

2005.3月版

1 . アンケート分析

アンケート回収結果

調査対象：約 587 社（ホテル年鑑 2000 社より抽出）

1. 調査期間：平成 17 年 3 月 20 日～4 月 22 日

2. 発送数・回収数： 発送数 587 通 回収数 78 通 （回収率 13.3%）

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	4	33	12.1%	滋賀	1	8	12.5%
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	40.0%	京都	3	42	7.1%
山形	0	3	0.0%	大阪	6	99	6.1%
宮城	2	10	20.0%	兵庫	4	41	9.8%
福島	1	5	20.0%	岡山	1	7	14.3%
茨城	0	3	0.0%	広島	0	8	0.0%
栃木	1	4	25.0%	山口	1	2	50.0%
群馬	0	3	0%	鳥取	0	1	0.0%
千葉	5	38	13.2%	島根	0	1	0.0%
埼玉	0	18	0%	香川	1	4	25.0%
東京	13	95	13.7%	徳島	0	3	0.0%
神奈川	5	44	11.4%	愛媛	1	5	20.0%
山梨	0	3	0.0%	高知	0	3	0.0%
新潟	2	10	20.0%	福岡	6	27	22.2%
富山	0	5	0.0%	長崎	1	6	16.7%
石川	2	8	25.0%	佐賀	0	1	0.0%
福井	0	1	0.0%	大分	0	4	0.0%
長野	0	6	0%	熊本	2	6	33.3%
静岡	1	9	11.1%	宮崎	1	6	0.0%
愛知	4	27	14.8%	鹿児島	1	5	20.0%
岐阜	2	8	25.0%	沖縄	1	5	20.0%
三重	1	5	20.0%	総計	78	587	13.3%

3. アンケート内容：
- 宴会（婚礼・一般宴会）に関して
 - 宴会サービス全般に関して
 - 宴会チーフ全般について
 - 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」）
 - 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

宴会（婚礼・一般宴会）に関して

宴会売上構成比は昨年とほぼ同じ比率であるが、件数の増減に関して、一般宴会では減少傾向に歯止めがかかったように見える。しかし、婚礼は依然減少傾向であると言える。これは、少子化、晩婚化に加え競争の激化の影響が大であり、依然厳しい状況が続いている。その結果、今後特に力を入れるターゲットとして、“個人”を選択されたホテルが6割以上あり、婚礼に代わる宴会の受注に注力していることが見て取れる。宴会内容としては、個人・法人ともに“法事”・“お別れの会”が圧倒的に多かった。

“宴会需要を伸ばすための重要ポイントは？”との問いには、“営業力”・“企画力”を挙げるホテルが多かった。これは、まず受注に注力しようとのことであろう。しかし、宴会当日のサービスがおろそかになれば、リピート率の減少・紹介宴会の減少にもつながりかねないため、同時にサービス力のアップにも注力しなければならないだろう。

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、“不満”と感じているホテルが8割以上あり、その理由が“教育ができていない”、“社員の指導力の欠如”である。昨年同様配せん人紹介所を利用しているホテルが圧倒的であり、紹介所に対して“満足していない”との回答も昨年同様、多数を占めている。理由としては、“スタッフの能力が低い”・“意識が低い”・“人を供給してくれない”が多い。これは、就業できる業種、職種の多様化による分散、少子化、ニートの増加などにより、優秀な人間が他業種に流れてしまい、紹介所といえども集めにくくなっていることが原因と考えられる。今後の対策として、職場環境や待遇面を整備し定着率を高めるとともに、教育を充実することにより能力の底上げを図ることが重要と考えられる。

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昨年同様30代と比較的若い世代である。一方、求められている力量は“コミュニケーション能力”・“洞察力”・“統率力”・“判断力”と経験を伴う要素が多い。そして、昨年は約50%だったチーフの力量に対しての不満が今年は70%以上になっている。経験が伴う求める力量に対してチーフの経験年数が短いか、チーフ全体が同年代化して、指導してくれる上司・先輩が少なくなっていることも一因で

はないだろうか。チーフの雇用形態も昨年 59%だった自社社員が今年は 47%と 12ポイントも低下し、外部依存率が高まっている。

また、昨年 36%だった女性宴会チーフの登用が今年は 43%とさらに女性の進出が目だっている。

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」）

正社員以外のサービススタッフに関しては、全員自社雇用との回答は 9%で、それ以外は配せん人紹介所、請負、人材派遣等を利用している。平均時給は昨年に比べ、1,300円以下が減少し、1,301円以上が増加している。これは、スタッフが集まらない状況の中での対策の一つとして、時給の底上げの影響ではないだろうか？しかし、時給の底上げも必要な対策ではあるが、前述したとおり職場環境、教育体制を整備し定着率とレベルをアップさせ、魅力ある職業ということを認識してもらえるような努力も必要ではないだろうか。

レセプタント（コンパニオン）について

レセプタントの需要は、9割以上が“横ばい”・“減少”と回答している。また満足度においては、昨年 54%の満足が今年は 10ポイント減の 44%であった。これは、需要が増えない中、ホテルの 8割以上が複数のレセプタント会社と契約しているため、レセプタント会社とすれば仕事の繁閑が大きくなり、レセプタント個々人のレベルが向上しにくいということが原因として予想できる。しかし、複数契約のホテルでもレセプタント会社の質により発注するかどうかを決めるのは当然のことであり、レセプタント会社もさらなる質の維持・向上に努めなければならない。

2 . アンケート結果

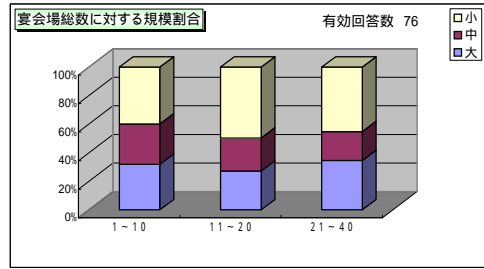
～アンケート項目[該当する項目、回答可能な項目で結構ですのご記入ください]～

宴会(婚礼・一般宴会)に関して

1 宴会に関する基本事項

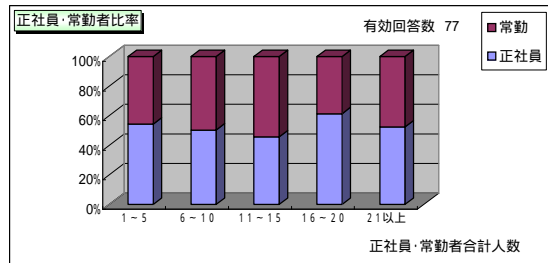
1-1 宴会場の数はいくつありますか？

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



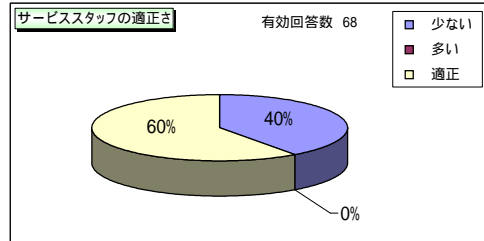
1-2 宴会サービススタッフ(常勤者・常備)の人数は何名ですか？

正社員()名
 正社員以外の常勤者・常備の人数()名

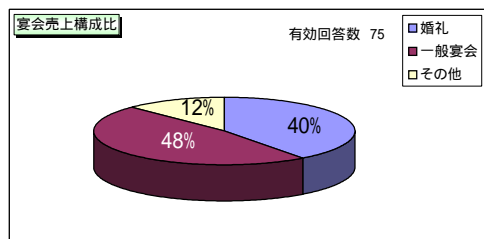
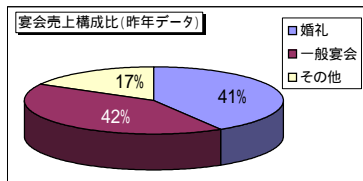


1-3 「1-2」でお答えいただいたサービススタッフの人数は適正ですか？

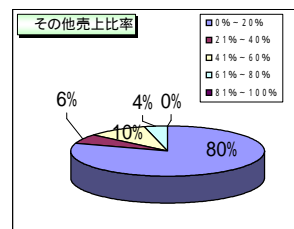
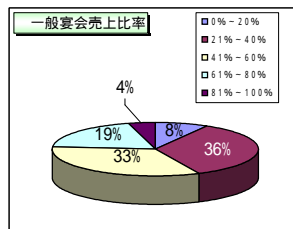
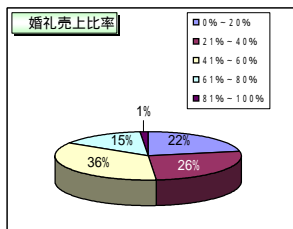
適正 多い 少ない



1-4 宴会における売上構成比について該当パーセントをご記入下さい。
 (~ の合計が100%になるようお答え下さい)



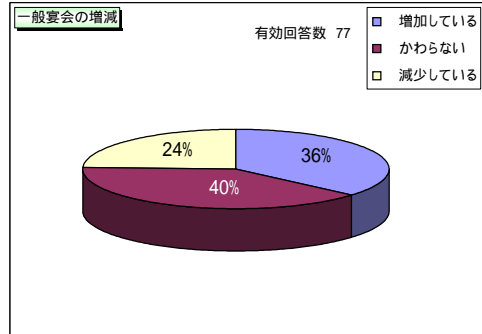
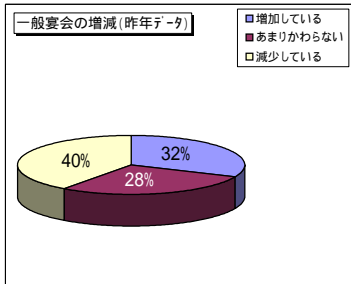
一言コメント 昨年と比べて、婚礼の売上比率は変わらないが一般宴会の売上比率が上がってようです。



2 1年前に比べての宴会件数について

2-1 最近1年間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。

増加している あまりかわらない 減少している

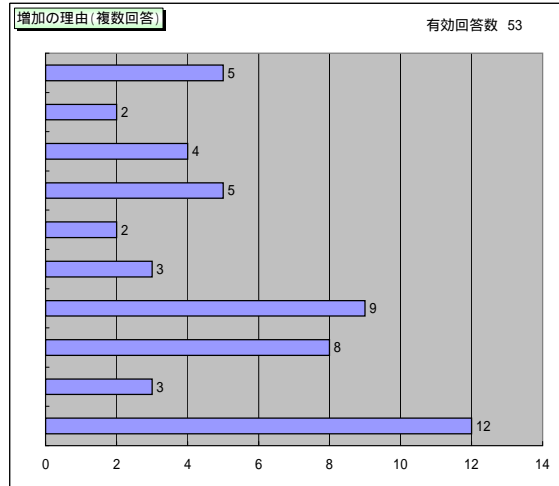


一言コメント 一般宴会に関しては、横這いのホテルが多いという結果でした。

2-2 「2-1で 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。

宴会場を改装したから
宴会場の数を増やしたから
季節ごとのプランを多様化したから
ロコミが広がってきたから
マスコミ(専門誌)で取り上げられたから
社員による紹介が増えたから
価格に値ごろ感をだしてきたから
営業部門の増員
取引先の紹介
その他
・営業活動の強化
・社員意識の向上
・新商品の提案
・周辺企業の活動の活発化、外資系金融、マスコミ、製造業等の需要増等の回答がありました。

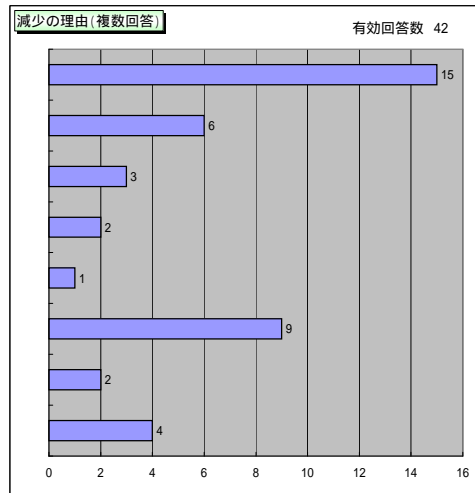
昨年は
・価格に値ごろ感をだしてきたから
・ロコミが広がってきたから
・季節ごとのプランを多様化したから
が理由の上位でした。



2-3 「2-1で 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。

業界や他業界との競争が激化してきたから
宴会場が老朽化してきたから
季節ごとのプランがマンネリ化してきたから
サービス担当の接客力が低下してきたから
料理の評判が低下してきたから
営業力が低下してきたから
価格に魅力がなくなってきたから
その他
・景気低迷
・施設(会場)の収容力以上の宴会が増えたため
・全ての面で他との競争が激しい等の回答がありました。

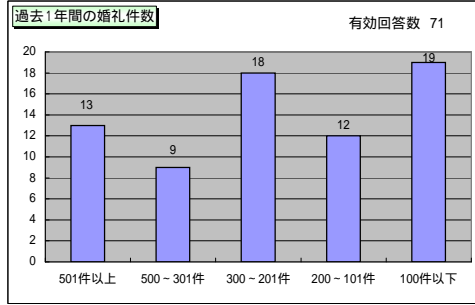
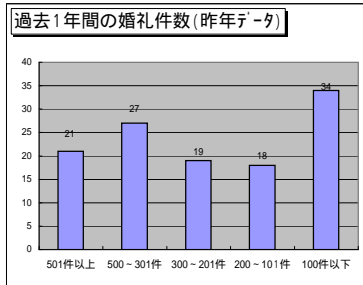
昨年は
・業界や他業界との競争が激化してきたから
・営業力が低下してきたから
・その他
が理由の上位でした。



3 1年前にくらべて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。

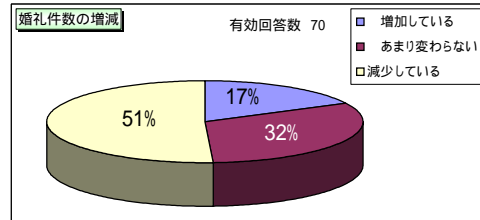
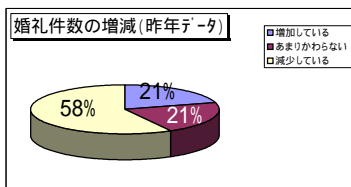
501件以上
500～301件
300～201件
200～101件
100件以下



一言コメント 今回の調査の結果では、300件～201件の婚礼件数のホテルが増えています。

3-2 最近1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。

増加している
あまり変わらない
減少している

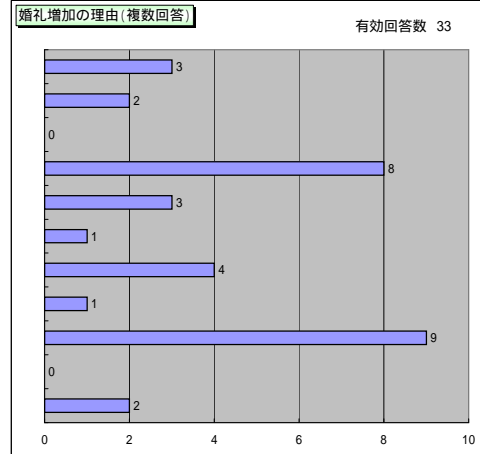


一言コメント 昨年と比べて“減少している”と回答したホテルは減っているが、婚礼獲得は厳しい状況が続いているようです。

3-3 「3-2で 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。

- 宴会場を改装したから
- チャペルを改装したから
- 宴会場の数を増やしたから
- 婚礼のプランを多様化したから
- 口コミが広がってきたから
- マスコミ(専門誌等)で取り上げられたから
- 社員による紹介が増えたから
- 価格に値ごろ感をだしてきたから
- 営業力の強化
- 取引先の紹介
- その他
 - ・社員のスキルアップ
 - ・婚礼イメージの訴求を“洋”から“和”に転換
 - ・会場のセッティング、カラーコーディネート等を全て変えた等の回答がありました。

- 昨年は
- ・婚礼のプランを多様化したから
 - ・口コミが広がってきたから
 - ・価格に値ごろ感をだしてきたからが理由の上位でした。

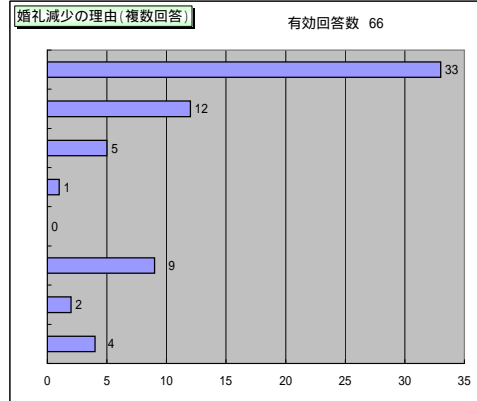


一言コメント 婚礼件数が増加したホテルは、営業、商品に注力しているようです。

3-4 「3-2で減少している」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してください。

- 業界や他業界との競争が激化してきたから
- 宴会場が老朽化してきたから
- 婚礼プランがマンネリ化してきたから
- サービス担当の接客力が低下してきたから
- 料理の評判が低下してきたから
- 婚礼部門の営業力が低下してきたから
- 婚礼の価格に魅力がなくなってきたから
- その他
 - ・施設側の低価格競争、非婚・晩婚化
 - ・挙式、披露宴をされる方が減少している
 - ・非婚化、晩婚化による婚礼人口の縮小等の回答がありました。

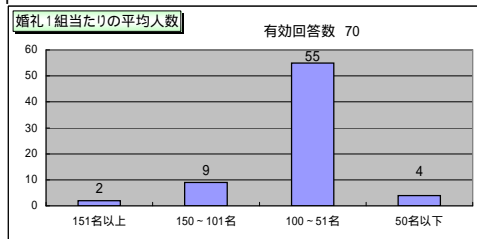
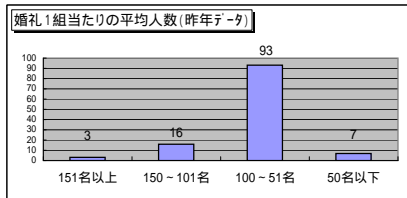
昨年は
 ・業界内や他業界との競争が激化してきたから
 ・宴会場が老朽化してきたから
 婚礼部門の営業力が低下してきたからが理由の上位でした。



一言コメント 昨年同様、競争の激化が理由のトップでした。

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してください。

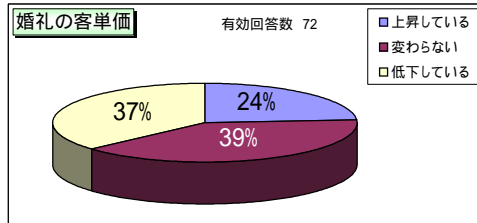
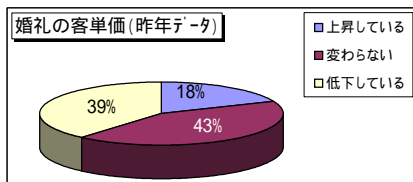
151名以上 150～101名 100～51名 50名以下



一言コメント 昨年同様、婚礼平均人数は100名～51名が圧倒的に多い回答でした。

3-6 婚礼の客単価について該当する項目にしてください。

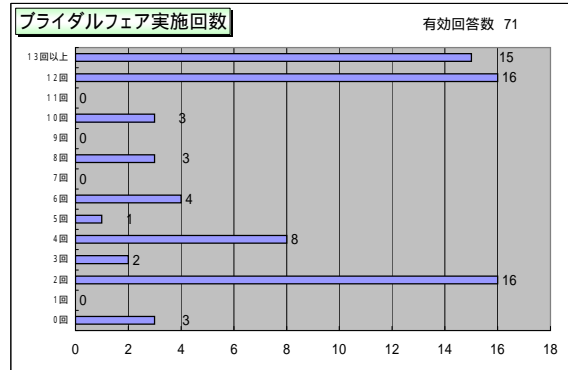
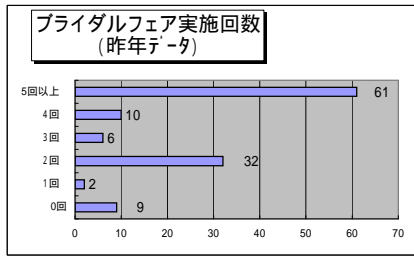
上昇している 変わらない 低下している



一言コメント 婚礼客単価は、わずかではあるが上昇しているようです。

4 ブライダルフェアと仮予約・決定について

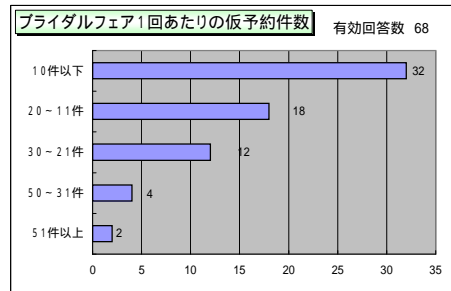
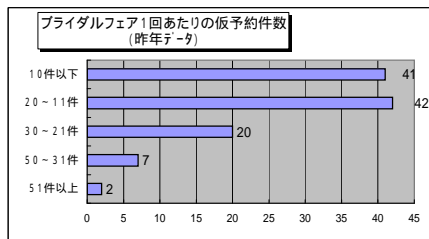
4-1 ブライダルフェアの実施頻度について、最近1年間の実績をご記入ください。



一言コメント ブライダルフェアは、年2回または月1回以上開催しているホテルが多いようです。

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。

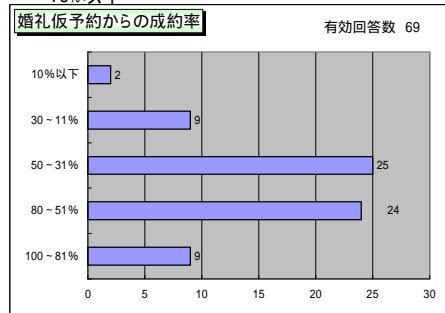
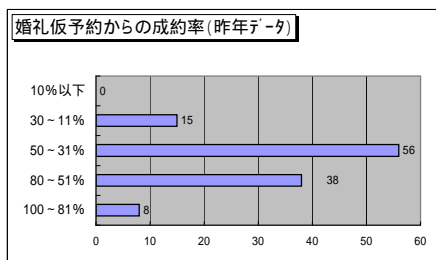
51件以上 50～31件 30～21件 20～11件 10件以下



一言コメント 昨年はブライダルフェア1回あたり、20～11件が多かったが、今年は10件以下が多くなっている。これはブライダルフェア開催回数が増えていることも要因の一つかもしれません。

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。

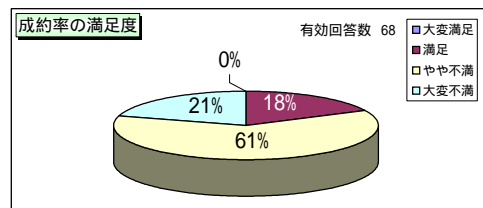
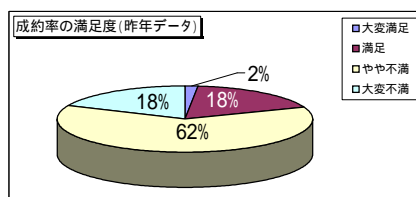
100～81% 80～51% 50～31% 30～11% 10%以下



一言コメント 仮予約から成約に結びつく割合は、昨年同様50～31%が多い回答でした。

4-4 「4-3の成約率」に満足していますか？

大変満足している 満足している やや不満 大変不満



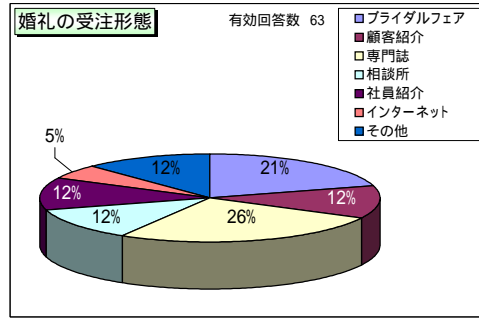
一言コメント 成約率の満足度は、ほぼ昨年と同様約8割が不満に思っているようです。

4 - 5 婚礼の申込みのきっかけは、それぞれ何パーセントですか？下表に該当パーセントをご記入ください。
(~ の記入で100%になるようご記入ください。)

ブライダルフェア
顧客からの紹介
婚礼専門誌を見て
結婚情報サービス会社
結婚相談所からの紹介
社員紹介
インターネット
その他

昨年と今年では、選択肢が違うので
直接比較ができませんが、昨年は

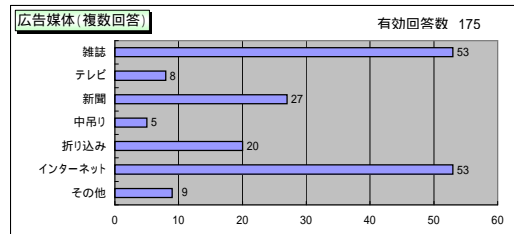
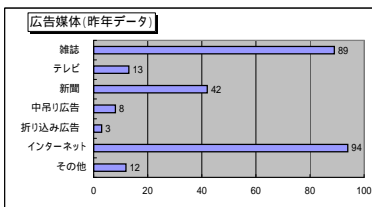
- ・直接申し込み
- ・雑誌等経由の申し込み
- ・結婚情報サービス会社等経由の
申し込み
が上位の回答でした。



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、インターネット等)について、該当するものに をしてください

雑誌 テレビ 新聞 中吊り広告 折り込み広告 インターネット その他



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

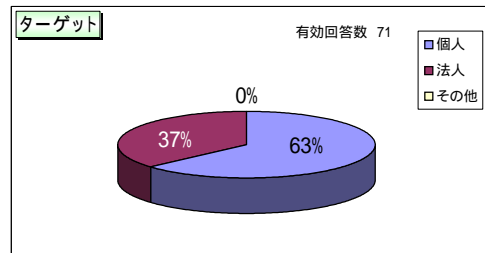
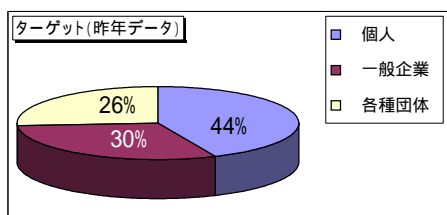
- ・ゼクシー
- ・結婚ぴあ
- ・地元タウン誌
が上位の回答でした。
(この回答は昨年と同様です。)

その他として
・ダイレクトメール
・駅看板 という回答がありました。

一言コメント ほぼ昨年と同様の傾向で、広告媒体として“雑誌”“インターネット”が有効なようです。

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。

個人 法人 その他

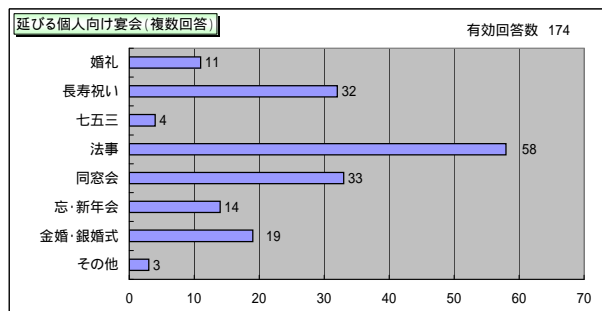


一言コメント 昨年よりも、“個人”をターゲットとして力を入れているホテルが増えているようです。

5 - 3 今後、どのような個人向け宴会が延びると思われますか？該当する項目全てに をしてください。

婚礼 長寿祝い 七五三 法事 同窓会 忘・新年会 金婚・銀婚式 その他

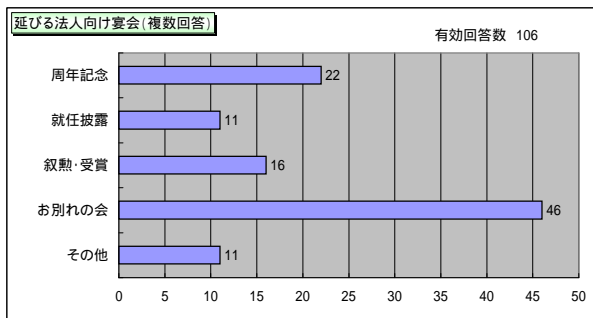
その他として
・同期会
・同郷会
という回答がありました。



5 - 4 今後、どのような法人向け宴会が延びると思われますか？該当する項目全てに をしてください。

周年記念 就任披露 叙勲・受賞 お別れの会・偲ぶ会 その他

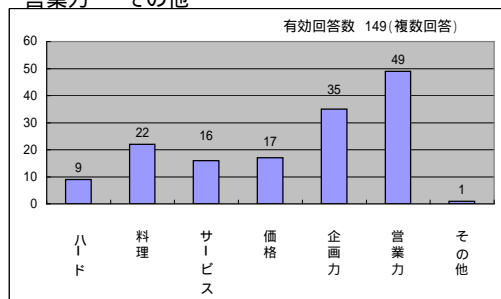
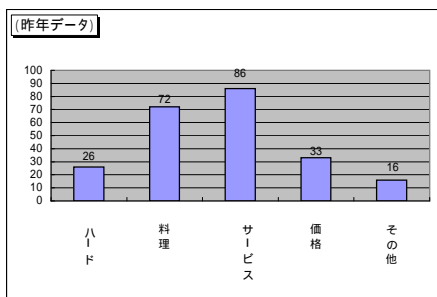
その他として
 ・歓送迎会
 ・企業インセンティブ
 ・学会
 ・セミナー Next 懇親会
 等の回答がありました。



一言コメント 今後延びる宴会は、個人、法人ともに法事(お別れの会)をターゲットにしているホテルが多いようです。

5 - 5 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？2つお選び下さい。

ハード 料理 サービス 価格 企画力 営業力 その他

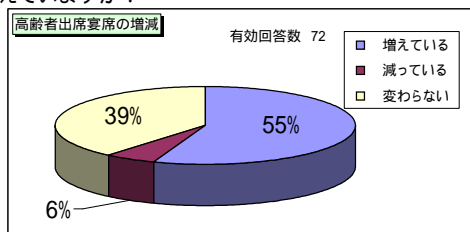


一言コメント 今後は“企画力”“営業力”を重要ポイントとして、挙げているホテルが多いようです。

6 高齢化社会について

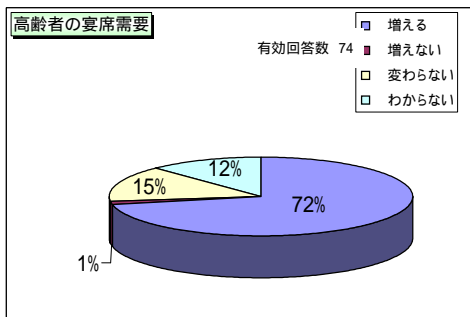
6 - 1 5年前に比べて、同窓会等、高齢者の出席する宴席は増えていますか？

増えている 減っている 変わらない



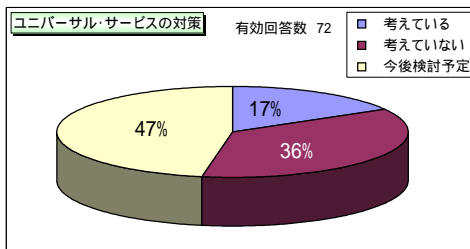
6 - 2 今後、高齢者の宴席需要は増えると思いますか？

増える 増えない 変わらない わからない



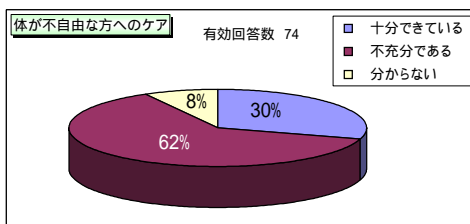
6 - 3 ハードウェアのユニバーサル・デザインは進んできていますが、ユニバーサル・サービスについて何か対策をお考えですか？

考えている 考えていない 今後検討予定



6 - 4 現在、体の不自由な方が来館された時のケアは充分できているとお考えですか？

充分できている 不十分である わからない



6 - 5 それはどのような方に対してのケアですか？

充分であると回答されたホテル

- ・車椅子の方、盲導犬、人工肛門の方に対して
- ・専用トイレの設置
- ・高齢者(手足が不自由)
- ・アプローチからお部屋までのバリアフリー
- ・予約の時点からリストアップし、当日の送迎まで行っている。
- ・足腰の弱い方への介助、点字メニュー表示

不十分であると回答されたホテル

- ・身障者の方全般
- ・浴室関係設備
- ・客室内のバリアフリー
- ・椅子、テーブルの形状
- ・階段が多すぎる為車椅子をお使いの方には不便
- ・盲導犬、介護犬に対して
- 中でも一番多かったのが
- ・車椅子をお使いの方、目の不自由な方等

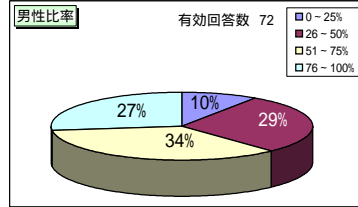
一言コメント 今後高齢化社会は避けては通れない問題ではあるが、ユニバーサルサービスに関してはまだまだ不十分のようです。

宴会サービス全般に関して

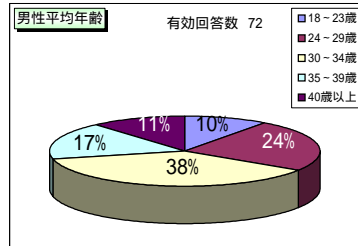
1 宴会サービススタッフに関して

1-1 サービススタッフの男女比率と平均年齢についてご記入ください。

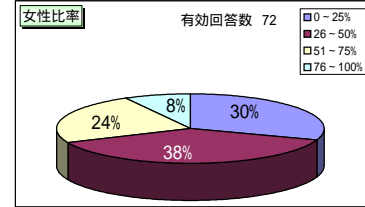
男性()% 平均年齢()歳位
女性()% 平均年齢()歳位



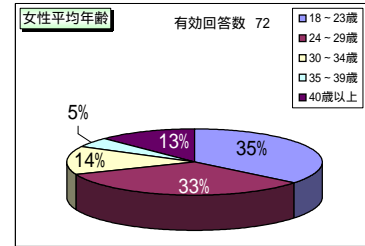
一言コメント
男性比率5割以上のホテルが61%



一言コメント
男性平均年齢は24~34歳が6割以上



一言コメント
女性比率5割以上のホテルが32%



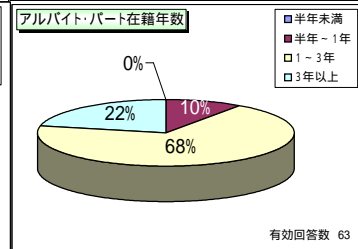
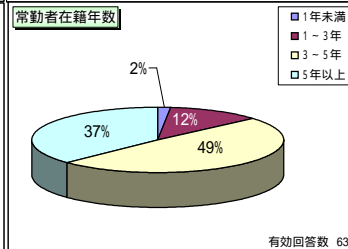
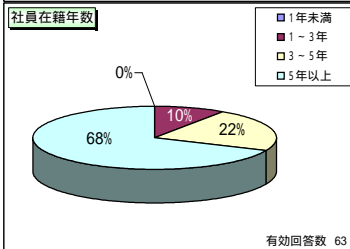
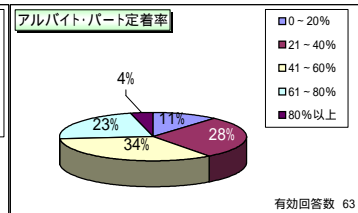
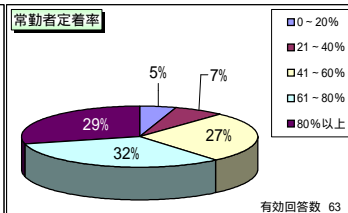
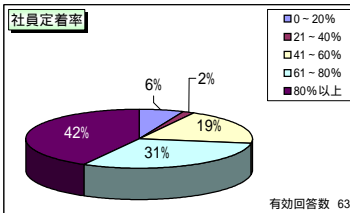
一言コメント
女性平均年齢は18~29歳が7割弱

1-2 サービススタッフの定着率、平均在籍年数はいかがですか

社員の定着率、平均在籍年数
常勤スタッフの定着率、平均在籍年数
パート、アルバイト、その他スタッフの定着率、平均在籍年数

定着率とは、社員・常勤の場合は採用して3年後に何人残っているか、パート・アルバイトの場合は半年後に何人残っているかの比率でご記入をお願いします。(数字はおおよそで結構です)

在籍年数は社員の場合
パート・アルバイトの場合は
1年未満 1年~3年 3年~5年 5年以上
半年未満 半年~1年 1年~3年 3年以上



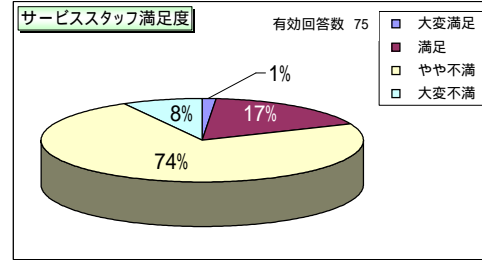
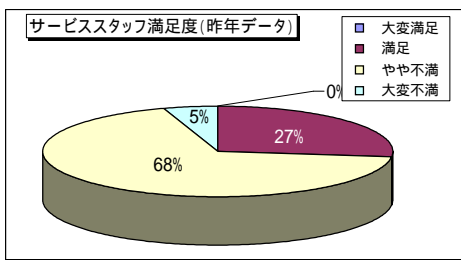
一言コメント
社員定着率 61%以上が7割強
社員在籍年数 5年以上が約7割

一言コメント
常勤者定着率 61%以上が6割強
常勤者在籍年数 5年以上が4割弱

一言コメント
アルバイト・パート定着率 61%以上が3割弱
アルバイト・パート在籍年数 1年~3年が7割弱

1-3 現在のサービススタッフに満足していますか？

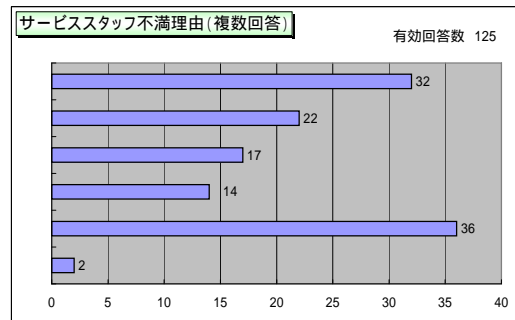
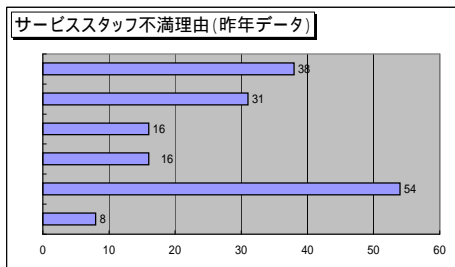
大変満足している 満足している やや不満 大変不満



一言コメント サービススタッフの満足度は昨年よりも“不満”の割合が増えています。

1-4 「1-3で やや不満、 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

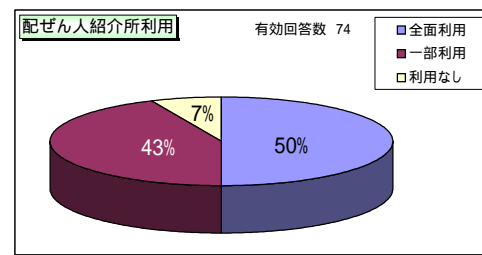
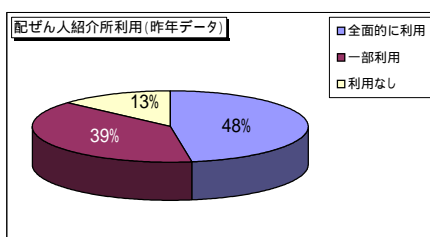
社員の指導力が欠如している
サービススタッフの人数が足りない
定着率が悪い
若い人が集まらない
サービススタッフの教育ができていない
その他



一言コメント 不満理由に昨年同様 指導力、教育との回答が多いが 昨年と比べると、社員の指導力を上げる比率が多くなっているようです。

1-5 配せん人紹介所を利用していますか？

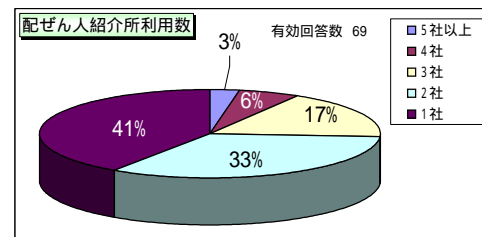
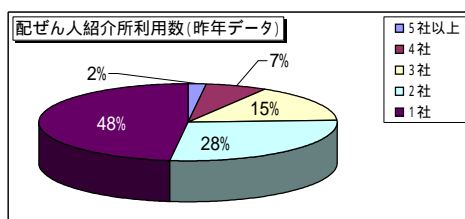
全面的に利用している 一部利用している 利用していない



一言コメント 9割以上のホテルが配せん人紹介所を利用しています。

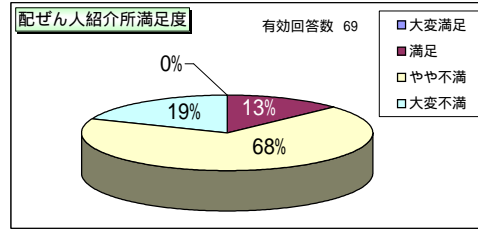
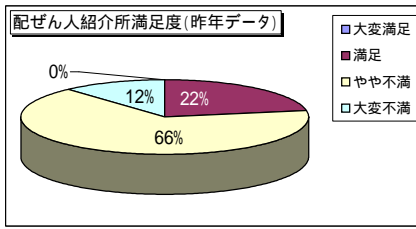
1-6 「1-4で 全面利用、 一部利用」と回答いただいた方、何社利用していますか？

5社以上 4社 3社 2社 1社



1-7 「1-4で 全面、一部」と回答いただいた方、紹介所に満足していますか？

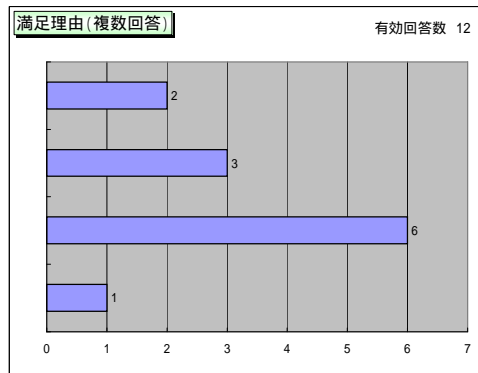
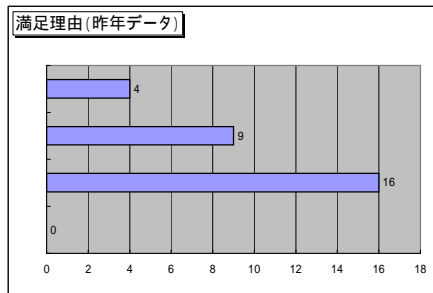
大変満足している 満足している やや不満 大変不満



一言コメント 9割近くが配せん人紹介所に不満をもっているようです。

1-8 「1-6で、 大変満足、 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

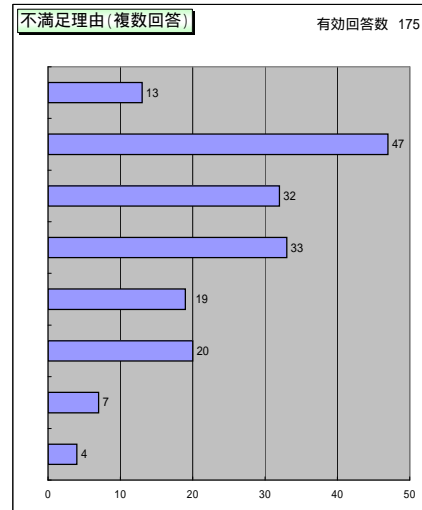
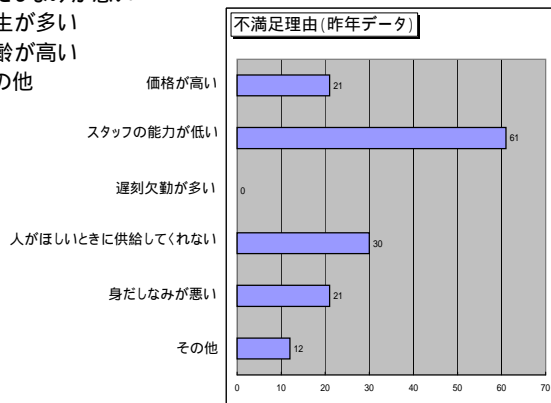
価格が安い
スタッフの能力が高い
必要ときに人を補充してくれる
その他



一言コメント 満足理由は昨年同様“スタッフを集めてくれること”でした。

1-9 「1-6で、 やや不満、 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。

価格が高い
スタッフの能力が低い
意識が低い
人がほしいときに、迅速に供給してくれない
身だしなみが悪い
学生が多い
年齢が高い
その他



一言コメント “能力が低い”“スタッフを集められない” “意識が低い”が多い不満理由でした。

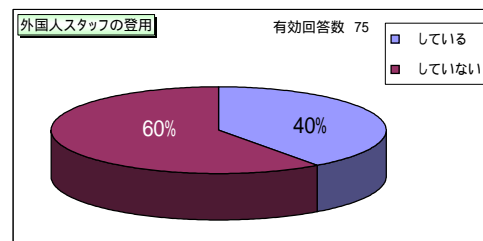
1 - 10 最近、スタッフが集まりにくいという声をよく聞きますが、その原因は何だと考えますか？

- ・業種の多様化によるスタッフの分散
- ・単発、短時間の仕事で要求される能力は高いから
- ・昔は時給が高い職業であったが、今は他業種でも同等の時給をもらえる会社が増えたため
- ・仕事内容と報酬が合わない
- ・ホテルの立地、身だしなみ基準、時給
- ・変則勤務で計画が立てられない。
- ・高収入で楽な仕事が多くある
- ・事務系の仕事の比べ、肉体的にもきつく制限(身嗜み)等も多いため
- ・ホテルという職場が学生から見ると厳しい職場、仕事がつらい等、地域性もあるがフリーター
- ・多忙時と閑散時の差が激しい為集まりにくい
- ・平日夜の宴会稼働が低いため
また名古屋地区では
万博、空港開業のため学生、フリーターが集まらない

等の回答がありました。

1 - 11 外国人スタッフを登用していますか？

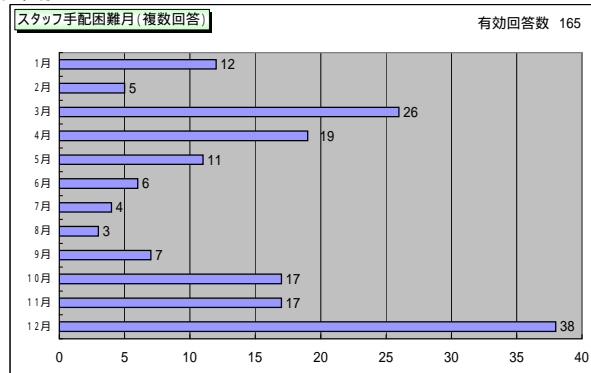
している していない



1 - 12 サービススタッフの手配が困難な月がありますか？

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

昨年は
・12月、11月、1月が
手配困難な月の上位でした。



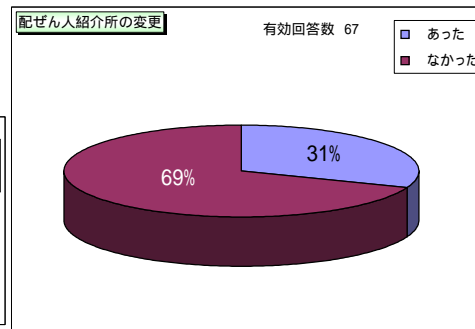
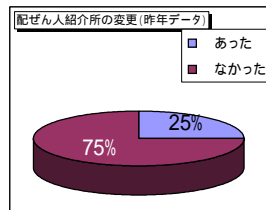
一言コメント 昨年は11, 12, 1月に要員手配が最も困難な月であったが、今年には12月、3月、4月を最も困難な月としてあげています。

1 - 13 過去、配せん人紹介所の変更はありましたか？

あった なかった

変更の理由

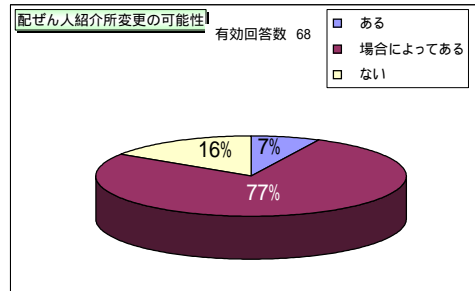
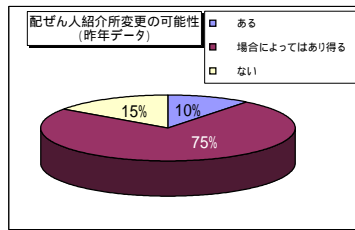
- ・経営者の希望により
- ・価格サービスの見直し(バランス)
- ・グループ内企業の契約を優先
- ・常備者のクオリティ
- ・人数が少ないため、1社やめた
- ・不都合があったため
- ・こちらからのリクエストに対応できない



一言コメント 昨年よりも配せん人紹介所の変更をしたホテルが増えています。

1 - 14 今後、変更の可能性はありますか？

ある 場合によってはあり得る ない

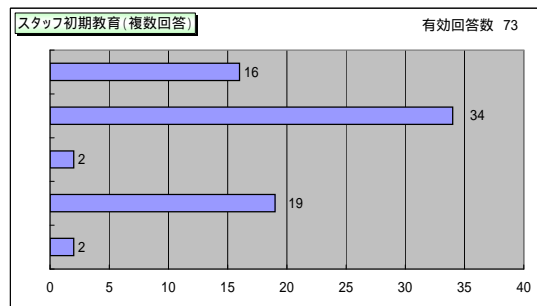
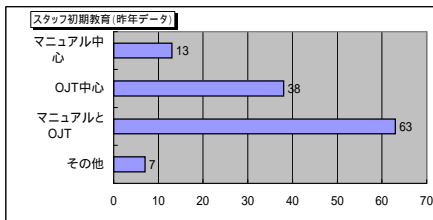


一言コメント 変更の可能性は昨年とほぼ同様に8割以上が有るかも知れないと答えています。

2 スタッフ教育に関して

2 - 1 スタッフ初期研修はどのような方法をとってらっしゃいますか？

マニュアル中心
OJT中心
OFF-JT中心
OJTとOFF-JTとの組合せ
その他



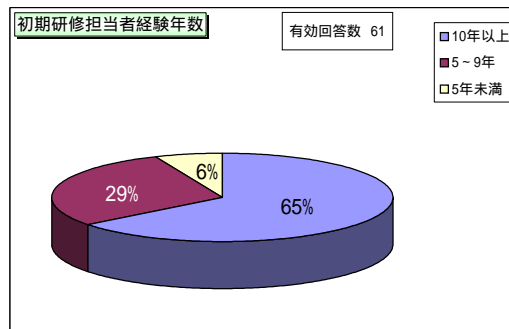
2 - 2 スタッフ初期研修は誰がしていますか？

役職・立場

役職・立場	経験年数	回数
マネージャー、アシスタントマネージャー	20	20
チーフ、キャプテン	12	12
支配人	8	8
課長	6	6

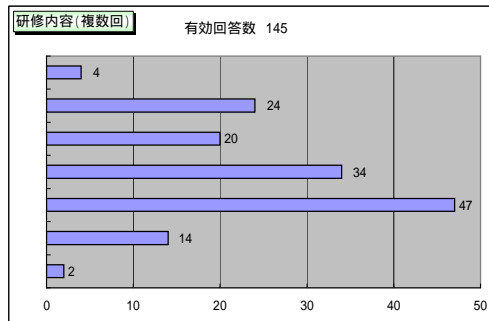
が多い回答でした。

その他に
部長、主任、配せん会責任者
アルバイト管理部門、本社研修部門等
がありました。



2 - 3 どのような内容の研修ですか？

マニュアルを読ませるだけ
一緒にマニュアルを読みながら
“何故、どうして”と考えさせる
現場におまかせ
婚礼の流れに沿った技術研修
現場でマンツーマンで教える
粗相事例を引用し危険な
サービスを教える
その他



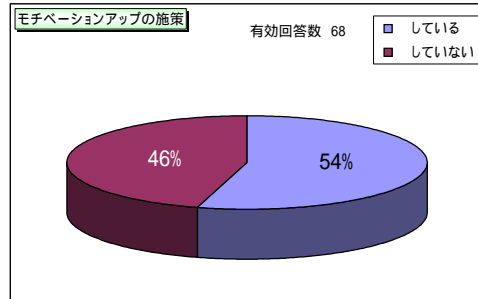
一言コメント 現場でマンツーマンで教える、婚礼の流れに沿った技術研修が多い回答でした。

2-4 サービススタッフのモチベーションを上げるための施策はしていますか？

している していない

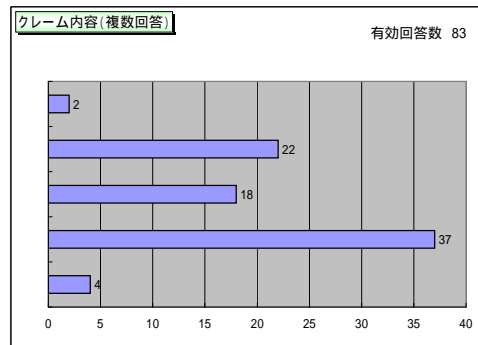
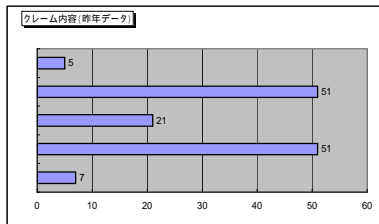
2-5 「2-4で、している」とご回答いただいた方、それはどのような施策ですか。差し支えなければご記入ください。

- ・サービス終了後に個々の反省点等の発表、意見交換
- ・Get Smile活動によるサービス目標の達成度チェック
- ・ランクアップ基準の見直し
- ・実力に合わせて、ハイレベルな業務へどんどん移行する。
- ・自己啓発の促進(資格取得など)、同業他社視察(BMCなどへの若いスタッフの参画)
- ・定期的面談を実施
- ・MTG(月1回)社内研修参加(モチベーションUP)
- ・シスターホテルへのクロストレーニング
- ・売上、利益に対するインセンティブ
- ・給料、昇進等に反映している
- ・婚礼サービスのロールプレイング、月1回の勉強会、課内サービスコンペ
- ・月1回常勤でない者にサービス研修の講師をさせる。テストを実施し、高得点の者の時給をUpさせる。
- ・会社レベルでのセミナー、研修等の実施



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 をしてください。

身だしなみ
スタッフの接客態度
オーダーペーパー(宴会請書)の確認不足
粗相
その他



一言コメント 昨年よりもスタッフの接客態度によるクレーム比率は減少しているが、粗相は相変わらず多ようです。

4 宴席の時間管理について

4-1 宴席の準備から片付けまでの時間はどのくらいかかっていますか？

婚礼(婚礼時間 2時間30分、前日クロス掛けまで、後宴席なしとして)

	平均	最長	最短
・婚礼準備時間(目標)	1:19	3:00	0:30
・婚礼準備時間(現状)	1:38	3:00	0:45
・婚礼片付け時間(目標)	0:50	1:30	0:20
・婚礼片付け時間(現状)	1:00	2:00	0:30

有効回答数 66

立食パーティ(パーティ時間 2時間、前日クロス掛けまで、後宴席なしとして)

	平均	最長	最短
・パーティ準備時間(目標)	1:09	2:30	0:30
・パーティ準備時間(現状)	1:23	3:00	0:30
・パーティ片付け時間(目標)	0:50	1:30	0:20
・パーティ片付け時間(現状)	0:56	1:30	0:20

有効回答数 67

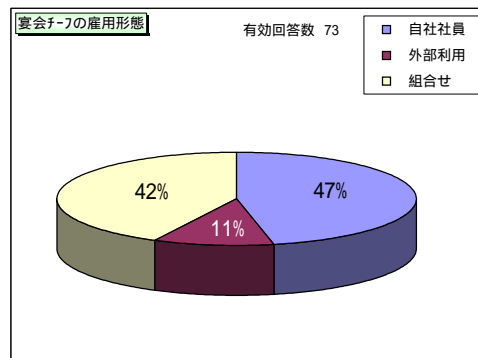
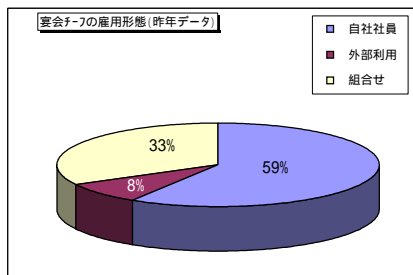
4 - 2 目標の時間管理をするためにどのような工夫をしていますか？

- ・必要備品等事前確認を徹底する
 - ・他宴会場からの応援
 - ・スタッフの入り時間に時間差を付ける
 - ・制限時間の事前告知
 - ・業務着任時(エキストラ)の具体的業務分担、作業指示の徹底
 - ・2段シフトを作成し5時間勤務の半数を、4時間勤務にする。スケジュールに終了時間を明記し担当キャプテンに管理させる。
 - ・管理職による現場管理
 - ・各個人がどのように動けば良いかをミーティング時に詳しく説明している
 - ・適正な人員配置と効率を考えた人員配置
 - ・空き時間を利用し、集め物、翌日の準備しておく
 - ・宴会チャートによる目標終了時間の設定を行っている
- 等の回答がありました。

宴会チーフ全般について

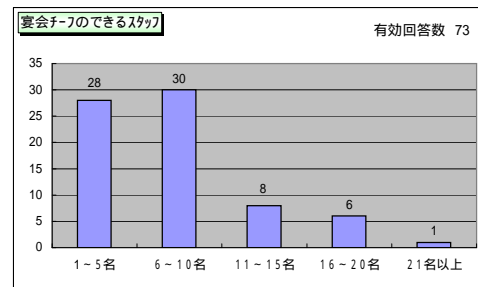
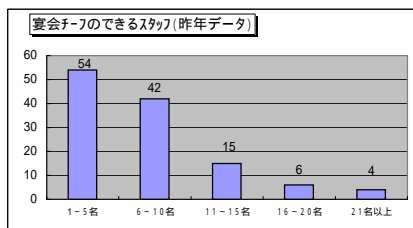
1 宴会チーフの雇用形態は次のうちどちらですか？

自社員 外部(配せん人紹介所など)を利用 との組み合わせ



一言コメント 昨年よりも宴会チーフを、配せん会等外部に委託する比率が増えています。

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



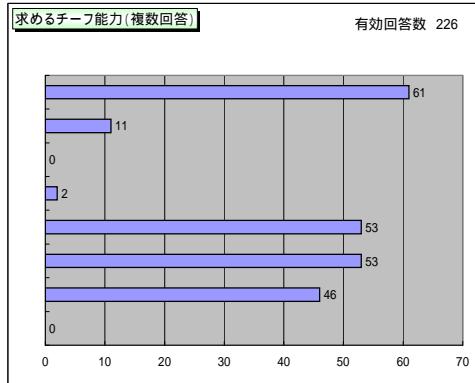
3 宴会チーフの力量について

3-1 宴会チーフとして求めるのはどのような能力・力量ですか？ 上位3つをお選び下さい。

お客様とのコミュニケーション能力
 詳細な料理、飲み物の知識
 挨拶、ご案内ができる英語力
 業務上必要な会話ができる英語力
 お客様のニーズを的確に捉える洞察力
 スタッフの統率力
 状況判断力
 その他

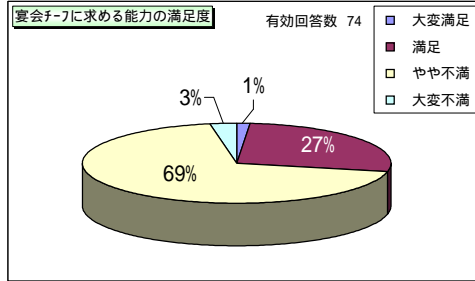
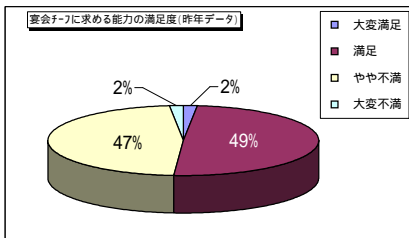
- ・チーフに求められる能力は
- ・コミュニケーション能力
- ・洞察力
- ・統率力
- ・判断力

が多い回答でした



3-2 求める能力・力量に対して満足していますか？

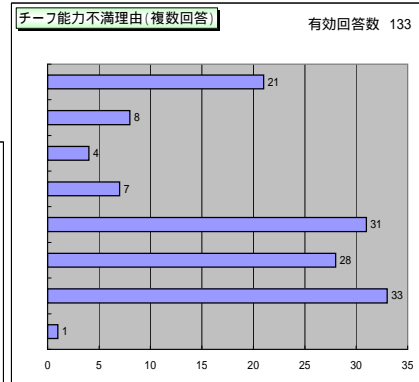
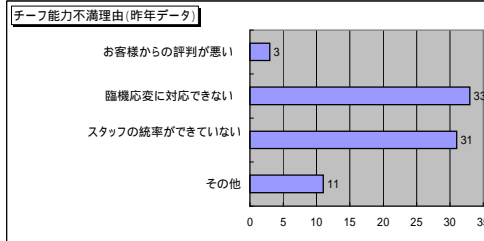
大変満足している 満足している やや不満 大変不満



一言コメント 昨年よりも、チーフ能力に関して不満を持っているホテルが増えています。

3-3 「3-2で やや不満、 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

お客様とのコミュニケーション能力
 詳細な料理、飲み物の知識
 挨拶、ご案内ができる英語力
 業務上必要な会話ができる英語力
 お客様のニーズを的確に捉える洞察力
 スタッフの統率力
 状況判断力
 その他

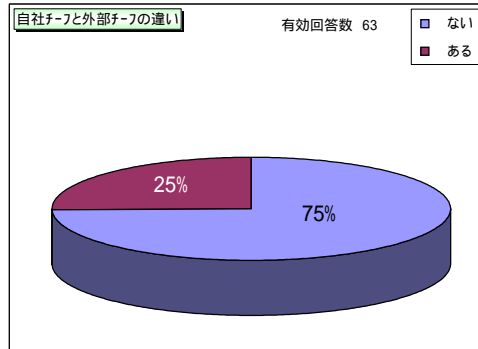


一言コメント チーフ能力に対しての不満理由として、
 ・判断力
 ・洞察力
 ・統率力
 ・コミュニケーション能力
 が多い回答でした。この4項目は求める能力と同一項目でした。

3-4 自社のチーフと外部のチーフ(配せん人紹介所や請負会社等)とでは、求める能力に違いがありますか？
あるとすればどのようなことですか？

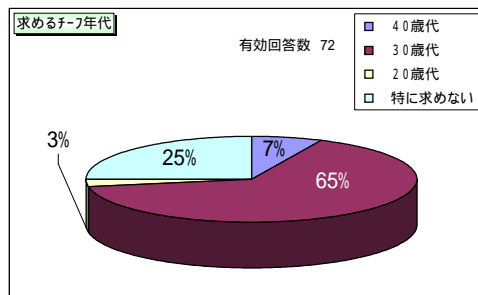
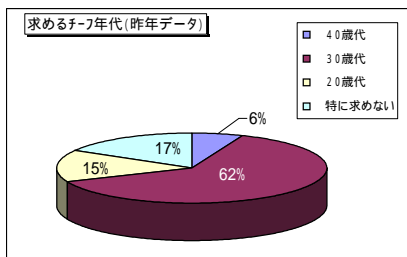
ない ある

- 違い
- ・基本的な接遇能力
 - ・責任感
 - ・気遣い
 - ・専門職としてのサービス技術
 - ・収支の意識
 - ・学習力
 - ・社員教育、会社の中で自分の立場等を考えられるか。
 - ・指導力
- 等の回答がありました。



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。

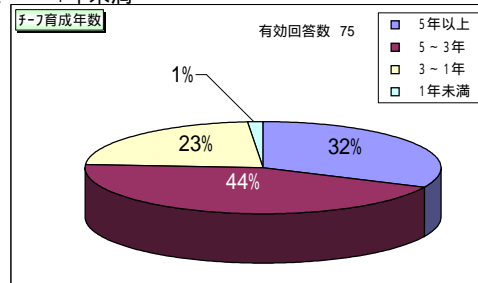
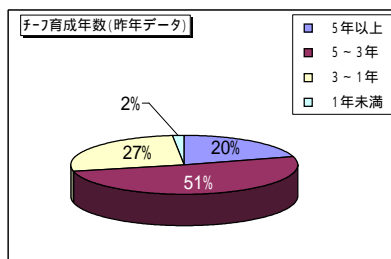
40歳代 30歳代 20歳代 とくに求めない



一言コメント チーフとして求める年代は、昨年同様30歳代が6割以上であったのに対し20歳代が15%から3%へと減少しています。

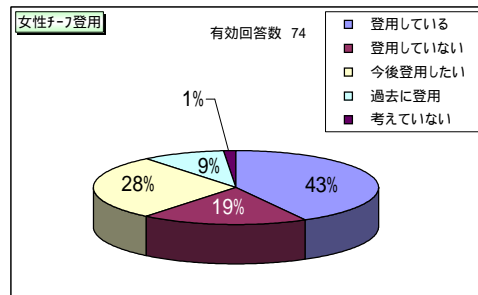
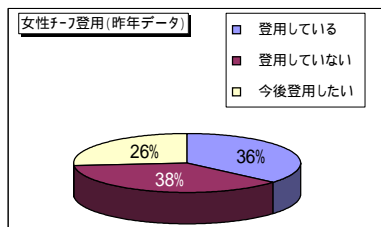
5 宴会チーフを一人前として育成する年数について、該当するものに をしてください。

5年以上 5年未満～3年以上 3年未満～1年以上 1年未満



6 宴会チーフに女性を登用していますか？

登用している 登用していない 今後登用したい 過去に登用していた 考えていない

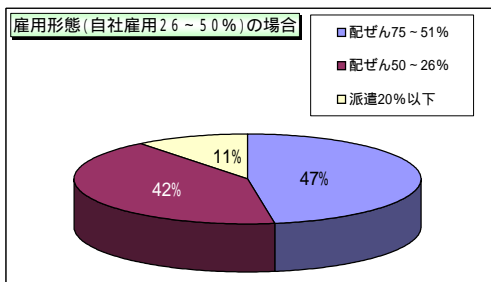
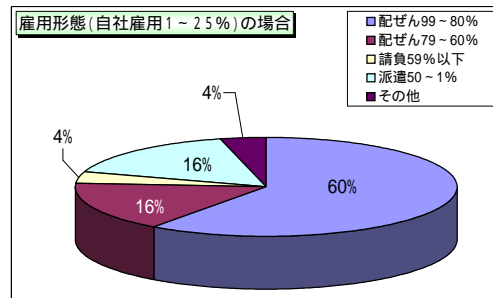
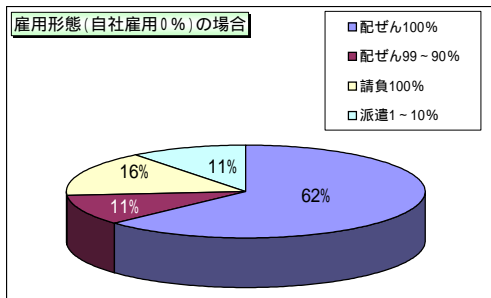
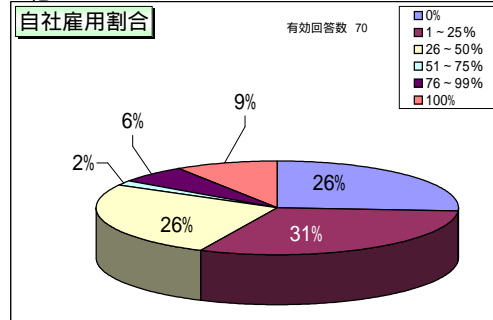


一言コメント 女性チーフの登用は昨年の36%に対し、今年は43%と7ポイント上昇しています。

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、該当するものの比率を下表にご記入ください。

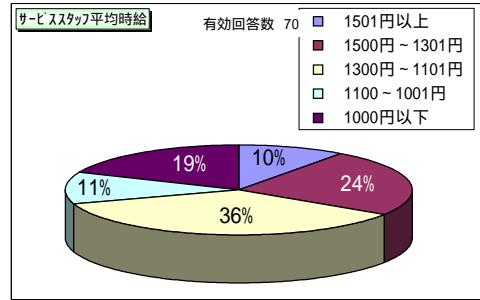
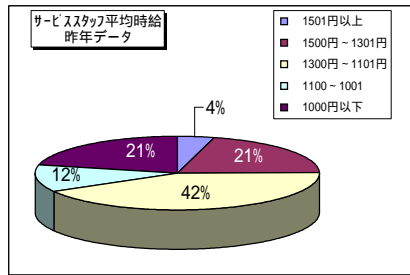
自社で採用 配せん人紹介所 請負 人材派遣 その他



一言コメント
 自社雇用率が100%以外の場合は、ほとんどが配せん人紹介所を利用しています。その他、人材派遣請負が少数ありました。

2 一人当たりの平均時給について、該当するものに をつけてください。
 (紹介料、社会保険、交通費、食事代等の経費は除いてください)

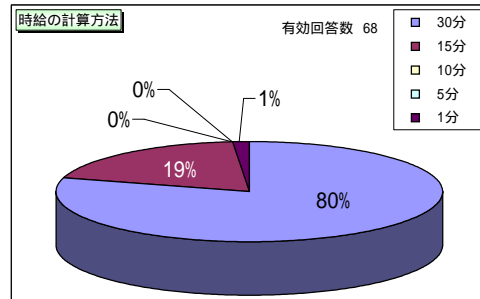
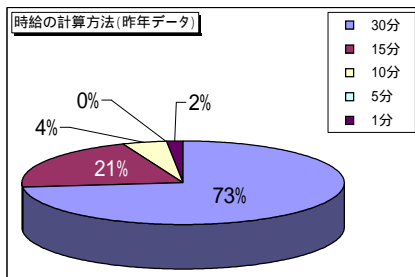
1501円以上 1500円～1301円以上 1300円～1101円以上 1100円～1001円以上 1000円以下



一言コメント スタッフ平均時給は、1300円～1101円が4割弱を占めています。しかし昨年は4割を超えていました。

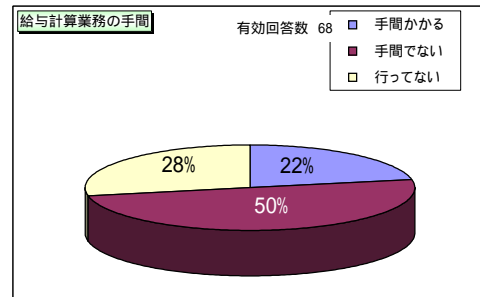
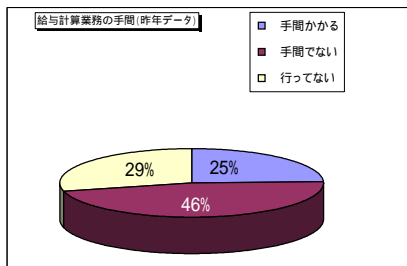
3 時給の計算方法は下記のどれですか？

30分毎 15分毎 10分毎 5分毎 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？

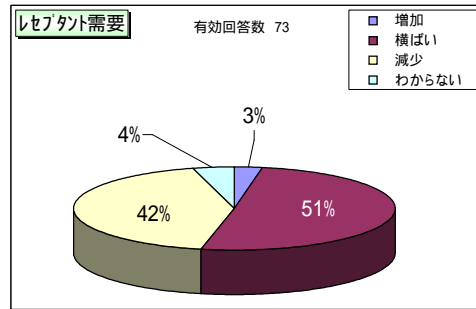
手間がかかっている ほとんど手間ではない 自社で行っていない



レセプタント(コンパニオン)について

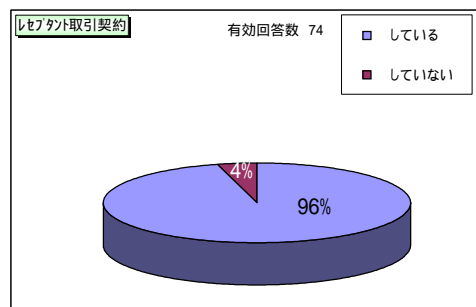
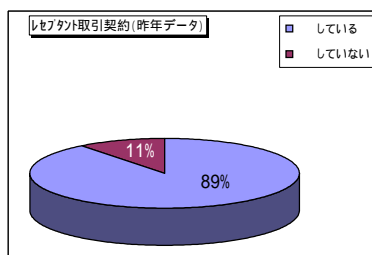
1 今後、レセプタントの需要は増えると思いますか？

増加 横ばい 減少 わからない



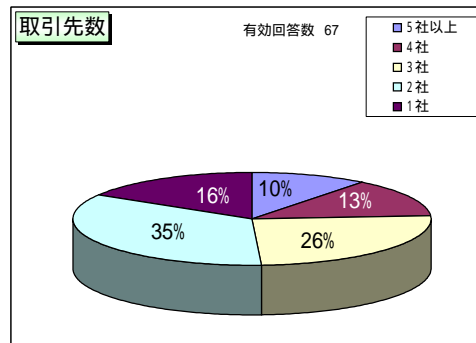
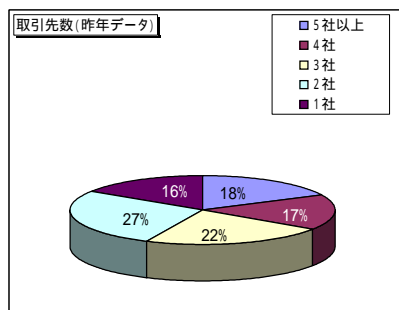
2 レセプタント会社と取引契約をしていますか？

している していない



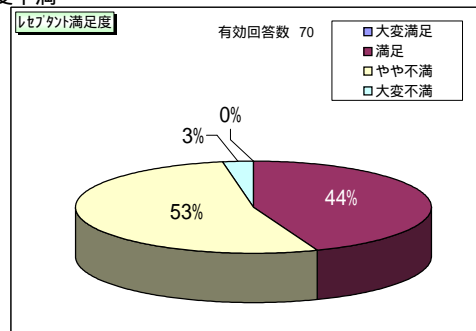
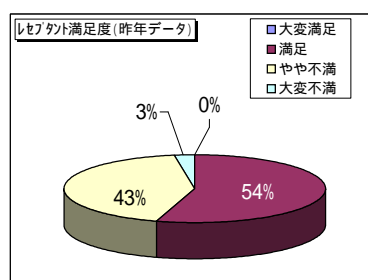
3 「1で している」と回答いただいた方、何社と契約していますか？

5社以上 4社 3社 2社 1社



4 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？

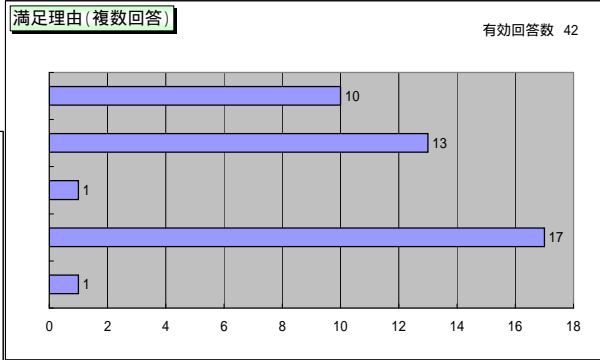
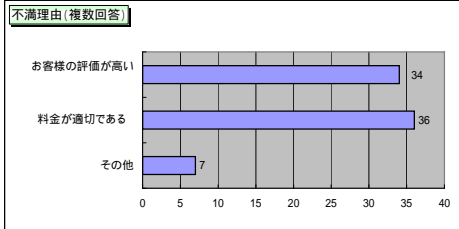
大変満足している 満足している やや不満 大変不満



一言コメント 昨年よりも不満足度が上がっています。

5 「4で 大変満足、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

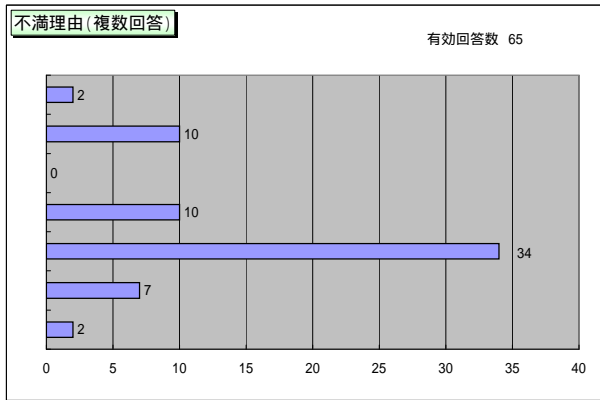
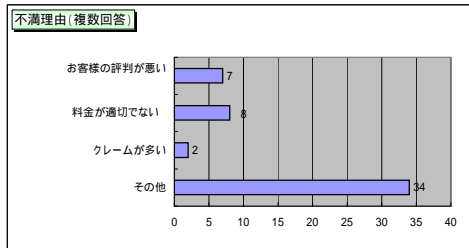
をしてください。
 お客様の評価が高い
 料金が適切である
 衣装のバリエーションが多い
 レベルが揃っている
 その他



一言コメント 評価が高い、料金が適切は昨年と同傾向にありました。今年レベルに関する選択肢を増やし他結果、その項目の選択が多くありました。

6 「4で やや不満、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

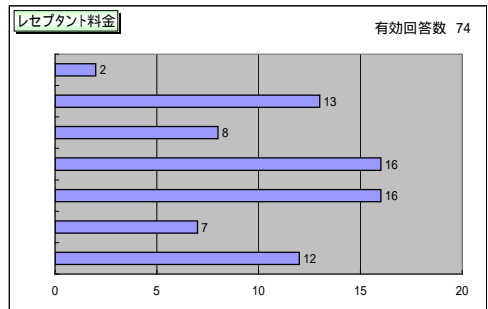
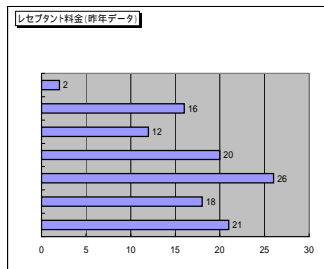
をしてください。
 お客様の評判が悪い
 料金が悪い
 クレームが多い
 衣装のバリエーションが少ない
 レベルが揃わない
 人数が揃わない
 その他



一言コメント 昨年は選択肢が少なくその他に回答が偏ってしまっていました。今年、レベルが揃っていないが多い回答でした。

7 一人当たりの料金(2時間)について、該当するものにつけてください。(一般的 洋装の場合 料金は税抜き)

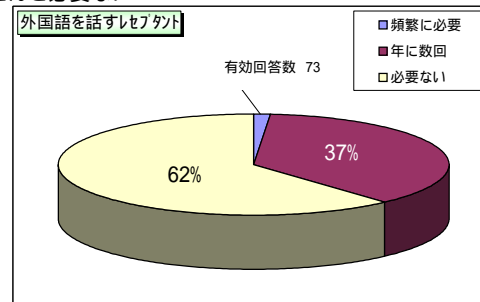
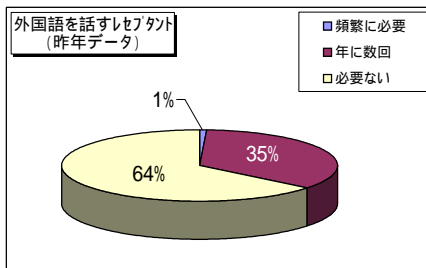
20,001円以上
 20,000円～18,001円
 18,000円～16,001円
 16,000円～14,001円
 14,000円～12,001円
 12,000円～10,001円
 10,000円以下



一言コメント 料金に関しては、昨年とほぼ同じ傾向でした。

8 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？

頻繁に必要なことがある 年に数回程度は必要 ほとんど必要ない



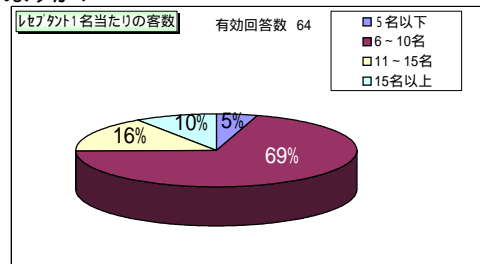
一言コメント 外国語を話せるレセプタントは、ほぼ昨年と同様の結果で、6割強がほとんど必要ないと回答でした。

9 このような衣装があればお客様に提案しやすいというものがありますか？

- ・地元イメージが出るアイテムを使う
- ・タキシード
- ・宴席主旨、四季に合わせたもの
- ・イベントパビリオンユニフォーム、各国民族衣装

等の回答がありました。

10 レセプタント1人に対しお客様の人数は何名が適当と思われますか？



一言コメント レセプタント1名当たりのお客様の人数は、6~10名が約7割を占めています。

11 パーティの出演の他にレセプタントの用途として考えられるものはありますか？

- ・婚礼、ディナーショーなどの飲料サービス
- ・落成式や周年行事等のプレゼンター
- ・受付、表彰
- ・自社イベントでのレセプション補助
- ・ロビーアテンド、簡単な打合わせ
- ・受付、案内、インフォメーション
- ・ブライダルフェア受付、婚礼当日のケアアテンド
- ・VIP宴会のドリンクサービス
- ・2次会のホステスとしての利用
- ・サービス人員として配せん会社と同じ形態で使っている。
- ・挙式モデル
- ・地域から婚礼受付

等の回答がありました。