

1泊 35,000円以上部門で帝国ホテルが初の満足度1位に

2016年日本ホテル宿泊客満足度調査

〈当資料の要約〉

- 各部門の満足度第1位は、帝国ホテル、星野リゾート リゾナーレ、リッチモンドホテル*、ベッセルホテルズ*、スーパーホテル
- 2年連続 No.1は星野リゾート リゾナーレとリッチモンドホテル。スーパーホテルは3年連続 No.1
- 帝国ホテルが満足度第1位となった要因は、フロントや滞在中に接したスタッフの対応品質の高さ
- スタッフの対応品質の高さは、ホテルグレードを問わず満足度に大きく影響

*リッチモンドホテルとベッセルホテルズは同じ部門で同率1位

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、2016年日本ホテル宿泊客満足度調査の結果を発表した。

◆帝国ホテル1位の要因はスタッフの高い対応品質◆

2006年の本調査開始以降、初めて帝国ホテルが1泊 35,000円以上の部門で満足度第1位となった。

帝国ホテルが総合満足度第1位となった要因は、客室やホテル施設といったハード面の高い評価に加え、チェックイン・チェックアウト時を始めとした、スタッフの対応品質が他チェーンを大きく上回っていることがあげられる。滞在中に接したスタッフから「細やかな気遣いがあった」「大切な顧客として接してくれた」「いつも笑顔での挨拶があった」といった対応を受けた宿泊客の割合は帝国ホテルが最も多い。また、チェックイン・チェックアウトの評価は過去5年一貫して部門上位であり、宿泊客が滞在中に接するスタッフの評価も恒常的に高い。

ホテル到着からチェックアウトまでに接するスタッフの対応品質の高さは、ホテルの宿泊価格帯に関わらず滞在経験の満足度と大きく関係している。満足度上位グループと下位グループの「チェックイン・チェックアウト」の評価並びに「滞在中に接したスタッフ」の評価について過去5年間のデータを分析したところ、高価格帯のみならず全ての価格帯のホテルで上位ブランドが下位ブランドの評価を大きく上回っている。1泊 9,000円未満部門でもフロントスタッフ以外の朝食スタッフや客室清掃スタッフ、支配人などと宿泊客が接する割合は平均で68%と少なくない。この部門でも満足度上位ブランドは宿泊客があらゆるスタッフと接する際の対応品質は下位ブランドを大きく上回っており、スタッフが宿泊客に対し気遣いを示していることが伺える。

昨今、全国的にホテル開発が進められており今後も新規開業ホテルが相次ぐ中、24 時間稼働するホテルで働く従業員を確保していくことは容易ではないと言われている。また外国人旅行者の記録的増加も続き、スタッフは外国語対応も必要であるなど高いスキルが求められている。宿泊客の満足度を維持、向上するためには客室や施設のメンテナンス、改装、清掃などによるハード面の品質維持はもちろん重要であり、それに加え、ホテルのグレードや規模、スタッフの人数に関わらず、いかに一人一人のスタッフが宿泊客に目を配り、気遣いを示していくことが出来るかといったスタッフへの継続的な品質強化も重要な鍵となる。

◆各部門の第1位は帝国ホテル、星野リゾート リゾナーレ、 リッチモンドホテル、ベッセルホテルズ、スーパーホテル◆

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 11 ホテルブランドのうち、帝国ホテルが 773 ポイントで初の第 1 位となった。帝国ホテルは、「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」「予約」において当部門トップの評価となった。第 2 位はザ・リッツ・カールトン (764 ポイント) で、「客室」「F&B」において当部門トップの評価を得た。第 3 位は、星のや (737 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 26 ホテルブランドのうち、星野リゾート リゾナーレが 722 ポイントで、第 1 位となった。星野リゾート リゾナーレは「チェックイン/チェックアウト」「客室」「F&B」で当部門のトップ評価となった。第 2 位はヒルトンホテル (710 ポイント) で「ホテル施設」で当部門トップの評価を得た。第 3 位はホテル日航 (709 ポイント) であった。「料金」で当部門トップの評価であった。

< 1泊 9,000 円～15,000 円未満部門 >

ランキング対象となった 15 ホテルブランドのうち、リッチモンドホテルとベッセルホテルズが 686 ポイントで同率 1 位となった。リッチモンドホテルは 2 年連続で第 1 位となっており、「チェックイン/チェックアウト」「客室」「ホテルサービス」「予約」において当部門のトップ評価となった。ベッセルホテルズは「料金」において当部門のトップ評価となった。第 3 位は京急 EX イン (672 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 18 ホテルブランドのうち、スーパーホテルが 662 ポイントで 3 年連続第 1 位となった。スーパーホテルは「チェックイン/チェックアウト」「客室」「ホテル施設」「料金」「ホテルサービス」「予約」において当部門のトップ評価となった。第 2 位は、ホテル法華クラブ (639 ポイント) で、「朝食」で当部門トップの評価であった。第 3 位はコンフォート (634 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 151 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。11 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 2016 年 8 月にインターネット調査にて実施し、27,112 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。その内容は次の通り。

- ・ 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
- ・ 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 9,000 円未満かつ最多客室面積が 15 m²以上
- ・ 1泊 9,000 円未満部門：正規料金の最多価格帯 9,000 円未満かつ最多客室面積が 15 m²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。

<J.D. パワーについて>

J.D. パワー(本社：米国カリフォルニア州コスタメサ)は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のための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。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.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 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)
電 話： 03-4550-8060
F A X： 03-4550-8152
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<ご注意>

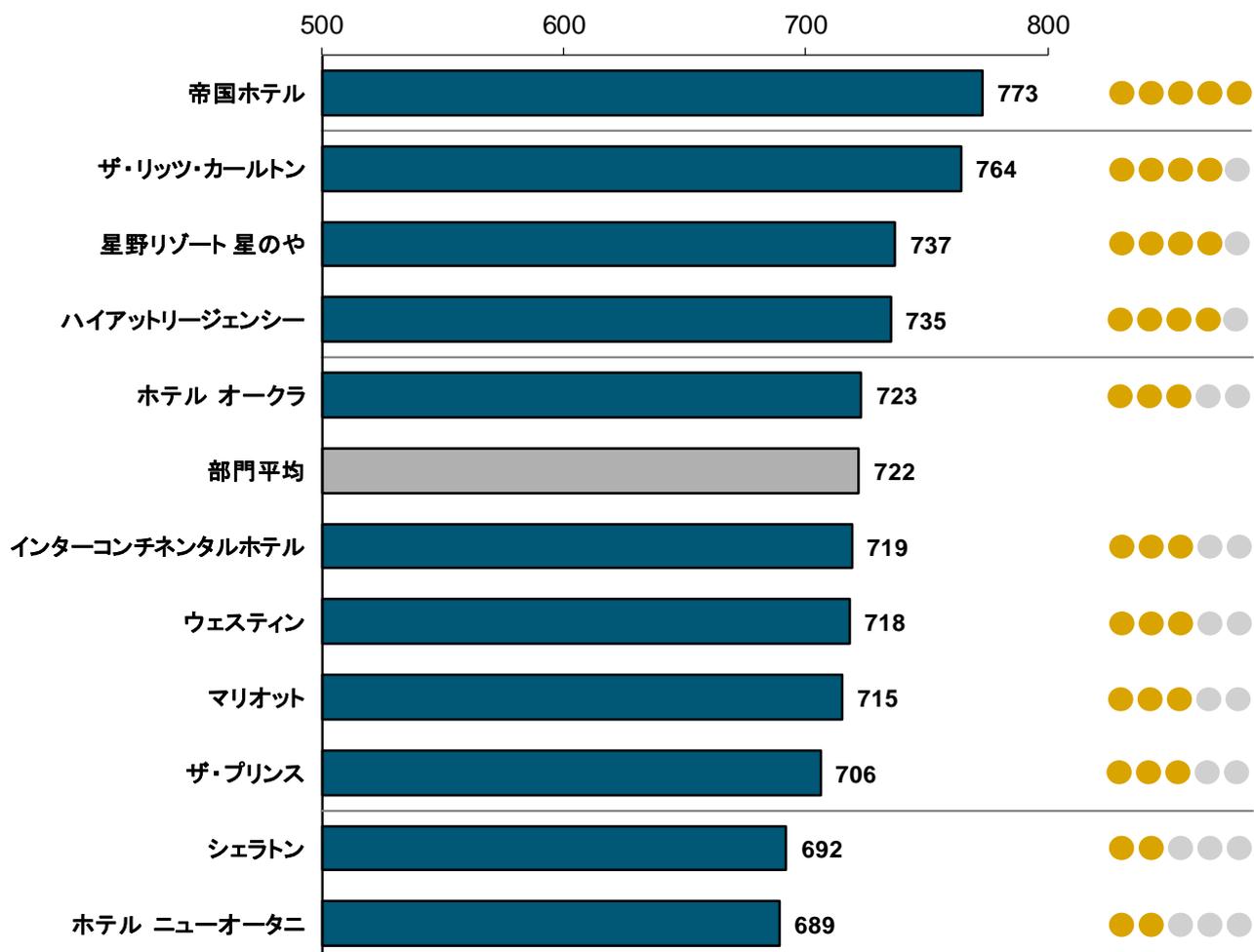
本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。

J.D. パワー 2016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35,000円以上部門
(1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



注) アマン、アンダース、ブライトンホテル、コンラッド、フォーシーズンズホテル、グランドハイアット、マンダリン オリエンタル、パーク ハイアット、シャングリ・ラ、セントレジス、スイスホテル、ザ・ベニンシュラ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 2016年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

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

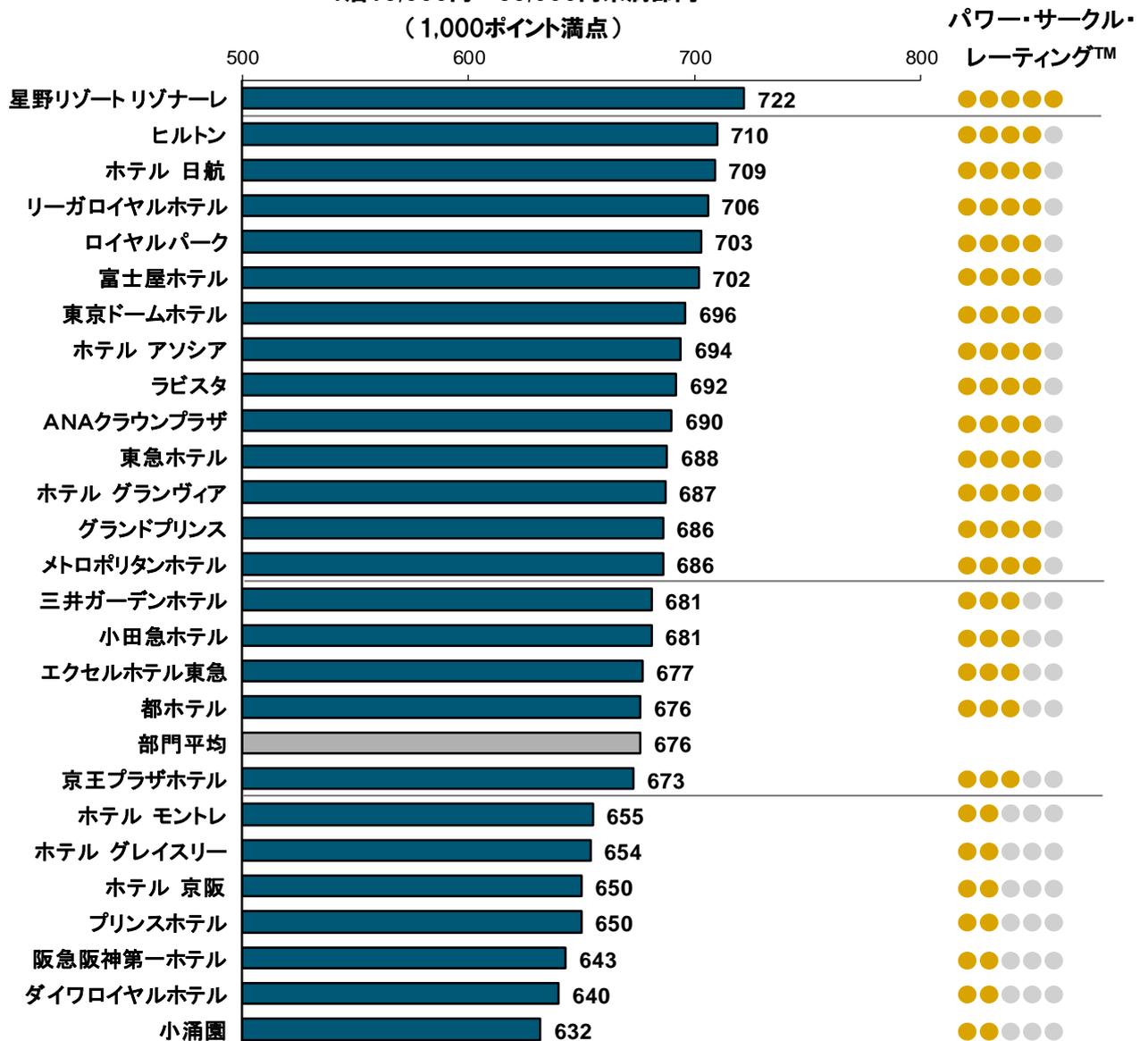
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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) 全日空ホテル、アートホテルズ、ベストウェスタン、ブリーズベイ、クレストンホテル、クロスホテル、グランヴィリオホテル、ホテルマロウド、ロフジールホテル、メルキュール、ノホテル、パレスホテル、ラディソン、レンブラントホテル、レム(remm)、ルネッサンス、ザ・ビー、東武ホテル、ビュー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 2016年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

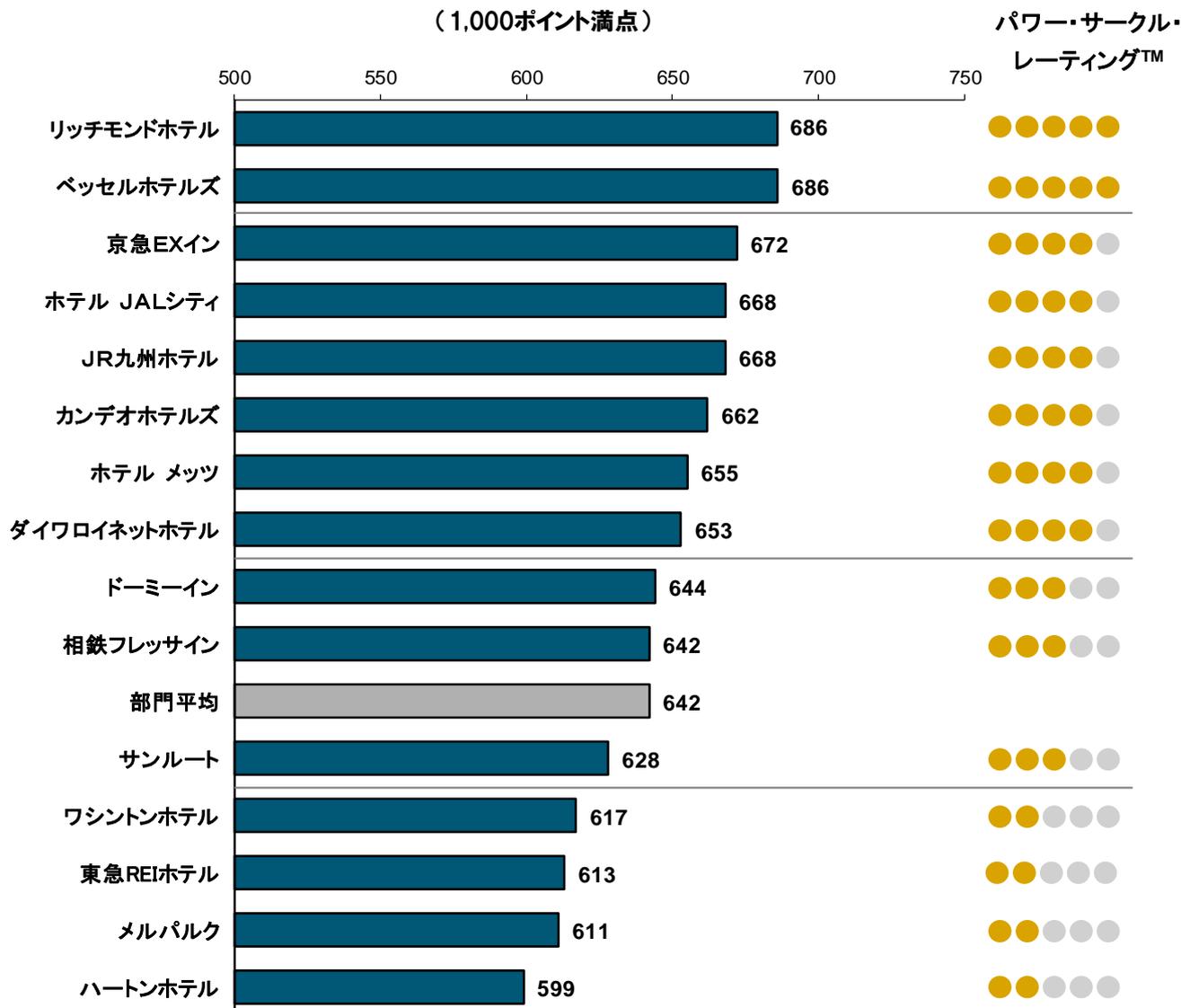
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●○ ベター
 ●●●○● アベレージ
 ●●○●○ それ以外

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、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、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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9,000円～15,000円未満部門
(1,000ポイント満点)



注) チザンホテル、シティホテル、ファミリーオ、フィフティーズ、フォルクローロ、グランドパーク(パークホテルグループ)、ホリデイ・イン、ホテル クラウンパレス、ホテル フォルツァ、ホテル フジタ、ホテル グランテラス、ホテル マイステイズ、ホテル バイブのけむり、ホテル リソル、ホテル シーラックバル、ホテル スカイコート、ホテル トラスティ、ホテル ユニゾ/ユニゾイン、ホテル ヴィラフォンテーヌ、ホテル ビスタ、レオパレスホテル、オークラフロンティア、プレミアホテル、プレミアイン、東映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。

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

出典: J.D. パワー 2016年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

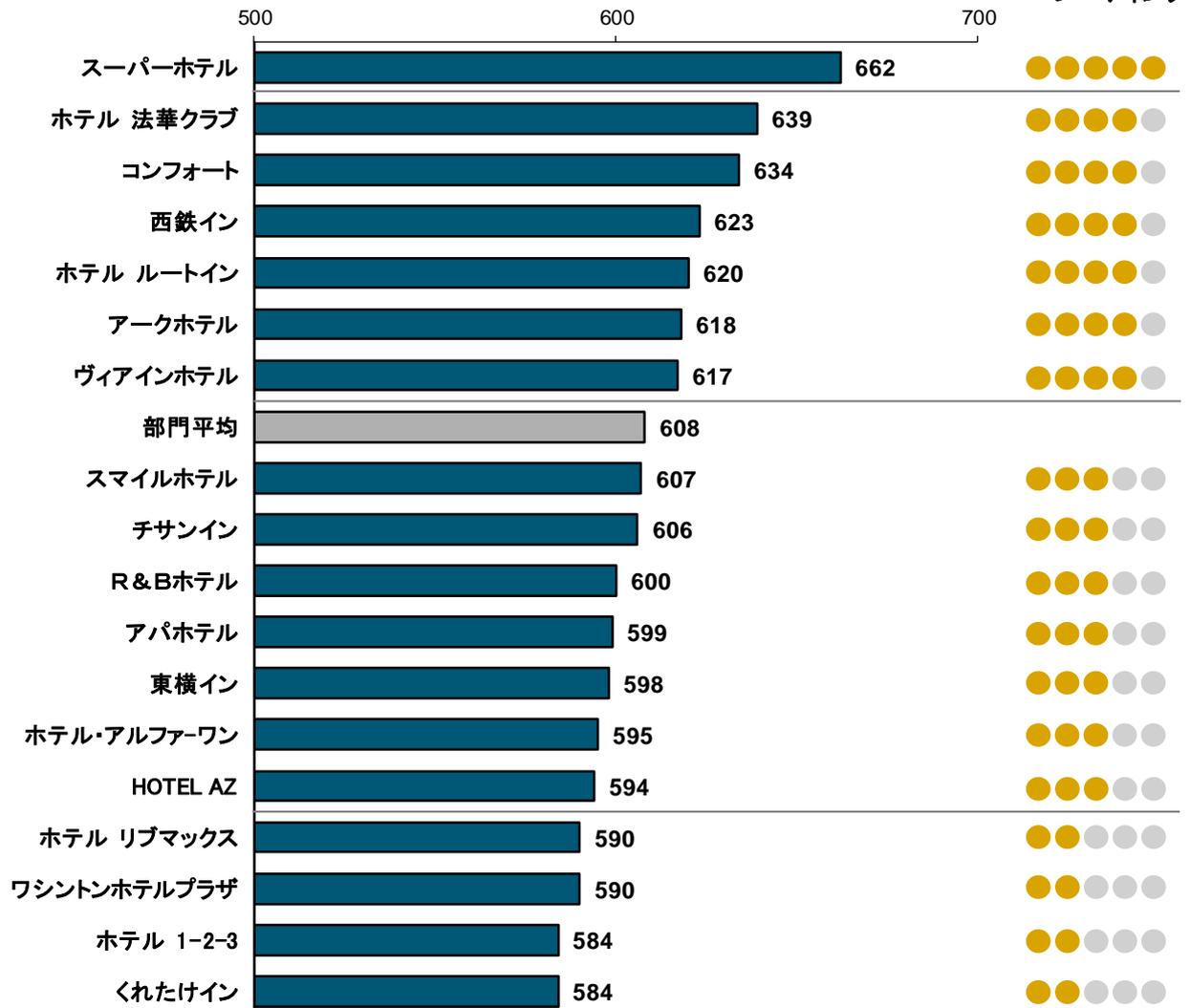
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
 報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2016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9,000円未満部門
(1,000ポイント満点)

パワー・サークル・
レーティングTM



注) ABホテル、コートホテル、イーホテル、グッドイン、ジューエルホテル、グリーンリッチホテル、ホテル アベスト、ホテル アクティ
ブ!、ホテル アセント、ホテル クラウンヒルズ、ホテル エコノ、ホテル ラングウッド、ホテル No. 1、ホテル パールシティ、
ホテル セレクトイン、マンテンホテル、名鉄イン、パールホテル、ラマダ、リッチホテル、ルートイングランディア、三交イン、アーバ
ンホテル、バリュー・ザ・ホテル、ウィングインターナショナ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。

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

出典: J.D. パワー 2016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、上記出典を明記して下さい。