



Press Release

報道用資料

2013年11月27日

宿泊料金の上昇で満足度は停滞

2013年日本ホテル宿泊客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 宿泊客の満足度は停滞、宿泊料金の上昇がその要因のひとつとなっている。
- フロントスタッフの対応力や料飲施設、インターネット接続などの館内サービスの品質が改善したホテルで満足度は向上した。
- 各部門の第1位は、ザ・リッツ・カールトン（8年連続）、アソシアホテルズ&リゾーツ、リッチモンドホテルズ（8年連続）、JR九州ホテル

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：鈴木 郁）は、2013年日本ホテル宿泊客満足度調査の結果を発表した。

◆スタッフ対応の改善と付加価値力で顧客を維持◆

この1年で宿泊の需要は回復し、ホテルの稼働率は上昇、客室料金も上がる傾向にある。当調査結果においても1泊1室あたりの宿泊料金は昨年より上昇している。ホテル業界全体の宿泊客の満足度については、2010年以降ゆるやかに向上を続けてきたが、今年の調査では3ポイント程度低下し、横ばいの結果となった。顧客がホテルを選定する際の理由として「客室料金が安いから」「料金に含まれるサービスが充実しているから」「利用したい宿泊プランがあったから」を挙げる割合は減少し続けている。さらに、昨今特に価格競争の激しい低価格帯ホテルで「料金」の満足度が10ポイント以上と大きく低下した。宿泊料金の上昇により“安さ”や“お得感”の魅力は薄れ、満足度の停滞にインパクトを与えたと考えられる。

しかしながら、このような情勢にも関わらず、ランキング対象となった65のホテルチェーンのうち、17のホテルチェーンは宿泊料金が上がり、さらに満足度も向上した。この傾向が特に顕著なくつかのホテルチェーンでは、共通して「チェックイン/チェックアウト」の評価が改善している。具体的にはチェックインやチェックアウトの迅速さの評価が改善しているのに加えて、顧客の9割以上が“ホテル到着時に笑顔で挨拶があった”と回答しているなど、手際が良くホスピタリティのあるフロントサービスが提供されており、スタッフの対応品質の向上が満足度向上の要因となっている。

宿泊料金が上がり、さらに満足度も向上したホテルチェーンに見られた特徴として、「F&B」と「ホテルサービス」評価の改善も挙げられる。料理やスタッフに対する評価やインターネットのWiFi接続に対する評価が改善しただけでなく、料飲施設の利用やWiFi接続の利用も5%以上増えたケースがあった。評価改善に伴い宿泊に付随した館内施設やサービスの利用が進んでいると考えられる。さらにこれらホテルはリピーターの増加や「また宿泊したい」という再宿泊の意向の向上も見られた。

宿泊需要の回復に伴い宿泊料金の上昇が進む中、スタッフの対応力改善と、料飲施設や館内サービスの品質改善によるホテルならではの付加価値力が、満足度を高め顧客維持力を強める鍵と言えよう。

◆各部門の第1位はザ・リッツ・カールトン、アソシアホテルズ&リゾーツ、 リッチモンドホテルズ、JR九州ホテル◆

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9ホテルブランドのうち、ザ・リッツ・カールトンが786ポイントで、8年連続第1位となった。ザ・リッツ・カールトンは、「予約」「客室」「F&B」「チェックイン/チェックアウト」「ホテル施設」「ホテルサービス」において当部門トップの評価となった。第2位は帝国ホテル(777ポイント)で、「料金」において当部門トップの評価を得た。第3位は、ザ・プリンス(722ポイント)であった。

< 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、アソシアホテルズ&リゾーツ(ホテル アソシア)が721ポイントで、第1位となった。「客室」「ホテル施設」で当部門トップの評価を得た。第2位はロイヤルパークホテルズ(717ポイント)であった。第3位は東急ホテル(713ポイント)で、「チェックイン/チェックアウト」「F&B」において当部門トップの評価を得た。

< 1泊 9,000円～15,000円未満部門 >

ランキング対象となった15ホテルブランドのうち、リッチモンドホテルズが685ポイントで、8年連続第1位となった。「客室」「チェックイン/チェックアウト」「ホテル施設」「料金」「ホテルサービス」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(673ポイント)で、「ホテル施設」においてリッチモンドと同率でトップの評価を得た。第3位は三井ガーデンホテル(667ポイント)であった。

< 1泊 9,000円未満部門 >

ランキング対象となった19ホテルブランドのうち、JR九州ホテルが677ポイントで、第1位となった。「客室」「ホテル施設」において当部門で最も高い評価を得た。第2位は、ドーミーイン(671ポイント)で、「予約」「朝食」「ホテルサービス」で当部門トップの評価であった。第3位は同率で京急E Xインとスーパーホテル(658ポイント)であった。

当調査は、日本全国のホテルグループ・チェーン 144 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。8回目となる今年の調査は、直近1年間に宿泊したホテルについて2013年8月にインターネット調査にて実施し、29,214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	: 正規料金の最多価格帯 35,000円以上
1泊 15,000円～35,000円未満部門	: 正規料金の最多価格帯 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	: 正規料金の最多価格帯 9,000円以上 15,000円未満 もしくは最多価格帯が 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	: 正規料金の最多価格帯 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)^{*2}」「ホテルサービス^{*3}」「ホテル施設」「料金^{*4}」の7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た(1,000ポイント満点)。

- *1 予約 : 電話及びウェブサイトを通じホテルもしくはホテルグループ・チェーンに直接行った予約の評価
- *2 F&B : 「1泊 9,000円未満」部門では、レストラン・バー・ラウンジ施設を附帯しないホテルブランドを考慮し「朝食」として提供される料理や施設全体の評価を採用
- *3 ホテルサービス : レジャー/フィットネス施設、スパ、ビジネスセンター等、附帯施設やサービス全体の評価
- *4 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

※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。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベル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。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。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 <http://japan.jdpower.com> まで。

<J.D. パワーについて>

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング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。

<マグロウヒル・フィナンシャルについて>

マグロウヒル・フィナンシャル（NYSE：MHP）は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業である。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、ブラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションである。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有する。詳細はウェブサイト www.mhfi.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

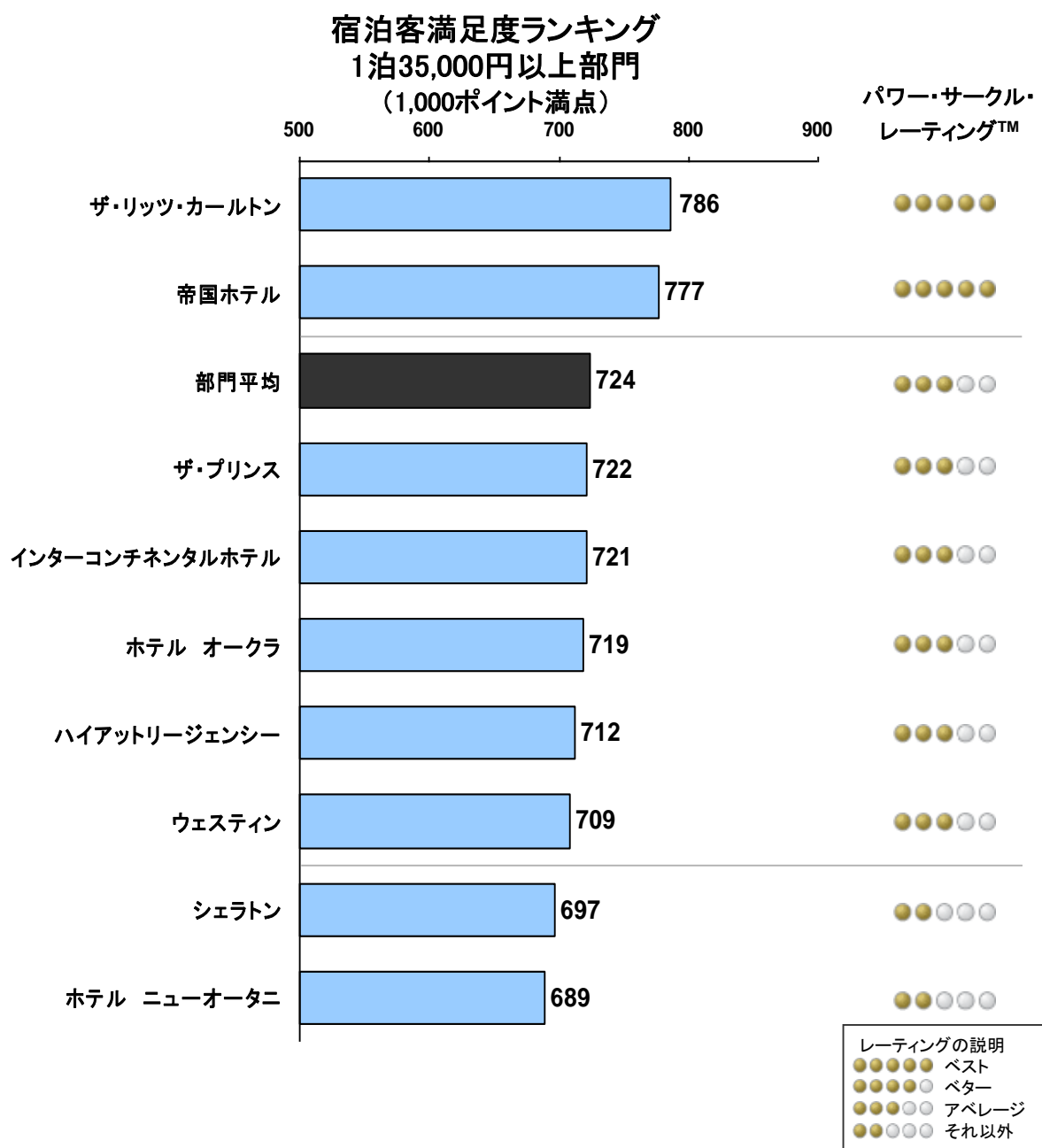
F A X： 03-4550-8152

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 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM



注) グランドハイアット、コンラッド、ブライトンホテル、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 2013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。

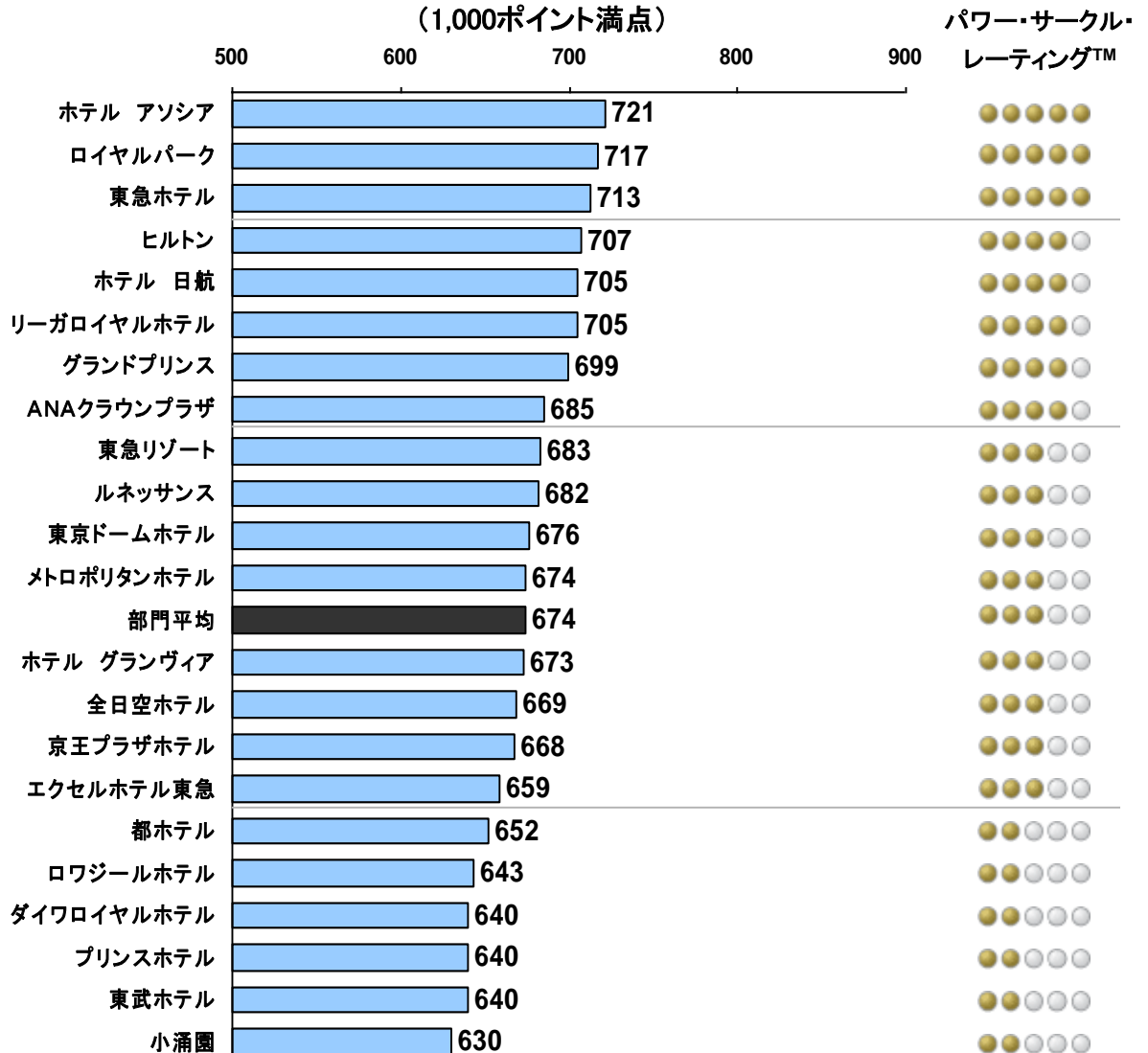
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典 (J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM) を明記して下さい。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013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)



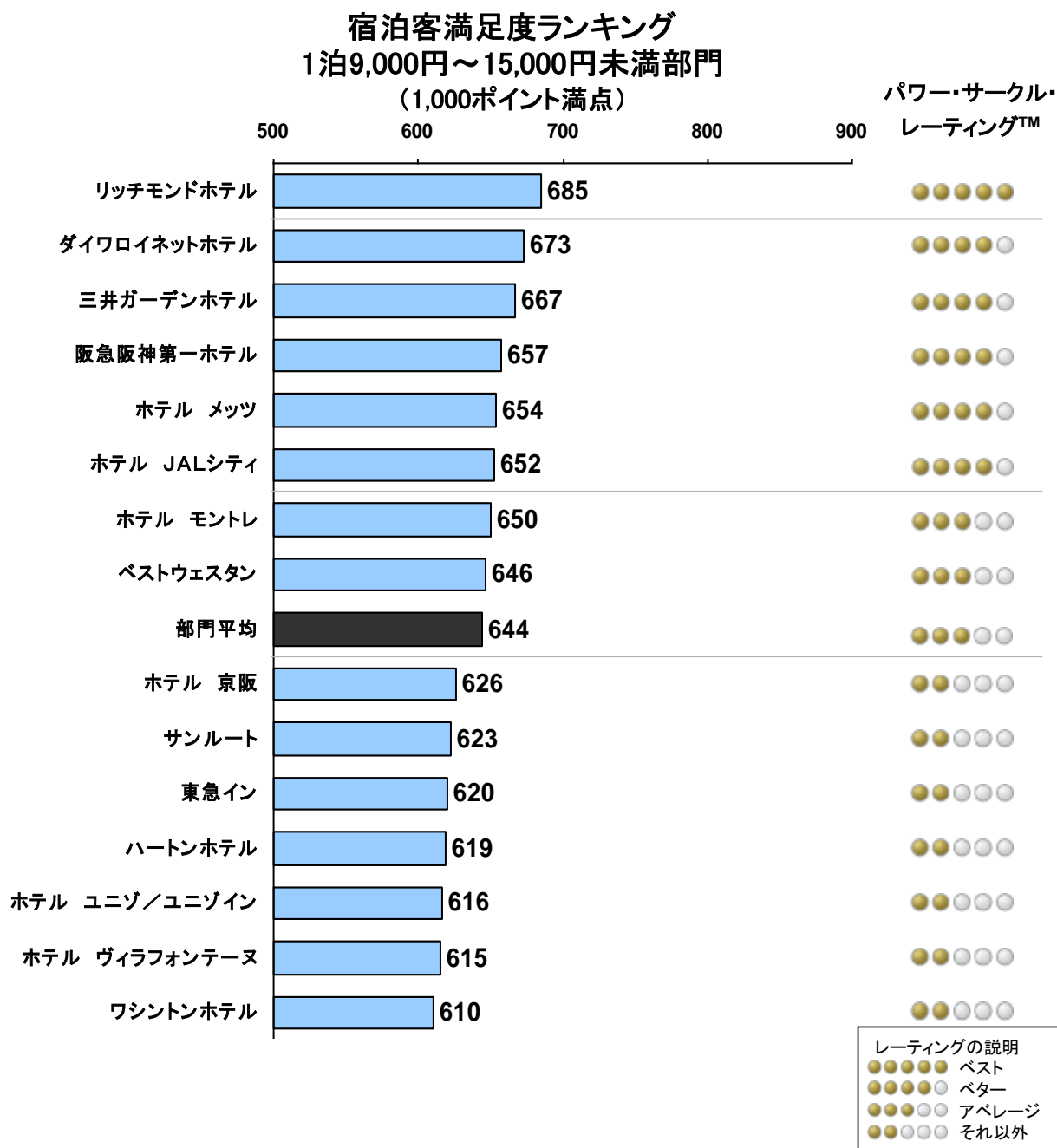
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

注) アートホテルズ、小田急ホテル、チサングランド、ノボテル、ビューホテル、メルキュール、ラビスタ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 2013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 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。
 パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
 詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

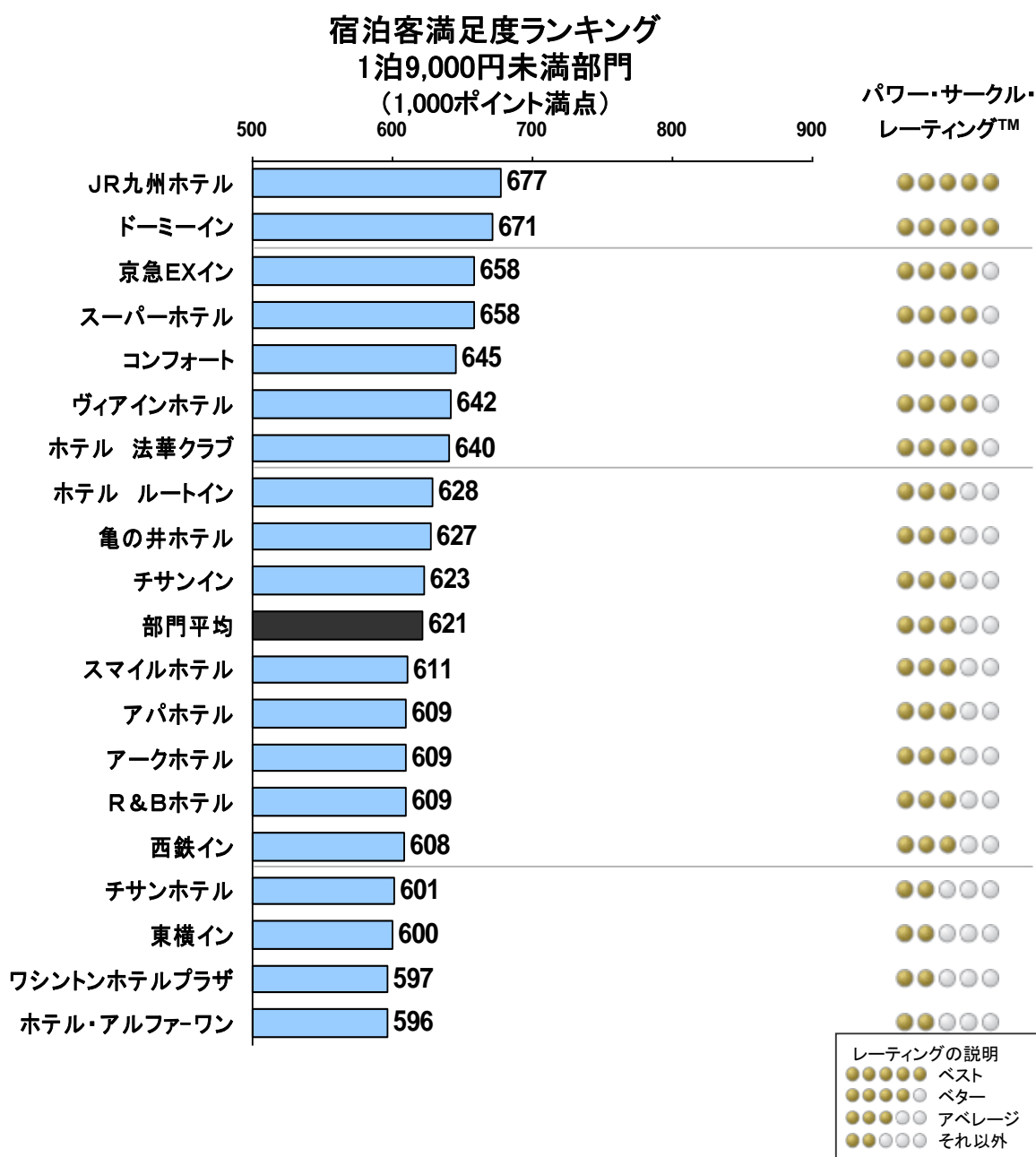


注)オークラフロンティア、グランドパーク、ザ・ビー、相鉄フレッサイン、富士屋ホテル、ホテル クラウンパレス、ホテル グレイスリー、ホテル 東急ビズフォート、ホテル トラスティ、ホテル マイステイズ、ホテル マロウド、ホテル リソル、ホリデイ・イン、レオパレスホテル、レム、ロケーションホテルは少数サンプルのためランキングには含まれていません。

出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013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 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM) を明記して下さい。
パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。
詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013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、グリーンリッチホテル、コートホテル、三交イン、ブルーウエーブイン、ベッセルホテル/ベッセルイン、ホテル エコノ、ホテル グランティア、ホテル コムズ、ホテル パールシティ、ホテル パイプのけむり、ホテル フジタ、ホテル 1-2-3、マンテンホテル、リッチ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 2013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。

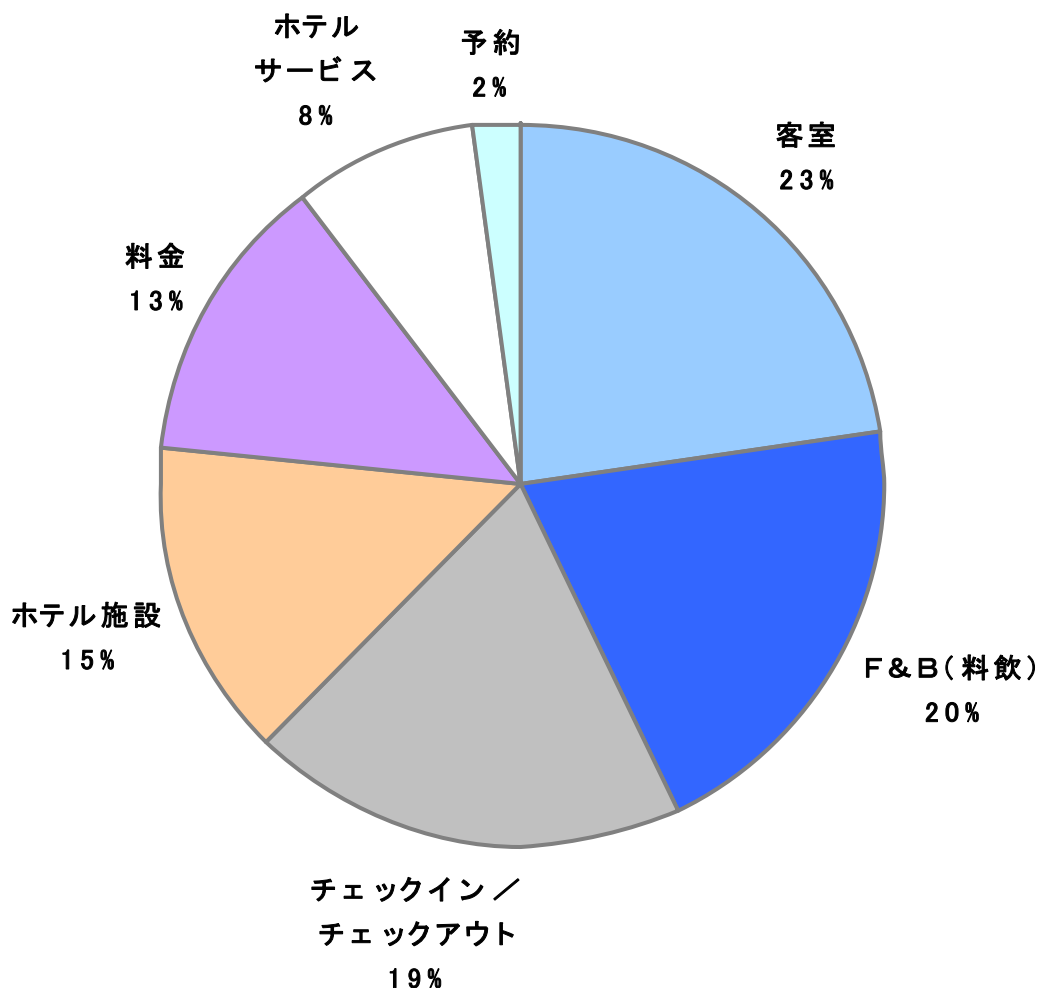
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、調査レポート発行者および出典(J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。

パワー・サークル・レーティングTMはJ.D. パワーの調査から得られた結果を基に作成されています。

詳しくは<http://japan.jdpower.com/ratings/>へ。

J.D. パワー アジア・パシフィック 2013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。

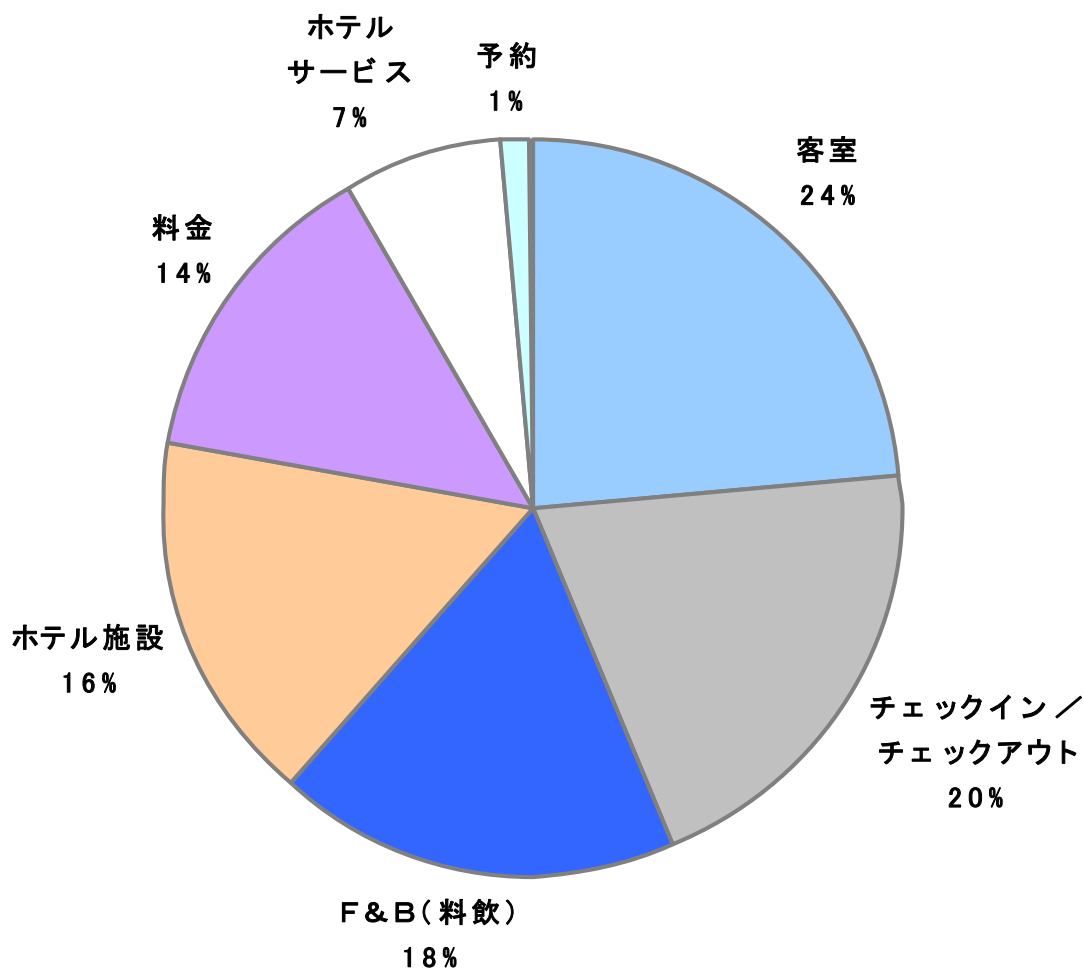
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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 2013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 2013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。

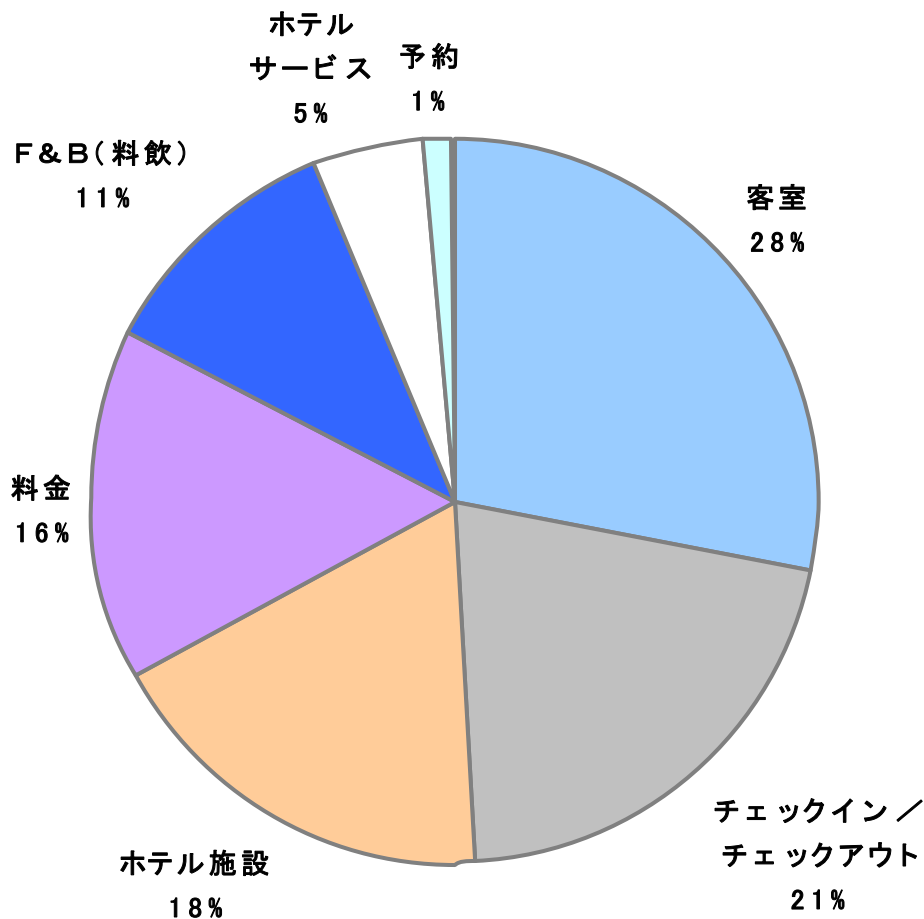
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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 2013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 2013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。

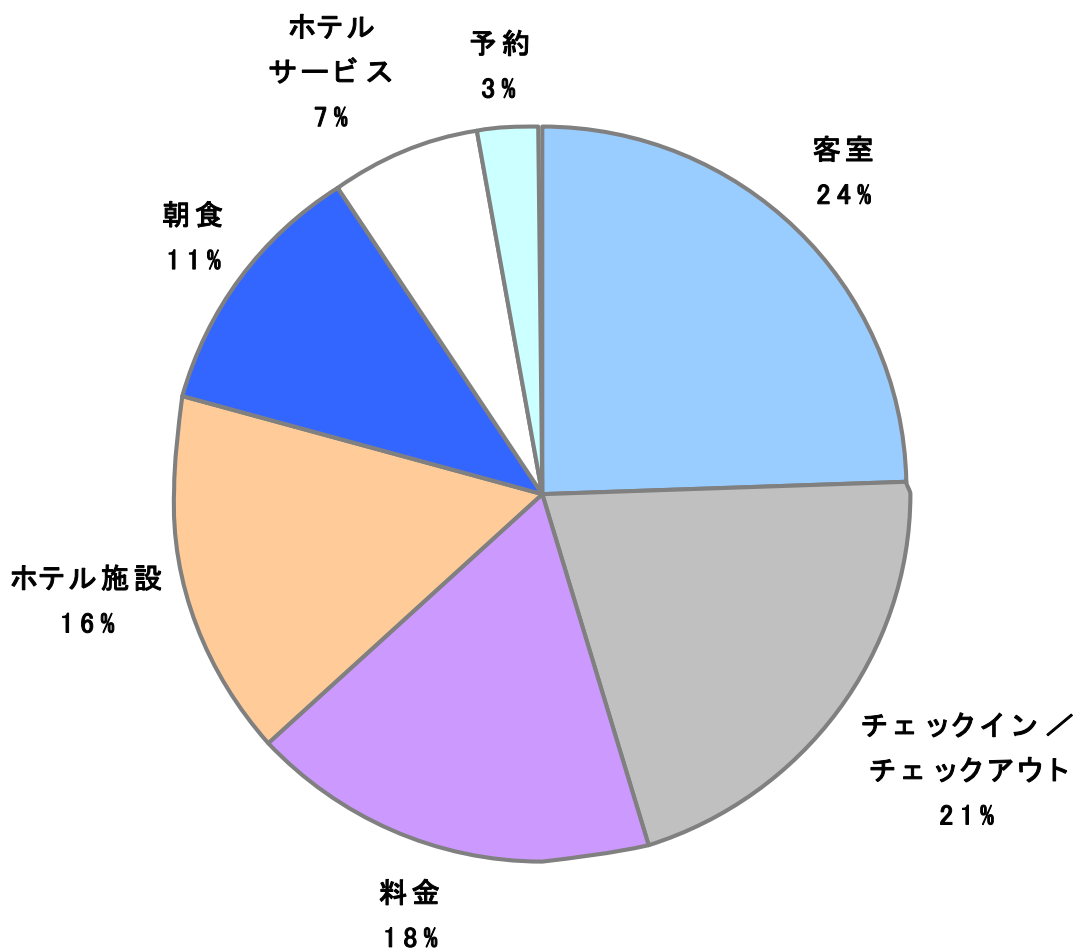
出典: J.D. パワー アジア・パシフィック 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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 2013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 2013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 2013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 2013年日本ホテル宿泊客満足度調査SM)を明記して下さい。