

報道用資料

2016年11月17日

### 会員としてのメリットをより実感できるプログラムの提供が鍵

#### 2016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〉

- ホテル会員プログラムに対する満足度に最も影響するのは、「ポイントの獲得のしやすさ」「特典サービスの内容のよさ」
- 満足度上位の会員プログラムは情報提供に対しても高い評価
- インペリアルクラブ（帝国ホテル）が2年連続で第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、第2回目の実施となる2016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。

#### ◆さらなる満足度向上には情報発信力を◆

ホテルの会員プログラムに対する満足度を、ポイントの獲得、特典・サービス内容、情報提供とその有用性といった領域で聴取した。会員プログラムの満足度に対する影響が大きいのは「ポイントの獲得のしやすさ」「特典・サービスの内容のよさ」で、上位にランクされた会員プログラムはこの二つの項目で高評価を得ている。

ランキング上位の会員プログラムは、提供される情報の有用度についても業界平均を大きく上回る高評価となった。さらなる満足度の向上に寄与するのは、メールマガジンやダイレクトメール、会員向け情報誌等の情報発信であることが今回の調査により明らかとなった。

会員は受け取った情報のうち、主にキャンペーン、イベントやフェアの情報、レストランなどの施設案内といった宿泊や施設利用に関するものを参照していることから、これらの情報提供が会員のリピート利用を促進していることがわかった。また、満足度上位の会員プログラムでは、周辺のレジャー・行楽地や旅行先に関連した読み物といった、ホテル利用に直接関わらない情報も業界平均を上回る水準で参照されている。こうした周辺情報も、会員にとっては滞在中の楽しみにつながり、満足度の向上に貢献することが明らかになった。

会員の満足度の向上を図る上で考慮すべき点は、第一に「ポイントの獲得のしやすさ」「特典・サービスの内容のよさ」など、リピート利用することの有益性と会員ならではの特別感を実感できること、次に周辺情報の積極的な提供など、ホテルの滞在や利用を介した豊かな体験を会員に提案する情報発信力ということができよう。

## ◆会員プログラム顧客満足度はインペリアルクラブが2年連続第1位◆

各会員プログラムのランキングは、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746ポイントで、昨年に引き続き第1位であった。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676ポイントで第2位、「マリオット リワード/ザ・リッツ・カールトン・リワード」が657ポイントで第3位となった。

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、2015年から開始し、本年度で第二回目となる。J.D. パワーが実施した「2016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。2016年8月にインターネット調査にて実施し、8,085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。

<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

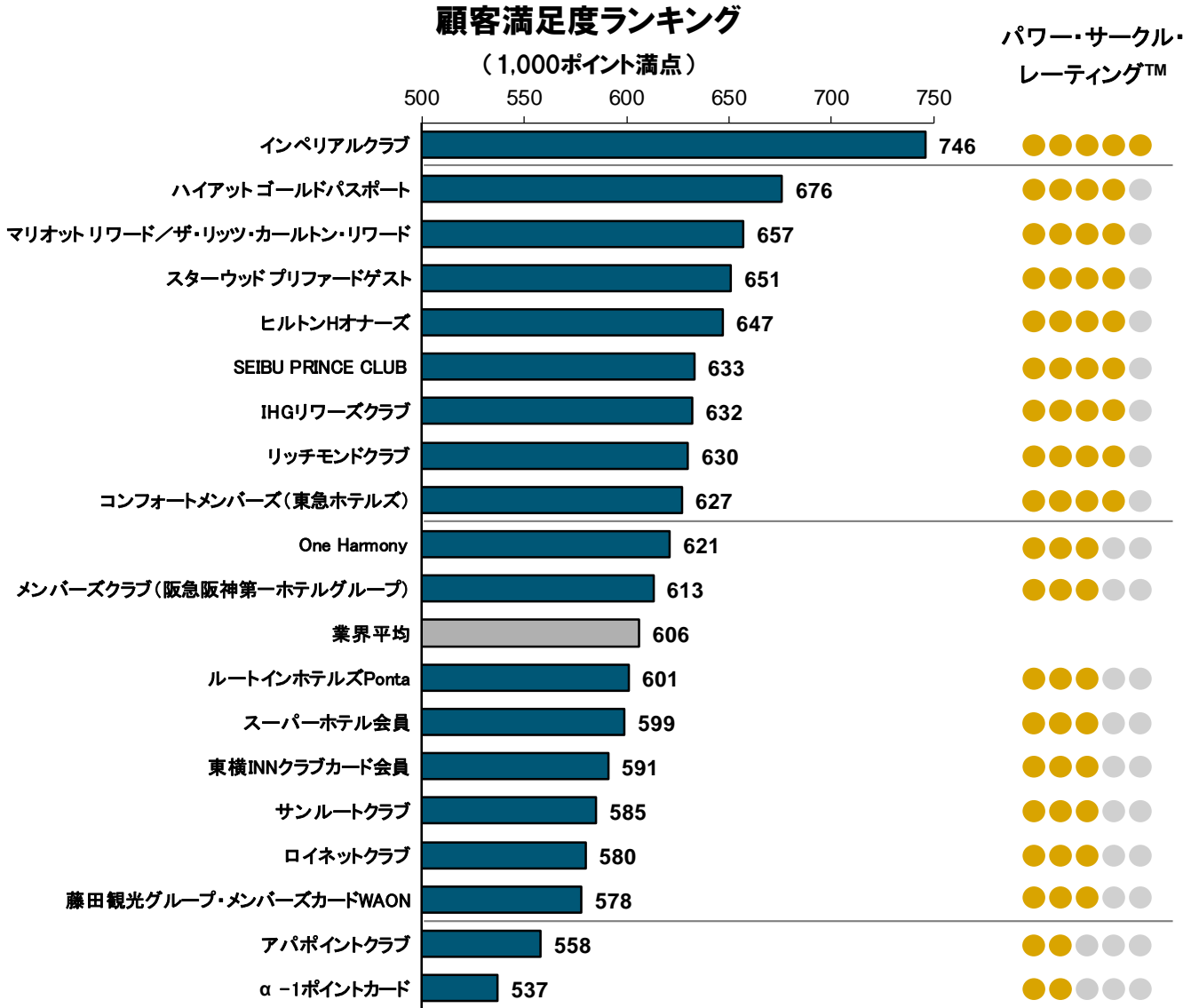
F A X： 03-4550-8152

e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](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 2016年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査<sup>SM</sup>



注) 新アーク会員、ABホテル ポイントカード、アソシア アドバンテージ、ベストウェスタン リワード、プライトンホテルポイントカード、BBHポイントカード、チョイスゲストプログラム、Club Carlson、CLUB CANDEO、ダイワロイヤルメンバーズクラブ、hotespa.netポイントプログラム、イーホテルメンバーズ、富士屋ポイント、ゴールデンサークル、グリーンリッツホテルズ オンライン会員、グッドインポイントカード会員、ホテルヴィアインメンバーズクラブ、アメイズレインボーカード、ホテルリソルカード会員、ホテルウィングメンバーズカード、クラブモンテ、Club TRUSTY、ほっとel Point Card(ホテル 法華クラブ)、ホテルヴィラフォンテーヌWEB会員、ハートンメンバー、ホテル1-2-3グループ個人会員ポイントカード、レオナルドホテルズポイントカード、HMI CLUB Premium Card会員、ホテルNo.1グループポイントカード会員、マイステイズ・フレックスステイイン メンバーズスタンプカード、アセントポイントカード、EASTYLE MEMBERS、JR西日本ホテルズカード会員、エグゼクティブカード会員(京王プラザホテル)、京急EXイン ポイントカード、京阪グループWeb会員、くればたホテルシステムズポイントカード、LE CLUB ACCORHOTELS、ラヒスタ会員、ホテルユニゾ/ユニゾインメンバーズカード会員、MGHメンバーズ、都プラス、マンテンカード、名鉄インポイントサービス、ニューオータニクラブ、ポイントメンバーズ(西鉄ホテルグループ)、パールホテルズエアリークラブ、ザ・パレスクラブ、リーガロイヤル会員、ザ クラブ・ロイヤルパークホテルズ、リッチホテルポイントカード、H.P.D Golden Club、レンブラントカード、宿泊ネット(ワシントンホテルプラザ、R&Bホテル)、スマイレージカード会員、FRESA CLUB、三交イン倶楽部、スイスホテルサークル、TDポイントプログラム(東京ドームホテル)、アーバンホテルポイントカード、ベッセルホテルズポイントカード、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 2016年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査<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。