

## Press Release

報道用資料

2010年11月26日

### じゃらん net が 3 年連続顧客満足度 第 1 位

#### 2010 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、2010 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、今回で 3 回目の実施となる。J.D. パワーが実施した「2010 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の宿泊予約を行った者が、当調査の対象者となった。2010 年 8 月にインターネット調査を実施し、12,697 人から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては、3つのファクター（要素）を設定し評価を得ている。3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、「予約／変更手続き（51%）」、「宿泊に関する情報（27%）」、「サイトの使い勝手（22%）」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評価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）。

ランキング対象となった 9 サイトのうち、じゃらん net が総合満足度スコア 720 ポイントで、3 年連続第 1 位となった。じゃらん net は、「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。

第 2 位は一休.com（710 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 位は楽天トラベル（686 ポイント）で、「予約／変更手続き」「宿泊に関する情報」において、業界平均を上回る評価であった。

#### ◆提供する情報の充実度合いが顧客のロイヤルティ向上の鍵◆

本調査では、インターネット上でホテル宿泊の事前予約の手続きを行った割合は約 6 割を占めることが明らかになった。そのうち、宿泊予約ウェブサイトを利用した者は 77%、ホテルのホームページで予約を行った者が 23% であった。宿泊予約ウェブサイト経由で予約をする顧客は、ホテルに直接オンライン予約する顧客よりも、他のホテルと比較検討する割合が高く、ホテル選定の理由として“利用したい宿泊プランがあった”“インターネットの書き込みや口コミをみて”などが高い。すなわち、宿泊予約ウェブサイトの顧客は、ウェブサイト上でホテル宿泊の予約手続きをするだけでなく、宿泊プランの内容や、ホテルの施設や設備、周辺の案内、口コミでの評価など、宿泊先に関する詳細な情報を求めていると言える。

また、宿泊予約ウェブサイトを「また利用したい」という意向の高い顧客と低い顧客とでは、サイトにおける“宿泊プランの魅力”“情報の詳細さ”で満足度に差があることがわかった。つまり、サイトから得た情報そのものの満足度が高い顧客ほど再利用の意向が高まる。

顧客のロイヤルティを向上させ自社サイトのユーザーとして囲い込むためには、顧客に対して顧客の求める、より充実した内容の情報を発信、提供していくことが鍵となる。

\* 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](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・マグローヒル・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・マグローヒル・カンパニーズについて>

1888 年に設立されたザ・マグローヒル・カンパニーズ（NYSE: MHP）は、スタンダード&プアーズ、マグローヒル・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、2009 年の売上高は 59.5 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

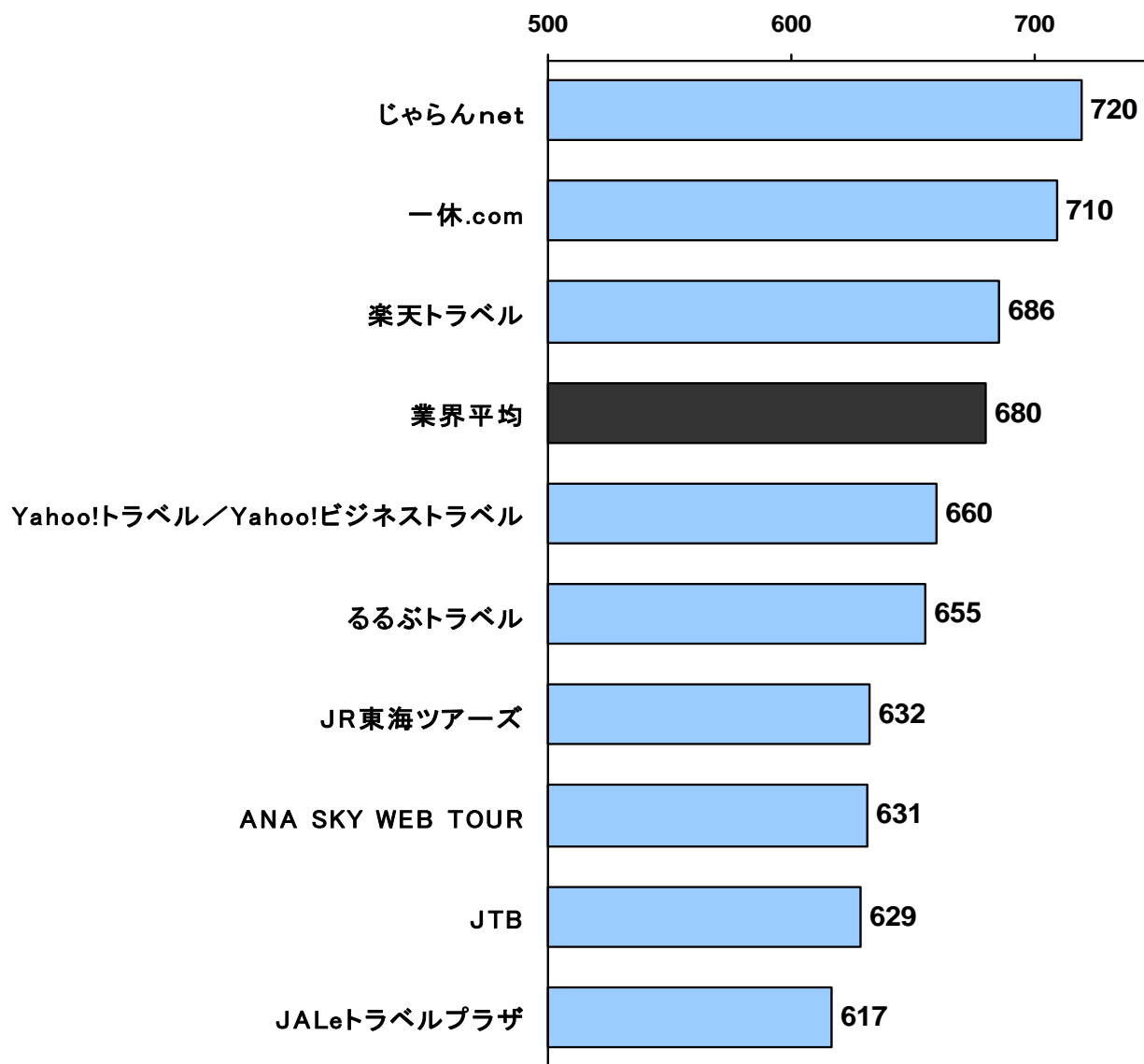
e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<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 2010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、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、びゅう、ベストリザーブ、ゆこゆこネット、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。

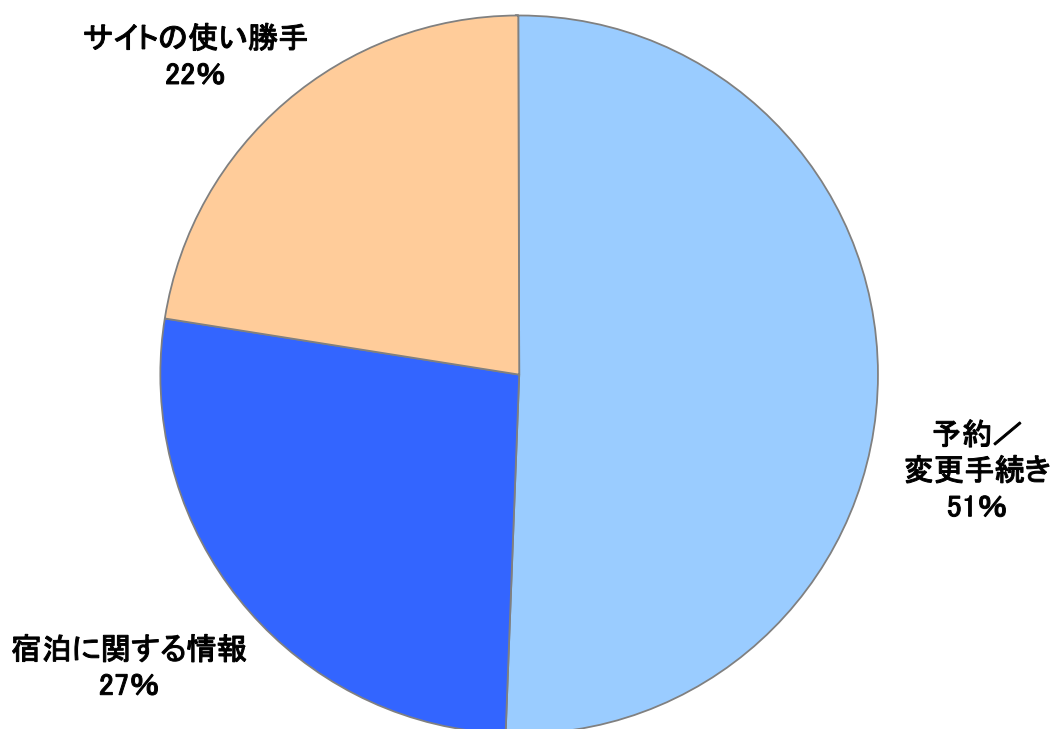
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2010年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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 2010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 2010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 2010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 2010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。