

2018年11月16日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2018年ホテル宿泊客満足度調査 ～宿泊満足度を左右するカギはハードからソフトへ～

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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、2018年ホテル宿泊客満足度調査SMの結果を発表した。

◆満足度に対する「料飲」「ホテルサービス」の影響が増加◆

宿泊客満足度の測定にあたっては、「予約」「チェックイン／チェックアウト」「客室」「料飲（F&B）」「ホテルサービス*」「ホテル施設」「料金」の7つのファクターを設定し、各ファクターがホテルの宿泊体験全体にどの程度の影響を与えているかを算出している。また、正規宿泊料金などによりホテルブランドを4つの部門に分けて調査を行っている。

*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、附属施設やサービス全体の評価

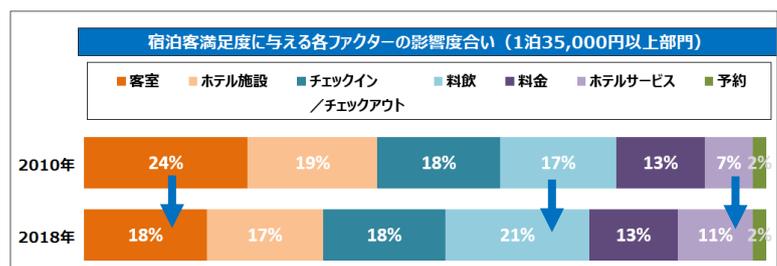
最高価格帯である「1泊35,000円以上」部門の各ファクターの宿泊満足度に与える影響度合いは、2010年は「客室」が最大で24%、続いて「ホテル施設」が19%で、ハード部分合計で43%のウエイトを占めていたが、2018年には「客室」18%、「ホテル施設」17%となり合計35%となった。一方、「料飲」が2010年の17%から21%となった結果、2018年では最大のウエイトを占め、「ホテルサービス」も7%から11%と増加している。すなわち、2010年は「客室」の品質が宿泊客満足度に大きなインパクトを与えていたが、2018年には「料飲」の品質が「客室」を上回るインパクトを持つようになった。

この背景には、宿泊客のホテル利用の変化が挙げられる。

8年前の2010年と比べ、レジャー／フィットネス施設／温浴施設、コンシェルジュサービス、バー・ラウンジ、朝食などの付帯サービスや料飲の利用率がそれぞれ5ポイント程度上がっており、宿泊のみならずホテルが提供する様々なサービスを利用する宿泊客が増えていることがわかる。

またホテルを選ぶ理由についても、「サービスの評判がよいから」を挙げる割合が高くなる一方、「料金が安い」「料金に含まれるサービスが充実」は低下しており、コストを抑えるよりもホテル滞在で得られる質の高い体験を期待している様子が伺える。

「1泊35,000円以上」部門以外の価格帯のホテルにおいても、同様に「客室」「ホテル施設」のウエイトが小さくなり、「料飲」「ホテルサービス」が満足度に与える影響が高まっている。インターネットや温浴施設の利用を中心とした付帯サービスの利用率が向上し、宿泊客の半数が宿泊プラスαのサービスを利用していることが確認できた。



加えて朝食の利用率も6～7割となっていることから、宿泊客の期待が宿泊だけでなく、ホテル内で受けられる多様なサービス体験へと広がってきていると考えられる。

このことから、ホテル宿泊客の利用スタイルは、単なる宿泊から、滞在中の体験を楽しむことへとシフトしているといえよう。

今後も2020年に向けて宿泊特化型ホテルを中心とした新規供給の増加が見込まれる中、宿泊客満足度を左右する要素はハードからソフトへと移行し、より質の高い滞在体験を得られるホテルが選ばれていくことが予想される。ホテルの基本機能である「客室」「ホテル施設」で高い品質を提供していくことは必須だが、それに留まらず、ホテルブランドとして特色のあるサービスや滞在体験を提供することが、宿泊客満足度を上げ、リピート顧客獲得につながるカギといえよう。

◆各部門の第1位は帝国ホテル、ホテル アソシア、リッチモンドホテル、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】（12ブランド対象）

第1位：帝国ホテル（814ポイント）：3年連続の第1位。「客室」「チェックイン／チェックアウト」「飲料（F&B）*」「料金」「ホテルサービス」で当部門のトップ評価。

第2位：星のや（809ポイント）：「ホテル施設」「飲料（F&B）*」で当部門のトップ評価

第3位：ザ・リッツ・カールトン（803ポイント）

*「飲料（F&B）」は帝国ホテル、星のやが同率で当部門のトップ評価

【1泊15,000円～35,000円未満部門】（28ブランド対象）

第1位：ホテル アソシア（746ポイント）：「客室」「ホテル施設」「チェックイン／チェックアウト」で当部門のトップ評価

第2位：ヒルトン（736ポイント）

第3位：三井ガーデンホテル（734ポイント、同率）：「料金」「ホテルサービス」で当部門のトップ評価
リゾナーレ（734ポイント、同率）：「飲料（F&B）」で当部門のトップ評価

【1泊9,000円～15,000円未満部門】（15ブランド対象）

第1位：リッチモンドホテル（722ポイント）：「客室」「チェックイン／チェックアウト」で当部門のトップ評価

第2位：ベッセルホテル／ベッセルイン（717ポイント）：「料金」で当部門のトップ評価

第3位：JR九州ホテル（716ポイント）：「ホテル施設」で当部門のトップ評価

【1泊9,000円未満部門】（対象19ブランド）

第1位：スーパーホテル（700ポイント）：5年連続の第1位。「チェックイン／チェックアウト」で当部門のトップ評価

第2位：アークホテル（697ポイント）：「客室」「ホテル施設」「朝食」「ホテルサービス」で当部門のトップ評価

第3位：ホテル 法華クラブ（686ポイント）

《J.D. パワー 2018 年ホテル宿泊客満足度調査概要》

日本全国のホテルグループ・チェーン 184 ブランドを対象に、直近 1 年間に宿泊したホテルでの経験やサービスに対する満足度を調べる調査。今年で 13 回目となる。

■実施期間：2018 年 8 月 ■調査方法：インターネット調査 ■調査対象：全国の 18 歳以上の男女

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 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。

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 m ² 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 m ² 未満

「予約*1」「チェックイン／チェックアウト」「客室」「料飲 (F&B) *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 料飲 (F&B) : 「1泊 9,000 円未満」部門では、レストラン・バー・ラウンジ施設を附带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、附带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や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

J.D. パワーについて：

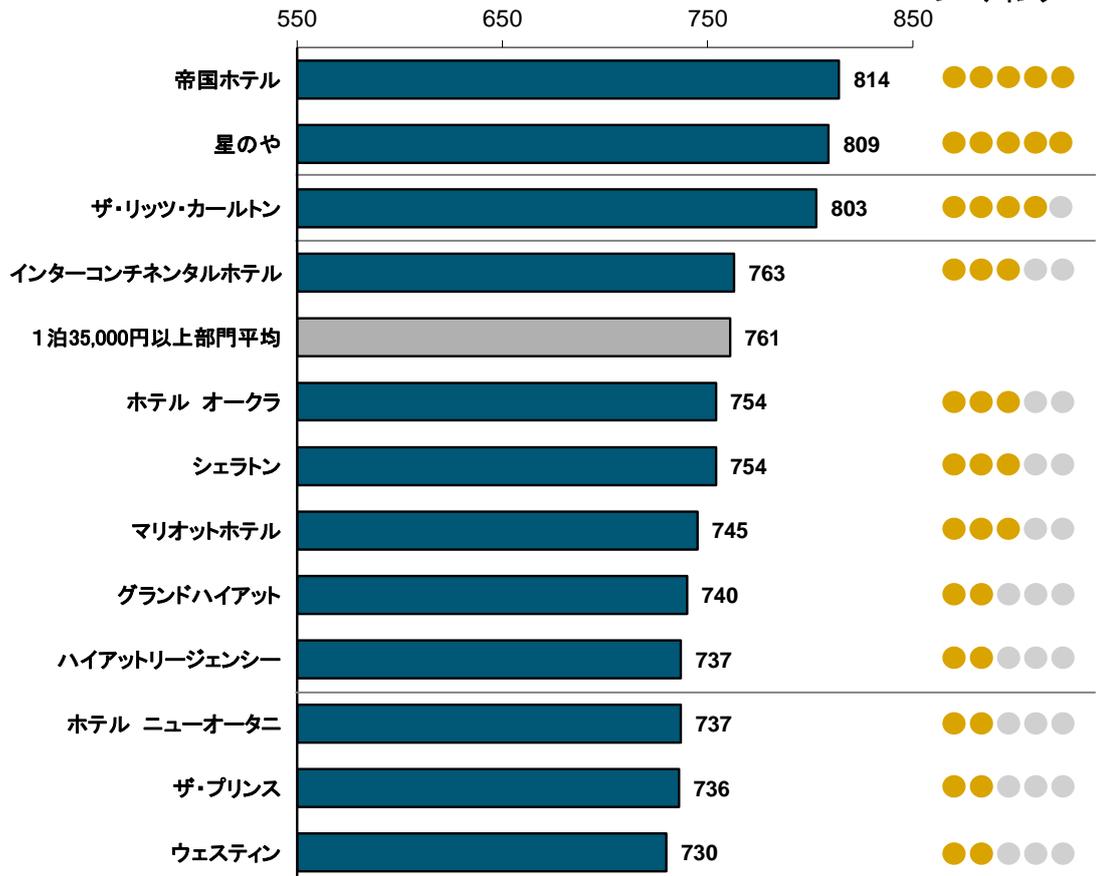
J.D. パワー (本社：米国カリフォルニア州コスタメサ) は顧客満足 (CS) に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968 年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア (東京、シンガポール、北京、上海、バンコク) に計 16 の拠点を置き、毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施しています。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業である XIO グループ (本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer) の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー 2018年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



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

※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 2018年ホテル宿泊客満足度調査SM

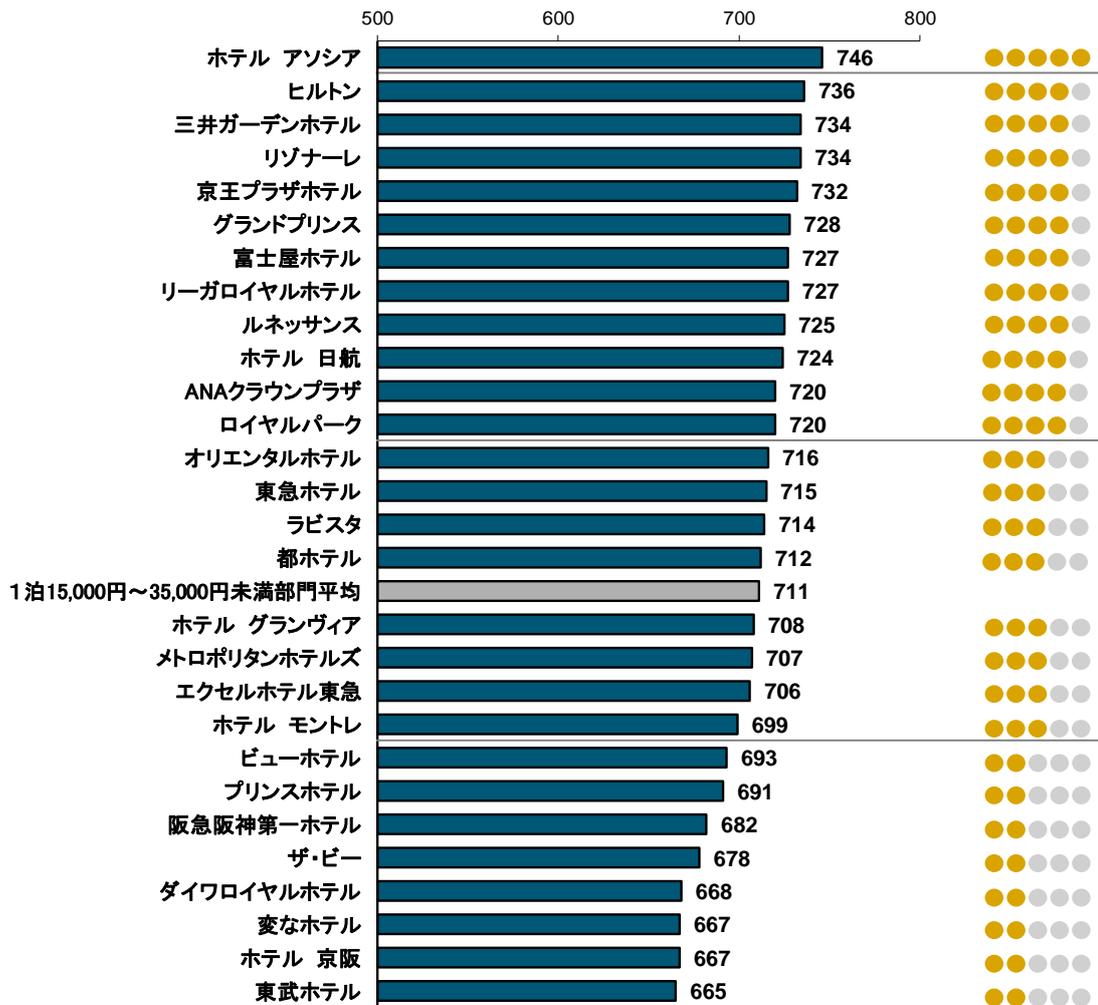
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
 報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用するには、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年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)

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 2018年ホテル宿泊客満足度調査SM

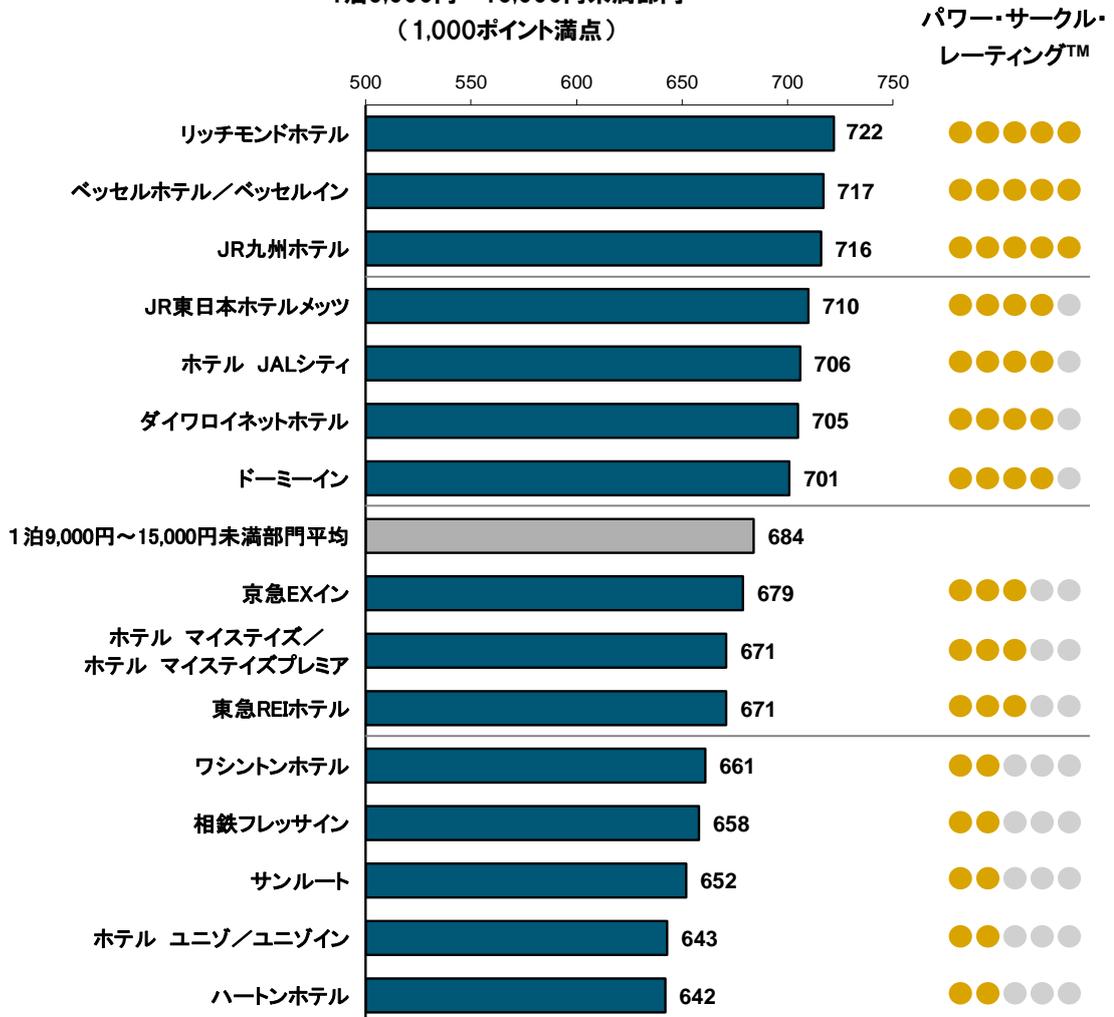
レーティングの説明
 ●●●●● ベスト
 ●●●●● ベター
 ●●●●● アベレージ
 ●●●●● それ以外

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には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年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)



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

※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 2018年ホテル宿泊客満足度調査SM

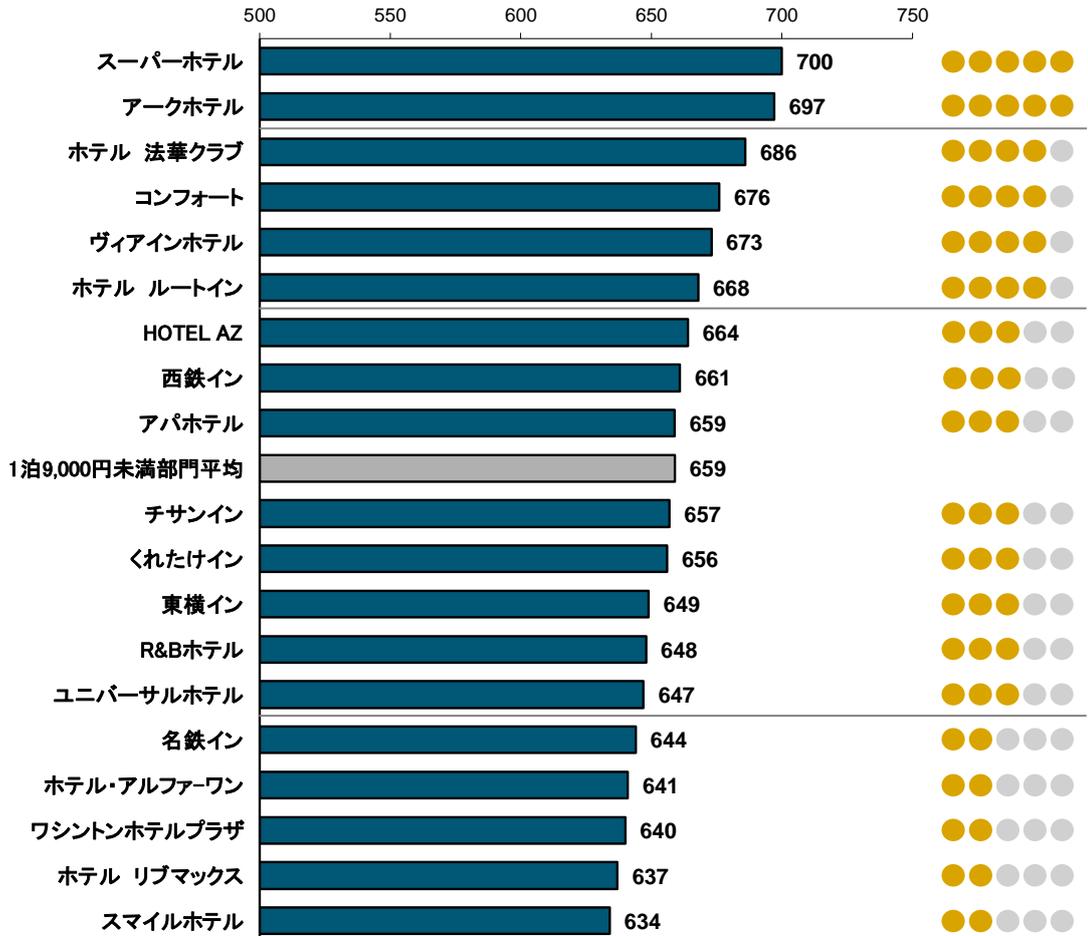
本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。
 報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用するには、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー 2018年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



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

※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 2018年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には、必ず、上記出典を明記して下さい。

J.D. パワー

2018年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27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 キュリオ・コレクション by ヒルトン
- 6 グランドハイアット
- 7 コンラッド
- 8 ザ ひらまつ ホテルズ&リゾート
- 9 ザ・プリンス
- 10 ザ・ベニンシュラ
- 11 ザ・リッツ・カールトン
- 12 シェラトン
- 13 シャングリ・ラ
- 14 スイスホテル
- 15 セントレジス
- 16 帝国ホテル
- 17 ハイアットセントリック
- 18 ハイアットリージェンシー
- 19 パーク ハイアット
- 20 フォーシーズンズホテル
- 21 ブライトンホテル
- 22 星のや
- 23 ホテル オークラ
- 24 ホテル ニューオータニ
- 25 マリオットホテル
- 26 マンダリン オリエンタル
- 27 ラグジュアリーコレクション

1泊15,000円～35,000円未満部門

調査対象 全54ブランド

- 1 ANAクラウンプラザ
- 2 エクセルホテル東急
- 3 小田急ホテル
- 4 オリエンタルホテル
- 5 クインテッサホテル
- 6 グランドプリンス
- 7 グランヴィリオホテル
- 8 クレストンホテル
- 9 クロスホテル
- 10 京王プラザホテル
- 11 コートヤード・バイ・マリオット
- 12 ザ セレスティンホテルズ
- 13 ザ・ビー
- 14 JRホテルクレメント
- 15 ソラリア西鉄ホテル
- 16 ダイワロイヤルホテル
- 17 東急ホテル
- 18 東武ホテル
- 19 バレスホテル
- 20 阪急阪神第一ホテル
- 21 ヒルトン
- 22 ビューホテル
- 23 フォーポイントバイシェラトン
- 24 富士屋ホテル
- 25 フリーズベイ
- 26 プリンスホテル
- 27 ベストウエスタン
- 28 変なホテル
- 29 ホテル アソシア
- 30 ホテル・アゴーラ
- 31 ホテル ヴィスキオ
- 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 セトレ
- 37 ホテル 日航
- 38 ホテル マロウド
- 39 ホテル モントレ
- 40 三井ガーデンホテル
- 41 都ホテル
- 42 メトロポリタンホテルズ
- 43 メルキュール
- 44 モクシー・ホテル
- 45 ラディソン
- 46 ラビスタ
- 47 リーガロイヤルホテル
- 48 リゾナーレ
- 49 ルネッサンス
- 50 レゴランドホテル
- 51 レム (remm)
- 52 レンブラントホテル
- 53 ロイヤルパーク
- 54 ロワジールホテル

J.D. パワー

2018年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53ブランド

- 1 アートホテル
- 2 イビスホテル
- 3 オークラフロンティア
- 4 OMO
- 5 からくさホテル
- 6 カンデオホテルズ
- 7 グランバツハ
- 8 京急EXイン
- 9 サイプレスホテル&リゾート
- 10 サンルート
- 11 JR九州ホテル
- 12 JR東日本ホテルメッツ
- 13 シティホテル
- 14 ジョイテルホテル
- 15 センチュリオンホテル
- 16 相鉄フレッサイン
- 17 ダイワロイネットホテル
- 18 ダブルツリーbyヒルトン
- 19 チサンホテル
- 20 東映ホテル
- 21 東急REIホテル
- 22 ドーミーイン
- 23 ハートンホテル
- 24 BW Premier Collection
- 25 ファミリーオ
- 26 フィフティーズ
- 27 プレミアイン
- 28 プレミアホテル
- 29 ベストイン
- 30 ベッセルホテル/ベッセルイン
- 31 ホテル・アンドルームス
- 32 ホテル ヴィラフォンテーヌ
- 33 ホテル クラウンパレス
- 34 ホテル グランテラス
- 35 ホテル シーラックパル
- 36 ホテル JALシティ
- 37 ホテル スカイハート
- 38 ホテル WBF
- 39 ホテル トラスティ
- 40 ホテル バイブのけむり
- 41 ホテル 東日本
- 42 ホテル ビスタ
- 43 ホテル フォルクローロ
- 44 ホテル フォルツァ
- 45 ホテル フジタ
- 46 ホテル マイステイズ/ホテル マイステイズプレミア
- 47 ホテル ユニゾ/ユニゾイン
- 48 ホテル リソル
- 49 ホテル レオパレス
- 50 ホリデイ・イン
- 51 メルバルク
- 52 リッチモンドホテル
- 53 ワシントンホテル

1泊9,000円未満部門

調査対象 全50ブランド

- 1 アークホテル
- 2 アーバンホテル
- 3 アバホテル
- 4 R&B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 AB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 スターホテル
- 20 スマイルホテル
- 21 チサンイン
- 22 東横イン
- 23 西鉄イン
- 24 ネストホテル
- 25 ハタゴイン
- 26 パリユー・ザ・ホテル
- 27 パールホテル
- 28 ホテル アクティブ!
- 29 HOTEL AZ
- 30 ホテル アセント
- 31 ホテル アバスト
- 32 ホテル・アルファワン
- 33 ホテル エコノ
- 34 ホテル クニミ
- 35 ホテル クラウンヒルズ
- 36 ホテル セレクトイン
- 37 ホテル No.1
- 38 ホテル パールシティ
- 39 ホテル 法華クラブ
- 40 ホテル リブマックス
- 41 ホテル リリーフ
- 42 ホテル ルートイン
- 43 ホテル 1-2-3
- 44 マンテンホテル
- 45 名鉄イン
- 46 ユニバーサルホテル
- 47 ラマダ
- 48 リッチホテル
- 49 ルートイングランティア
- 50 ワシントンホテルプラザ