

ホテルの宿泊客満足度 ザ・リッツ・カールトン、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

2008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、代表取締役社長：アルバート・ラパーズ）は、2008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138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。3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2008年9月にインターネット調査を実施し、35,644人から回答を得た。

当調査では、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	: 正規料金の最高価格帯35,000円以上
1泊15,000円～35,000円未満部門	: 正規料金の最高価格帯15,000円以上35,000円未満 かつ最多客室面積が20㎡以上
1泊9,000円～15,000円未満部門	: 正規料金の最高価格帯9,000円以上15,000円未満 もしくは最高価格帯が15,000円以上35,000円未満かつ最多客室面積が20㎡未満
1泊9,000円未満部門	: 正規料金の最高価格帯9,000円未満

宿泊客満足度の測定にあたっては、「予約^{*1}」「チェックイン／チェックアウト」「客室」「F&B（料飲）」「ホテルサービス^{*2}」「ホテル施設」「ホテルスタッフ」「料金^{*3}」の8つのファクター（要素）を設定し評価を得ている。各ファクター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、総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

- *1 予約 : 電話及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
- *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
付帯施設やサービス全体の評価
- *3 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

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14ホテルブランドのうち、ザ・リッツ・カールトンが789ポイントを獲得し、3年連続1位となった。ファクター別では、「チェックイン／チェックアウト」「客室」「F&B（料飲）」「ホテルサービス」「ホテル施設」「ホテルスタッフ」「料金」の7ファクターで当部門トップの評価を得ている。第2位はフォーシーズンズホテル（750ポイント）で、「予約」で高い評価を得た。第3位は帝国ホテル（736ポイント）、第4位はブライトンホテル（722ポイント）、第5位はパン パシフィック（721ポイント）だった。

< 1泊15,000円～35,000円未満部門 >

ランキング対象となった22ホテルブランドのうち、ロイヤルパークホテルズが704ポイントを獲得し、2年連続1位となった。「チェックイン／チェックアウト」「客室」「料金」において、当部門で最も高い評価を得た。第2位はアソシアホテルズ&リゾーツ（ホテル アソシア）で、700ポイントだった。ホテル アソシアは、「予約」「ホテル施設」で当部門トップの満足度評価となった。第3位はルネッサンス（698ポイント）で、「F&B（料飲）」「ホテルサービス」「ホテルスタッフ」「料金」で高い評価を得た。第4位は、リーガロイヤルホテル（688

ポイント)、第5位はホテル 日航 (679 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16ホテルブランドのうち、リッチモンドホテルズが698ポイントを獲得し、3年連続1位となった。ファクター別では、「チェックイン/チェックアウト」「客室」「料金」において当部門で最も高い評価を得た。第2位はダイワロイネットホテル (690 ポイント)、第3位はホテル モントレ (680 ポイント) だった。ホテル モントレは、「予約」「ホテルサービス」「ホテル施設」で当部門トップの満足度評価となった。第4位は三井ガーデンホテル (671 ポイント)、第5位は、「F&B (料飲)」「ホテルスタッフ」で評価の高かった富士屋ホテル (667 ポイント) だった。

< 1泊9,000円未満部門 >

ランキング対象となった17ホテルブランドのうち、ドーミーインが658ポイントを獲得し、2年連続1位となった。「客室」「F&B (料飲)」「ホテルサービス」「ホテル施設」の4つのファクターで当部門トップの評価を得ている。第2位はブルーウェーブイン (657 ポイント)、第3位は「チェックイン/チェックアウト」「料金」で高い評価を得たスーパーホテル (654 ポイント) だった。上位3ブランドの評価はいずれも僅差である。第4位は「予約」に対する評価が高いコンフォート (646 ポイント)、第5位はホテル 法華クラブ (640 ポイント) だった。ホテル 法華クラブは、「ホテルスタッフ」において当部門で最も高い評価を得た。

◆潜在的トラブルの把握が満足度とロイヤルティ向上の鍵◆

今回の調査では、ホテル滞在中に何らかのトラブルを経験した宿泊客が全体の約3割を占めており、そのうち約7割の宿泊客が、経験したトラブルをスタッフに伝えずにチェックアウトしていることがわかった。

トラブルを経験した場合、満足度や再宿泊意向は大きく低下する。ただし、ホテルのスタッフによって納得のいく対応を受けた場合には、トラブル経験のない宿泊客と同程度まで満足度や再宿泊意向が回復することが明らかとなっている。一方、トラブルを伝えなかった、あるいは、伝えたものの納得のいく対応がなかった場合は、満足度も再宿泊意向も大幅に低下するという結果が得られた。満足度およびロイヤルティを高めるためには、伝えられたトラブルに的確に対応するのはもちろんのことだが、それに加えて、潜在的なトラブルを放置しないよう、お客様の様子を気遣う姿勢が重要といえる。

* 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。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 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、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 まで。

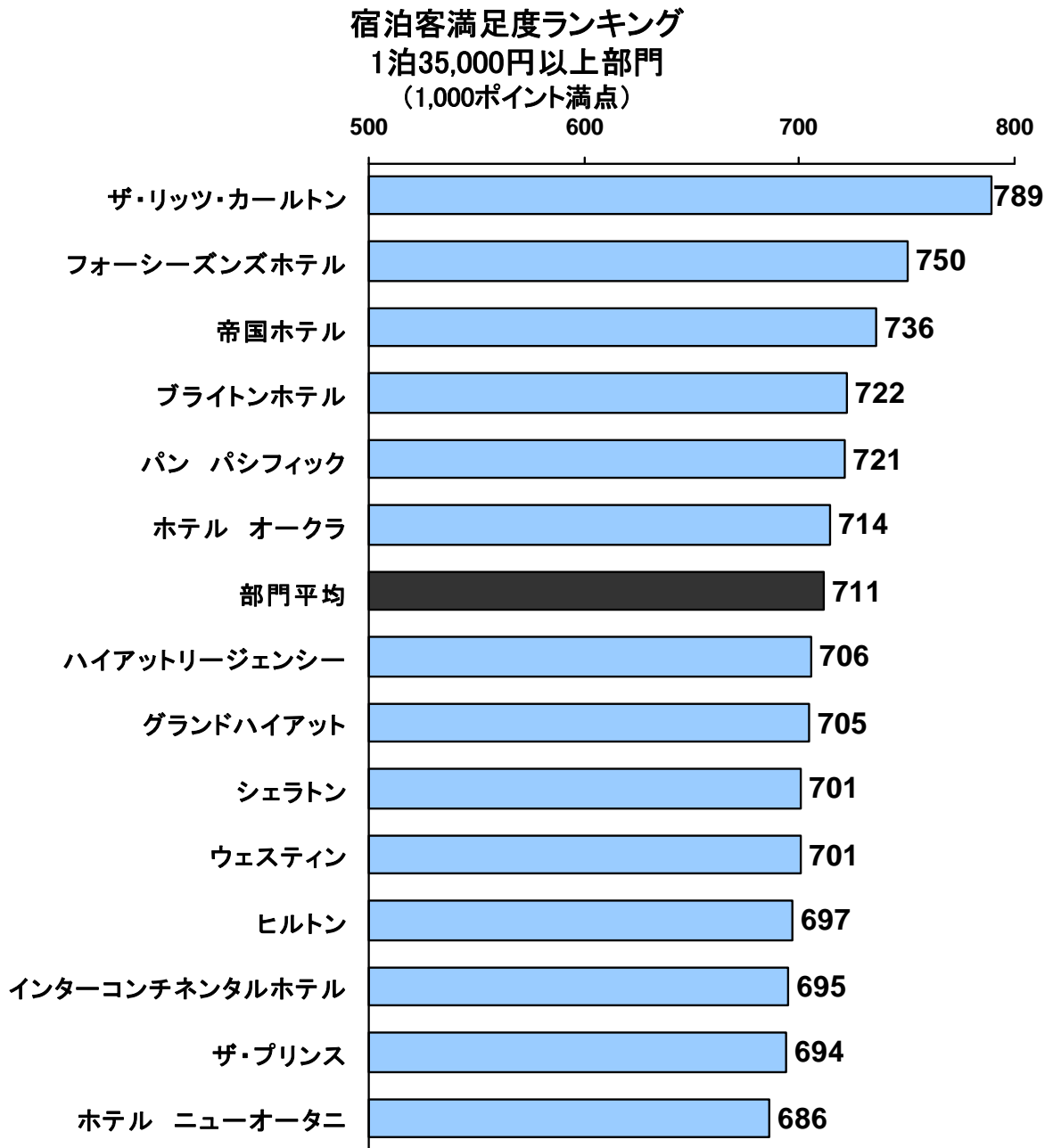
< 当調査に関するお問い合わせ先 >

(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

< 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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM



注)コンラッド、ザ・ペニンシュラ、スイスホテル、パーク ハイアット、マリオット、マンダリン オリエンタ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。

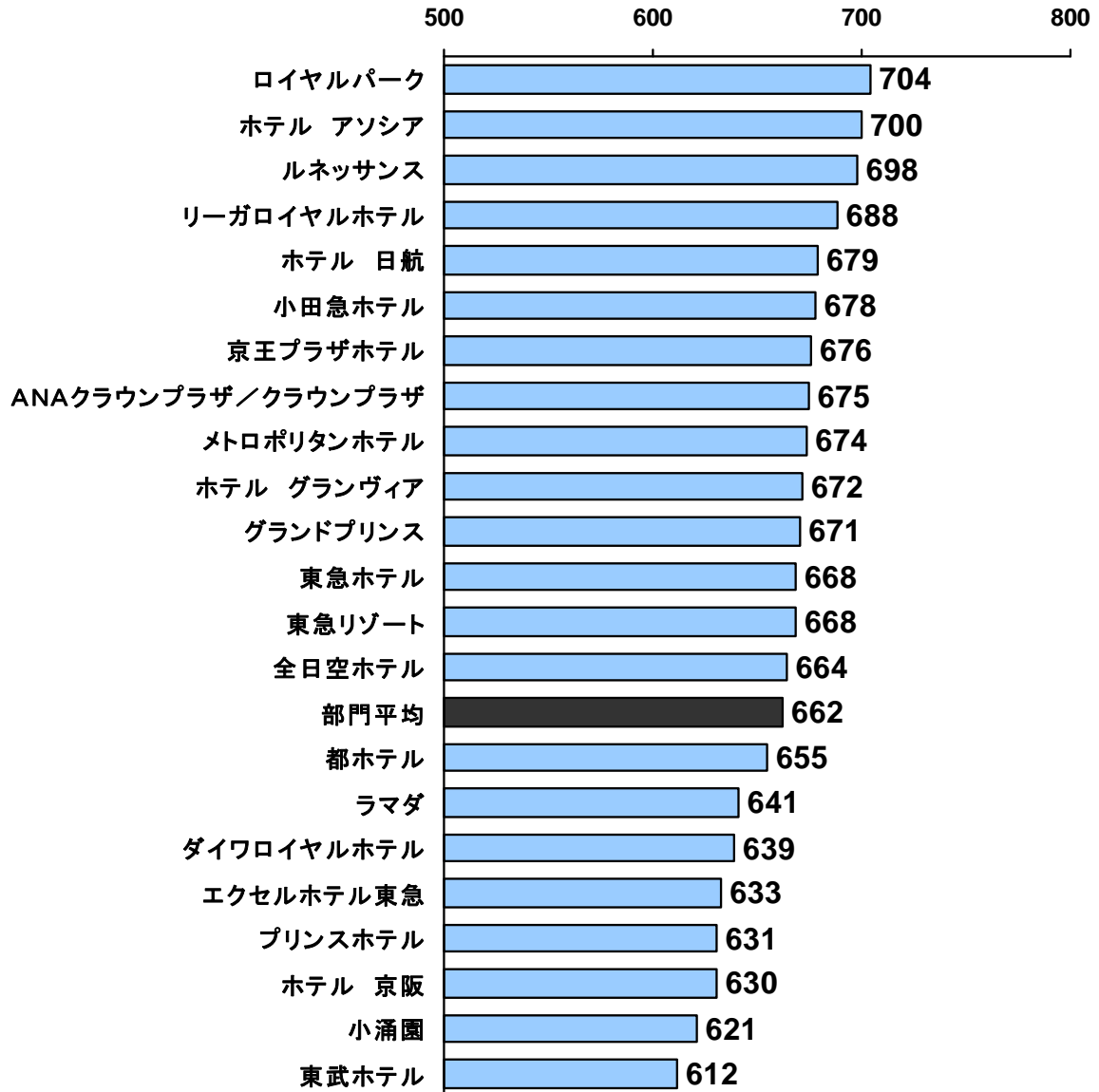
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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)



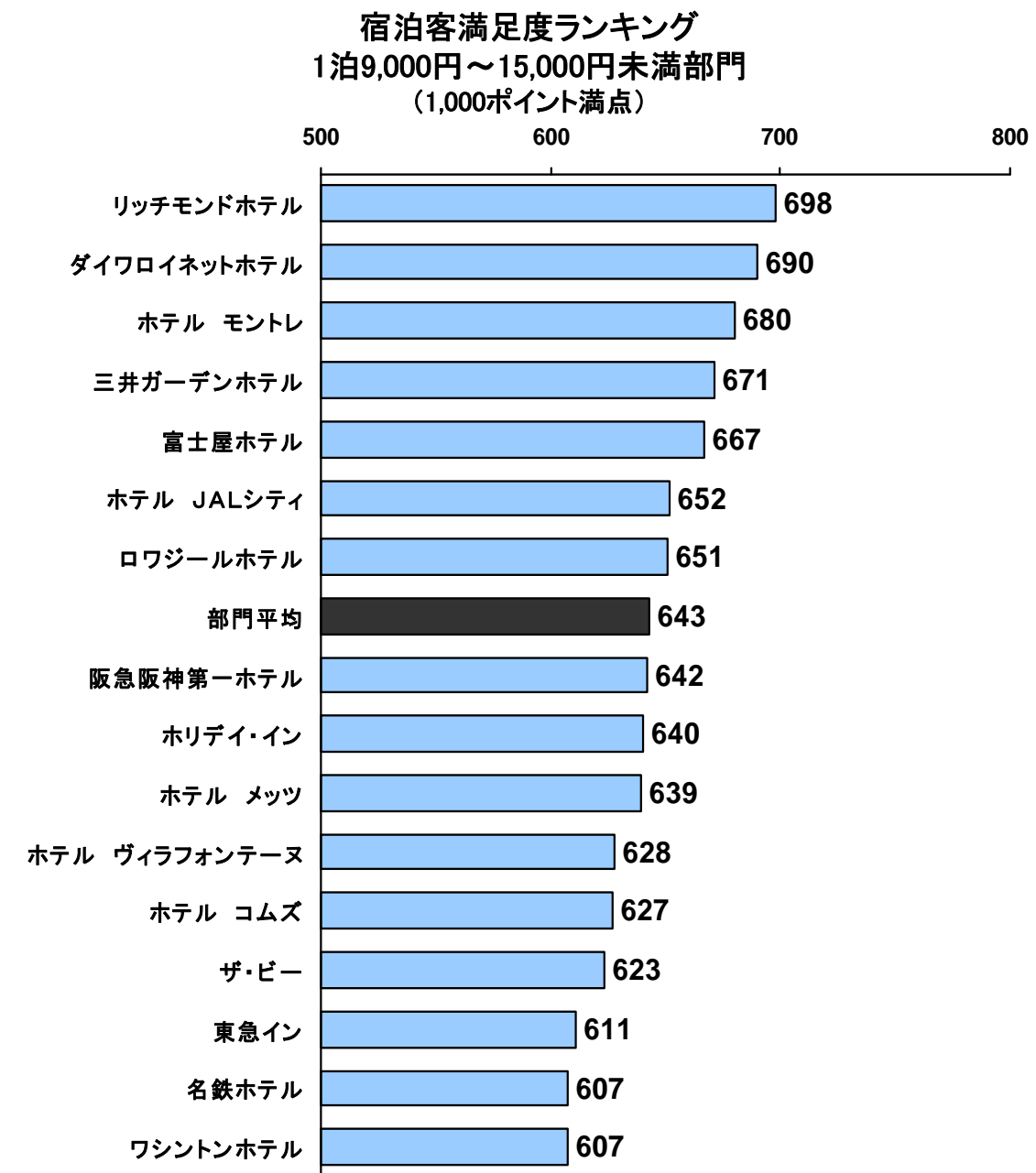
注) アートホテルズ、クロスホテル、後樂園ホテル、チサンランド、チサンリゾート、ノホテル、パレスホテル、ビューホテル、ベストウェスタン、ホテル フジタ、ラビスタ、ロイヤルパインズは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM



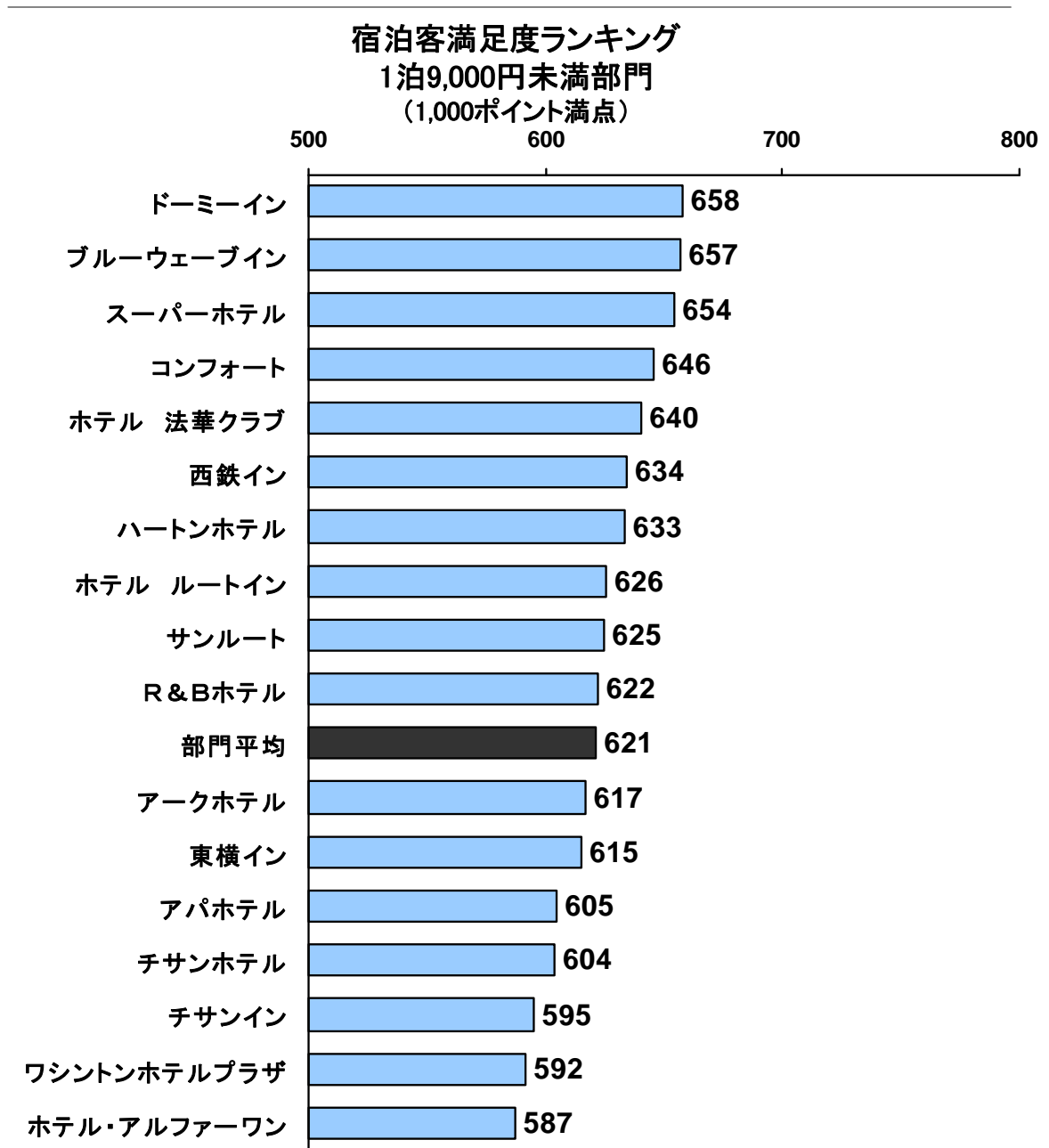
注)オークラフロンティア、ホテル ギンモンド、ホテル グランティア、ホテル 330、ホテル トラストイ、ホテル マロウド、ホテル ユニゾは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM



注)アーバンホテル、イーホテル、ウイングインターナショナル、カンデオホテルズ、コートホテル、JR九州ホテル、スマイルホテル、スリープイン、トーコーシティホテル、パールホテル、ホテル エコノ、ホテル スカイコート、ホテル パールシティ、ホテル パイプのけむり、ホテル 1-2-3、マンテンホテル、リッチホテル、レオパレ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。

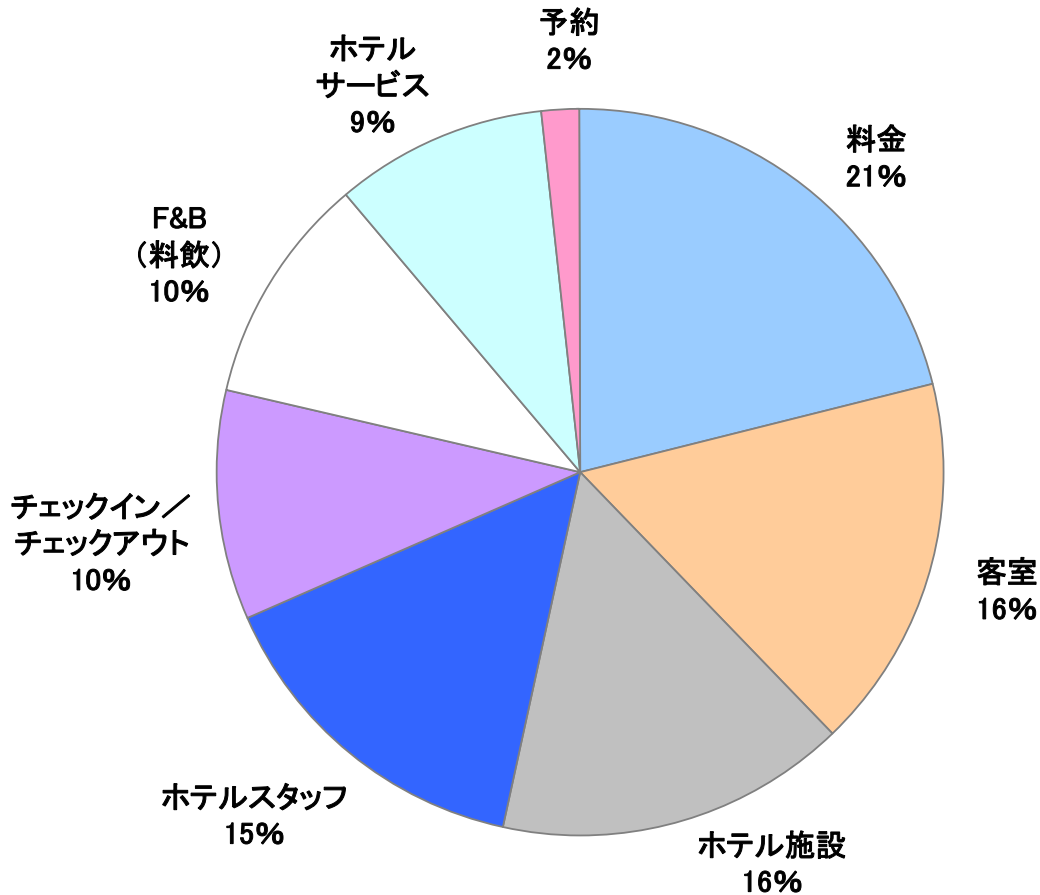
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター 1泊35,000円以上部門



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。

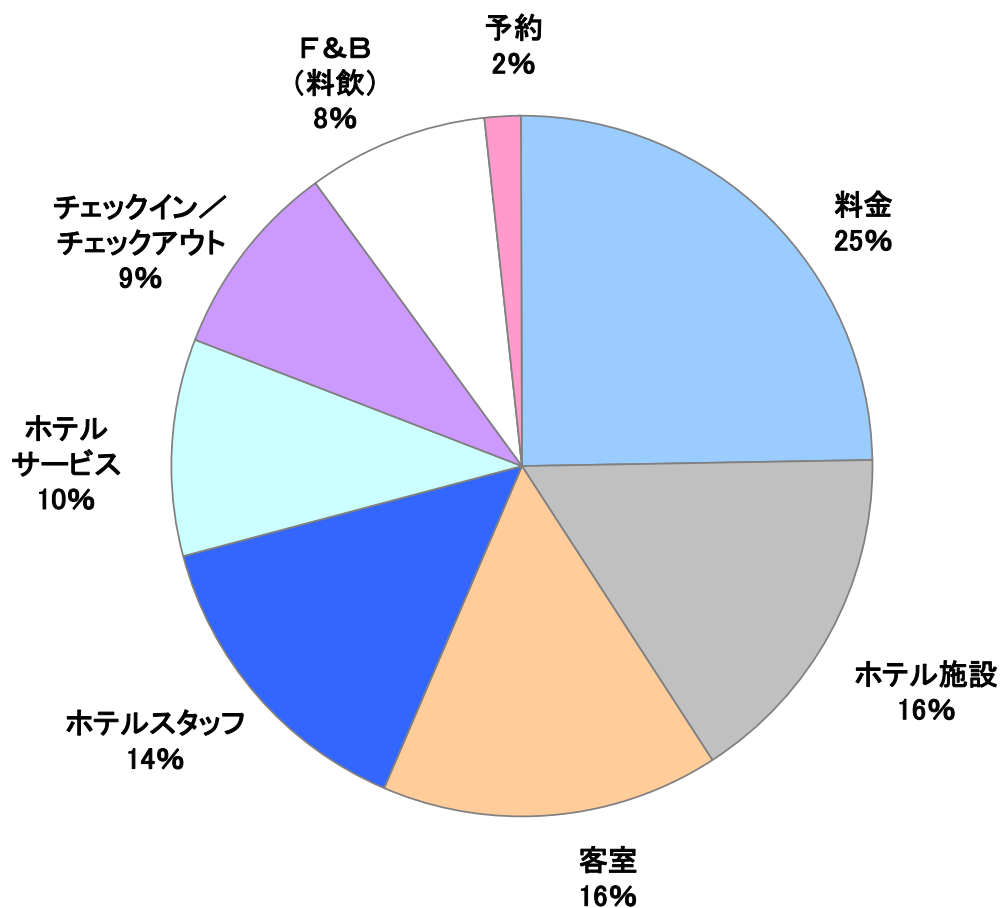
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター
1泊15,000円～35,000円未満部門



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。

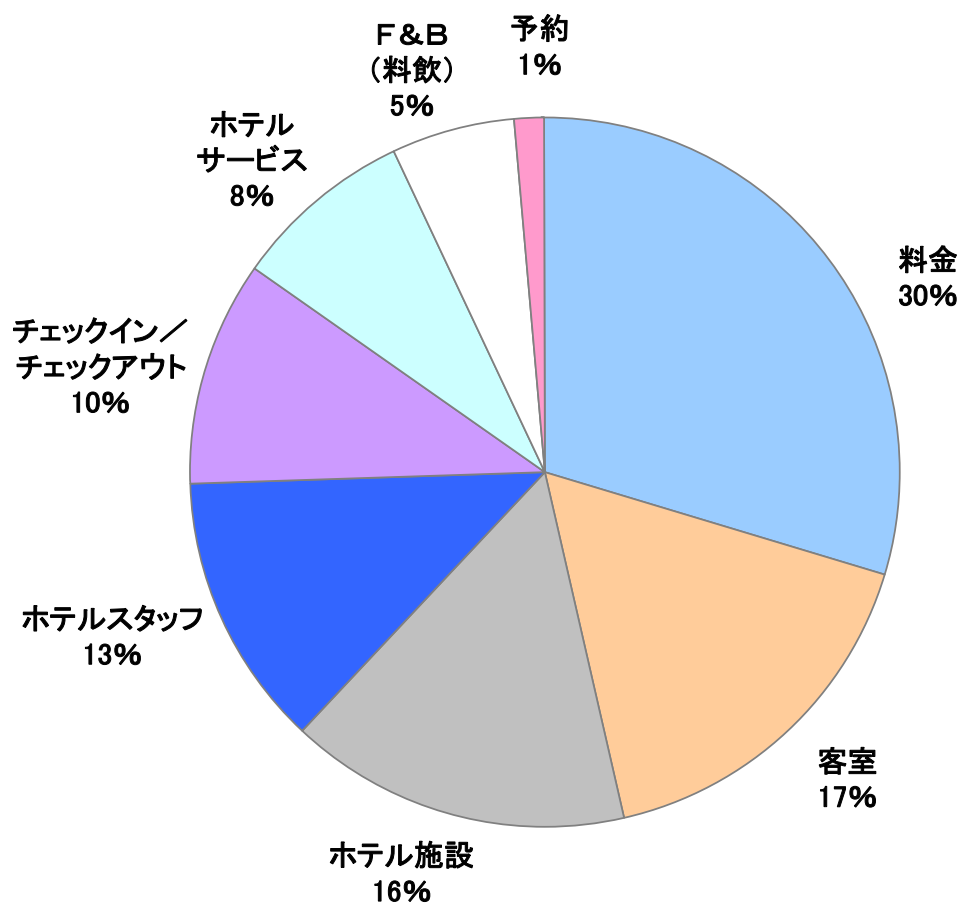
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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



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。

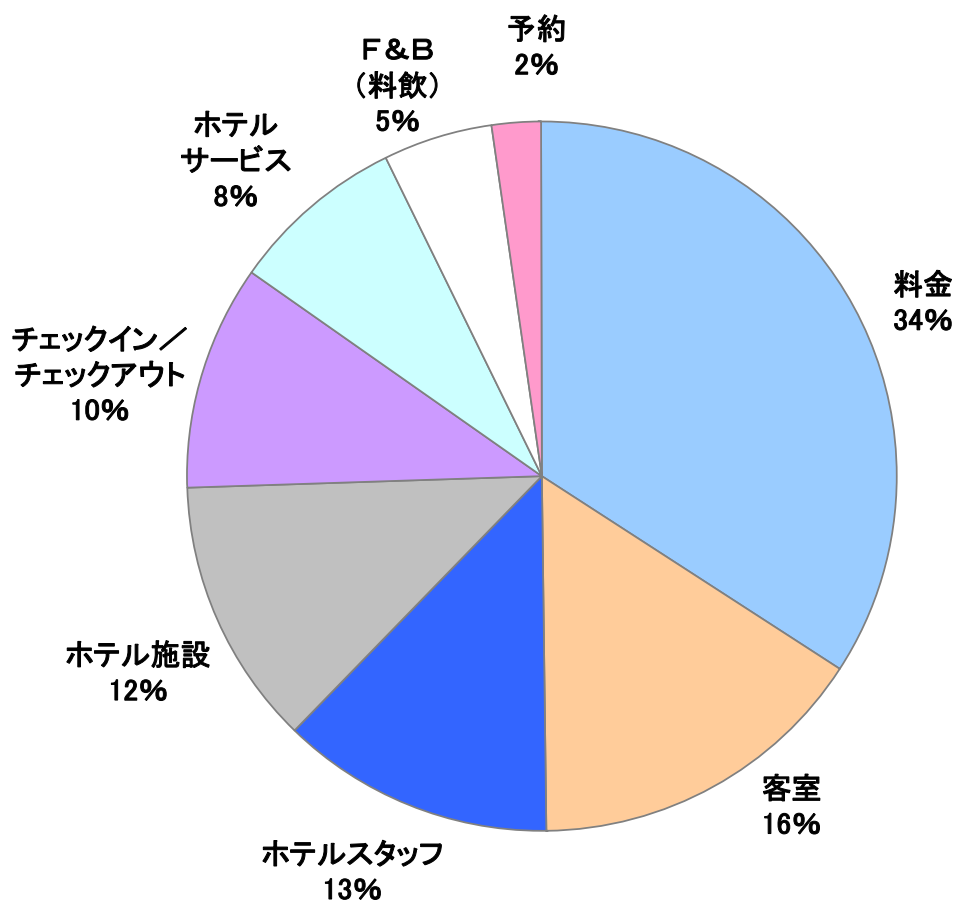
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2008年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

総合満足度を構成するファクター
1泊9,000円未満部門



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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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年日本ホテル宿泊客満足度調査SM) を明記して下さい。