

2018年12月14日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2018年ホテル会員プログラム顧客満足度調査<sup>SM</sup> ～特典の利用促進が会員の活性化につながる～

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 ホテル会員プログラム顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

「会員制度に登録しているホテルにできる限り宿泊したい」と考える人は2015年の58%から64%に増加している。このような層は宿泊料金の割引をはじめ、会員プログラムが提供している各種特典やサービスを積極的に利用しており、このことがプログラムに対する満足度を高めることにつながっている。さらに、会員プログラム内のホテルに会員自身が宿泊するだけでなく、このような層では3割以上の会員が周囲にプログラムを薦めていることも確認できた。このことから、各種特典やサービスを会員に積極的に活用してもらうようにすることは、会員のリピート利用の確保のみならず、ロコミ効果で新規顧客の獲得にもつながっていくことが明らかである。

会員プログラムの特典・サービスの中で、現在の利用率が高く、かつ今後の利用意向も高いのは、高価格帯ホテルブランドが運営するプログラムでは「宿泊料金の割引」「客室アップグレード」「レストラン／バーの利用特典・割引」、宿泊特化型ブランドでは「宿泊料金の割引」「クイックチェックイン／チェックアウト」だった。これらの特典・サービスは、それぞれの会員プログラムに会員が期待している基本的な特典・サービスといえよう。

各ホテルブランドが会員プログラムによる顧客の囲い込みを進める中、基本的なサービスの提供に加え、ポイントや特典・サービスの積極的な利用につながる独自のサービスの提供や利用促進施策が、会員プログラム制度の積極的な活用意向を高める鍵となる。

総合満足度ランキングは下記の通り。

**第1位：ヒルトン・オナーズ（692ポイント）**

**第2位：マリオットリワード／サ・リッツ・カールトン・リワード（687ポイント）**

**第3位：スターウッドプリファードゲスト（SPG）（672ポイント）**

### 《J.D. パワー 2018年ホテル会員プログラム顧客満足度調査概要》

J.D. パワー「2018年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、登録するユーザーに対して、80のホテル会員プログラムについて、直近1年間に最もよく利用した会員プログラムの利用実態や満足度を聴取した調査。年に一回実施しており、今年で4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 ■回答者数：6,335人

\*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

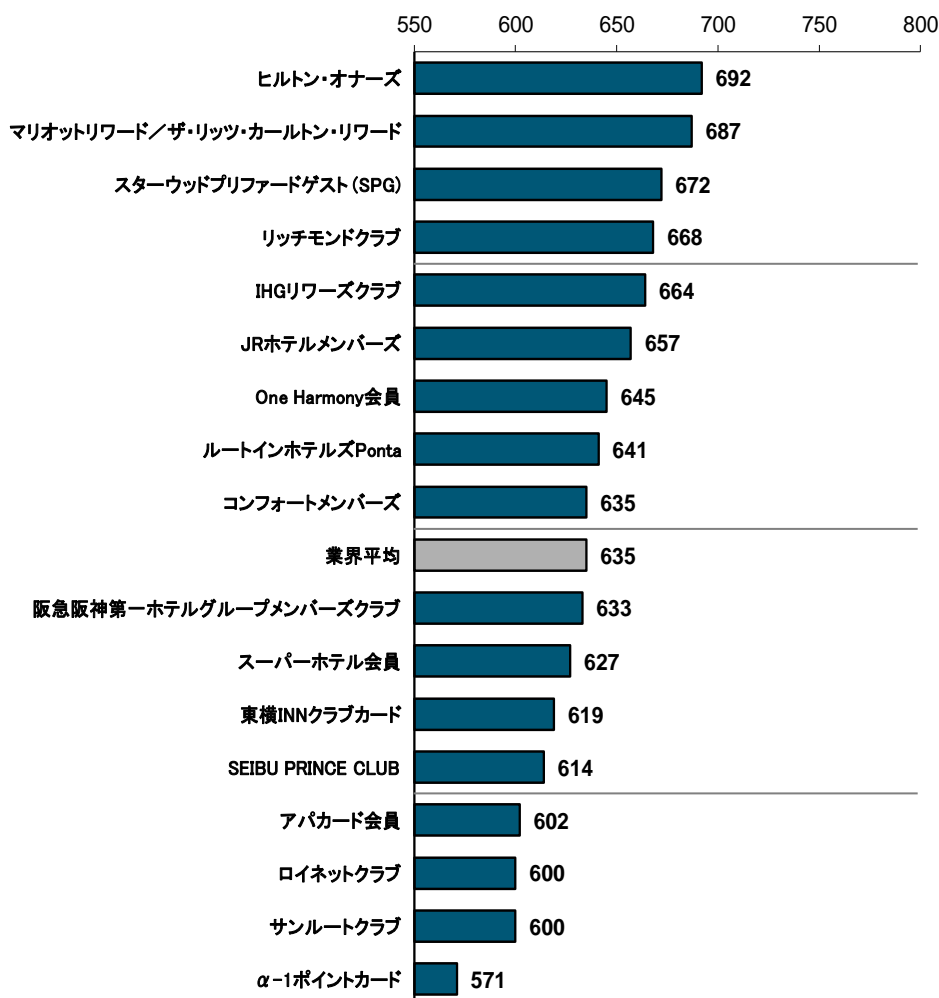
**J.D. パワーについて：**

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）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 2018年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80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 Fans of M.O.
- 3 ゴールデンサークル
- 4 ヒルトン・オナーズ
- 5 IHGリワードズクラブ
- 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 Radisson Rewards
- 9 スターウッドプリファードゲスト (SPG)
- 10 Swissôtel Circle
- 11 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】

- 12 アーバンホテルポイントカード
- 13 アバカード会員
- 14 アメイズレインボーカード
- 15 α-1ポイントカード
- 16 イーホテル・メンバーズ
- 17 インベリアルクラブ
- 18 HMI CLUB Premium Card会員
- 19 H.P.D Golden Club
- 20 ABホテル ポイントカード
- 21 MGHメンバーズ
- 22 CABIN定宿倶楽部
- 23 グッドインポイントカード会員
- 24 CLUB CANDEO
- 25 ClubTRUSTY
- 26 クラブモンテ
- 27 グリーンリッチホテルズ オンライン会員
- 28 くれたけホテルシステムズポイントカード
- 29 京王プラザホテル (エグゼクティブカード会員)
- 30 京急EXイン ポイントカード
- 31 京阪グループWeb会員
- 32 コンフォートメンバーズ (東急ホテルズ)
- 33 ザ・クラブ・ロイヤルパークホテルズ
- 34 ザ・パレスクラブ
- 35 ザ・ビーウィンプログラム
- 36 三交イン倶楽部
- 37 サンルートクラブ
- 38 JRホテルメンバーズ
- 39 宿泊ネット (ワシントンホテルプラザ、R & Bホテル)

- 40 スカイホテル会員
- 41 スーパーホテル会員
- 42 SEIBU PRINCE CLUB
- 43 センチュリオンホテルズ会員
- 44 ソラレ スマイルージカード
- 45 ダイワリゾートポイントカード
- 46 Choice Guest Club
- 47 東横INNクラブカード会員
- 48 西鉄ホテルグループポイントメンバーズ
- 49 ニューオータニクラブ
- 50 ハートンメンバー
- 51 パールホテルズエアリークラブ
- 52 阪急阪神第一ホテルグループメンバーズクラブ
- 53 BBHポイントカード
- 54 ひらまつメンバーシップカード
- 55 藤田観光グループ・メンバーズカードWAON
- 56 富士屋ポイント
- 57 ブライトンホテルポイントカード
- 58 FRESA CLUB
- 59 ベッセルホテルズポイントカード
- 60 ほっくんPoint Card (ホテル 法華クラブ)
- 61 hotespa.netポイントプログラム
- 62 ホテルヴィアインメンバーズクラブ
- 63 ホテルウィングメンバーズカード
- 64 ホテルWBF (CLUB WBF)
- 65 ホテル東日本グループポイントカード
- 66 ホテルユニゾ/ユニゾインメンバーズカード
- 67 ホテル1-2-3グループ個人会員ポイントカード
- 68 マイステイズ・ホテルチェーン メンバーズスタンプカード
- 69 マンテンポイントカード
- 70 都プラスカード会員
- 71 名鉄インポイントサービス
- 72 リーガロイヤル会員
- 73 リソルカード H
- 74 リッチホテルポイントカード
- 75 リッチモンドクラブ
- 76 ルートインホテルズPonta
- 77 レオパレスホテルズポイントカード
- 78 レンブラントカード
- 79 ロイネットクラブ
- 80 One Harmony

出典: J.D. パワー 2018年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。