

2017年11月22日  
J.D. パワー アジア・パシフィック

## J.D. パワー 日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査 ～満足度向上のためには、滞在中に利用できる幅広い特典の提供が重要～

### ＜当資料の要約＞

- 会員獲得には利便性やコスト面での優遇が寄与。
- ホテルの滞在経験を豊かにする特典が、プログラムの満足度向上につながる。
- スターウッド プリファードゲストが、顧客満足度第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、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年 日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査の結果を発表した。

ホテルの会員プログラムを利用するきっかけとしては、宿泊料金の割引やポイント獲得などのコスト面、宿泊手続きが簡単になるといった利便性によるものが多い。しかしながら、実際に利用した際に満足度向上につながる特典・サービスは「客室アップグレード」「ホテルの施設利用特典・割引」「ホテルのレストラン・バーの利用特典・割引」「予約時の優待」「ウェルカムドリンク・フードサービス」など、付帯施設や料飲施設の利用を含め、ホテルでの滞在経験を豊かにするサービスであることがわかった。

会員を獲得するためには利便性やコスト面での優遇をベネフィットとして感じてもらうことが重要であるものの、それらは満足度を向上させる要素ではなく、いわば、必要最低条件といえよう。会員プログラムの加入後の満足度を高めていくためには、ホテル滞在中に経験できる、その会員プログラムならではの特典やサービスを提供していくことが重要である。

### ◆会員プログラム顧客満足度はスターウッド プリファードゲストが第1位◆

各会員プログラムのランキングは、スターウッドホテル&リゾートの会員プログラムである「スターウッドプリファードゲスト」が653ポイントで第1位であった。次いで、ヒルトン・ホテルズ&リゾーツの「ヒルトン・オナーズ」が638ポイントで第2位、マリオットホテルとザ・リッツカールトンホテルの「マリオットリワード/ザ・リッツカールトン・リワード」が637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、本年度で第三回目となる。J.D. パワーが実施した「2017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。2017年8月にインターネット調査にて実施し、7,657人から回答を得た。

\*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

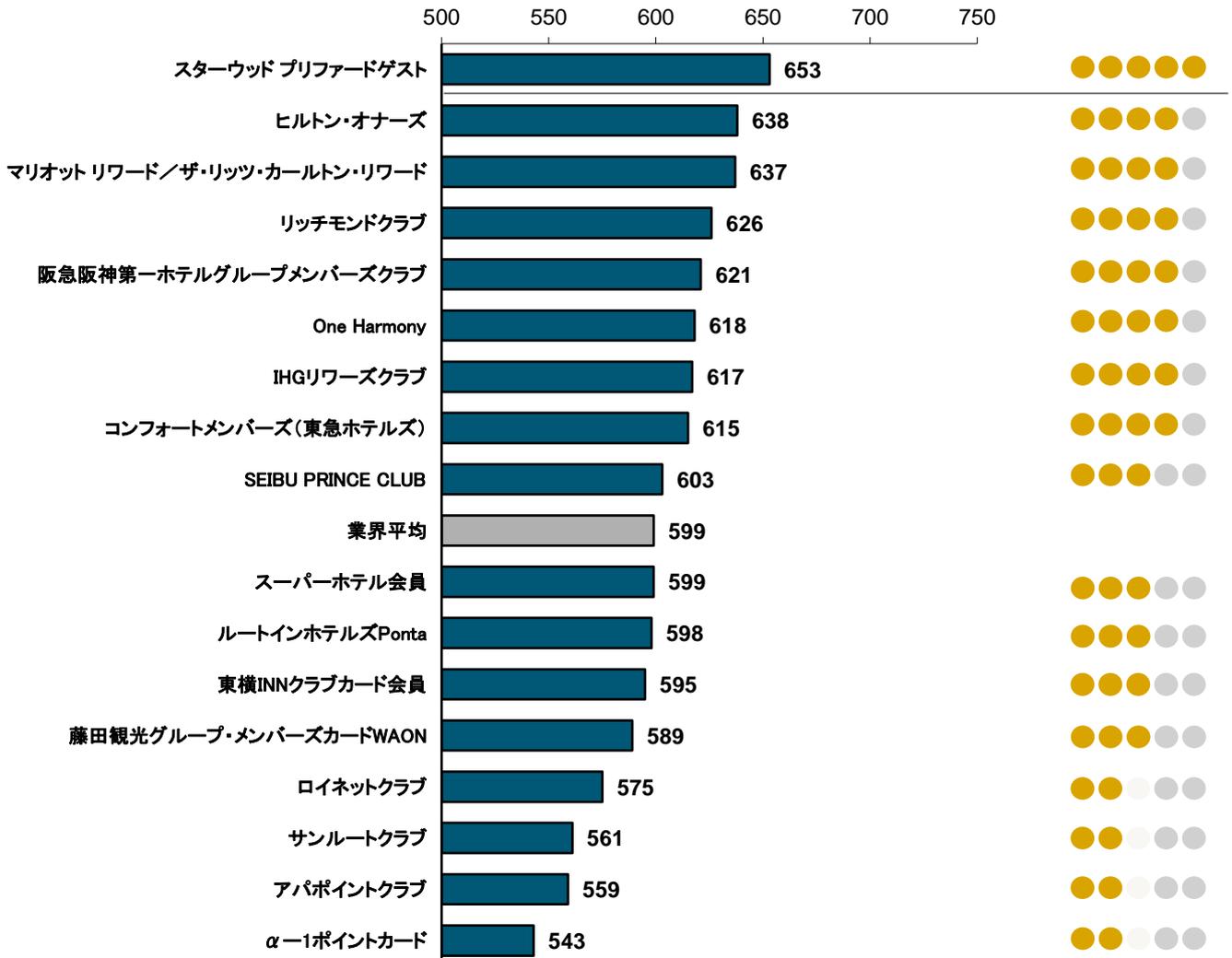
J.D. パワーについて：J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。

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 年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング

(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。

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 2017 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。

# J.D. パワー

## 2017 年日本ホテル会員プログラム顧客満足度調査<sup>SM</sup>

### 調査対象 全89プログラム

#### 【外資系ホテル運営の会員プログラム】

- 1 ベストウェスタン リワード
- 2 Club Carlson
- 3 ゴールデンサークル
- 4 ヒルトン・オナーズ
- 5 IHGリWARDSクラブ
- 6 LE CLUB ACCORHOTELS
- 7 マリオット リワード/ザ・リッツ・カールトン・リワード
- 8 スターウッド プリファードゲスト
- 9 スイスホテルサークル
- 10 ワールド オブ ハイアット

#### 【国内系ホテル運営の会員プログラム】

- 11 新アーク会員
- 12 アーバンホテルポイントカード
- 13 アバポイントクラブ
- 14 イーホテル・メンバーズ
- 15 HMI CLUB Premium Card会員
- 16 ABホテル ポイントカード
- 17 CLUB CANDEO
- 18 CABIN定宿倶楽部
- 19 グッドインポイントカード会員
- 20 グランパークホテルポイントカード
- 21 グリーンリッチホテルズ オンライン会員
- 22 くれたけホテルシステムズポイントカード
- 23 エグゼクティブカード会員 (京王プラザホテル)
- 24 京急EXイン ポイントカード
- 25 京阪グループWeb会員
- 26 ザ・ビーウィンプログラム
- 27 三交イン倶楽部
- 28 サンルートクラブ
- 29 JR西日本ホテルズカード
- 30 JRホテルメンバーズ
- 31 宿泊ネット (ワシントンホテルプラザ、R & Bホテル)
- 32 スーパーホテル会員
- 33 スカイホテル会員
- 34 FRESA CLUB
- 35 ソラーレ スマイルージカード
- 36 ロイネットクラブ
- 37 ダイワロイヤルメンバーズクラブ
- 38 チョイスゲストクラブ
- 39 インベリアルクラブ
- 40 コンフォートメンバーズ (東急ホテルズ)
- 41 東横INNクラブカード会員
- 42 hotespa.netポイントプログラム
- 43 西鉄ホテルグループポイントメンバーズ
- 44 ニューオータニクラブ

- 45 ハートンメンバー
- 46 バリュー・ザ・ホテル オンライン会員
- 47 パールホテルズエアリークラブ
- 48 ザ・パレスクラブ
- 49 阪急阪神第一ホテルグループメンバーズクラブ
- 50 B B Hポイントカード
- 51 BESPOKEバリューカード
- 52 Hiramatsuメンバーシップカード
- 53 藤田観光グループ・メンバーズカードWAON
- 54 富士屋ポイント
- 55 ブライトンホテルポイントカード
- 56 SEIBU PRINCE CLUB
- 57 ベッセルホテルズポイントカード
- 58 アメイズレインボーカード
- 59 アセントポイントカード
- 60 α-1ポイントカード
- 61 ホテルヴィアインメンバーズクラブ
- 62 ホテルヴィラフォンテーヌWEB会員
- 63 ホテルウイングメンバーズカード
- 64 ClubTRUSTY
- 65 ホテルNo.1グループポイントカード会員
- 66 ホテル パイブのけむり オンライン会員
- 67 ホテル東日本グループポイントカード
- 68 ほつくんPoint Card (ホテル 法華クラブ)
- 69 ホテル マロウド オンライン会員
- 70 クラブモンテレ
- 71 ホテルユニゾ/ユニゾインメンバーズカード
- 72 ホテルリソルカード
- 73 ホテルリブマックス オンライン会員
- 74 ホテル1-2-3グループ個人会員ポイントカード
- 75 マイステイズ・ホテルチェーン メンbersスタンプカード
- 76 マンデンカード
- 77 MGHメンバーズ
- 78 都プラス
- 79 名鉄インポイントサービス
- 80 ラビスタ会員
- 81 リーガロイヤル会員
- 82 リッチホテルポイントカード
- 83 リッチモンドクラブ
- 84 ルートインホテルズPonta
- 85 H.P.D Golden Club
- 86 レオパレスホテルズポイントカード
- 87 レンブラントカード
- 88 ザ クラブ・ロイヤルパークホテルズ
- 89 One Harmony

出典: J.D. パワー 2017 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。