

Press Release

報道用資料

2011年11月30日

じゃらん net が4年連続顧客満足度 第1位**2011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、2011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4回目の実施となる。J.D. パワーが実施した「2011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。2011年8月にインターネット調査を実施し、8,415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（48%）」、「宿泊に関する情報（30%）」、「サイトの使い勝手（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6サイトのうち、じゃらん net が総合満足度スコア711ポイントで、4年連続第1位となった。じゃらん net は、「予約／変更手続き」においてトップ評価を得た。

第2位となったのは一休.com（706ポイント）で、「宿泊に関する情報」「サイトの使い勝手」においてトップ評価であった。

第3位は楽天トラベル（678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となった。

◆ホテル選定の決め手となる情報提供が顧客満足度向上の鍵◆

本調査において、宿泊予約ウェブサイトを利用してホテル宿泊の事前予約の手続を行った割合は49%で、昨年よりも4%増加しており、宿泊予約ウェブサイト経由の予約はさらに進んでいることが分かった。昨今、インターネット上で旅行商品を取り扱う事業者の国内旅行取扱額が増加しており、今後もオンラインでホテル宿泊の予約を手続きする傾向はさらに進むと考えられる。

宿泊予約ウェブサイトの特徴的なサービスの一つに口コミやランキング等の情報がある。本調査では、顧客がホテル宿泊を予約する際に、ウェブサイトに掲載される口コミやランキング等の情報が“予約の決め手となった”と回答する顧客の満足度は“ある程度参考にした”または“参考にはしなかった”とする顧客よりも60ポイント程度高いことが分かった。さらに、口コミやランキング等の情報が“予約の決め手となった”顧客は、そのウェブサイトを「また利用したい」という意向も高まることが明らかとなった。

今後も拡大すると考えられる宿泊予約の市場において、顧客の満足度を高め、ひいては再利用の意向を向上させ自社ウェブサイトのユーザーとして囲い込むためには、顧客のホテル選定に役立つコンテンツを提供することが重要であるといえる。

* 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、2010 年の売上高は 62 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

コーポレート・コミュニケーション

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

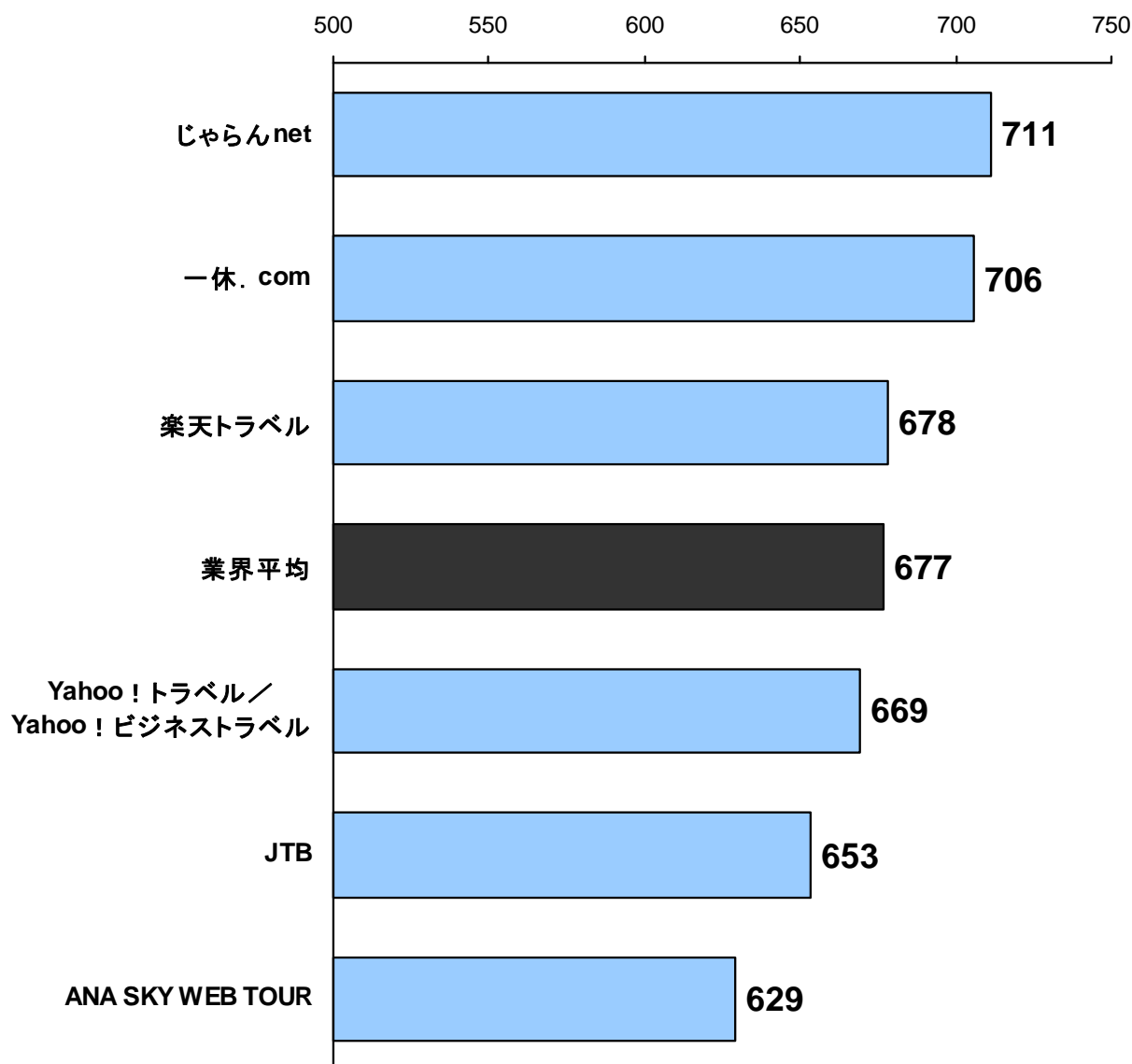
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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 2011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) オズモール、近畿日本ツーリスト、JR東海ツアーズ、JAL、JALeトラベルプラザ、日本旅行、阪急交通社、るるぶトラベ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。

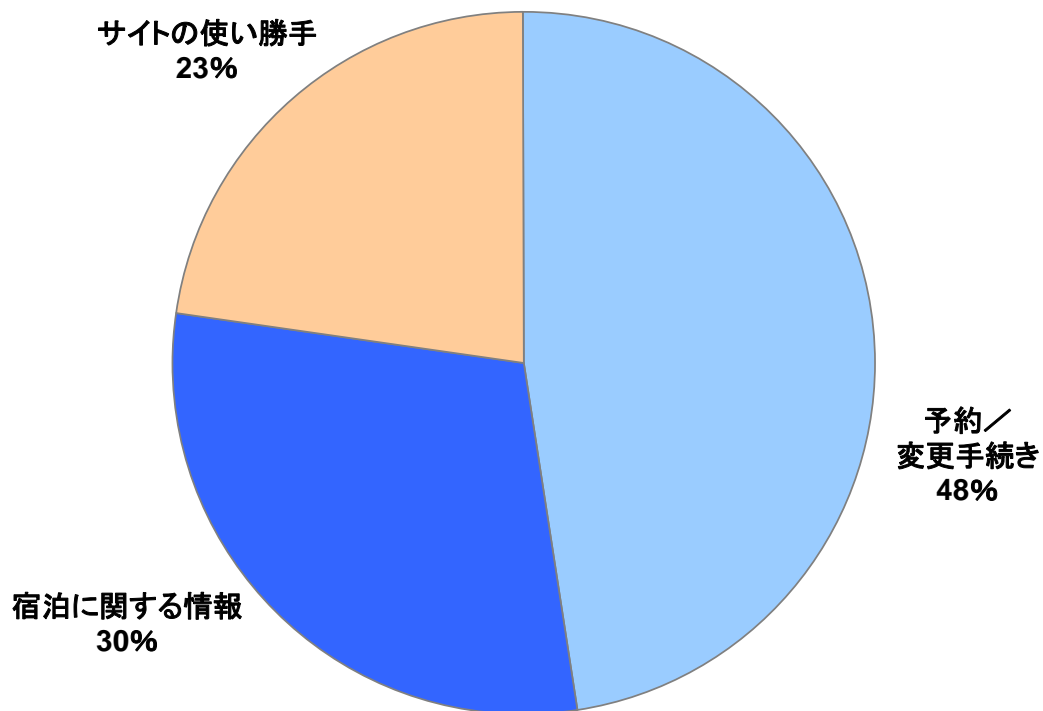
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2011年日本ホテル宿泊予約ウェブサイト顧客満足度調査SM

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 2011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 2011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 2011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 2011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。