

Press Release

報道用資料

2009年11月25日

ホテル宿泊予約ウェブサイトの顧客満足度、2年連続でじゃらん net が第1位

2009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、2009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2回目の実施となる。J.D. パワーが実施した「2009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（ホテルのホームページを除く）での宿泊予約客が、当調査の対象者となった。2009年8月中旬から9月初旬にかけてインターネット調査を実施し、12,318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）を設定し評価を得ている。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（29%）」、「予約／変更手続き（24%）」、「サイトの使い勝手（24%）」、「宿泊に関する情報（23%）」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関連する全28項目の顧客評価を基に、算出されている（1,000ポイント満点）。

◆じゃらん net は、「予約／変更手続き」評価で業界平均を大きく上回る◆

今回の総合満足度ランキングでは、じゃらん net が昨年に引き続き第1位となった。総合満足度スコアは697ポイントだった。じゃらん net 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」、「宿泊に関する情報」）においてトップ評価を得た。尚、ランキング対象となったウェブサイトの中で満足度格差が最も大きかったファクターは「予約／変更手続き」であったが、じゃらん net はその「予約／変更手続き」について、4つのファクター中、最も業界平均スコアを大きく上回る評価を得た。

第2位は一休.com（685ポイント）で、「サイトの使い勝手」においてトップ評価となった。

第3位はオズモール（674ポイント）で、3つのファクター（「予約／変更手続き」、「サイトの使い勝手」、「宿泊に関する情報」）について、業界平均を上回る評価を得ている。

以降、第4位に楽天トラベル（663ポイント）、第5位にYahoo!トラベル／Yahoo!ビジネストラベル（640ポイント）が続き、昨年同様、インターネットを専業とするウェブサイトがランキング上位を占める結果となった。

◆拡大する宿泊予約ウェブサイト市場、モバイルサイトへの取り組みが重要な鍵◆

宿泊予約ウェブサイトの利用者は、年々増加傾向にある。J.D. パワーが実施した「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の宿泊予約客の割合は、昨年から今年にかけて、31%から38%に増えており、この1年の間でみても宿泊予約ウェブサイト市場は拡大していることがうかがえる。

また宿泊予約ウェブサイトへの顧客満足度は、各ファクターで昨年に比べて向上し、総合満足度スコアを伸ばし

たウェブサイトが多数みられた。宿泊予約ウェブサイトを通したホテル宿泊予約は、今後更なる広がりを見せることが予想される。

また、モバイル（携帯電話／PHS）での予約客における、ウェブサイトへの満足度向上は特に著しい。今回の調査では、モバイルでの予約客は年間の国内旅行・出張回数が多いことや、利用したウェブサイトの継続利用意向が高いことも確認することができた。更なる活性化が予想される宿泊予約ウェブサイト市場においては、モバイル版のウェブサイトの開発及び魅力のアピール強化が、顧客囲い込みのための重要な戦略の一つとなることが考えられる。

しかしながら、モバイルを利用したビジネス目的の宿泊予約客については、ウェブサイトに対する満足度評価が低いことも明らかとなっており、特に“手続き・操作方法の説明の分かりやすさ”“予約内容の確認のしやすさ”“操作のしやすさ”といったユーザビリティ面での低評価が目立っている。出張などによるホテル宿泊の頻度の高いビジネス客をはじめ、宿泊予約の機会が多い顧客をモバイルサイトへ誘導するには、まずは「予約手続き・操作面での分かりやすさ」を重視したモバイルサイトを目指し、改良を行っていくことが必須であるといえるであろう。

* 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 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&プアーズ、マグロウヒル・エデュケーション、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、2008 年の売上高は 64 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

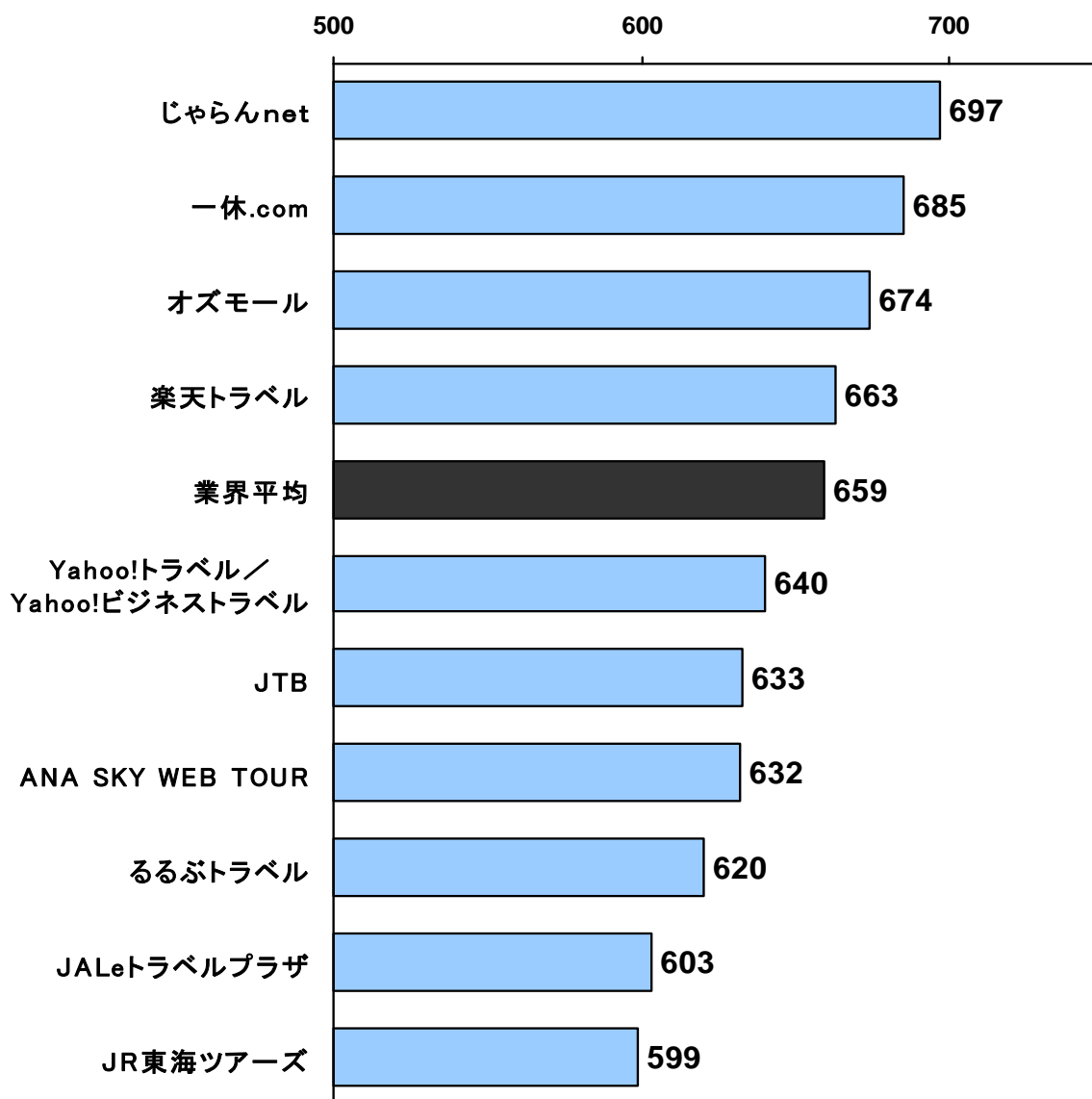
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2009年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) H.I.S.、近畿日本ツーリスト、ぐるなびトラベル、JAL、トクー！トラベル、トラベルコちゃん、日本旅行、阪急交通社、ベストリザーブ、yoyaQ.com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。

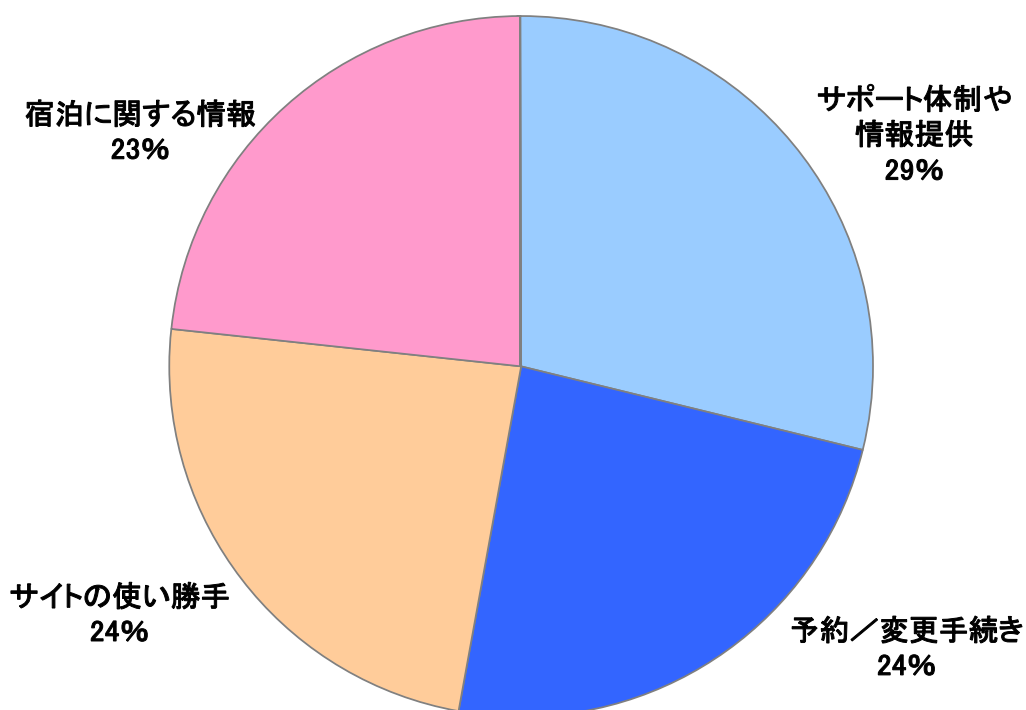
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査SM

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 2009年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査SM) を明記して下さい。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2009年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査SM

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 2009年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査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 2009年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査SM)を明記して下さい。