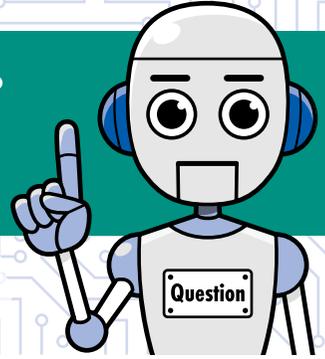
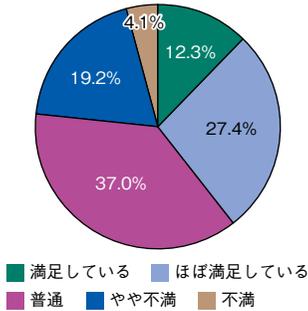


# ゴルフ場コンピュータアンケート2021



## 非接触と自動化望む声高まる

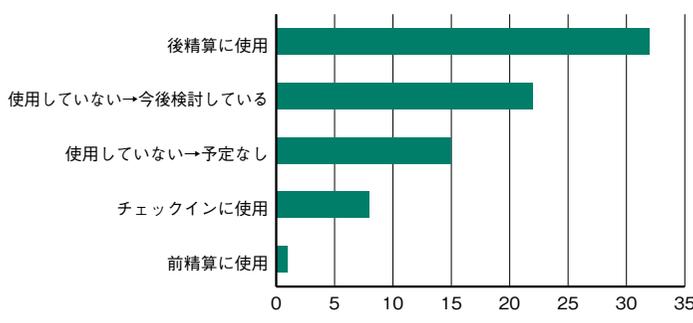
①現在のシステムに満足しているか



—— ゴルフ場の現在のシステムへの満足度は昨年比1割減  
 今回のアンケートで、現在の基幹システムに満足しているかについて、「普通」と回答したゴルフ場が最も多かった。内訳は、「普通」37・0%、「ほぼ満足している」27・4%、「やや不満」19・2%、「不満」4・1%。

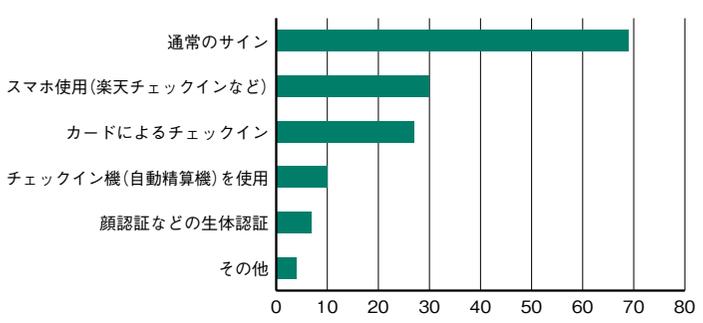
2021年のゴルフ場コンピュータアンケートの結果を報告する。今回もWEBアンケートで行い、回答数は74件と少な目となったが、GPSカートナビシステム導入が増加したことや、コンピュータシステムについての改善点など前向きなコメントもあり、今後に関心を寄せていることが分かった。

②自動精算機を使用しているか



「満足している」12・3%、「不満」4・1%の順となっている（※グラフ①参照）。  
 昨年は、回答の半数が満足しているとの回答だったが、今年は4割程度に留まり、不満と答えるゴルフ場が1割ほど増加した。システムへの不満についての要因は特にコスト面の問題が大きい。

③現在のチェックイン方法について



—— 自動精算機の使用、今年も後精算が最多  
 自動精算機の使用に関しては、昨年に引き続き「後精算に使用」32件が最も多く、「使用していない」22件、「使用していない」15件、「チェックインに使用」8件、「前精算に使用」1件となり、チェックインの使用が昨年に比べて増加

④生体認証について

- ・今後人員不足による、業務改善に繋がると思う。
- ・静脈認証になるがエラー（他人）が出る事もある。
- ・興味なし
- ・導入前よりチェックインがスムーズになったので良かった
- ・静脈認証でのチェックインをしているため、今は考えていない
- ・現在静脈認証、顔認証は今後採用したい
- ・凄く良いと思います。
- ・一見よさそうですが事前準備が大変そうなイメージがあります。
- ・良くわからない。特に個人情報としての取り扱い、セキュリティ等。
- ・今後は必要と考える
- ・導入検討もあり
- ・感染リスクも少ないし便利だと思う。
- ・必要ない。
- ・当クラブは手のひら認証採用
- ・将来的には必須
- ・導入済
- ・ゴルフ場が会員制ではないため、検討していない。
- ・プライバシーの問題が心配。
- ・まだ一般に理解いただける環境ではないと思います。
- ・大きな投資でなければ導入してみたい
- ・今後普及してくると思われる。
- ・対応など密になって使いづらい
- ・認証登録が必要な為、検討していない。
- ・現在使用しているシステムには搭載されていない機能。いずれそういう日も来ると思っている。
- ・導入費やコストなどが手軽になれば導入意思はあります
- ・現在、フロント受付は毎日2名体制となっています。これ以下の体制で受付できるなら良い方法かもしれませんが、会員以外の不特定多数が多い為、不要だと思われる。
- ・できるなら使いたい。非接触・非対面で、検温とチェックインを同時にしたい
- ・現在はまだ検討していません。
- ・ゴルフチェックイン時には帽子の着用者が多く、コロナ禍の中でのマスク着用とあいまって認識率に不安を感じる
- ・あまり信用していない。顔認証はコロナ禍において逆に不便。
- ・ゴルフ場における事務的な様々なサービスの簡略化を含め、お客様のストレスフリーにもつながると思いますし、ゴルフ場側としてもメリットは大きいと思います。顔認証は将来的に導入を検討したいと思いますが、現状では予算等の問題もあり着手できない状態です。

した（※グラフ②参照）。

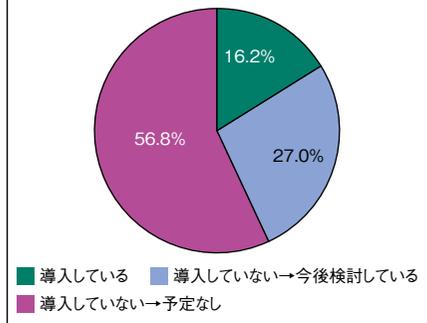
—— チェックイン方法について現在のチェックイン方法については、従来の「通常のサイン」が69件、「スマホ使用（楽天チェックインなど）」30件、「カードによるチェックイン」27件、「チェックイン機（自動精算機）を使用」10件、「顔認証などの生体認証」7件、「その他」4件という結果となった（※グラフ③参照）。

また、生体認証（特に顔認証チェックイン）については各ゴルフ場の意見が分かれた（※コメント欄④参照）。「導入予定なし」、「必要なし」などのコメントが目立ったが、「導入前よりチェックインがスムーズになった」、「あれば便利だと思う」という意見もあった。コメントから、導入コストなどの課題が解決できれば、生体認証の導入が増える可能性があるようだ。

—— QRコード決済の導入は少なく、GPSカーナビシステム導入は増加

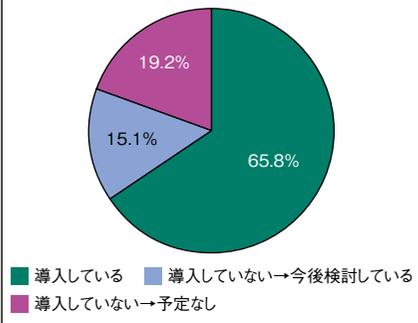
QRコード決済の導入について、導入していると答えたゴルフ場が少なく、「導入している」16・2

⑤QRコード決済の導入について



、「導入していない→今後検討している」27・0%、「導入していない→予定なし」56・8%となっている（※グラフ⑤参照）。電子マネー決済は既に導入しているゴルフ場もあるが、アンケート結果から

⑥GPSカーナビシステムの導入について



## ⑦ゴルフ場の総合的なコンピュータシステムについてのコメント

- ・自動チェックイン、自動精算は必要不可欠になってくるように思う。
- ・人材が集まらない部門はPCを導入していく検討をして行かないといけないと思っている
- ・価格をもっと安くしてほしい
- ・操作のしやすいシンプルなものが多い
- ・無人化またはAIロボット化により全業務がインテグレートされた基幹システムが理想
- ・自動システム等を導入したいとは考えます
- ・宿泊予約システムの運用とゴルフ場システム運用が予想以上に連動される事が望ましい。
- ・労働力が年々、減少してきている為、営業体制もセルフ化に向けて今後シフトしていかなくてはと思っている。ただ、メンバーシップのゴルフ場の為、なかなか踏み切れない部分も多い。お客様に負担を掛けずにオートメーション化できるシステムがあればうれしいと思う。
- ・事前決済システム
- ・社内でのオンライン化
- ・最終的には生体認証システムになっていくと思われるが、コスト的な問題が大きく、現状のICによる総合システムが一般化されると思われるが、こちらもコストをどこまで落とせるかが課題になると思う。
- ・導入する際に高額な費用が必要となる割に、毎月の費用も大きい。必要なシステムを個別に導入出来ればと思う。システムの中で不要な物が多く、選択で使用可能なものに変えたい。
- ・検温とチェックインを合わせてスムーズに行いたい。
- ・高齢化でスマホで予約が難しいor面倒くさいと言われるので、自動精算機とiPadと連動して予約ができるようになるといい。(空き時間にタッチパネルで予約など)
- ・月々のサポート料金が予約と管理とそれぞれについて高い
- ・今後検討が必要と考えている
- ・マーケティング関係の分析データの充実を希望する。
- ・現在の通信環境では現時点より改善を求むことができない。
- ・便利になるのはありがたいですが、費用がかさむとなかなか導入に踏み切れないです。

は手数料の問題からクレカ以外の導入数はまだ少ない。また、GPSカーナビシステムの導入については、導入していると回答したゴルフ場が昨年(58・3%)より増加。内訳は、「導入している」65・8%、「導入していない」15・1%、「導入していい」19・2%となっている(※グラフ⑥参照)。

ゴルフ場のSNSなどでGPSカーナビシステム導入についての投稿が増えていたが、増加スピードはゆるやかにつつある。

—— ゴルフ場の総合的な理想のコンピュータシステムについて

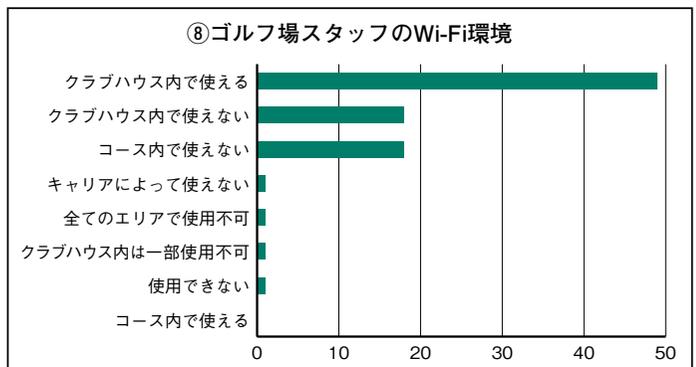
ゴルフ場のチェックイン、セキュリティ・精算など総合的な理想のコンピュータシステムについて、各ゴルフ場から様々な意見が寄せられた(※コメント欄⑦参照)。

具体的には、「宿泊予約システムの運用とゴルフ場システム運用が連動」、「自動精算機と予約と連動」、「マーケティング関係の分析データの充実」、「事前決済システム」などの意見が挙がっている。

—— ゴルフ場スタッフのWi-Fi利用の大半はクラブハウス内

ゴルフ場スタッフのWi-Fi環境については、大半がクラブハウス内で使えると答えた。「クラブハウス内で使える」49件、「クラブハウス内で使えない」18件、「コース内で使えない」18件、「キャリアによって使えない」1件、「全てのエリアで使用不可」1件、「クラブハウス内は一部使用不可」1

⑧ゴルフ場スタッフのWi-Fi環境



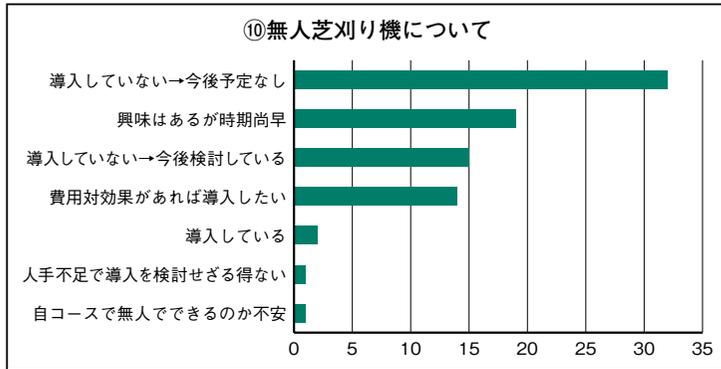
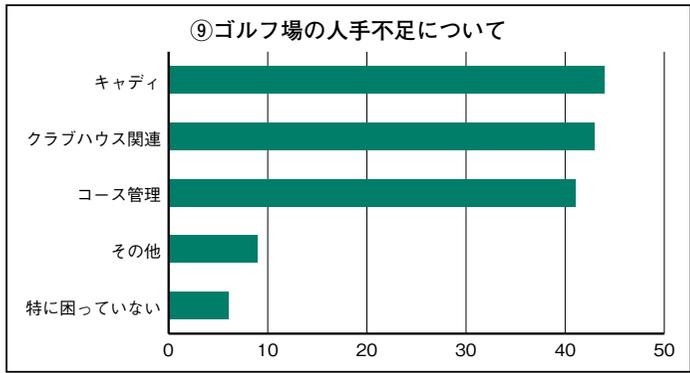
件、「使用できない」1件となった(※グラフ⑧参照)。

—— ゴルフ場の人手不足について

ゴルフ場の人手不足に関して、「キャリア」、「クラブハウス関連」、「コース管理」ともに人手不足の意見が多かった。内訳は、「キャリア」44件、「クラブハウス関連」43件、「コース管理」41件、「そ

無人芝刈り機や将来、ゴルフ場内で自動化できたら良いと思う作業について  
 無人芝刈り機については、昨年と同じく導入していないゴルフ場

の他」9件、「特に困っていない」6件となった（※グラフ⑨参照）。求人募るも、現状として多くのゴルフ場が、各部門の人手不足に悩まされている。



がほとんどである。回答は、「導入していない→今後予定なし」32件、「興味はあるが時期尚早」19件、「導入していない→今後検討している」15件、「費用対効果があれば導入したい」14件、「導入している」2件、「人手不足で導入を検討せざる得ない」1件、「自コースで無人でできるのか不安」1件となった（※グラフ⑩）。

また、将来ゴルフ場内で自動化できたら良いと思う作業についてはコース内の芝刈り・刈込などコース管理関連のコメントが多かった（※コメント欄⑪参照）。ゴルフ場の理想の基幹システムについて「クラウドでの運用」や「コストを抑えたオペレーション」などの感想があり、まだまだ課題は多い。今後もゴルフ場アンケートなどを通じてゴルフ業界に役立つ情報を共有していきたいと思う。

⑪将来、ゴルフ場内で自動化できたら良いと思う作業

- ・グリーンでの刈込
- ・芝刈込・散水
- ・レストランのオーダーリング、配膳等
- ・事前に会員登録してモバイルで自動チェックイン
- ・フロント業務、定常的な経理業務（RPA化）
- ・グリーン、フェアウェイ、ラフの刈込。レストランオーダー、配膳
- ・ゴルフバックの積み降ろし全般、レストランの配膳、受付・精算
- ・グリーンでの刈込もレストランの配膳もできたら良いなと思います。
- ・自動芝刈り
- ・フェアウェイ散水
- ・営業全般
- ・トイレ・風呂の清掃は、無人化できると良い
- ・刈込全般、予約
- ・ショップ、清掃
- ・コース内の芝刈り
- ・清算業務
- ・受付、スタート組み合わせ
- ・スーパー（刈りカス・落ち葉）が無人化できたら良いと思う。
- ・練習場の球回収。
- ・館内清掃、レストランの配膳、グリーン、フェアウェイ、ラフ、ティグラウンドの刈込
- ・無人芝刈りは良い方法だと思う。手刈り部分を無くし、乗用で刈り込めるよう改修に努めている。レストランはカフェテリア方式が良いと思われる。過度な人員削減だけでは、お客様に認めてもらえない。現在、正社員での採用を定年退職者や半日勤務の契約社員を増やし人件費の削減に努めている。
- ・クラブハウス清掃 レストラン業務（注文、洗浄や配膳補助など）
- ・ゴルフバックの荷受け
- ・可能な限り全ての業務。