

会員プログラムに対する高い満足度は、ホテル宿泊の意向を高める

2015年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査

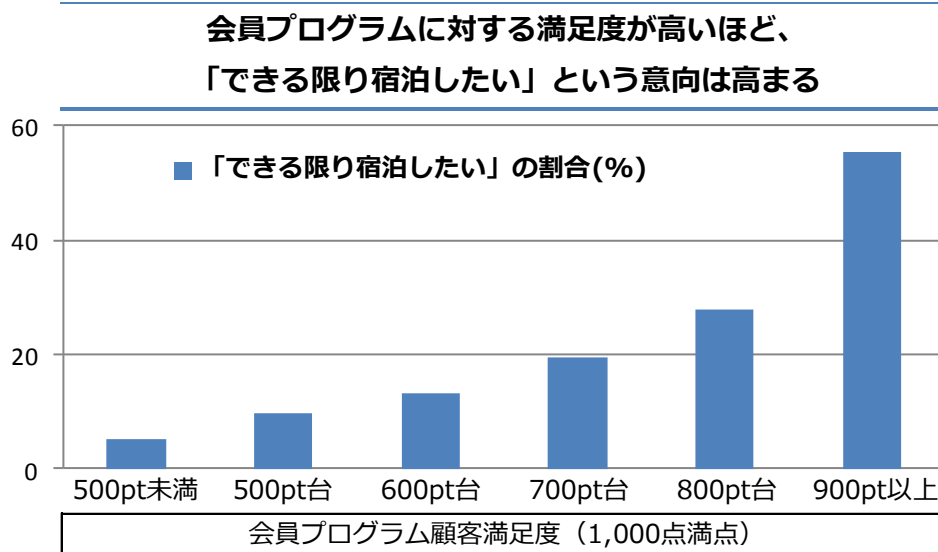
＜当資料の要約＞

- ホテル宿泊客のうち会員プログラムに登録している割合は約4割、そのうちの約7割が直近1年以内に会員プログラムの利用経験あり。
- 会員プログラムの満足度が900ポイント以上の高い満足層の顧客は「できる限り宿泊したい」とする意向が55%と高い。
- インペリアルクラブ（帝国ホテルの会員プログラム）が第1位となった。

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、2015年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査の結果を発表した。

◆会員のうち直近1年以内に利用のあるアクティブ層は7割◆

当調査は11月18日発表の「2015年日本ホテル宿泊客満足度調査」の対象者、つまり直近1年以内にホテルに宿泊経験のある顧客のうち、ホテルの会員プログラムに加入している顧客を対象に実施された。ホテルの会員プログラムに加入している割合は38%であり、そのうちの73%が直近1年以内にその会員プログラムを利用、すなわち宿泊や飲食でホテルを利用していることがわかった。残りの約3割は会員であるが直近1年以内で利用していなかった。直近1年以内に利用のあるアクティブな層の割合が9割以上と高い会員プログラムもあれば、7割にも至らない会員プログラムもあることが明らかとなった。



会員プログラムの利用理由についてトップであがったのは「よく利用するホテルだから（43%）」であり、次いで「宿泊の手続きが簡単になるから（34%）」「ポイントが獲得しやすいから（31%）」「宿泊の際によりよい待遇を受けられるから（23%）」「利用したい特典やサービスがあるから（20%）」と続く。多くの会員プログラムは特典として宿泊料金が安くなることや、貯めたポイントで様々なサービスが受けられることがあるが、特典の魅力に加えて、宿泊予約やチェックイン、チェックアウトなどの手続きが簡易になることも魅力となって利用されていると言える。

さらに、「会員プログラムに加入、登録しているホテルにできる限り宿泊したい」という意識について聴取したところ「あてはまる」と回答した割合は13%であるが、会員プログラムに対する満足度が高いほどこの意向も高まり、900ポイント以上の非常に高い満足層は「できる限り宿泊したい」という意向は55%にも達することがわかった。

顧客の会員プログラム利用について実態や評価を捉え、高満足につながるプログラム内容を提供し、ひいてはホテルのファンになってもらい、何度もホテルを利用してもらえる顧客との関係を構築していくことが重要である。

◆会員プログラム顧客満足度第1位はインペリアルクラブ◆

帝国ホテルの会員プログラムである「インペリアルクラブ」が741ポイントで第1位となった。次いで、ハイアット ホテルズ アンド リゾーツの「ハイアットゴールドパスポート」が699ポイントで第2位、ヒルトン ホテルズ アンド リゾーツの「ヒルトンHオナーズ」が649ポイントで第3位と続く。

当調査はホテルの会員プログラムに関する利用実態や顧客満足度を測定するもので、本年初めて実施された。J.D. パワーが実施した「2015年日本ホテル宿泊客満足度調査」の調査対象者のうち、ホテルの会員プログラムに加入、登録する者が当調査の対象者であり、直近1年間に最もよく利用したホテルの会員プログラムについて利用の実態や満足度を聴取した。2015年8月にインターネット調査にて実施し、7,242人から回答を得た。

*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。

【この件に関するお問い合わせ先】

株式会社 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)

〔TEL〕 03-4550-8060

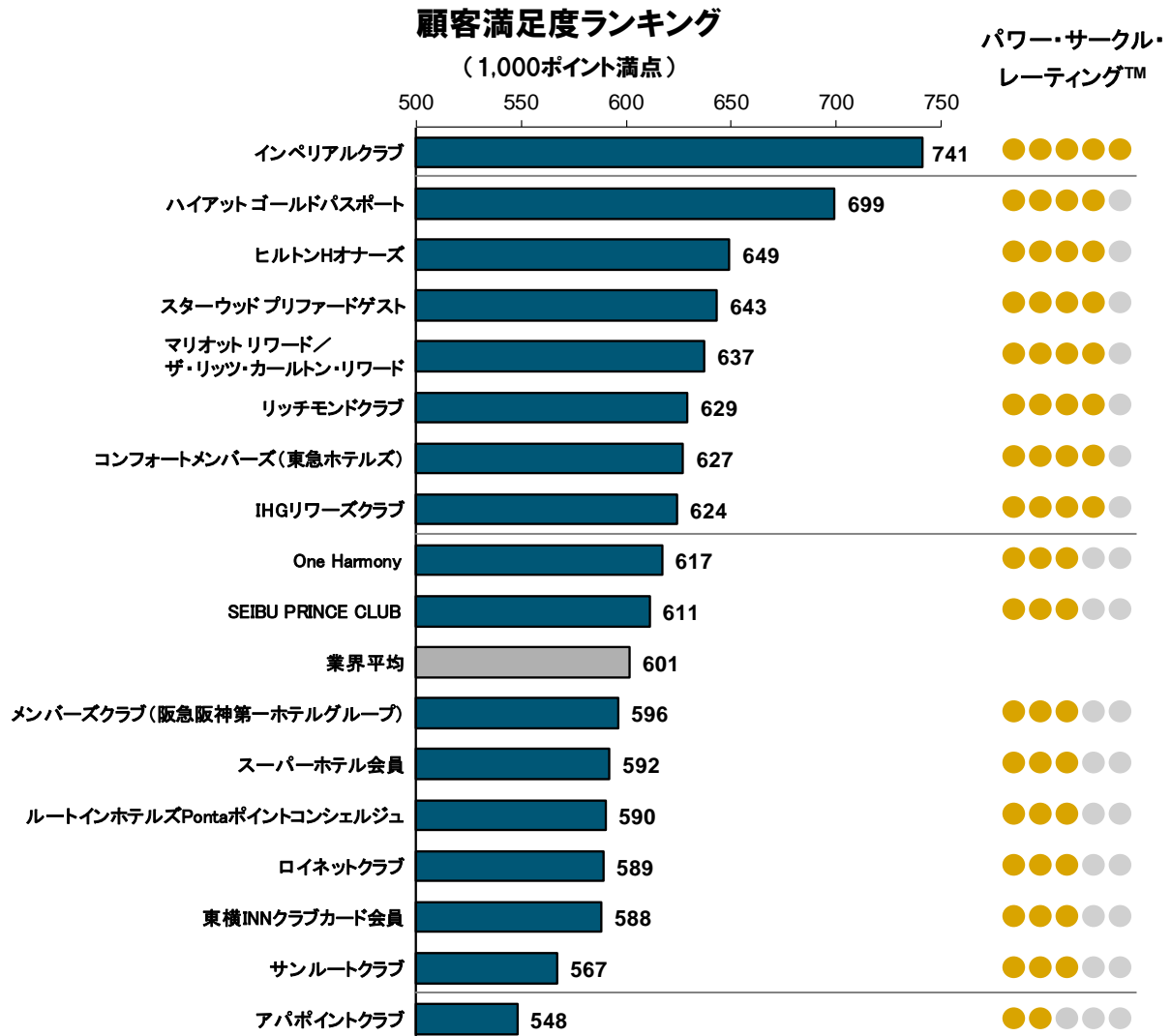
〔FAX〕 03-4550-8152

〔Email〕 <[link=mailto:cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)>cc-group@jdpower.co.jp</link>

<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 2015年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査SM



注) アソシアアドバンテージ、EASTYLE MEMBERS、HMI CLUB Premium Card会員、H.P.D Golden Club、エグゼクティブカード会員(京王プラザホテル)、MGHメンバーズ、CLUB CANDEO、クラブモントレ、京阪グループWeb会員、ゴールデンサークル、ザクラブ・ロイヤルパークホテルズ、ザ・パレスクラブ、JR西日本ホテルズカード会員、スマイレージカード会員、タイアロイヤルメンバーズクラブ、チョイスゲストプログラム、ニューオータニクラブ、ハートンメンバー、FREESA CLUB、ベストウェスタンリワード、ポイントメンバーズ(西鉄ホテルグループ)、ホテルウイングメンバーズカード、ホテルヴィアインメンバーズクラブ、ホテルユニソノユニゾンメンバーズカード会員、ホテルリソルカード会員、都プラス、リーガロイヤル会員、LE CLUB ACCORHOTELS、その他の会員プログラム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 アジア・パシフィック 2015年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査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 2015年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査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。