください。

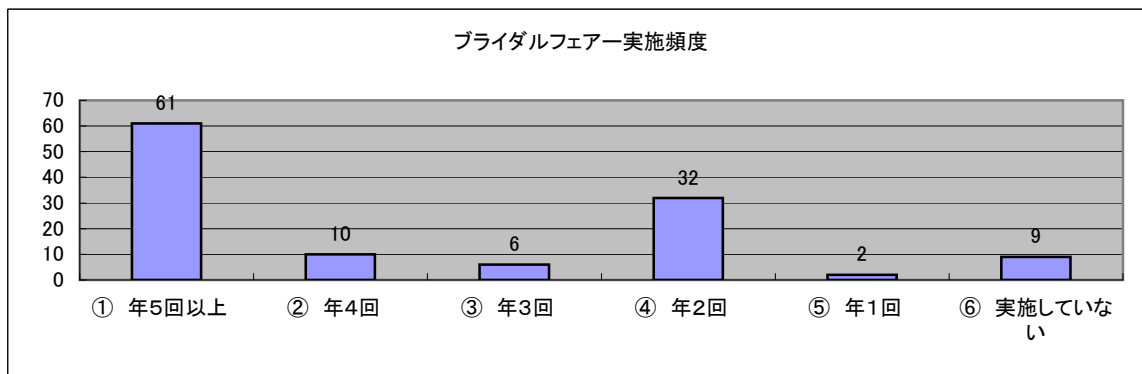
- ① 上昇している ② 変わらない ③ 低下している



4 ブライダルフェアと仮予約・決定について

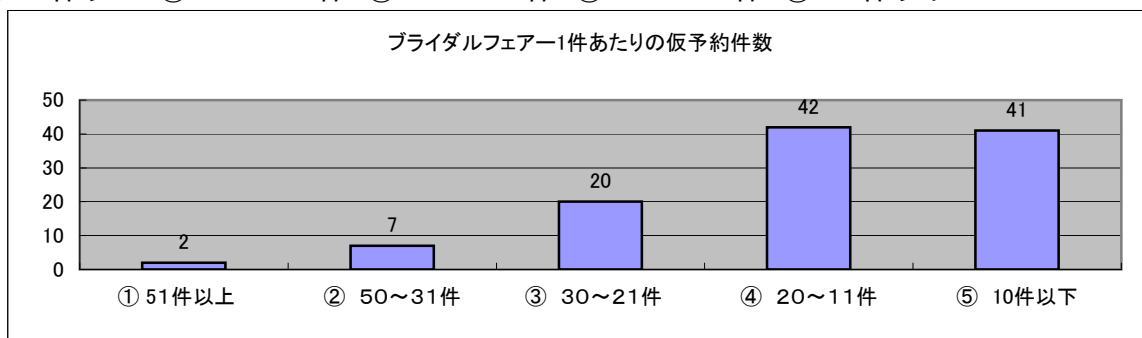
4-1 ブライダルフェアの実施頻度について、該当する項目に○をしてください。

- ① 年5回以上 ② 年4回 ③ 年3回 ④ 年2回 ⑤ 年1回 ⑥ 実施していない



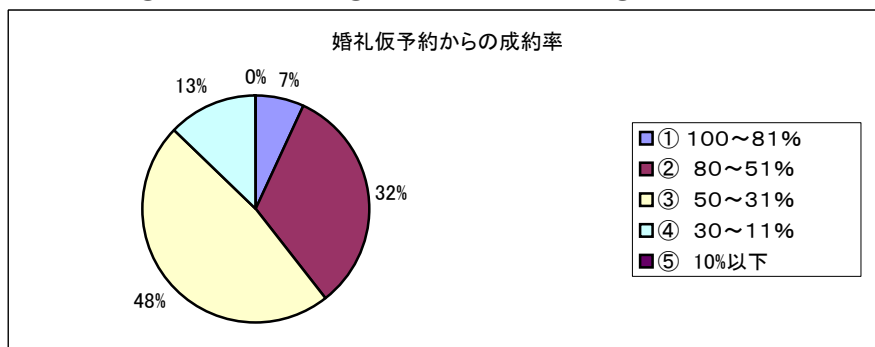
4-2 ブライダルフェアにおける1回あたりの仮予約件数について、該当する項目に○をしてください。

- ① 51件以上 ② 50～31件 ③ 30～21件 ④ 20～11件 ⑤ 10件以下



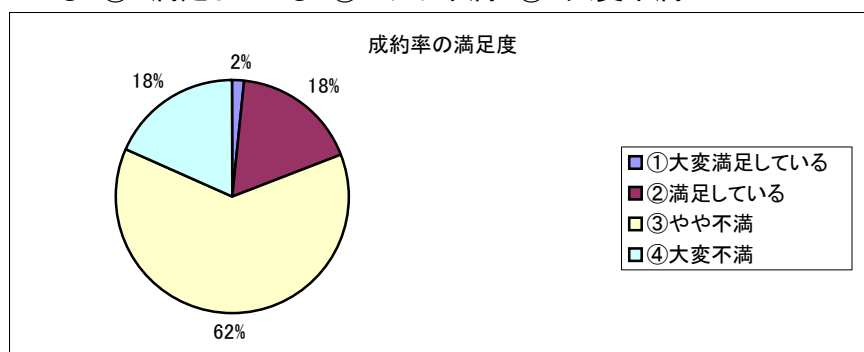
4-3 仮予約から成約に結びつく確率は何パーセントくらいですか？該当する項目に○をしてください。

- ① 100～81% ② 80～51% ③ 50～31% ④ 30～11% ⑤ 10%以下



4-4 「4-3の成約率」に満足していますか？

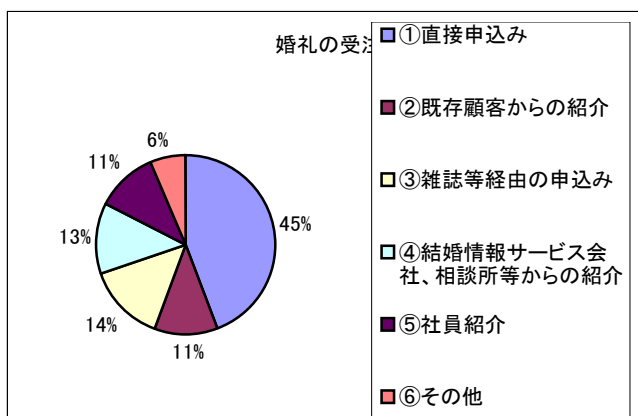
- ①大変満足している ② 満足している ③ やや不満 ④ 大変不満



4-5 婚礼の受注形態は、それぞれ何パーセントですか？()内に該当パーセントをご記入ください。(①～⑤の記入で100%になるようご記入ください。)

- ①直接申込み()%
 ②既存顧客からの紹介()%
 ③雑誌等経由の申込み()%
 ④結婚情報サービス会社、相談所等からの紹介()%
 ⑤社員紹介()%
 ⑥その他()%

その他として、インターネット、営業等がありました。

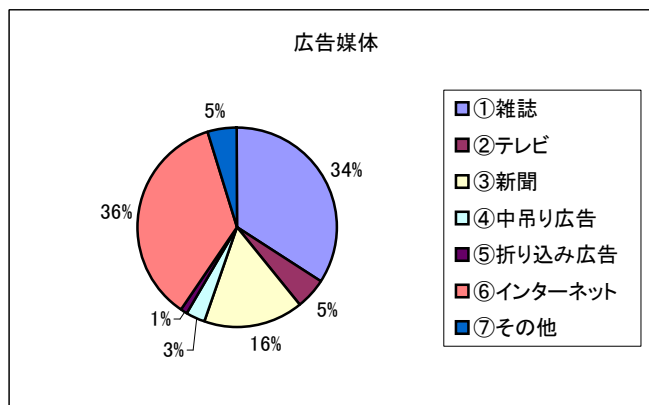


5 マーケティング及び今後の宴会のありかたについて

5-1 広告宣伝で主に活用している媒体(雑誌、インターネット)について、該当するものに○をしてください。

- ①雑誌
 ②テレビ
 ③新聞
 ④中吊り広告
 ⑤折り込み広告
 ⑥インターネット
 ⑦その他()

その他として、懸垂幕、FM放送販売等がありました。



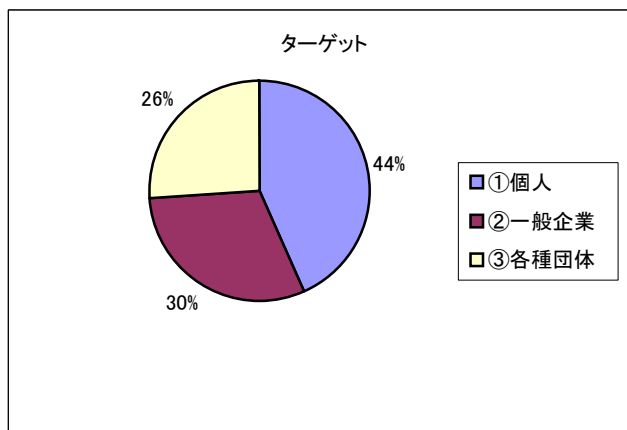
雑誌とお答えの方差し支えなければ雑誌名をお答え下さい

ベスト5

第1位	ゼクシー
第2位	結婚ぴあ
第3位	地方タウン誌
第4位	Lei
第5位	Ozマガジン

5-2 今後、特に力を入れるターゲットについて、該当する項目一つに○をしてください。

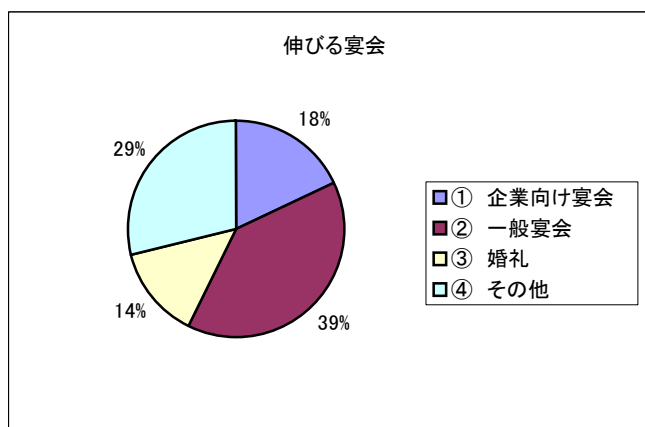
- ①個人
- ②一般企業
- ③各種団体



5-3 今後、どのような宴会が延びると思われませんか？

- ① 企業向け宴会
- ② 一般宴会
- ③ 婚礼
- ④ その他()

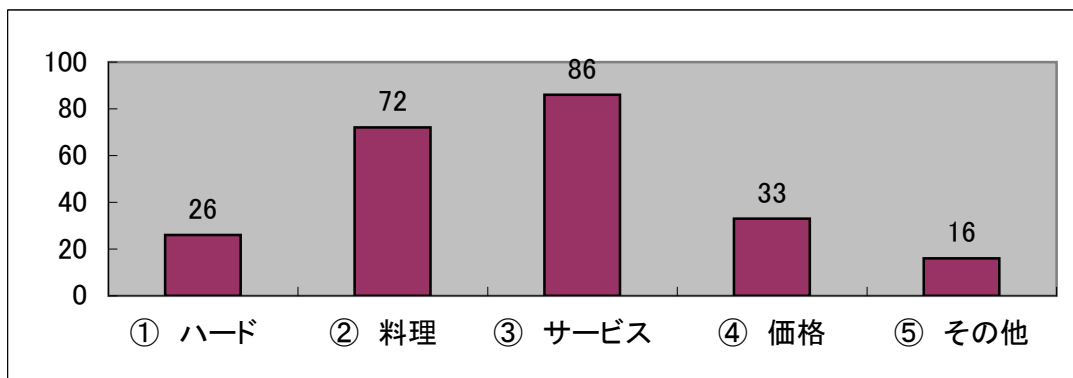
その他として、法要、個人の祝い、OB会、同窓会、高齢者カルチャー宴会等がありました。



5-4 今後 宴会需要を伸ばすために重要視することはどのようなことでしょうか？

- ①ハード ②料理 ③サービス ④価格 ⑤その他()

その他として、商品開発、営業活動、演出、地域オンリーワンに特化する等がありました。

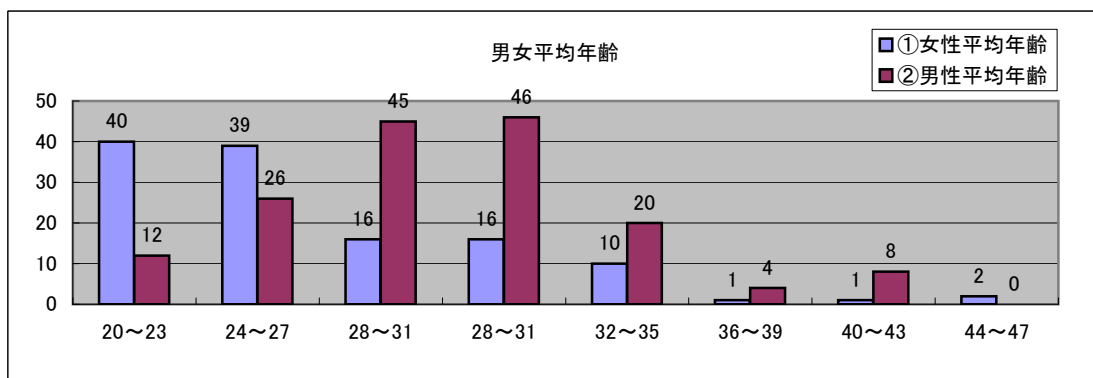
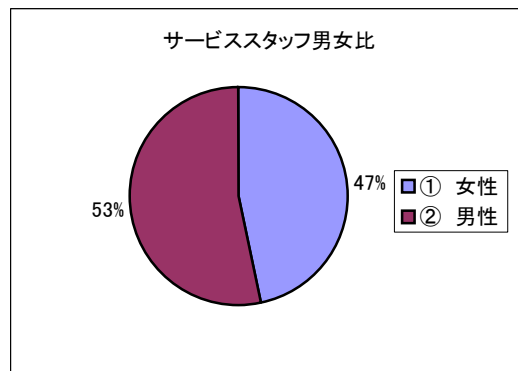


Ⅱ 宴会サービス全般に関して

1 宴会サービススタッフに関して

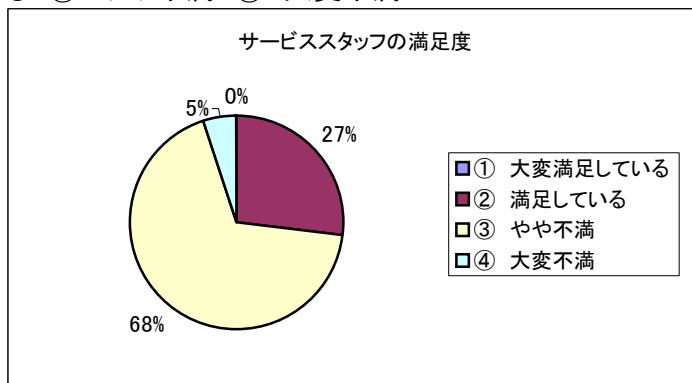
1-1 サービススタッフの男女比率と平均年齢について記入ください。

① 女性()% 平均年齢()歳位 ② 男性()% 平均年齢()歳位



1-2 現在のサービススタッフに満足していますか？

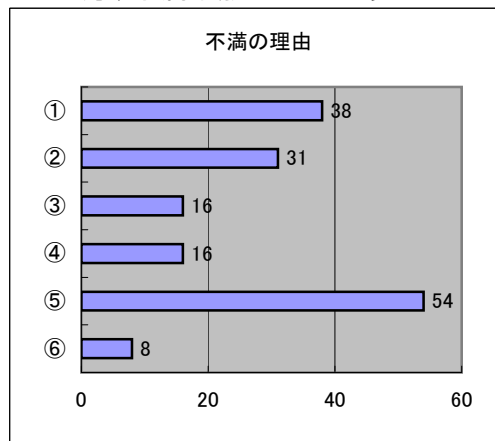
① 大変満足している ② 満足している ③ やや不満 ④ 大変不満



1-3 「1-2で③やや不満、④大変不満」と回答いただいた方、不満な点についてあてはまるものすべてに○をしてください。

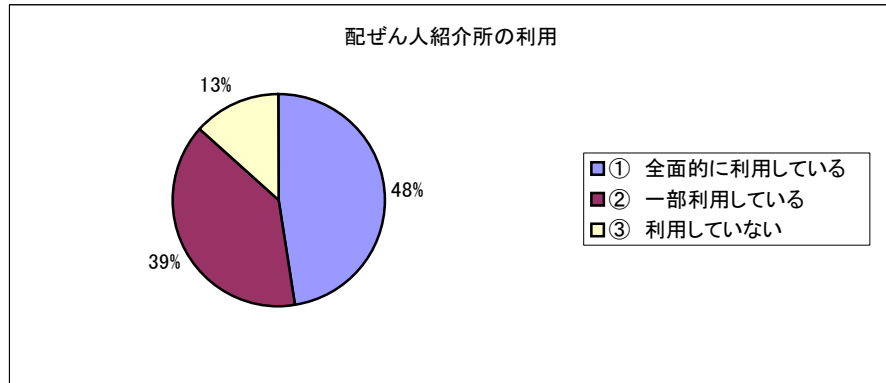
- ① 社員の指導力が欠如している
- ② サービススタッフの人数が足りない
- ③ 定着率が悪い
- ④ 若い人が集まらない
- ⑤ サービススタッフの教育ができていない
- ⑥ その他()

その他として、人件費の削減の為良いスタッフが取れない、パート・アルバイトが多い為、入れ替わるスタッフの力量のバラツキ、学生の構成比が高い、等がありました。



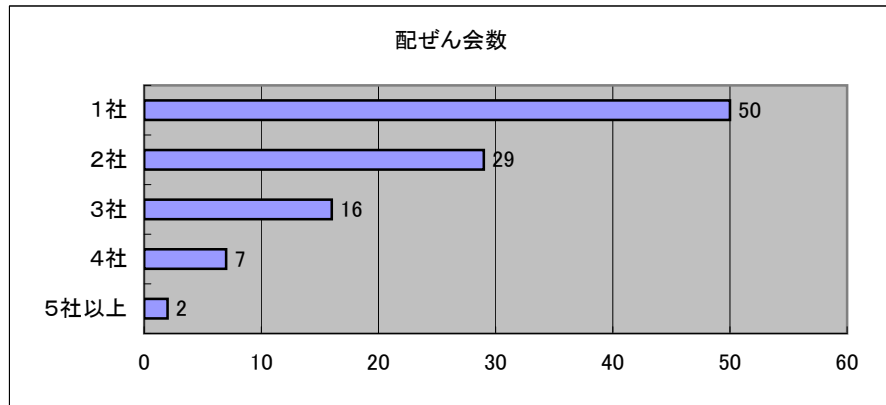
1-4 配せん人紹介所を利用していますか？

- ① 全面的に利用している ② 一部利用している ③ 利用していない



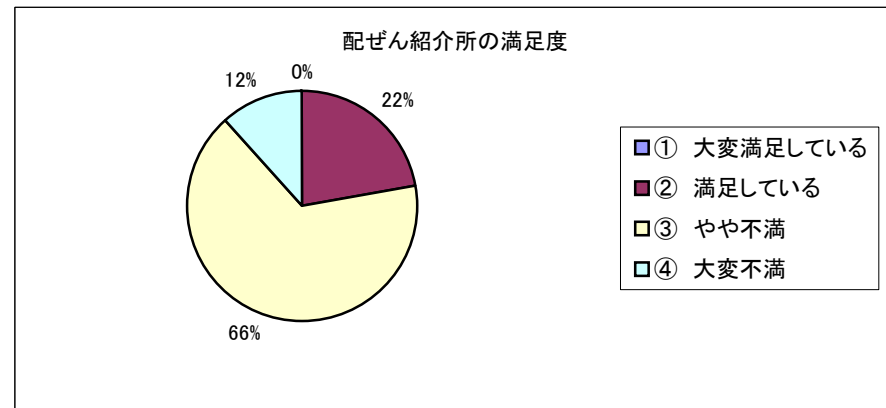
1-5 「1-4で①全面利用、②一部利用」と回答いただいた方、何社利用していますか？

- ① 5社以上 ② 4社 ③ 3社 ④ 2社 ⑤ 1社



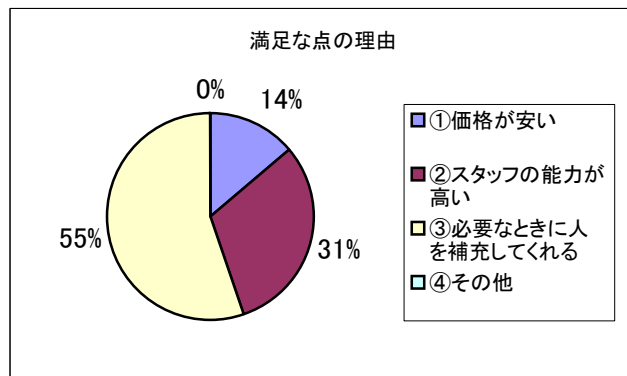
1-6 「1-4で①全面、②一部」と回答いただいた方、紹介所に満足していますか？

- ① 大変満足している ② 満足している ③ やや不満 ④ 大変不満



1-7 「1-6で、①大変満足、②満足」と回答いただいた方、満足な点についてあてはまるものすべてに○をしてください？

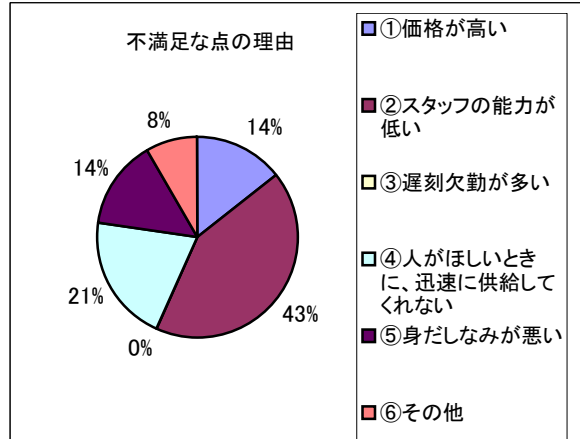
- ① 価格が安い
 ② スタッフの能力が高い
 ③ 必要なときに人を補充してくれる
 ④ その他()



1-8 「1-6で、③やや不満、④大変不満」と回答いただいた方、不満な点について、あてはまるものすべてに○をしてください？

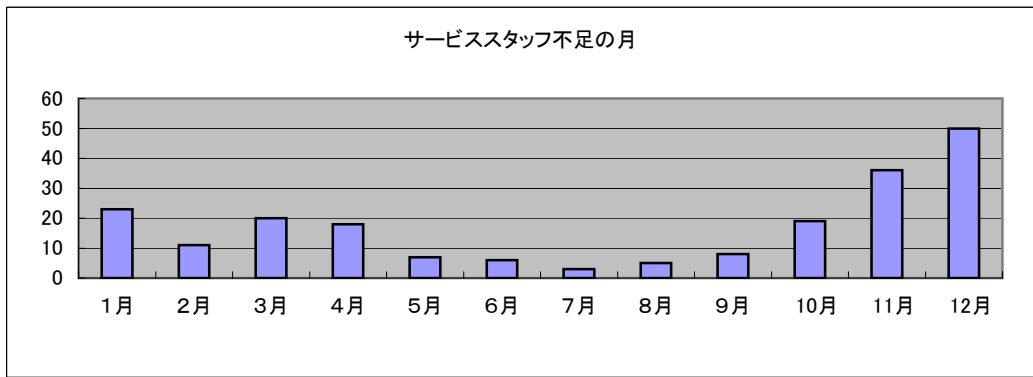
- ①価格が高い
- ②スタッフの能力が低い
- ③遅刻欠勤が多い
- ④人がほしいときに、迅速に供給してくれない
- ⑤身だしなみが悪い
- ⑥その他()

その他として、学生アルバイトが多い、配ぜん会は向上心がないのでは？、スタッフの年齢が高い、能力にばらつきがある等がありました。



1-9 サービススタッフの手配が困難な月がありますか？

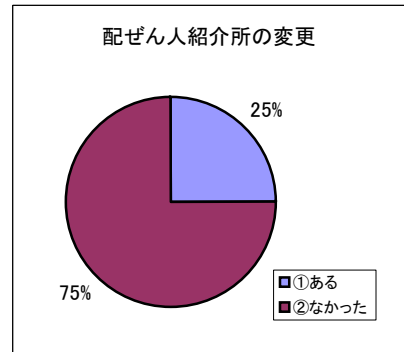
- ① 1月 ② 2月 ③ 3月 ④ 4月 ⑤ 5月 ⑥ 6月
- ⑦ 7月 ⑧ 8月 ⑨ 9月 ⑩ 10月 ⑪ 11月 ⑫ 12月



1-10 過去、配ぜん人紹介所の変更はありましたか？

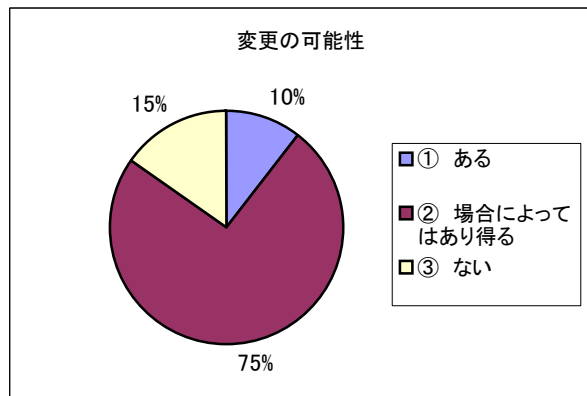
- ① あった ② なかった
- 差し支えなければその理由をお答え下さい
理由のベスト3

1 レベルが低い
2 オーダーに応えられない
3 価格が高い



1-11 今後、変更の可能性はありますか？

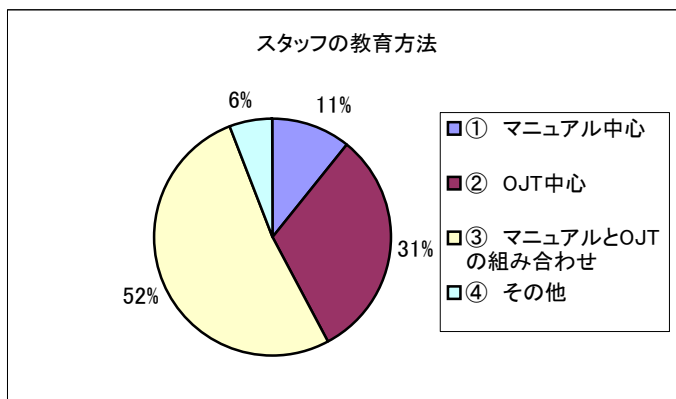
- ① ある ② 場合によってはあり得る ③ ない



2 サービススタッフの教育はどのような方法をとっていらっしゃいますか？

- ① マニュアル中心 ② OJT中心 ③ マニュアルとOJTの組み合わせ
④ その他()

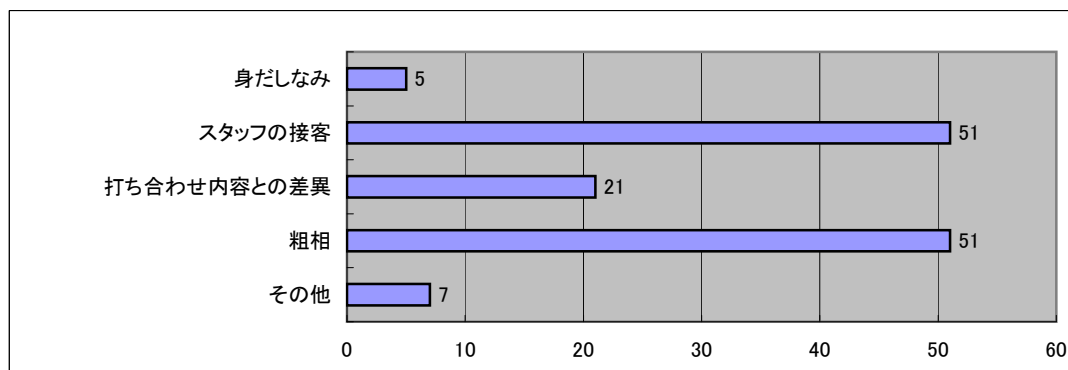
その他として、今年から教育システムを組む、毎月研修を行っている、研修時間に150時間を費やしている、外部講師を招いている、上司がマナー教育をしている等がありました。



3 宴会サービスに関するクレームについて、よく受けるものがありましたら○をして下さい。

- ① 身だしなみ ② スタッフの接客 ③ 打合せ内容との差異
④ 粗相 ⑤ その他()

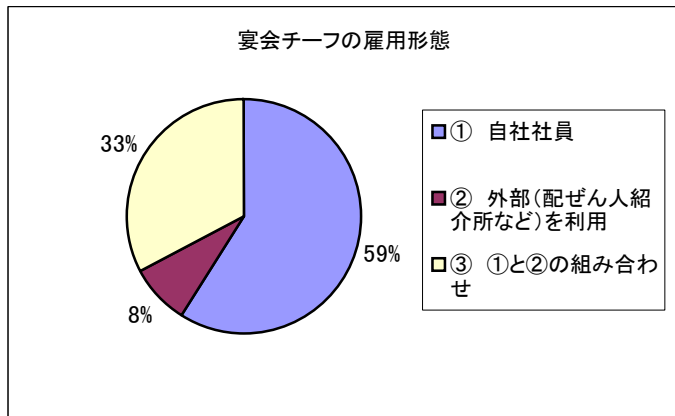
その他として、お客様への気遣い、言葉遣い、サービスがなっていない、料理内容等がありました。



Ⅲ 宴会チーフ全般について

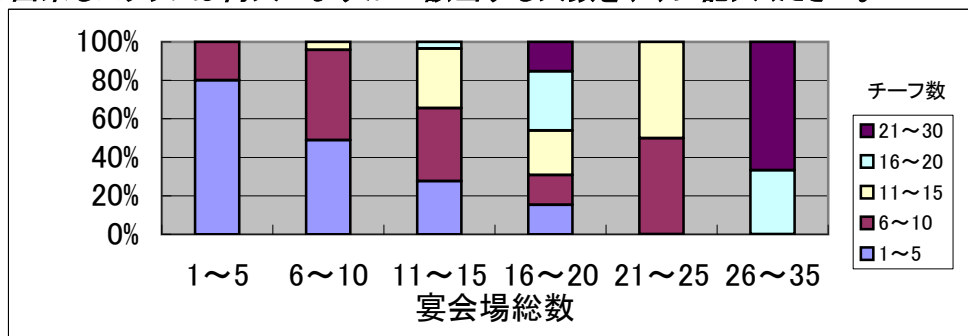
1 宴会チーフの雇用形態は次のうちどちらですか？

- ① 自社社員 ② 外部(配せん人紹介所など)を利用 ③ ①と②の組み合わせ



2 宴会チーフの出来るスタッフは何人いますか？該当する人数を()に記入ください。

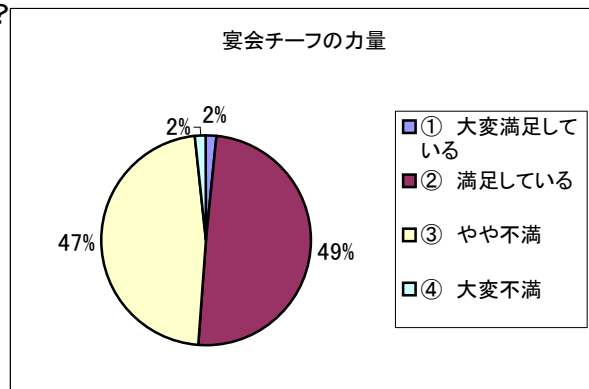
- ① ()人



3 宴会チーフの力量について

3-1 宴会チーフの力量に満足していますか？

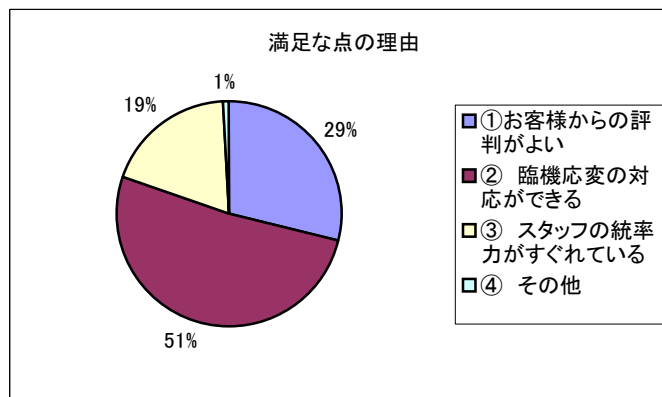
- ① 大変満足している
 ② 満足している
 ③ やや不満
 ④ 大変不満



3-2 「3-1で①大変満足、②満足」と回答いただいた方、満足な点について該当するものすべてに○をしてください。

- ①お客様からの評判がよい
 ②臨機応変の対応ができる
 ③スタッフの統率力がすぐれている
 ④その他()

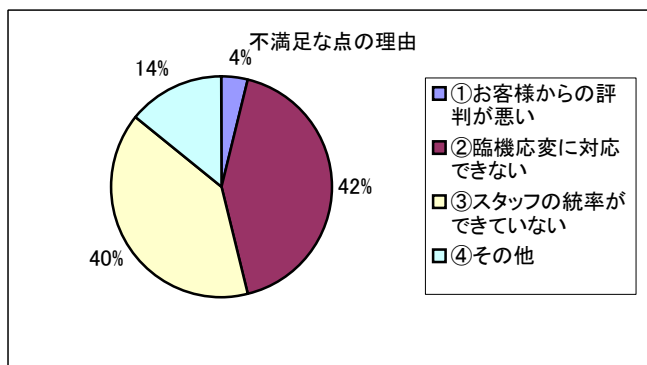
その他として、社員・運営会社スタッフのコミュニケーションが良いがありました。



3-3 「3-2で③やや不満、④大変不満」と回答いただいた方、不満な点について、該当するものすべてに○をしてください。

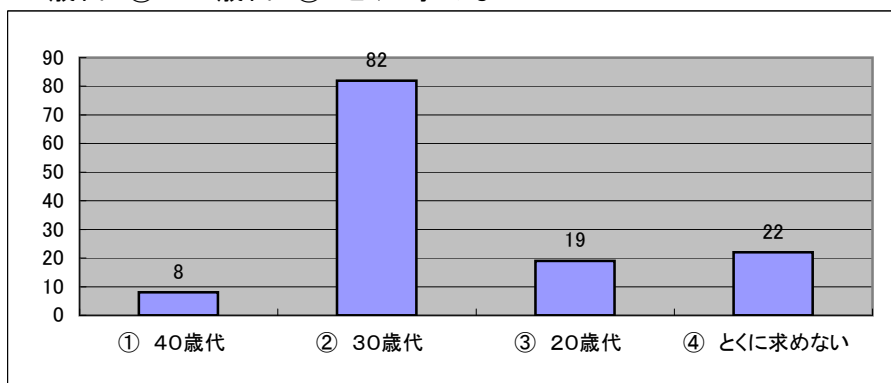
- ①お客様からの評判が悪い
- ②臨機応変に対応できない
- ③スタッフの統率ができていない
- ④その他()

その他として、知識不足、顧客満足に対する努力不足、ファン客が少ない、指導力に欠ける、個人差がある等がありました。



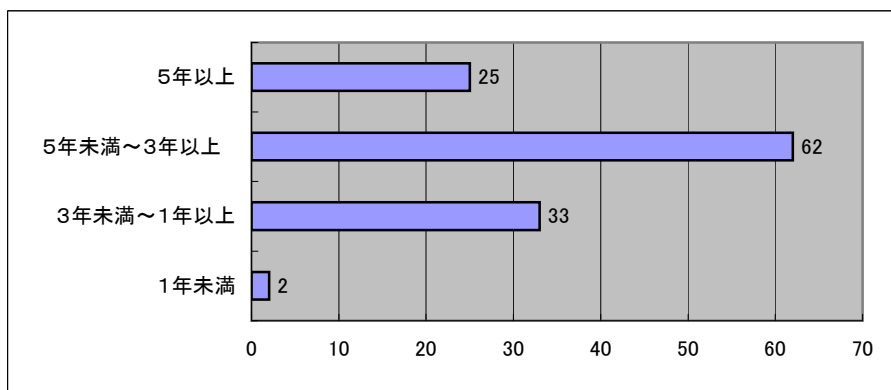
4 宴会チーフとして求める年代について、該当するものに○をしてください。

- ① 40歳代
- ② 30歳代
- ③ 20歳代
- ④ とくに求めない



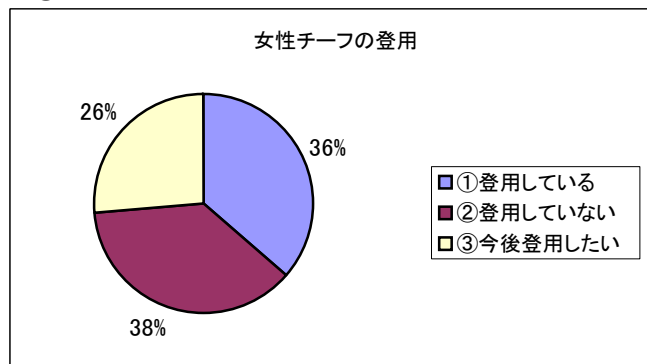
5 宴会チーフを一人前として育成する年数について、該当するものに○をしてください。

- ① 5年以上
- ② 5年未満～3年以上
- ③ 3年未満～1年以上
- ④ 1年未満



6 宴会チーフに女性を登用していますか？

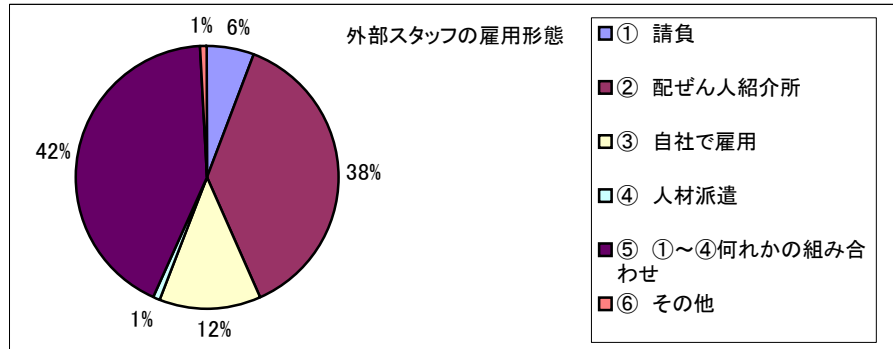
- ① 登用している
- ② 登用していない
- ③ 今後登用したい



IV 正社員以外のサービススタッフ(配せん人、アルバイト等、以下“外部スタッフ、”)
について

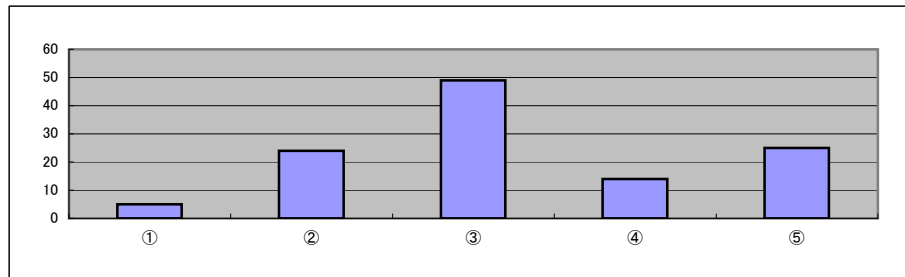
1 外部スタッフの雇用の形態について、該当するものに○をつけてください。

- ① 請負 ② 配せん人紹介所 ③ 自社で雇用 ④ 人材派遣 ⑤ ①～④何れかの組み合わせ
⑥ その他()



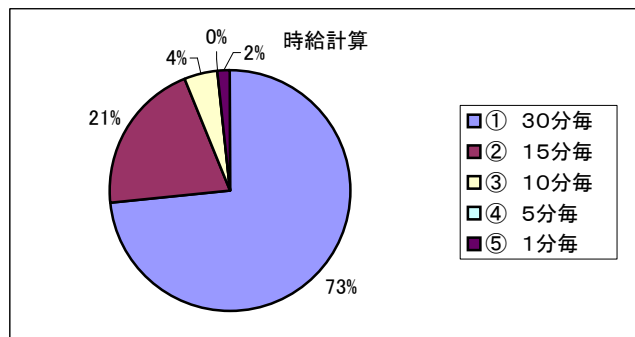
2 一人当たりの平均時給(社会保険、交通費、食事代除く)の相場について、該当するものに○をつけてください。

- ① 1501円以上 ② 1500円～1301円以上 ③ 1300円～1101円以上
④ 1100円～1001円以上 ⑤ 1000円以下



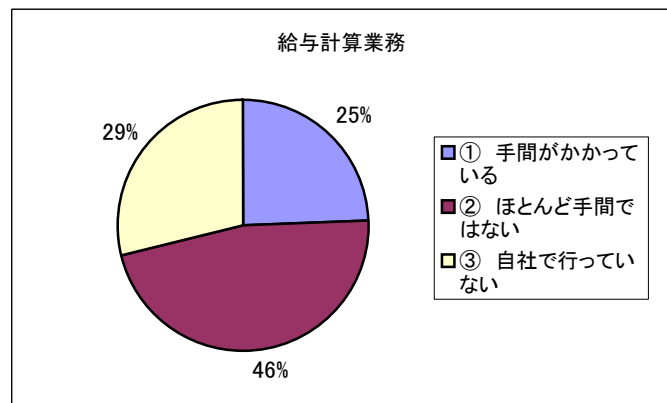
3 時給の計算方法は下記のどれですか？

- ① 30分毎 ② 15分毎 ③ 10分毎 ④ 5分毎 ⑤ 1分毎



4 外部スタッフの給与計算業務に手間がかかっていますか？

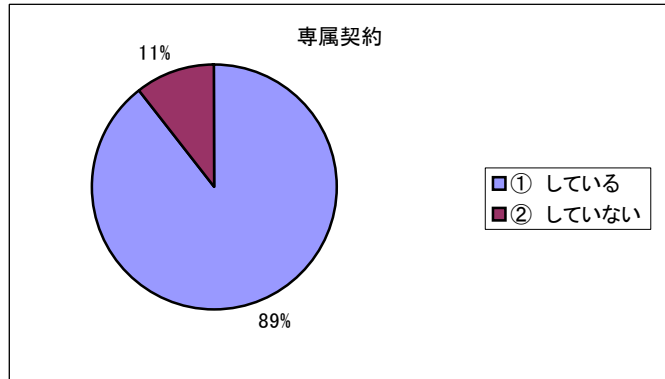
- ① 手間がかかっている ② ほとんど手間ではない ③ 自社で行っていない



V レセプタント(コンパニオン)について

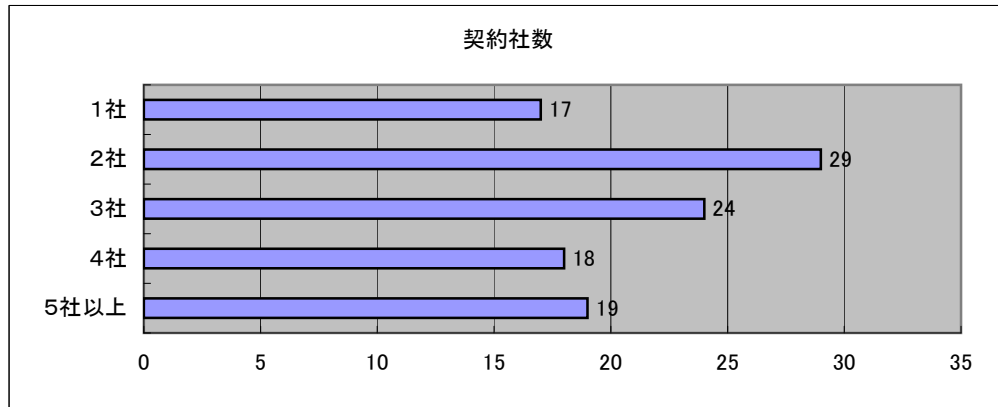
1 レセプタント会社と取引契約をしていますか？

- ① している ② していない



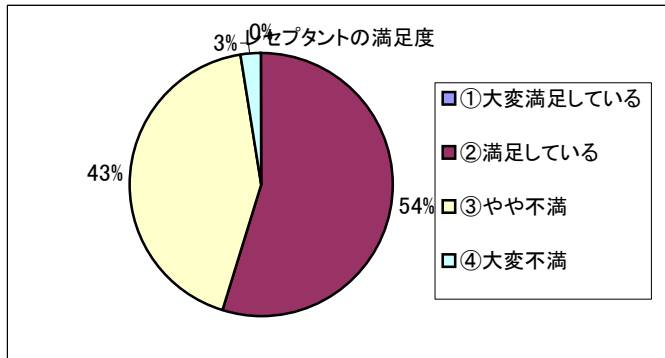
2 「1で①している」と回答いただいた方、何社と契約していますか？

- ① 5社以上 ② 4社 ③ 3社 ④ 2社 ⑤ 1社



3 現在契約している会社のレセプタント(コンパニオン)に満足していますか？

- ① 大変満足している ② 満足している ③ やや不満 ④ 大変不満

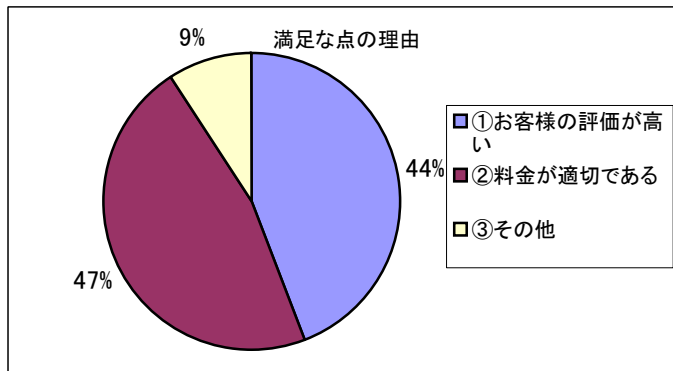


4 「3で①大変満足、②満足」と回答いただいた方、どういった点に満足していますか？

該当するものすべてに○をしてください。

- ① お客様の評価が高い
 ② 料金が適切である
 ③ その他()

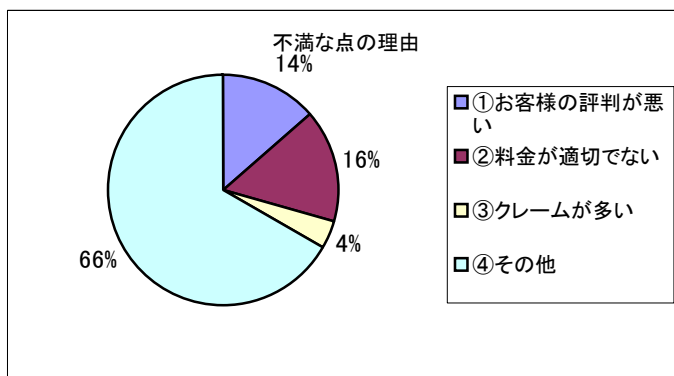
その他として、地元営業所を持っている、サービスの質が高い、礼儀正しい等がありました。



5 「3で③やや不満、④大変不満」と回答いただいた方、どういった点が不満ですか？
該当するものすべてに○をしてください。

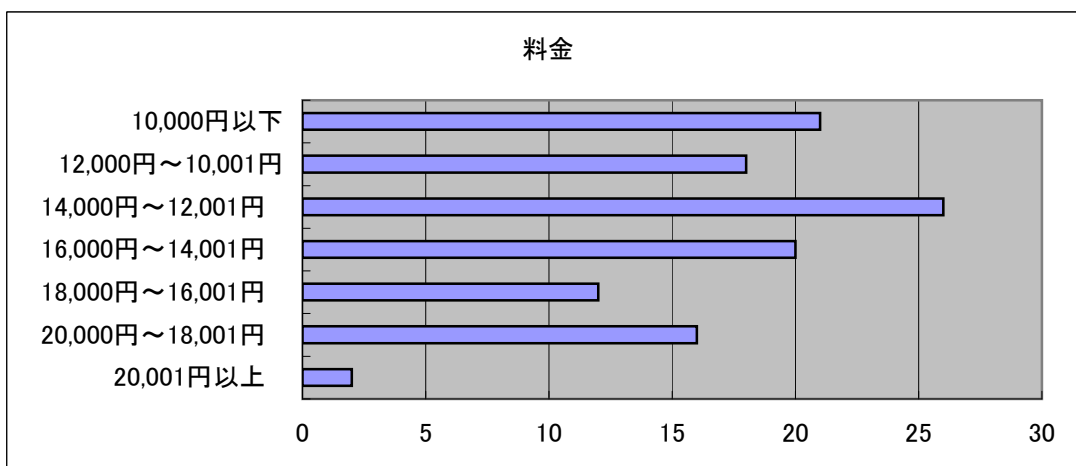
- ① お客様の評判が悪い
- ② 料金が適切でない
- ③ クレームが多い
- ④ その他()

その他として、一定のスタッフが揃わない、サービスの質が悪い、サービスがまんねりしている、教育がされていない、予定人数が揃わない気配りが十分でない、料金に見合った内容でない、技術が伴っていない、年齢が高い、レベルの差が大きい等がありました。



6 一人当たりの料金(2時間)について、該当するものに○をつけてください

- ① 20,001円以上 ② 20,000円～18,001円 ③ 18,000円～16,001円 ④ 16,000円～14,001円
- ⑤ 14,000円～12,001円 ⑥ 12,000円～10,001円 ⑦ 10,000円以下



7 外国語が話することができるレセプタントが必要になってきていますか？

- ① 頻繁に必要なことがある ② 年に数回程度は必要 ③ ほとんど必要ない

