

## Press Release

報道用資料

2008年12月9日

### ホテル宿泊予約ウェブサイトの顧客満足度、じゃらん net が第1位

#### 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査

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、代表取締役社長：アルバート ラパーズ）は、2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、国内ホテルの宿泊予約ウェブサイトに関する顧客満足度を測定するもので、今回が初めての実施となった。調査対象となったのは、J.D. パワーが実施した2008年日本ホテル宿泊客満足度調査の調査対象者のうち、宿泊予約ウェブサイトで宿泊予約を行った者である。2008年9月にインターネット調査を実施し、10,786人から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては、4つのファクター（要素）について評価を得ている。4つのファクターは、総合満足度に対する影響度が高い順に、「サポート体制や情報提供（37%）」、「予約／変更手続き（23%）」、「サイトの使い勝手（21%）」、「宿泊に関する情報（19%）」である（カッコ内は総合満足度に対する影響度）。顧客満足度スコアは、これらの各ファクターにおける複数の詳細項目に対する顧客の評価を基に、算出されている（1,000ポイント満点）。

#### ◆宿泊予約専門系ウェブサイトが満足度上位を占める◆

総合満足度ランキングで第1位となったのは、じゃらん net で満足度スコアは675ポイントだった。じゃらん net の満足度評価は、4つのファクターのうち、3つのファクター（「サポート体制や情報提供」、「予約／変更手続き」、「サイトの使い勝手」）においてトップ評価となっている。特に「サポート体制や情報提供」の満足度スコアは、2位以下を大きく上回った。

第2位となったのは一休.com（655ポイント）で、「宿泊に関する情報」についてはトップ評価となっている。

第3位は楽天トラベル（645ポイント）で、全てのファクターにおいて業界平均スコアを上回った。

総合満足度の業界平均スコアは630ポイントとなり、この業界平均スコアを上回ったのは、ランキング対象となった10のウェブサイトのうち、上位3つのウェブサイトである。

第4位は、るるぶトラベル（629ポイント）、第5位はYahoo!トラベル（624ポイント）だった。以降、旅行会社の運営するウェブサイトが続き、第6位にJTB、第7位に近畿日本ツーリストがランクインした。

満足度上位を占めたのは宿泊予約専門系ウェブサイト\*が主で、旅行会社や航空会社の運営する予約ウェブサイトと比較して、相対的に満足度が高い傾向が明らかとなった。

\* じゃらん net、一休.com、楽天トラベル等、旅行会社や航空会社以外が運営する予約専門ウェブサイトを指す。

#### ◆役に立つ口コミ情報が集客力向上への有効手段◆

宿泊予約ウェブサイトの使い道として、宿泊予約以外に、情報収集手段としての利用が挙げられる。実際、2008年日本ホテル宿泊客満足度調査では、宿泊先に関する情報収集時に宿泊予約ウェブサイトを利用した者が、宿泊客全体の52%を占めることが明らかになっている（電話での予約者、旅行代理店等での予約者を含む）。

情報収集の際に閲覧するコンテンツとしては、宿泊先の基本情報以外に口コミ情報等が挙げられる。今回の調査においては、掲載されている口コミ情報やホテルランキング等の情報の閲覧者は、ウェブサイトでの予約者全体の59%であることが明らかになっている。また口コミ情報が「予約の決め手となった」と回答した利用者については、そのウェブサイトに対する再利用意向は80%と高く、「ある程度参考にした」利用者の再利用意向は66%となることが分かっており、口コミ等の情報の充実度が再利用意向に与える影響度は高いことが認められる。ウェブサイトの集客力、再利用意向を向上させるためには、口コミ情報の充実や口コミ閲覧機能の使い勝手のよさが、有効な手段の一つといえるであろう。

\* 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。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。

<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&ブアーズ、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、2007 年の売上高は 68 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い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック

クライアント・サービス グループ

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 虎ノ門 45MT ビル（〒105-0001）

電 話： 03-4550-8060

F A X： 03-4550-8152

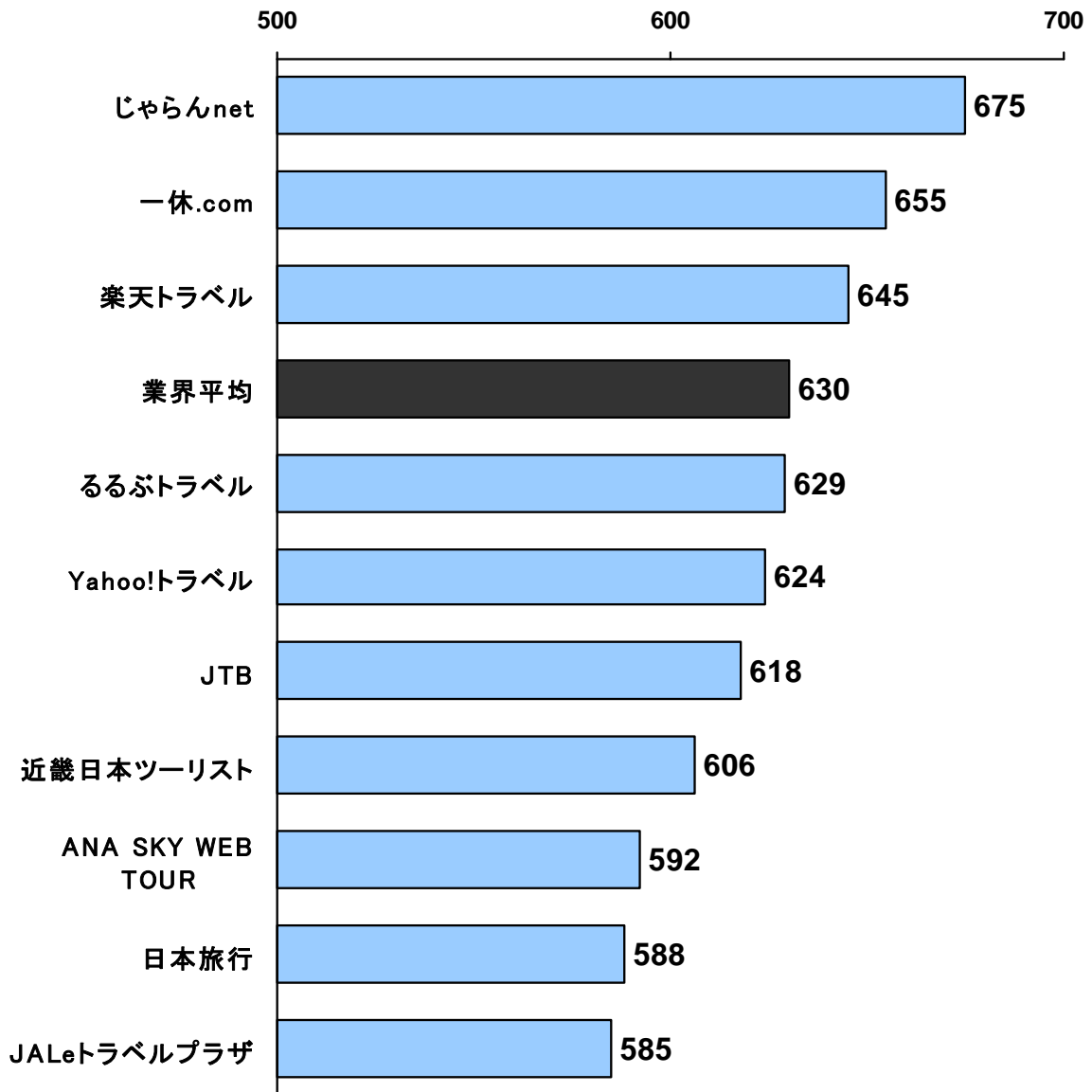
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) H.I.S.、オズモール、ぐるなびトラベル、JR東海ツアーズ、JAL、トラベルコちゃん、阪急交通社、ベストリザーブ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。

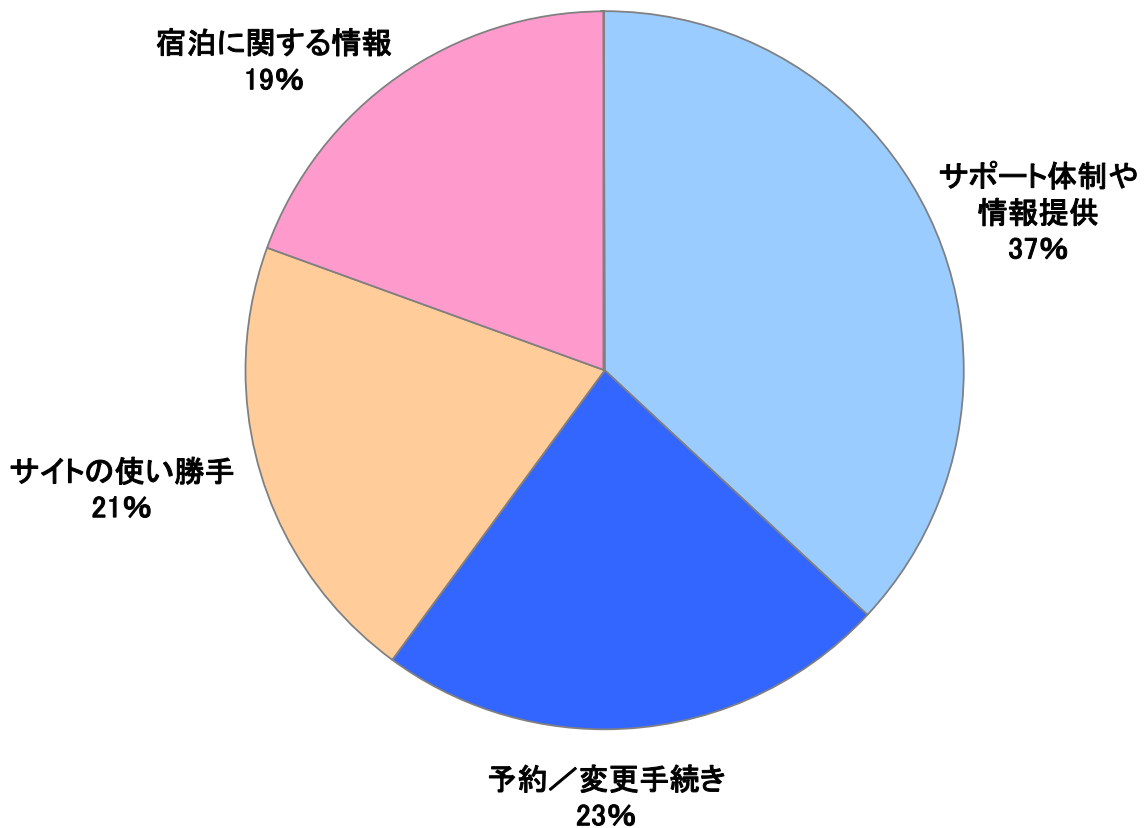
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<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 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<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 2008年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<sup>SM</sup>)を明記して下さい。