

アビリティス ホスピタリティ株式会社
ホテル業界におけるソーシャルメディア活用に関する調査を実施
従業員は総じて慎重姿勢、ガイドラインの必要性を認識

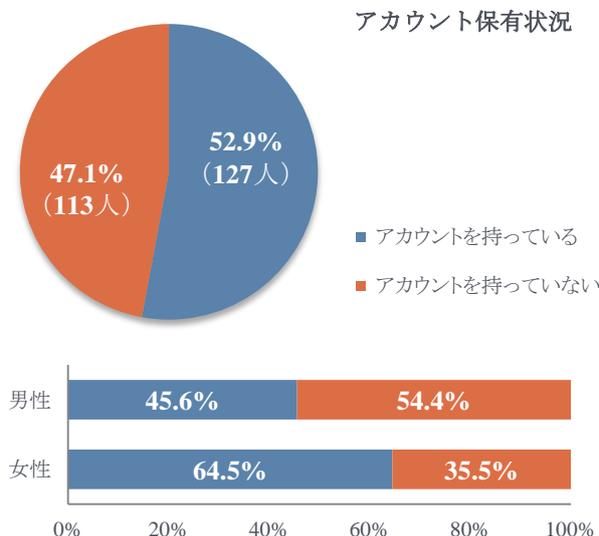
2012年2月14日

ホテル・旅館の資産管理&運営支援会社であるアビリティス ホスピタリティ株式会社(所在地:東京都港区六本木 6-7-6 六本木アネックス、代表取締役:エルネスト ア デリマ)は、ホテル業界におけるソーシャルメディア活用の有効性とリスクについて検証し、今後の取り組みに生かすため、グループホテル従業員 400 人を対象にアンケート調査を実施しました。(内、回答者は 240 人・回答率 60%)

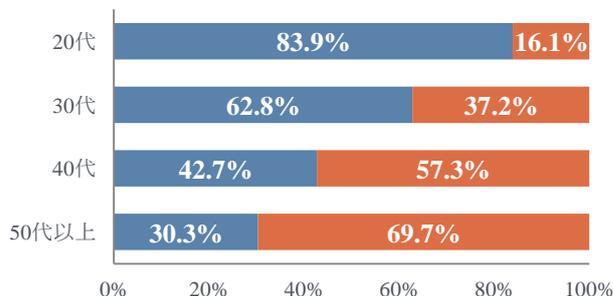
今回の調査で明らかになった点は以下の通りです。特に、④、⑤の自社のマーケティングへの活用に関しては、影響力は実感しながらも慎重な姿勢が見られることや、ガイドライン構築の必要性を強く感じていることがわかりました。当社では、グループホテル・旅館を対象に、ウェブマーケティングセミナーをはじめとした各種研修を提供しており、ソーシャルメディアに関しても引き続き支援を行っていく予定です。

- ① ソーシャルメディアのアカウント保有率は 52.9%。女性および若い世代ほど高い
- ② Facebook の人気が顕著。利用者数は mixi が最多だが、投稿頻度は Facebook のほうが高い。アカウントを持っていない人の中で、今後使ってみたいのは Facebook、Google+、Twitter の順
- ③ ソーシャルメディアの信頼度は「ある程度信用している」を含めると約半数近くにのぼる
- ④ 「積極的にホテルのマーケティングに使うべきか」には「わからない」が 56.7%。影響力は実感しているものの、運用体制のハードルや、費用対効果は未知数と考えている人が多い
- ⑤ 72.5%がガイドラインの必要性を感じている。自身の投稿時には、個人が特定される可能性を認識し、発言内容に配慮する人がほとんどで、モラルは高い

ソーシャルメディアのアカウント保有率は 52.9%。女性および若い世代ほど高い

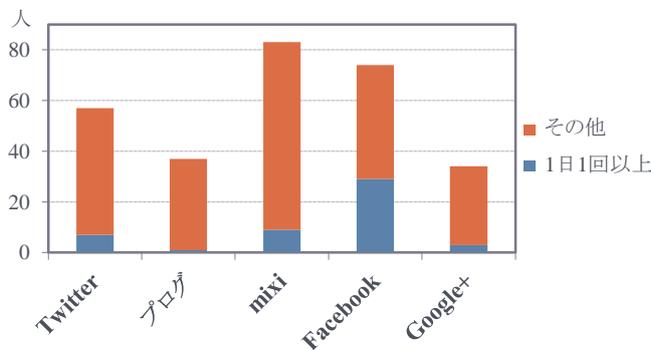


Twitter、ブログ、Facebook、Google+のうち、ひとつでもアカウントを取得しているのは全体の半数以上。特に女性 **64.5%** で、ソーシャルメディアへの関心の高さがうかがえます。年代別に見ると、**若年層ほどアカウント保有率は高く、20代では 83.9%** となりました。

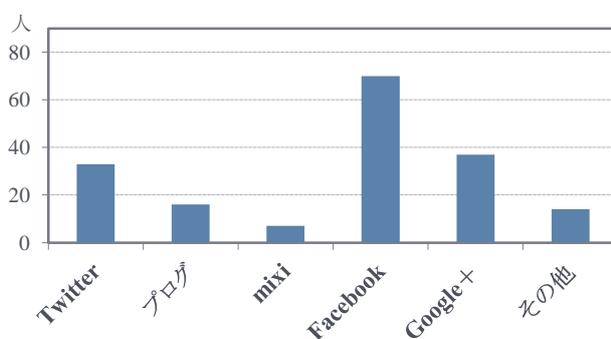


Facebook の人気が顕著。利用者数は mixi が最多だが、投稿頻度は Facebook のほうが高いアカウントを持っていない人中で、今後使ってみたいのは Facebook、Google+、Twitter の順

メディア別投稿頻度



今後使ってみたいアカウント

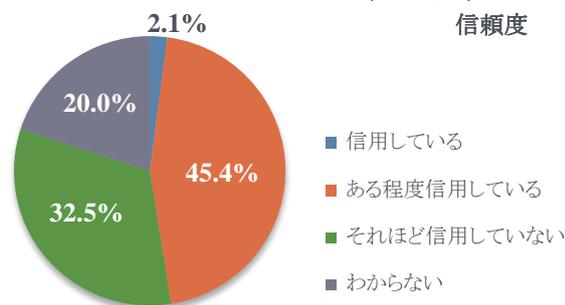


メディア別利用者数は、mixi が最多の 83 人(所有者の 65.4%)。続いて Facebook 74 人、Twitter 57 人、ブログ 37 人、Google+34 人となりますが、投稿頻度を尋ねたところ、1 日 1 回以上と答えた方は Facebook が 29 人で、mixi は Facebook の半数以下の 9 人でした。

また、今後使ってみたいアカウントでも Facebook が 1 位(70 人)で、Google+(37 人)、Twitter(33 人)と続き、**Facebook の人気**が顕著となっています。Facebook 利用者は男性が女性より若干多く、年代別では 30 代、40 代、20 代の順となっており、**全体の傾向とは異なり、男性の 30 代以上の利用者が多くなっています**。その他欲しいアカウントとしては、LinkedIn、Yahoo!などがあげられました。

ソーシャルメディアの信頼度は「ある程度信用している」を含めると約半数近くにのぼる

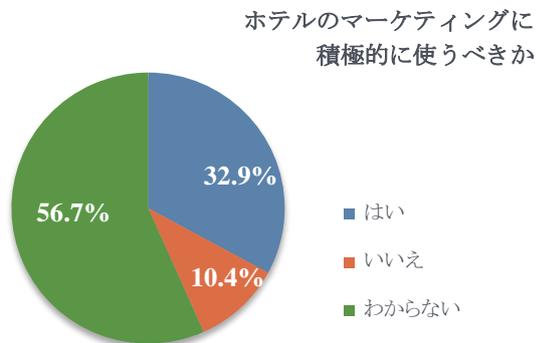
ソーシャルメディアの信頼度



「ソーシャルメディアのおすすめ情報を、他の情報より信用しますか」の問いには、「**信用している**」「**ある程度信用している**」人が約半数の **47.5%**。「まったく信用していない」はゼロ(0)でした。このことから、**つながりのある人からのおすすめ情報には一定の信頼度がある**ことが分かりました。

また、「メールとソーシャルメディアのチェック、どちらを優先しますか」には、メールの 32.5%に対し、ソーシャルメディアは 10.0%で、メールチェックに重点が置かれています。

「積極的にホテルのマーケティングに使うべきか」には「わからない」が56.7%。影響力は実感しているものの、運用体制のハードルや、費用対効果は未知数と考えている人が多い

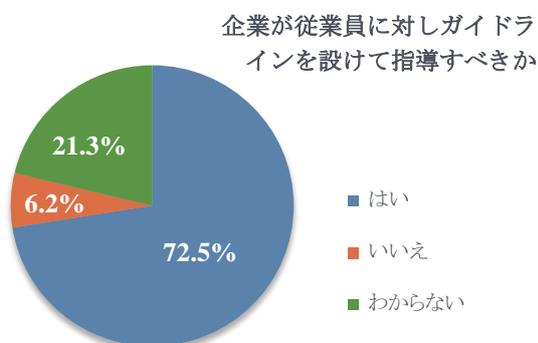


実際に、「自分たちのホテルでソーシャルメディアを積極的に使うべきか」の問いには、3割の方が「はい」と答えているものの、半数以上は「わからない」とし、**自社の活用に関して慎重な姿勢**がうかがえます。

積極活用に賛成派は、Facebook が効果的と考える人が多く、写真や動画投稿が簡単にでき、「ウェブサイトよりライブ感がある」という意見や、実名制の安心感、特定の顧客層の囲い込みに効果がある、といったコメントが多く見られました。

しかしながら、賛成派にも、「費用対効果があるか疑問」という声や、「『空き時間に日記を投稿する』程度のスタンスでは寧ろ、業務量が増えるだけでメリットが極僅か」など、**積極的に活用するにしても、費用対効果や運用体制を見据えたうえで**行うべきとの意見がありました。

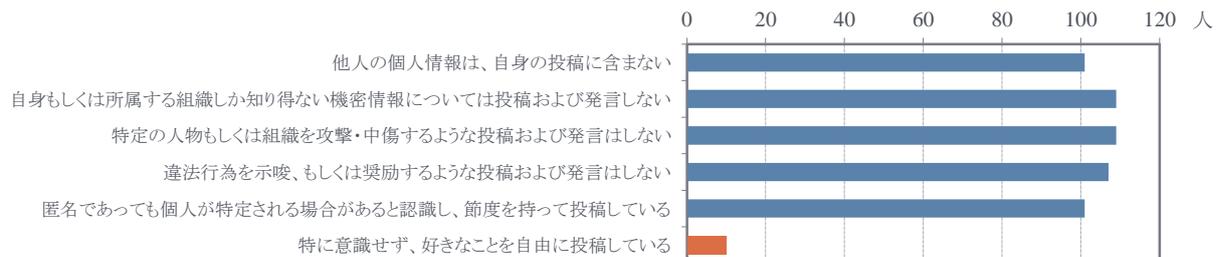
72.5%がガイドラインの必要性を感じている。自身の投稿時には、個人が特定される可能性を認識し、発言内容に配慮する人がほとんどで、モラルは高い



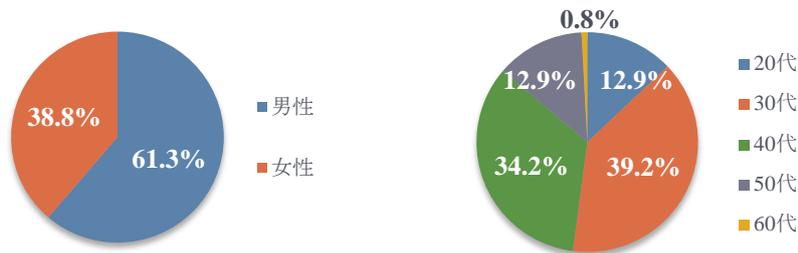
ソーシャルメディアの影響力は実感しているものの、炎上騒ぎ等の報道にリスクも大きいと感じているようです。**企業が従業員に対しガイドラインを設けて指導すべきか**の問いには、72.5%が「はい」と答えています。

さらに、自身の投稿に対する姿勢については、アカウント保有者の約80%以上が、「個人情報を含まない」「自身もしくは所属する組織しか知りえない機密情報は投稿しない」「攻撃・中傷するような投稿はしない」「違法行為を示唆・奨励しない」「個人が特定される場合があると認識し、節度を持って投稿している」と答え、**投稿時の意識の高さ**がうかがえます。

投稿時に注意している点



調査対象者の属性：アビリティス ホスピタリティ グループホテル従業員 240 名



調査目的と概要

ソーシャルメディアのユーザーは国内でも急速に拡大しており、従来の Business-to-Consumer のマーケティング構造を大きく塗り替えて、企業と顧客間にさまざまな接点をつくることが可能になりました。また、企業側から考えると、ソーシャルメディアはビジネスとプライベートの垣根をなくし、従業員全員が企業の広報パーソンになり得ると同時に、個人としての発言・投稿も自らを律する必要があります。

大きな可能性を持つソーシャルメディアに関し、ホテル業界に携わる方たちが実際にどのように利用しているのかを把握するとともに、ホテルとしてどのようにマーケティングに生かすべきかの指針とすべく、今回の調査を実施しました。さらに、グループホテルの方たちが業務もしくはプライベートで投稿する際の意識を調査し、今後当社が運営支援していく中で、各ホテルのガイドライン構築等に寄与できればと考えています。

調査実施者： アビリティス ホスピタリティ株式会社

調査期間： 2011年12月8日～12月20日(13日間)

調査対象者： グループホテル従業員 400名

回答者数： 240 (回答率 60%)

調査方法： ウェブのアンケートフォームより入力

- 調査事項：
- ソーシャルメディアのアカウントは持っていらっしゃいますか？
 - アカウントを持っていないとお答えになった方で今後、アカウントを持ってみたいと思うソーシャルメディアはありますか？
 - ご自身のメールとソーシャルメディアのチェック、どちらを優先されていますか？
 - ソーシャルメディアですすめられた情報を、他の情報より信用されますか？
 - ご自身の所属するホテルも積極的にソーシャルメディアをマーケティングに使うべきだと思いますか？
 - アカウントを持っているとお答えになった方でソーシャルメディアに投稿する時は、どの点に注意されていますか？
 - 企業が従業員に対し、ソーシャルメディアへの投稿に関するガイドラインを設けて指導することは必要だと思いますか？

アビリティス ホスピタリティ株式会社

アビリティス ホスピタリティは、ホテル・旅館の運営・経営支援の専門集団です。日本国内 および アジア太平洋地域において、ホテル・旅館の運営支援、資産管理、コンサルティングサービスを提供しています。

運営支援ホテル： 釧路全日空ホテル ホテル日航成田 オリエンタルホテル 東京ベイ 川崎日航ホテル
なんばオリエンタルホテル 神戸メリケンパークオリエンタルホテル
オリエンタルホテル広島 ホテル日航アリビラ
www.abilitashospitality.com/hotels

2003年1月23日設立 東京都港区六本木 6-7-6 六本木アネックス 〒106-0032

Tel:03-5775-9200(代表) Fax:03-5775-9201 www.abilitashospitality.com

代表取締役 チーフ エグゼクティブ オフィサー エルネスト ア デリマ

金融商品取引業(投資助言・代理業) 関東財務局長(金商) 第2520号

facebook.com/AbilitasH twitter.com/Abilitas_H Social Media Policy: www.abilitashospitality.com/socialmedia

本件に関する報道関係者の方のお問い合わせ先

アビリティス ホスピタリティ株式会社 マーケティング コミュニケーションズ マネージャー 定森直子
東京都港区六本木 6-7-6 六本木アネックス 〒106-0032
Tel:03-5775-9207(直通) Fax:03-5775-9201 E-mail: naoko.sadamori@abilitashospitality.com
www.abilitashospitality.com