

2017年11月16日
J.D. パワー アジア・パシフィック

J.D. パワー 日本ホテル宿泊客満足度調査 ～満足度の高い朝食の提供が、推奨意向を高める～

<当資料の要約>

- 朝食に満足した宿泊客は、ホテルの推奨意向が高い。
- 地元食材や特産品を生かしたメニューの提供が、朝食利用を促し満足度を高める。
- 各部門の第1位は帝国ホテル（2年連続）、ロイヤルパーク、JR九州ホテル、スーパーホテル（4年連続）。

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、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年 日本ホテル宿泊客満足度調査の結果を発表した。

昨今、レストランの改装や工夫した朝食を提供するホテルが見受けられるが、朝食で高い満足を得ると、客室やスタッフの対応など他の要素で同程度の満足を得た時よりも、リピート意向に加え他者への推奨意向が高くなることが確認された。満足度の高い朝食は印象に残り、周囲の人に勧める際やウェブの口コミで「朝食のよさ」がそのホテルの魅力として伝えられるといえよう。

朝食の評価を高める要素のひとつに地元食材やご当地料理など、特色のあるメニューの提供がある。地元食材があった場合は喫食率が高まり、満足度も高くなるということがわかった。中でも一泊9,000円～15,000円未満部門では、地元食材を利用したメニューを提供しているホテルブランドが多く、喫食率は10年の56%から17年は64%と大きく増加が見られ、評価もこの数年向上傾向にある。

魅力のある朝食の提供は、朝食利用を促すとともに、朝食のよさを伝える口コミ機会を増やし、顧客拡大にもつながる重要な要素である。競争環境が熾烈な中、地元食材を始めとしたそのホテルならではのメニューを取り入れる工夫など、さらに朝食に注力していくことが不可欠である。

◆各部門の第1位は帝国ホテル、ロイヤルパーク、JR九州ホテル、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12ホテルブランドのうち、帝国ホテルが773ポイントで2年連続の第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」「F&B」「料金」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（771ポイント）で、「客室」「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を得た。第3位は、ハイアット・リージェンシー（731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30ホテルブランドのうち、ロイヤルパークが720ポイントで、第1位となった。ロイヤルパークは「チェックイン/チェックアウト」「客室」で当部門のトップ評価となった。第2位はルネッサンス（718ポイント）で「F&B」（同率）「料金」で当部門トップの評価を得た。第3位は富士屋ホテル（716ポイント）で、「F&B」（同率）「ホテル施設」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17ホテルブランドのうち、JR九州ホテルが686ポイントで1位となった。JR九州ホテルは「客室」「ホテル施設」で当部門のトップ評価となった。第2位はリッチモンドホテル(675ポイント)で、「チェックイン/チェックアウト」「F&B」「予約」において当部門のトップ評価となった。第3位はベッセルホテル/ベッセルインで、「料金」で当部門トップの評価であった。

< 1泊9,000円未満部門 >

ランキング対象となった20ホテルブランドのうち、スーパーホテルが667ポイントで4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」「料金」「ホテルサービス」において当部門のトップ評価となった。第2位は、アークホテルと西鉄インが647ポイントで同率であった。アークホテルは「客室」で、当部門トップの評価であった。

当調査は、日本全国のホテルグループ・チェーン166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。12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2017年8月にインターネット調査にて実施し、26,729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㎡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㎡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. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

<ご注意>本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報および結果を広告や販促活に転用することを禁じます。

《お問い合わせ先》株式会社 J.D. Power Asia Pacific コーポレート コミュニケーション
担当: 北見 TEL: 03-4550-8060 E-mail: cc-group@jdpower.co.jp

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。

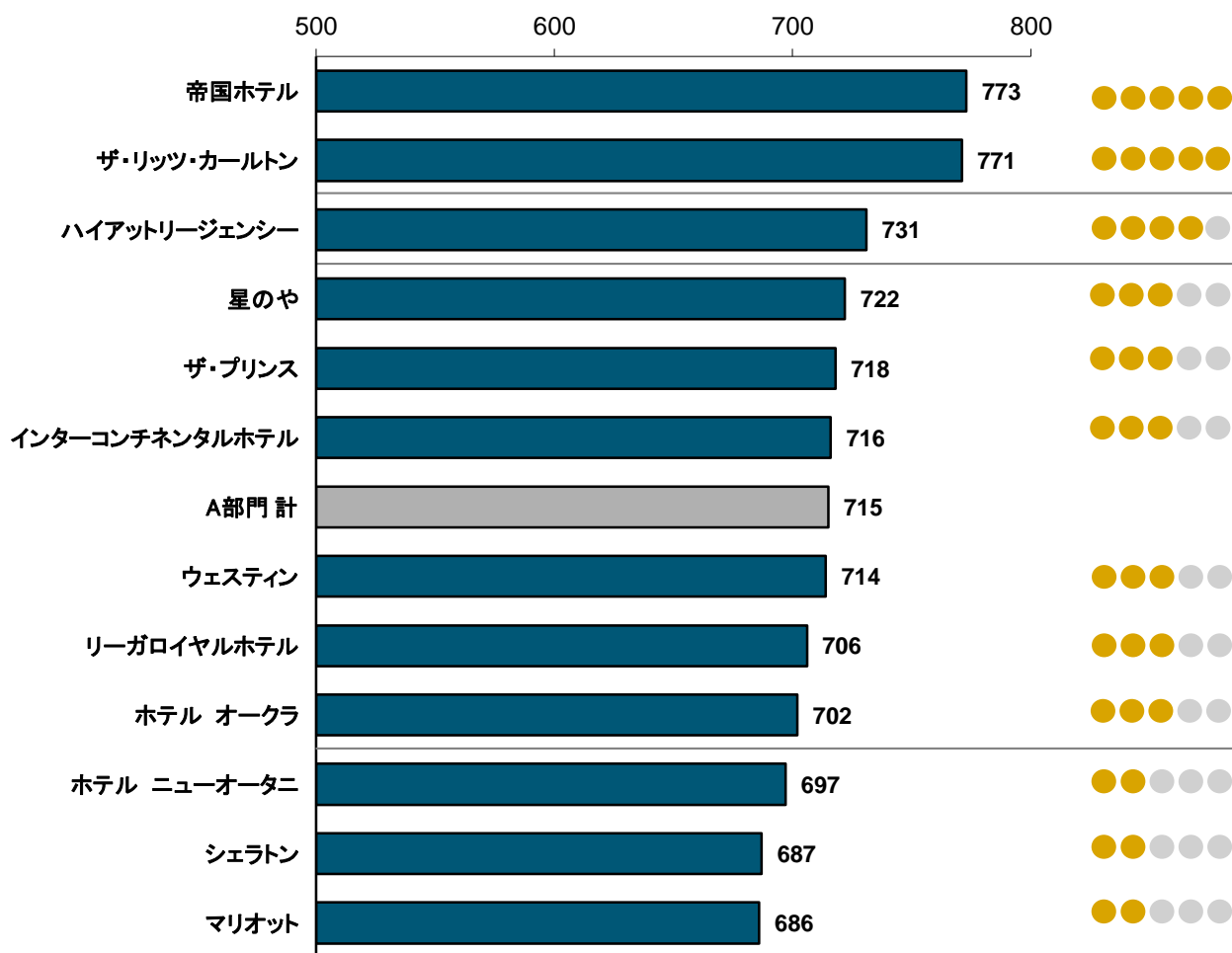
また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XIO グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

J.D. パワー 2017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



※少数サンプルを含む全調査対象ホテルリストは、当リリースの末尾に掲載しています。

出典: J.D. パワー 2017年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

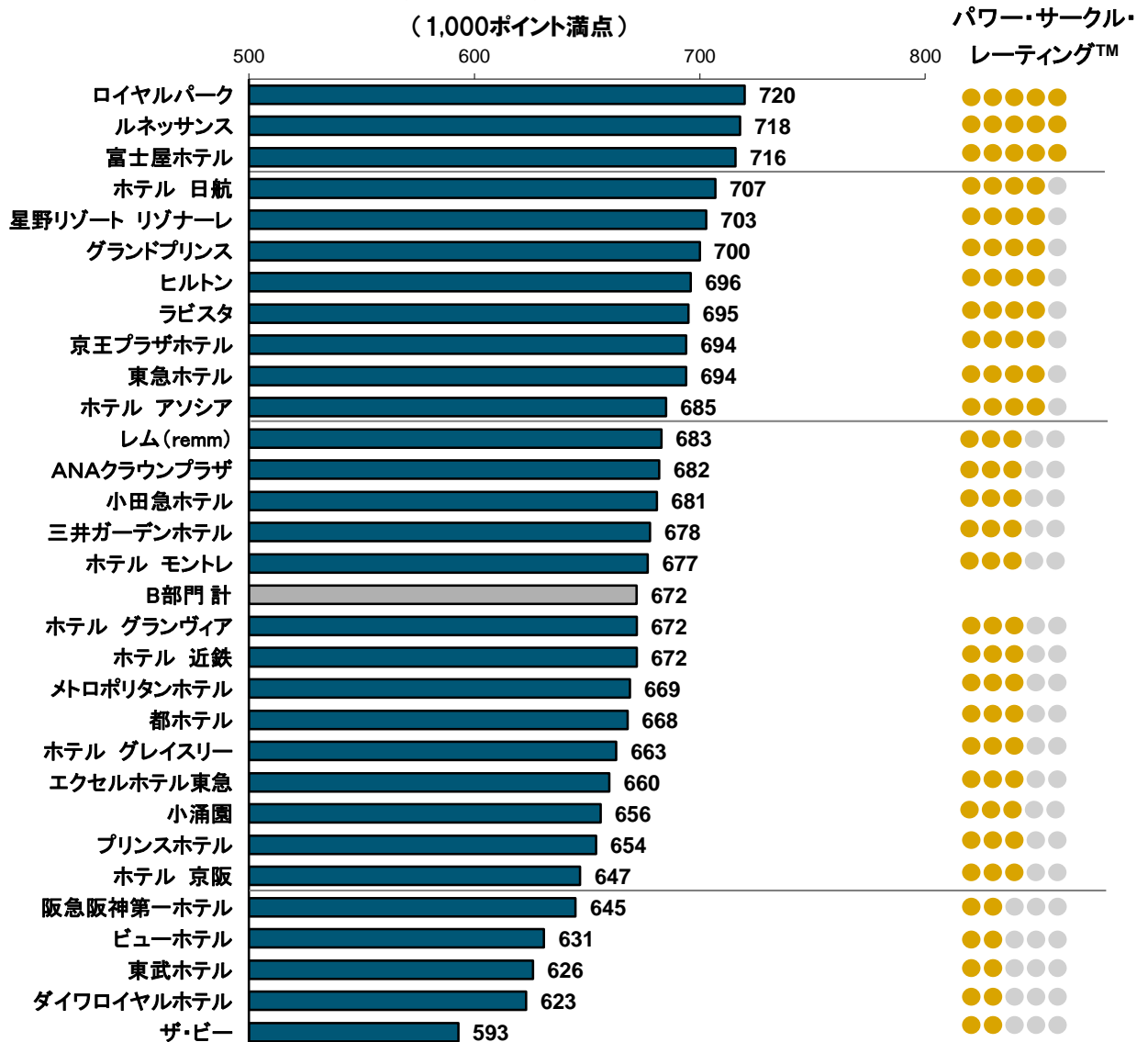
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

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 2017年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

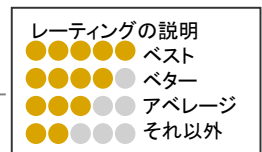
宿泊客満足度ランキング

1泊15,000円～35,000円未満部門
(1,000ポイント満点)



※少数サンプルを含む全調査対象ホテルリストは、当リリースの末尾に掲載しています。

出典: J.D. パワー 2017年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

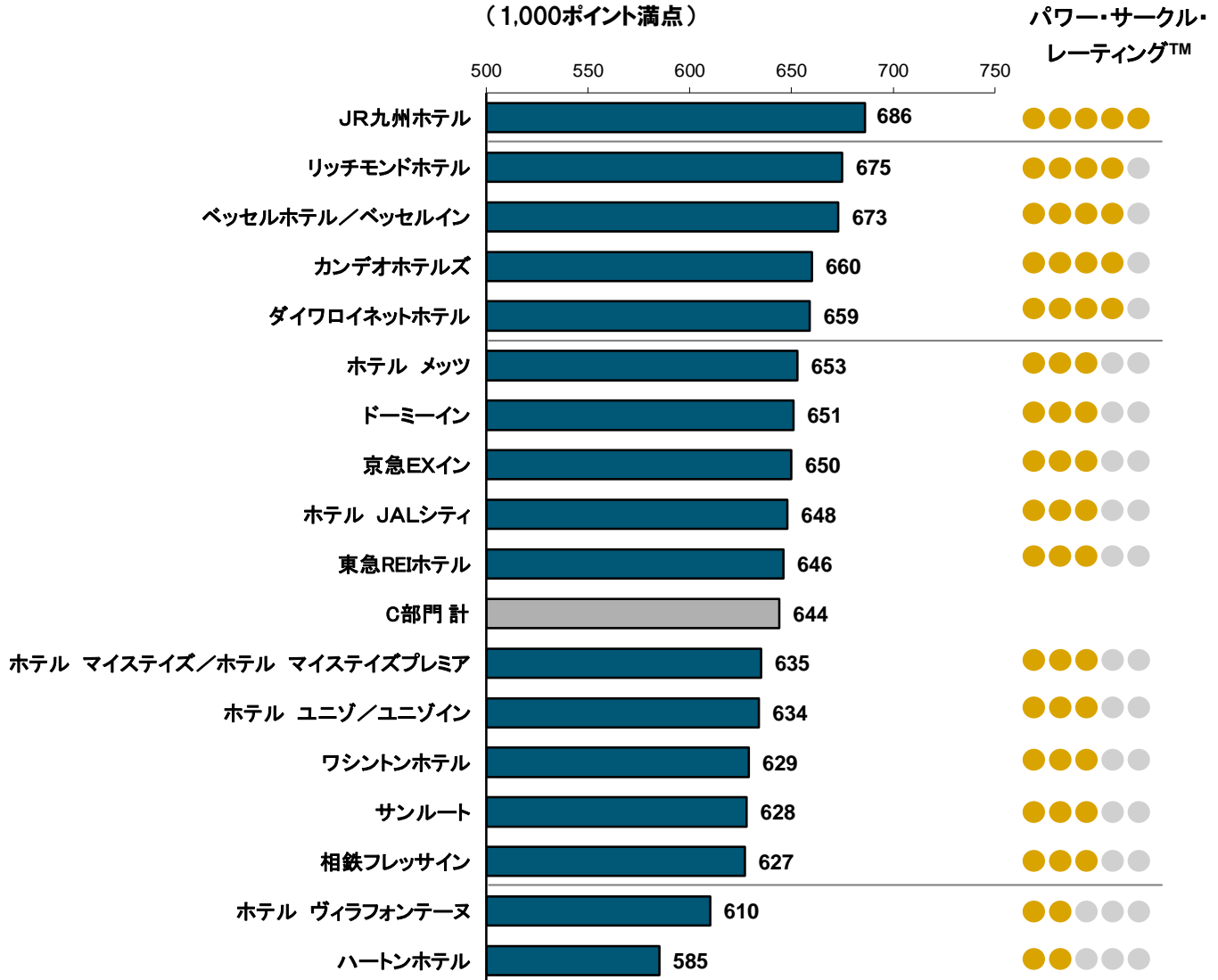


本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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)



※少数サンプルを含む全調査対象ホテルリストは、当リリースの末尾に掲載しています。

出典: J.D. パワー 2017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

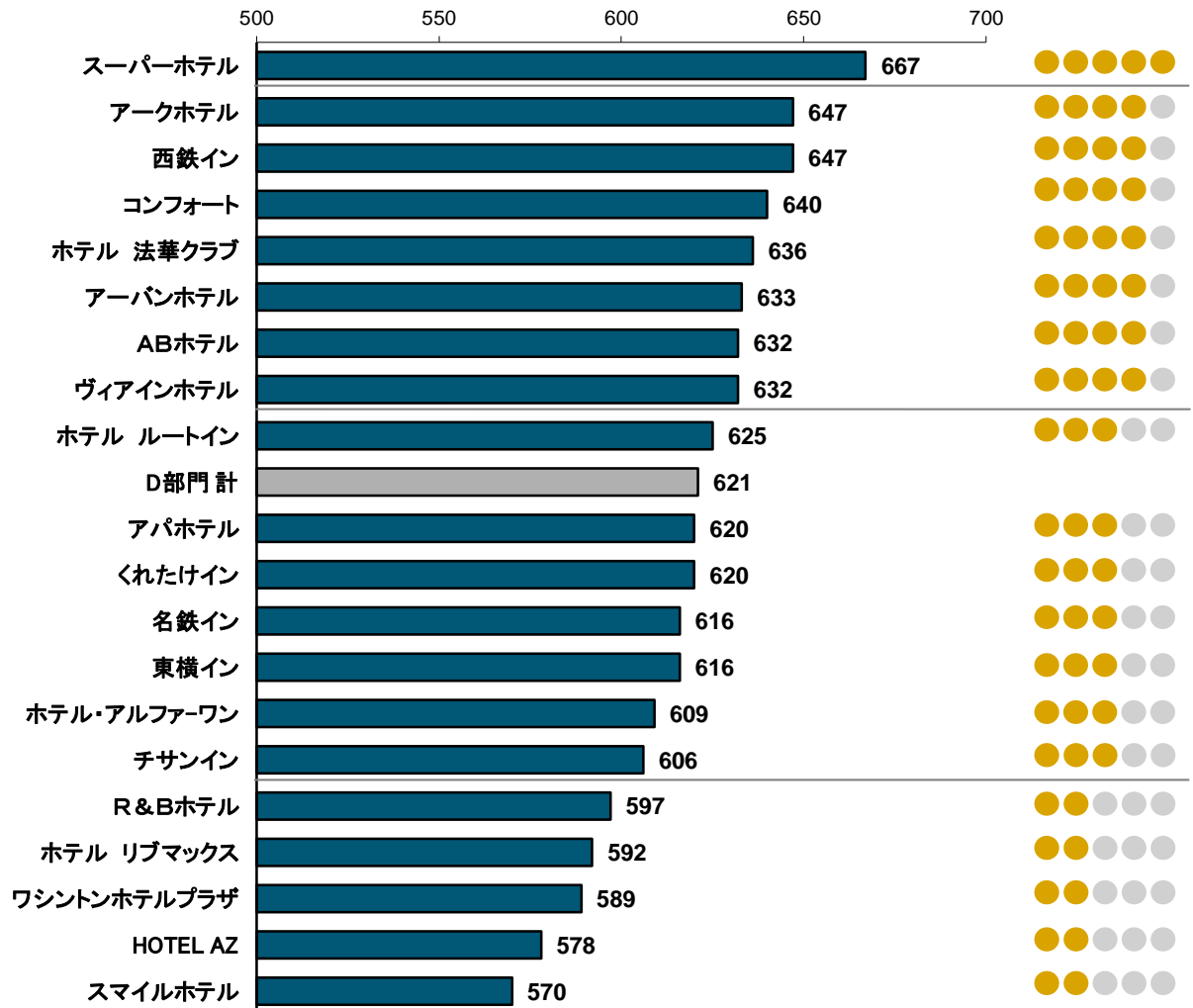
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2017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



※少数サンプルを含む全調査対象ホテルリストは、当リリースの末尾に掲載しています。

出典: J.D. パワー 2017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

2017年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

1泊35,000円以上部門

調査対象 全25ブランド

- 1 アマン
- 2 アンダーズ
- 3 インターコンチネンタルホテル
- 4 ウェスティン
- 5 グランドハイアット
- 6 コンラッド
- 7 ザ ひらまつ ホテルズ&リゾート
- 8 ザ・プリンス
- 9 ザ・ペニンシュラ
- 10 ザ・リッツ・カールトン
- 11 シェラトン
- 12 シャングリ・ラ
- 13 スイスホテル
- 14 セントレジス
- 15 帝国ホテル
- 16 パーク ハイアット
- 17 ハイアットリージェンシー
- 18 フォーシーズンズホテル
- 19 ブライトンホテル
- 20 星のや
- 21 ホテル オークラ
- 22 ホテル ニューオータニ
- 23 マリオット
- 24 マンダリン オリエンタル
- 25 リーガロイヤルホテル

1泊15,000円～35,000円未満部門

調査対象 全50ブランド

- 1 アゴーラ
- 2 ANAクラウンプラザ
- 3 エクセルホテル東急
- 4 小田急ホテル
- 5 グランヴィリオホテル
- 6 グランドプリンス
- 7 クレストンホテル
- 8 クロスホテル
- 9 京王プラザホテル
- 10 コートヤード・バイ・マリオット
- 11 小涌園
- 12 ザ・ビー
- 13 J Rホテルクレメント
- 14 ジョイテルホテル
- 15 全日空ホテル
- 16 ソラリア西鉄ホテル
- 17 ダイワロイヤルホテル
- 18 東急ホテル
- 19 東武ホテル
- 20 ノホテル
- 21 バレスホテル
- 22 阪急阪神第一ホテル
- 23 ビューホテル
- 24 ヒルトン
- 25 フォーポイントバイシェラトン
- 26 富士屋ホテル
- 27 ブリーズベイ
- 28 プリンスホテル
- 29 ベストウェスタン
- 30 変なホテル
- 31 ホテル アソシア
- 32 ホテル 近鉄
- 33 ホテル グランヴィア
- 34 ホテル グレイスリー
- 35 ホテル 京阪
- 36 ホテル 日航
- 37 ホテル マロウド
- 38 ホテル モントレ
- 39 三井ガーデンホテル
- 40 都ホテル
- 41 メトロポリタンホテル
- 42 メルキュール
- 43 ラディソン
- 44 ラピスタ
- 45 リゾナーレ (星野リゾート)
- 46 ルネッサンス
- 47 レム (remm)
- 48 レンブラントホテル
- 49 ロイヤルパーク
- 50 ロワジュールホテル

J.D. パワー

2017年日本ホテル宿泊客満足度調査SM

1泊9,000円～15,000円未満部門

調査対象 全45ブランド

- 1 アートホテル
- 2 イビス
- 3 オークラフロンティア
- 4 カンデオホテルズ
- 5 グランドパーク (パークホテルグループ)
- 6 京急E Xイン
- 7 サンルート
- 8 J R九州ホテル
- 9 シティホテル
- 10 相鉄フレッサイン
- 11 ダイワロイネットホテル
- 12 ダブルツリー by ヒルトン
- 13 チサンホテル
- 14 東映ホテル
- 15 東急REIホテル
- 16 ドーミーイン
- 17 ハートンホテル
- 18 ファミリーオ
- 19 フィフティーズ
- 20 フォルクローロ
- 21 プレミアイン
- 22 プレミアホテル
- 23 ベストイン
- 24 ベッセルホテル/ベッセルイン
- 25 ホテル ヴィラフォンテーヌ
- 26 ホテル クラウンパレス
- 27 ホテル グランテラス
- 28 ホテル シーラックバル
- 29 ホテル J A L シティ
- 30 ホテル スカイコート
- 31 ホテル トラストイ
- 32 ホテル パイプのけむり
- 33 ホテル 東日本
- 34 ホテル ビスタ
- 35 ホテル フォルツァ
- 36 ホテル フジタ
- 37 ホテル マイステイズ/ホテル マイステイズプレミア
- 38 ホテル メッツ
- 39 ホテル ユニゾ/ユニゾイン
- 40 ホテル リソル
- 41 ホリデイ・イン
- 42 メルパルク
- 43 リッチモンドホテル
- 44 レオパレスホテル
- 45 ワシントンホテル

1泊9,000円未満部門

調査対象 全46ブランド

- 1 アークホテル
- 2 アーバンホテル
- 3 R & Bホテル
- 4 アパホテル
- 5 イーホテル
- 6 ヴィアインホテル
- 7 ウィングインターナショナル
- 8 A Bホテル
- 9 グッドイン
- 10 グランパークホテル
- 11 グリーンリッチホテル
- 12 くれたけイン
- 13 コートホテル
- 14 コンフォート
- 15 三交イン
- 16 ジーアールホテル
- 17 スーパーホテル
- 18 スカイホテル
- 19 スマイルホテル
- 20 チサンイン
- 21 東横イン
- 22 西鉄イン
- 23 ネストホテル
- 24 パールホテル
- 25 バリユー・ザ・ホテル
- 26 ホテル アクティブ!
- 27 HOTEL AZ
- 28 ホテル アセント
- 29 ホテル アベスト
- 30 ホテル・アルファ・ワン
- 31 ホテル エコノ
- 32 ホテル クラウンヒルズ
- 33 ホテル セレクトイン
- 34 ホテル No. 1
- 35 ホテル パールシティ
- 36 ホテル 法華クラブ
- 37 ホテル リブマックス
- 38 ホテル リリーフ
- 39 ホテル ルートイン
- 40 ホテル 1-2-3
- 41 マンテンホテル
- 42 名鉄イン
- 43 ラマダ
- 44 リッチホテル
- 45 ルートイングランティア
- 46 ワシントンホテルプラザ