

平成 27 年箱根山火山活動における「風評被害」の実態について

竹田宜人^{1,2}

¹横浜国立大学環境情報研究院

² (独) 製品評価技術基盤機構化学物質管理センター

1. はじめに

本研究は、平成 27 年の箱根火山の活動活発化に伴う箱根周辺の「風評被害」の実態を宿泊客数、キャンセル客数、交通量、観光施設への入場者数等の統計資料に基づき、その規模や生じた範囲及びその地域差について明らかにするとともに、「風評被害」の開始、終息の時期及び推定される要因等を検討するものである。研究計画は、第 17 回学会大会において報告済みであり、本報告はその後、平成 28 年度調査の設計のため、予備的に実施した調査結果をまとめたものである。

2. 調査の概要

(1) 調査目的

キャンセル客数の把握には、旅館、ホテル等の宿泊施設における日々のキャンセル記録を活用する。

しかし、宿泊施設の予約管理はインターネットと連動した予約システムが主流であり、毎日のキャンセル記録が宿泊施設に残っていない可能性があるため、キャンセル記録の有無を確認することを目的としたアンケート調査を行った。調査項目は以下のとおりである。

- a) キャンセル客数が把握可能な資料、記録の有無
- b) 箱根山の活動に関するお客様からの問い合わせに関する記録の有無

(2) 調査方法

箱根町温泉旅館ホテル協同組合様から FAX にて、組

合加盟 100 施設に調査票を送信し、FAX にて返送戴いた。回答施設のうち、ヒアリングを承諾戴いた表 1 に示す 5 施設については、平成 28 年 3 月 16 日までに訪問ヒアリングを行い、その際にデータ提供を受けた。アンケート期間は、平成 28 年 1 月 12 日 (月) ~平成 28 年 1 月 26 日である。

3. 調査結果

(1) 回答の概要

回答は 29 施設から得られ、回答率は 29%であった。キャンセルに関する記録は 15 施設が保有しており、そのうち 6 施設からヒアリングの承諾を戴き、4 施設から具体的なキャンセルに関するデータの提供を受けた。

なお、1 施設は宿帳を閲覧させて戴き、予約日、キャンセル日を筆者が書き写した。しかし、お客様からの問い合わせに関する纏まった記録は確認できなかった。一連の調査において、お客様の個人情報は一切扱っていない。

なお、本キャンセル記録はヒアリングにより、以下の背景において収集されたデータであることが明らかになっている。

(2) キャンセル記録の性格

宿泊施設で使用されているホテルシステムは、チェックイン、アウトなどのフロント管理システムと会計システム、予約 (販売) システムと連動している。予約 (販売) 販売システムは、自社ホームページの他、じゃらん、楽天などの国内エージェントや Booking.com などの海外のオンライントラベルエージェントと接続し、在庫 (空室) を共有している。システムにもよるが、広く使用されているホテルシステムは業務の性格上、将来の情報を重視しているため、過去のキャンセル日を検索できるような機能は装備されておらず、一般的にはお客様がキャンセルした受付日はわかるが、いつの宿泊日をキャンセルしたのかはわからない。よって、本調査で入手したキャンセル記録は各施設の担当者が、日々の記録を整理したものであり、非常に貴重な記録である。

表 1 施設概要

施設	所在地	客室数	特徴
A	仙石原 箱根町	62	大涌谷に近い大規模施設。
B	内 8 か 所	140	箱根町内全体に展開。予約センターあり。
C	湯本	74	湯本駅近くの大規模施設。 商店街沿いで交通便利。
D	元箱根	5	芦ノ湖の眺望良好。離れなど高級感。
E	湯本	約 10	ゼミ、少人数団体旅行。

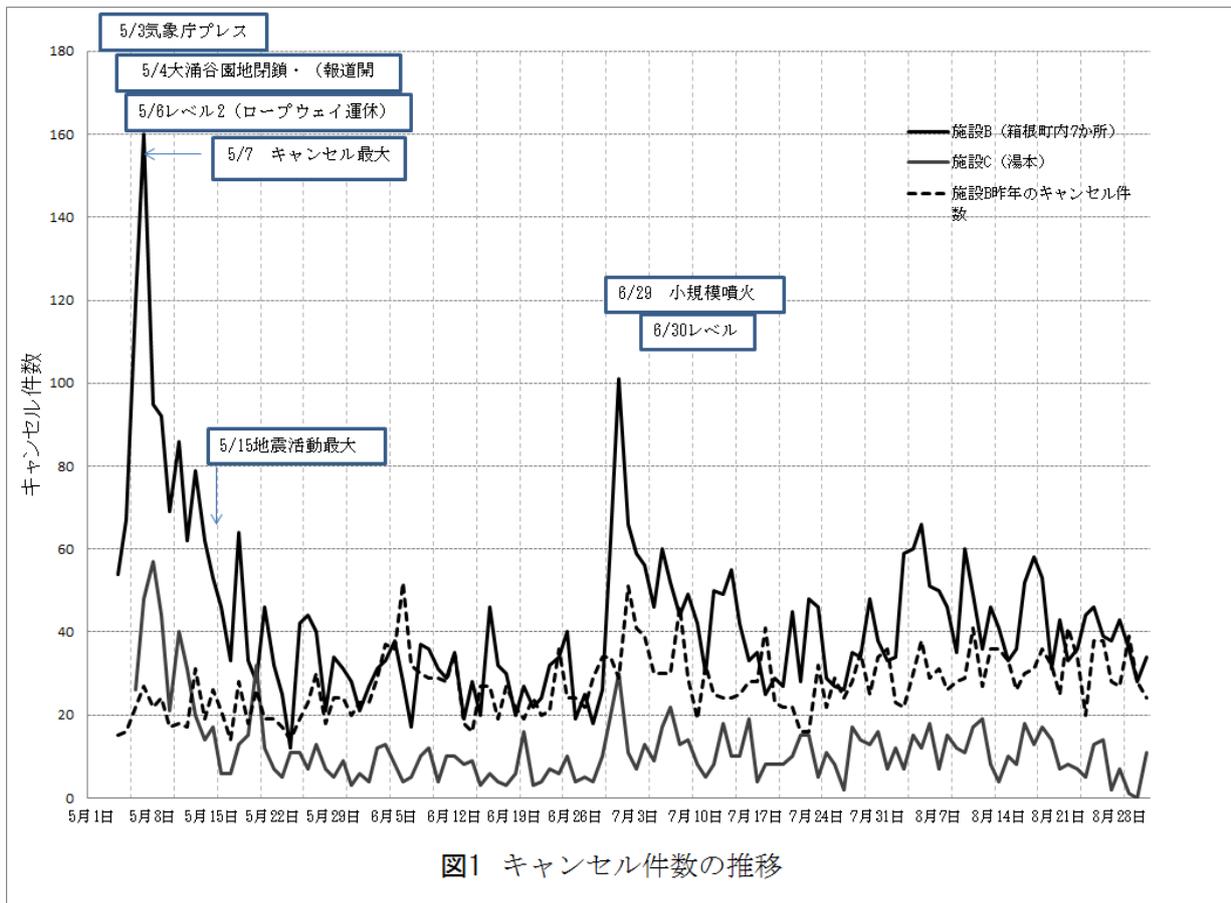


図1 キャンセル件数の推移

4. 解析結果

(1) キャンセル件数の推移

図1は、施設Bと施設Cのキャンセル数の時間推移である。点線は施設Bにおける平成26年のキャンセル件数の実績である。施設Bは箱根町内8施設の総和であり、平年におけるキャンセル件数は一日当たり20件程度で推移していた。平成27年度のキャンセル件数は噴火警戒レベル2に格上げされた直後の5月7日に最大値(160件)が確認された。施設Cは5月8日(57件)がピークであり、新聞、テレビとも報道量が増加するのは、5月8日以降であることから、5月6日にレベル2への格上げに関する報道がキャンセル行動を誘導したことが伺える。もう一つのピークは、施設B(101件)、施設C(30件)とも7月1日であり、6月30日の小噴火に基づくレベル3への格上げを受けてのキャンセル行動であることが伺える。施設Cの昨年のキャンセル件数と比較すると、一旦6月初旬には平年並みに回復しており、小噴火の影響も8月後半には収束していることが伺え、約1か月で沈静化している。

(2) 消費者の行動について

キャンセルの時期について、箱根町内における地域差(湯本、仙石原、元箱根等)はなく、加えて、新聞、テレビ等の報道量の増加は5月8日以降で、さらに日別地震回数へのピークは5月15日であるこ

とから、消費者のキャンセル行動はレベル2、3への格上げに関する報道がきっかけであると推定した。5月7日以前の報道は、主に公的機関からのプレスリリースに基づくもので、平成27年5月4日の大涌谷自然研究路とハイキングコースの一部区間閉鎖、レベル2に伴う平成27年5月6日の大涌谷方面への県道の通行禁止、箱根ロープウェイの全線運休等が主であり、過熱報道と言われる現地取材の割合は小さい。よって、消費者は公共交通機関等の規制情報に基づき、キャンセルを行ったと考えられ、5月8日以降、盛んになった新聞、テレビ等のマスメディアの報道は影響を与えていないようである。

5. 今後の調査について

「統計はこね」など、自治体から公開されている宿泊に関する統計や電車、有料道路などの交通量を収集し、「風評被害」を定量的に明らかにする。さらに、宿泊施設に対して、今後必要とされる対策についてアンケート調査を行う。

参考文献

神奈川県温泉地学研究所ホームページ(参照年月:2016.8.31)

<http://www.onken.odawara.kanagawa.jp/modules/hakone/index.php/content0001.html>.