

F2-16

軽井沢宿泊施設の意識調査によるコロナ禍の現状と利用者の実態に関する研究

A study on the current state of coronavirus and the actual state of users by an attitude survey of accommodation facilities in Karuizawa

○渡邊敦紀¹, 濱田健太朗¹, 高宗明日香¹, 小木曾裕²Atsunori Watanabe¹, Kentaro Hamada¹, Asuka Takamune¹, Yutaka Kogiso²

Abstract : We conducted a study on the situation of accommodation facilities in Karuizawa due to the coronavirus. We created questionnaires for corona, inbound tourists, and users, and mailed them to hotels, inns, pensions, guest houses, guest houses, and vacation rentals.

1. 背景と目的

1886年にカナダ人英国聖公会宣教師のアレキサンダー・クロフト・ショーが軽井沢を訪れた際、自然が作り出す美しく豊かな風光に魅せられ、1888年には軽井沢の別荘第一号でもある建物を建てた。その後、ショー師の紹介により避暑地「軽井沢」が多くの著名人に知られるようになるとともに、避暑地としてだけでなく、四季を通じて静養できる日本有数のリゾート地へと変貌を遂げた。近年は、主に中国・台湾からの外国人観光客も多く、訪日外客数は伸びると推測されていた。しかし、新型コロナウイルスの影響により、国内・外どちらからの観光客も減ってしまった。そこで本研究は宿泊施設の意識調査によるコロナ禍の現状と利用者の実態を明らかにするとともに、宿泊施設が抱える課題について考察することを目的とした。

2. 調査方法

調査は、軽井沢観光協会のパンフレットのホテル・旅館・ペンション・民宿・ゲストハウス・貸別荘の145件を対象に意識調査を行った。内容は、「新型コロナ、宿泊施設の利用者。インバウンド」関連項目で構成し、回収後、集計し分析した。事前に軽井沢の現状を把握するために、観光協会事務局長や地元協力者とオンラインミーティングで、軽井沢のヒアリングをした。

3. 結果と考察

アンケートの回答は51/145件、36%（ホテル21/51・旅館2/11・ペンション16/57・民宿7/15・ゲストハウス2/3・貸別荘3/8）という内訳となった。

「新型コロナウイルスの感染拡大に伴い前年度と比べ利用者数に影響は出たか」という質問に対し、「かなり減少」が民宿とゲストハウスで100%で次に、ペンション94%、貸別荘66%、ホテル48%という状況であった。宿泊施設が行っているコロナ対策8項目（検温やアルコ

ール消毒液の設置など）の質問に対し、各宿泊施設は対策を行っていて、軽井沢の宿泊施設のコロナ対応の意識の高さが示唆された。お客様を呼び込むための工夫として最も多く挙げられたのがGOTOトラベルキャンペーンであったが、個室での食事プランや値下げの限定プラン、リピーター用PRなど様々な工夫がされていた。コロナ対策が全面にされていることが明確にわかり軽井沢のリゾート地の意識の高さが改めて伺えた。

「宿泊施設の現在の業況はどうか」の質問に対し、「良い、やや良い」が貸別荘66%、ホテル14%の2施設のみであった。「普通」は旅館100%、ゲストハウス50%、民宿43%、ペンション31%、ホテル19%であった。「やや悪い、悪い」はペンション69%、ホテル67%、民宿57%という結果になった。宿泊施設利用者が著しく減少していることから、それに伴い宿泊施設の業況もかなり悪いと推察したが、「悪い」に偏らなかった。これは各施設の工夫やリピーターの訪問、GOTOトラベルキャンペーンなどが関わっていると考えられる。日本代表のリゾート地であることから、宿泊施設利用者の利用目的は、民宿を除き全施設の80%程度が「旅行・観光」で、利用者年齢層の幅も広く、どの宿泊施設も偏ることはなかった。また、軽井沢は歴史が長く昔からある施設も多く、課題としてどの施設も共通して「施設の老朽化」の割合が多かった。リピーターが多い施設もあり、昔ながらの雰囲気や大事にするか、建替えるか、法規制変更もあり各施設で難しい課題となると考えられる。

インバウンドに関しては、国外の比率は1割前後で、中国・台湾が多いことがわかった。Wi-Fiの設置やクレジットカードなどのキャッシュレスへの対応、HPの多言語化などインバウンド対策も実施している施設が多かった。地域貢献としてホテルは地元農家等の優先的取引をしたり、工夫として緑の中に存在する木造家屋の良さを活かしたり、リノベーションなどもされている。人口減少に伴い他のエリアの観光地との競争や差別化を課題にしているところもあった。近年宿泊施設も増え競争の激しい軽井沢エリア。本発表では、変化にどのように対応して発展をしているかを示す。

1 : 日大理工・学部・まち 2 : 日大理工・教員・まち