

## Press Release

報道用資料

2007年12月7日

### ホテルの宿泊客満足度、 ザ・リッツ・カールトン、アソシアホテルズ&リゾーツ、ロイヤルパークホテルズ、 リッチモンドホテルズ、ドゥーミーインが各部門で第1位

#### 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、略称：J.D. パワー、代表取締役会長兼社長：J.D. パワー 4 世）は、2007 年日本ホテル宿泊客満足度調査の結果を発表した。

当調査は日本全国のホテルグループ・チェーン 131 ブランドを対象に、宿泊者のホテルでの経験やサービスに対する満足度を調べるもので、全国の 18 歳以上の男女を対象にしている。昨年に引き続き 2 回目となる今年は、直近 1 年間に宿泊したホテルについて 2007 年 9 月から 10 月にかけてインターネット調査を実施し、総計 29,083 人から回答を得た。

今年より、ホテルの提示する正規宿泊料金や客室面積をもとに「1泊 35,000 円以上」、「1泊 15,000 円～35,000 円未満」、「1泊 9,000 円～15,000 円未満」、「1泊 9,000 円未満」の 4 つの部門に分け、それぞれにおける宿泊客満足度を測定している。各部門の詳細は次のとおり。

- 1泊 35,000 円以上部門： 正規料金の最多価格帯 35,000 円以上
- 1泊 15,000 円～35,000 円未満部門： 正規料金の最多価格帯 15,000 円～35,000 円未満
- 1泊 9,000 円～15,000 円未満部門： 正規料金の最多価格帯 9,000 円～15,000 円未満、もしくは最多価格帯 8,000 円～15,000 円未満かつ最多客室面積 15 m<sup>2</sup>以上
- 1泊 9,000 円未満部門： 正規料金の最多価格帯 9,000 円未満。ただし最多価格帯が 8,000 円以上で最多客室面積 15 m<sup>2</sup>以上の場合は「1泊 9,000～15,000 円未満部門」に含まれる。

顧客満足度の測定にあたっては、「料金」（\*1）、「客室」、「ホテルスタッフ」、「ホテル施設」、「チェックイン/チェックアウト」、「F&B（料飲施設）」、「ホテルサービス」（\*2）、「予約」（\*3）の 8 つのファクター（要素）における複数の詳細項目に関する宿泊客の評価をもとに、宿泊客満足度スコアを算出している（1,000 ポイント満点）。

- \*1 料金： 客室料金、通話料金、F&B 料金など滞在中に費やした費用全体の評価
- \*2 ホテルサービス： レジャー、フィットネス施設、スパ、ランドリーサービス、ビジネスセンターなどホテルの附帯施設やサービス全体の評価
- \*3 予約： 電話およびウェブサイトを通じてホテルグループ・チェーンに直接行った予約の評価

#### 自社の強みや訴求ポイントを中心に満足度向上活動を行っていくことが有効

各部門における総合満足度ランキングは次のとおりとなった。

##### <1泊 35,000 円以上部門>

ランキング対象となった 13 ホテルグループ・チェーンのうち、ザ・リッツ・カールトンが昨年に続き 2 年連続 1 位となった。総合満足度スコアは 771 ポイントだった。ファクター別の満足度評価を見ると、8 つのファクター中 6 つで当部門トップの評価を得ている。特に「客室」、「ホテル施設」、「スタッフ」の満足度が高く、ハード面、ソフト面両方における総合力の高さが評価されている。第 2 位には昨年に続き帝国ホテルが入った（750 ポイント）。すべてのファクターで部門上位 3 位以内の評価を得ている。第 3 位はハイアットリージェンシー（722 ポイント）、第 4 位はウェスティン（721 ポイント）、第 5 位はブライトンホテル（719 ポイント）だった。今年の当部門の平均スコアは 705 ポイントとなった。

#### <1泊 15,000円～35,000円未満部門>

ランキング対象となった24ホテルグループ・チェーンのうち、アソシアホテルズ&リゾーツ(ホテルアソシア)とロイヤルパークホテルズが710ポイントで第1位となった。ホテルアソシアは「F&B」と「ホテルサービス」で、ロイヤルパークホテルズは「料金」、「客室」、「ホテル施設」でそれぞれ部門トップの満足度評価を得た。第3位は京王プラザホテル(697ポイント)、第4位はメリディアン(696ポイント)、第5位はルネッサンス(694ポイント)だった。当部門の平均スコアは658ポイントだった。

#### <1泊 9,000円～15,000円未満部門>

ランキング対象となった11ホテルグループ・チェーンのうち、リッチモンドホテルズ(旧ロイネットホテルズ)が、698ポイントで第1位となった。ファクター別の満足度でも7つのファクターで部門トップの評価を得ている。ビジネスやプライベートといった宿泊目的に関わらず、宿泊者から高く評価されている。なお当ホテルは昨年調査の1泊15,000円未満部門でも1位になっている。第2位は656ポイントで三井ガーデンホテルとホテルJALシティが入った。三井ガーデンホテルが「客室」や「ホテル施設」といったハード面で高い評価を得たのに対し、ホテルJALシティが高い評価を得たのは「ホテルスタッフ」や「チェックイン/チェックアウト」といったソフト面だった。第4位はホテルメッツ(647ポイント)、第5位は三井アーバンホテル(629ポイント)だった。当部門の平均スコアは616ポイントとなった。

#### <1泊 9,000円未満部門>

ランキング対象となった12ホテルグループ・チェーンのうち、ドリーミンが665ポイントで第1位となった。「ホテル施設」、「客室」、「ホテルサービス」、「F&B」の4つのファクターで部門トップの評価を得ている。ドリーミンは大浴場を前面に押し出したホテルであり、その点が満足度の高さにも影響していると考えられる。第2位には1位と僅差の664ポイントでスーパーホテルが入った。「料金」、「ホテルのスタッフ」、「チェックイン/チェックアウト」で部門トップの評価だった。第3位はコンフォート(660ポイント)、第4位は西鉄イン(650ポイント)、第5位はホテル法華クラブ(633ポイント)だった。当部門の平均スコアは629ポイントだった。

各部門の上位に入ったホテルグループ・チェーンでは、そのホテルならではの強み・特色が評価された結果、高い総合満足度スコアを得ている。宿泊客の総合満足度を向上させるためには、宿泊体験全般に渡る満足度を上げることがもちろん望ましいが、まずは自社の強みや訴求ポイントを見極めて、その点を中心とした満足度向上活動を行っていくことが有効と考えられる。

\* J.D. パワーが結果を発表する調査はすべてJ.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

#### <株式会社J.D. パワー アジア・パシフィックについて>

当社は米国J.D. パワー・アンド・アソシエイツの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として1990年に設立された。自動車業界を始めコンピューター、通信関連、OA機器、サービス産業、金融など様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。ISO9001およびプライバシーマーク取得。会社概要や提供サービスなどの詳細は当社ウェブサイト [www.jdpower.co.jp](http://www.jdpower.co.jp) まで。

#### <J.D. パワー・アンド・アソシエイツについて>

ザ・マグロウヒル・カンパニーズの一部門であるJ.D. パワー・アンド・アソシエイツ(本社:米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ)は、マーケティング・リサーチ、生産・販売予測、コンサルティング、教育・トレーニングおよび顧客満足度調査を実施している国際的な情報サービス企業である。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっている。ISO9001取得。

#### <ザ・マグロウヒル・カンパニーズについて>

1888年に設立されたザ・マグロウヒル・カンパニーズ(NYSE:MHP)は、スタンダード&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、ビジネスウィーク、J.D. パワー・アンド・アソシエイツなどを通じて金融サービス、教育、ビジネスに関する情報を提供している国際的な情報サービス企業である。世界40カ国に280カ所以上の拠点を有し、2006年の売上高は63億ドルにのぼる。詳細はウェブサイト [www.mcgraw-hill.com](http://www.mcgraw-hill.com) まで。

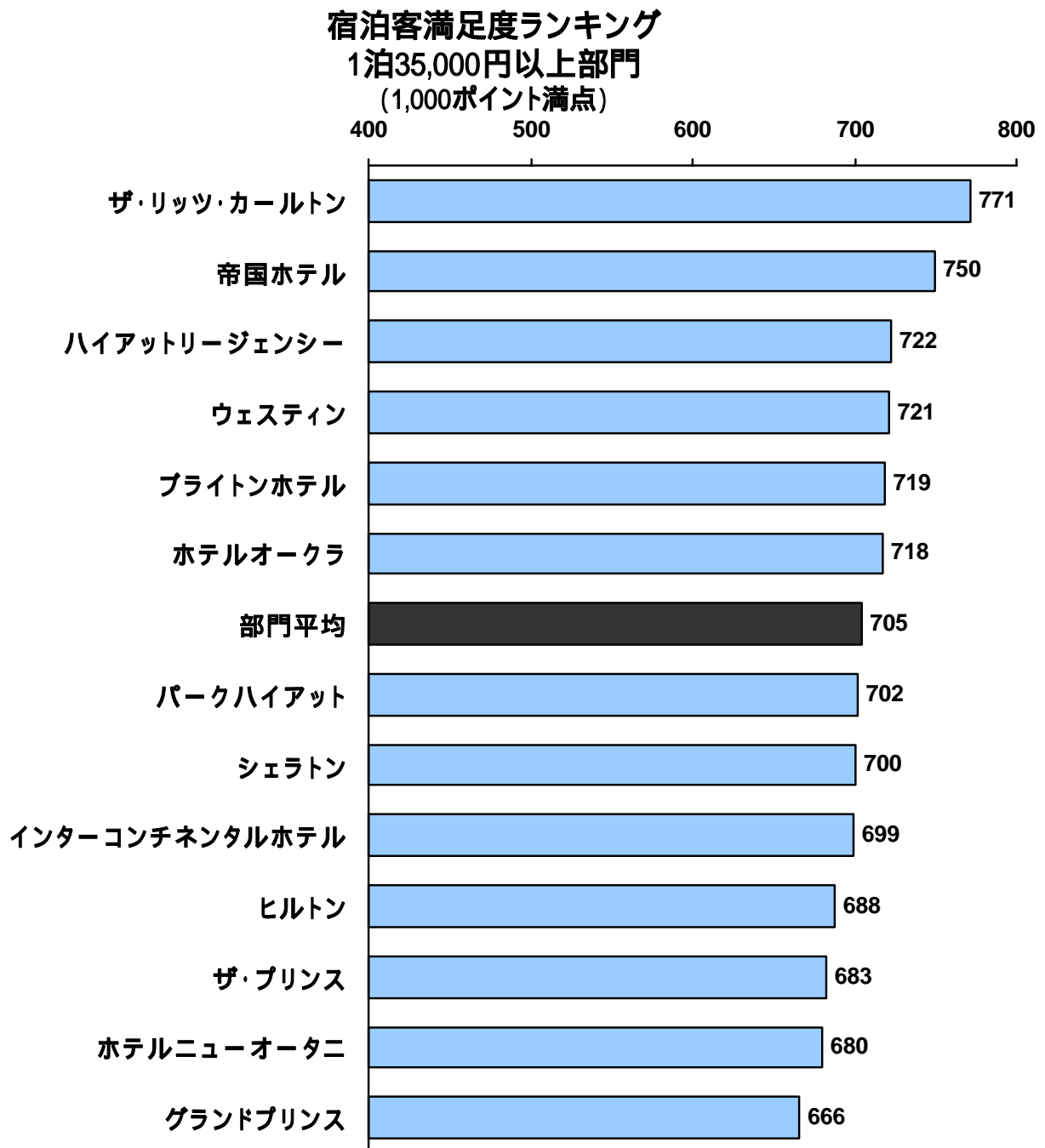
#### <当調査に関するお問合わせ先>

(株)J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート・コミュニケーション・グループ 川野、杉崎  
住 所: 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MTビル(〒105-0001)  
電 話: 03-4550-8090、FAX: 03-4550-8151、e-mail: [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

#### <ご注意>

本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>



注) コンラッド、フォーシーズンズホテル、グランドハイアット、マンダリン・オリエンタル、スイスホテルは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

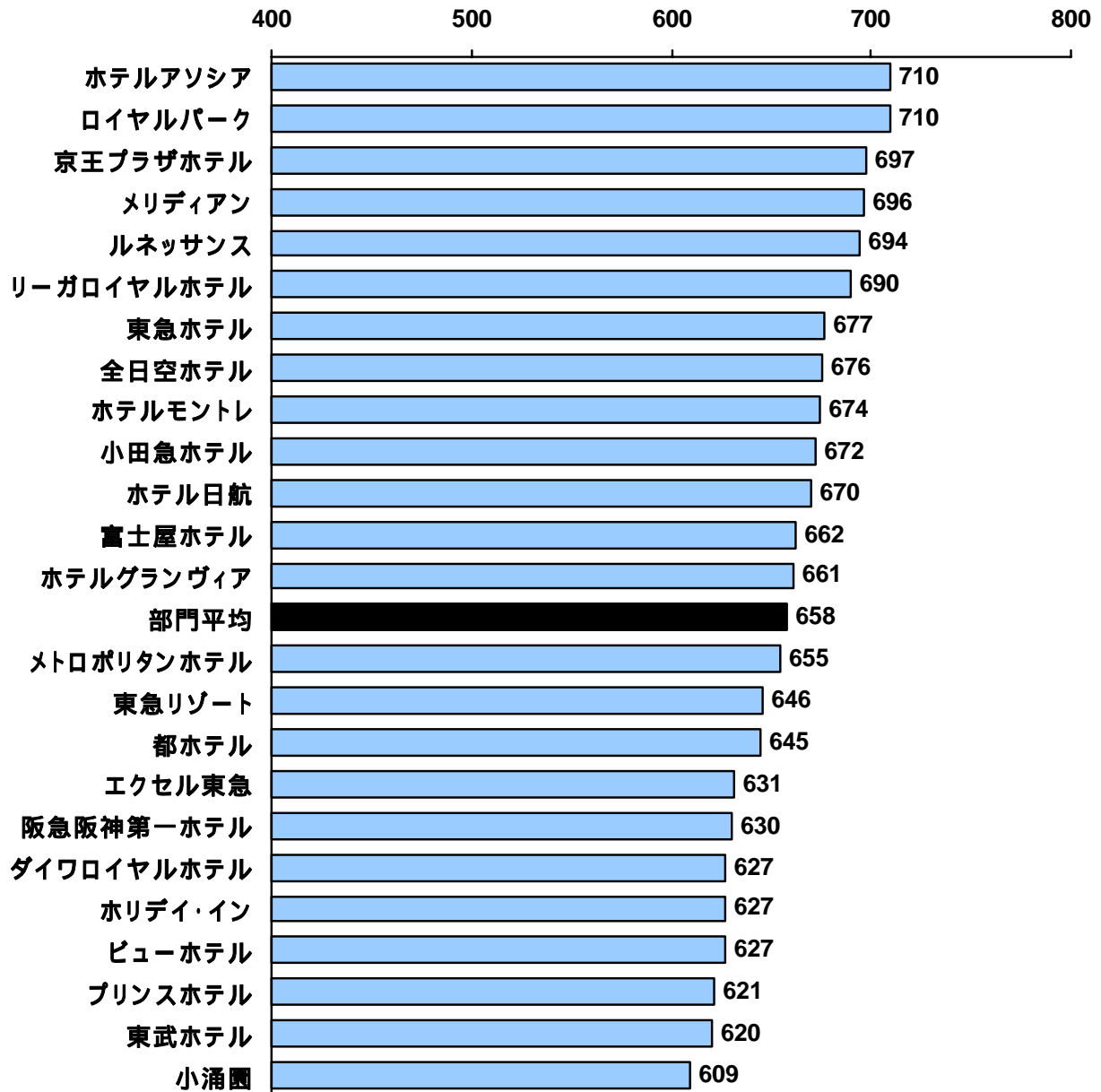
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

## 宿泊客満足度ランキング 1泊15,000円～35,000円未満部門 (1,000ポイント満点)



注) アートホテル、クラウンプラザ、ガーデンパレス、ホテルマロウド、後楽園ホテル、ロワジールホテル、マリオット、パレスホテル、ラマダ、ロイヤルパインズは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

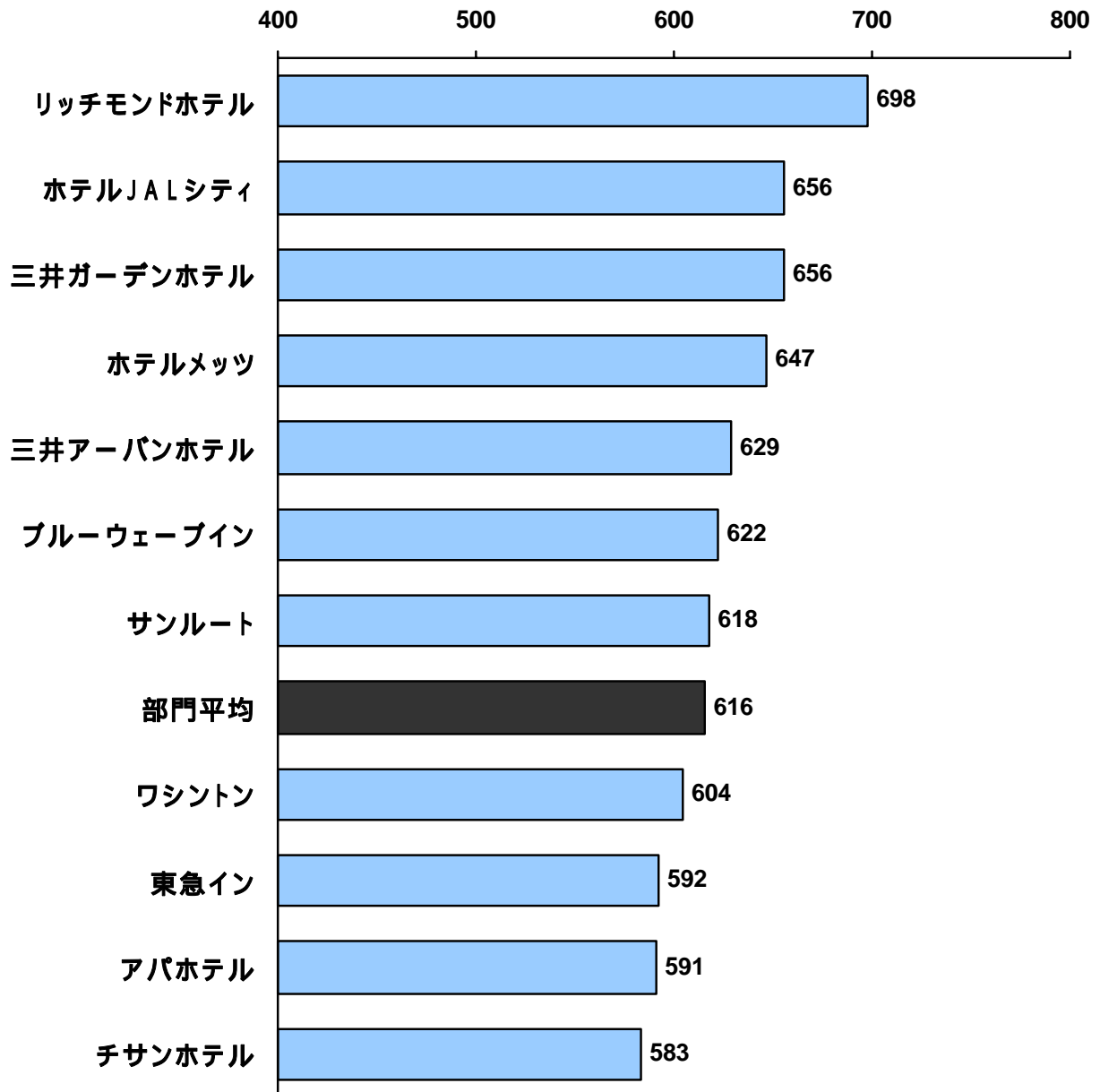
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

## 宿泊客満足度ランキング 1泊9,000円～15,000円未満部門 (1,000ポイント満点)



注) ダイワロイネットホテル、ハートンホテル、ホテル京阪、ホテル330、ホテルユニゾ、ホテルヴィラフォンテーヌ、レオパレスホテル、名鉄ホテルは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

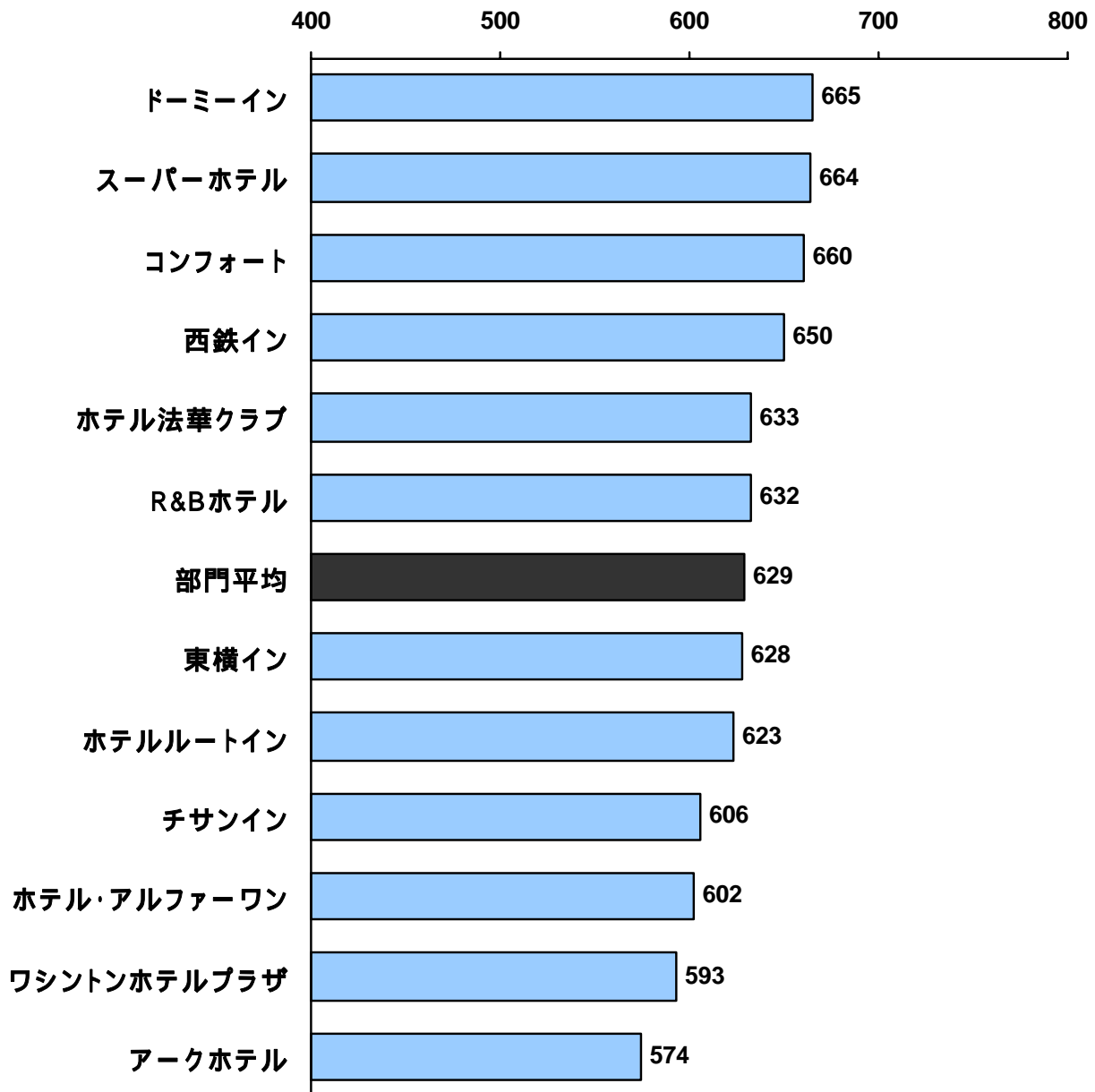
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

## 宿泊客満足度ランキング 1泊9,000円未満部門 (1,000ポイント満点)



注) コートホテル、ホテルエコノ、ホテル1-2-3、ホテルパイプのけむり、ホテルユニバース、JR九州ホテル、マンテンホテル、パールホテル、リッチホテル、スリープイン、スマイルホテル、アーバンホテルは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

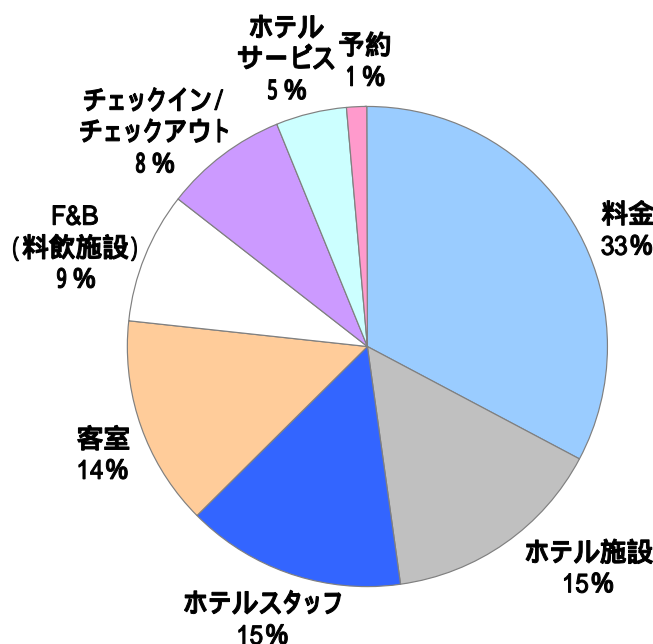
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

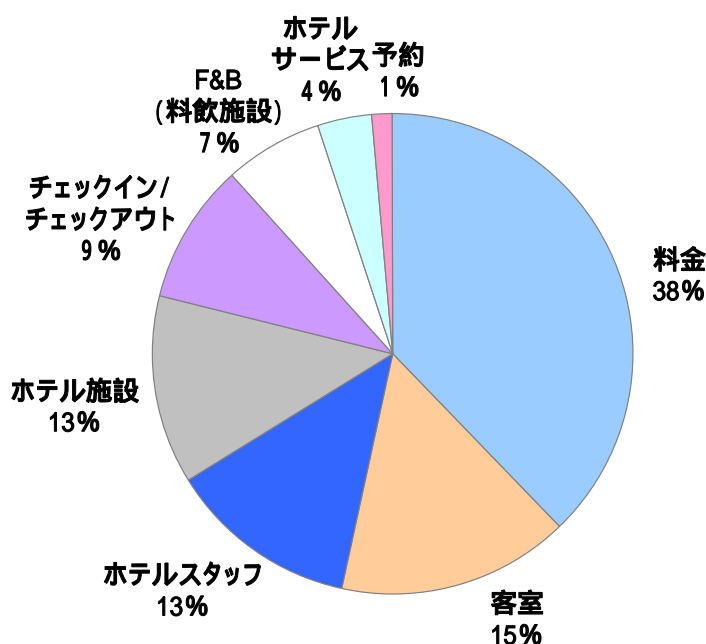
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

総合満足度を構成するファクター  
1泊35,000円以上部門



1泊15,000円～35,000円未満部門



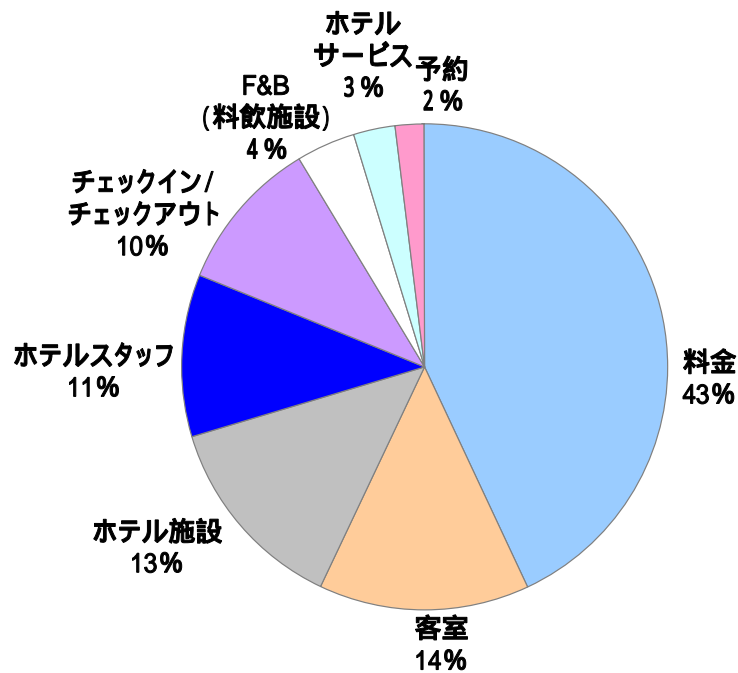
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

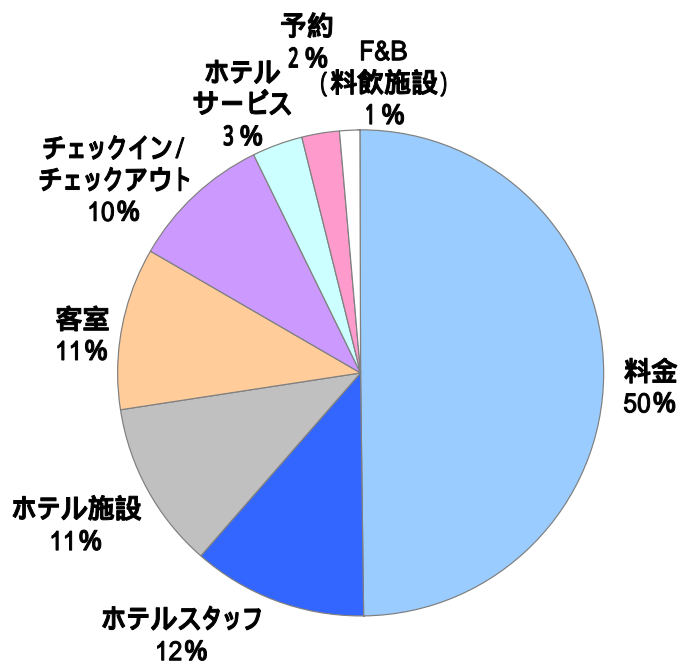
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>) を明記して下さい。

# J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

総合満足度を構成するファクター  
1泊9,000円～15,000円未満部門



1泊9,000円未満部門



出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2007年日本ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。