

2019年11月26日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2019 年ホテル会員プログラム顧客満足度調査SM

～ポイント交換の有無で満足度に大きな開き～

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、**2019 年 ホテル会員プログラム顧客満足度調査SM**の結果を発表した。

大多数のホテルの会員プログラムで特典の一つとしてポイント制度を導入しているが、直近に利用した会員プログラムにおいてポイント交換をした経験があるのは加入者全体の 36%に過ぎず、残り 3 分の 2 の加入者はポイント交換をしたことがないことが本調査で確認された。

しかしながら、ポイント交換の利用経験有無は満足度に大きな影響を与えることがわかった。ポイント交換未経験者の総合満足度が 609 ポイントであるのに対し、経験者の総合満足度は 675 ポイントと、ポイント制度を活用しているユーザーは高い満足度を示している。

また、満足度のみならず宿泊意向にも影響を与えており、「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」という質問に対し、「あてはまる」「まああてはまる」と回答した割合は経験者では 77%、未経験者では 58%であった。

ポイント交換をしたことがない理由は「特典と交換できるほどのポイントが貯まっていない」が 68%で最大となっているが、プログラムによってこの割合は 50%台から 80%台までのばらつきが見られ、ポイント制度や還元率に違いがあると推察される。

各ホテルブランドは会員プログラムを積極的に展開し、宿泊者や消費者への浸透も進んでいる。しかしながら、満足度向上と継続利用に寄与するポイント制度については必ずしもうまく機能しているとは言えない状況である。会員にとって利便性の高いポイント制度の構築が重要なカギのひとつとなるといえよう。

総合満足度ランキングは下記の通り。

第 1 位：Marriott Bonvoy（715 ポイント）

第 2 位：ヒルトン・オナーズ（687 ポイント）

第 3 位：リッチモンドクラブ（664 ポイント）

《 J.D. パワー 2019 年ホテル会員プログラム顧客満足度調査SM 概要 》

年に一回、日本全国のホテルグループ・チェーン^{*1}で展開される 74 の会員プログラムを対象に、過去 1 年間で最も直近に利用した会員プログラムに対する利用実態や満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 5 回目の実施となる。

^{*1} 国内において統一ブランド名で運営しているホテルの総客室数が 500 室以上 かつ、事前調査により一定水準のサンプル数を満たした 107 ブランド

次ページに続く

■実施期間：2019年8月～9月 ■調査方法：インターネット調査
■調査対象：「2019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、登録している全国の18歳以上の男女 ■回答者数：5,352名

*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

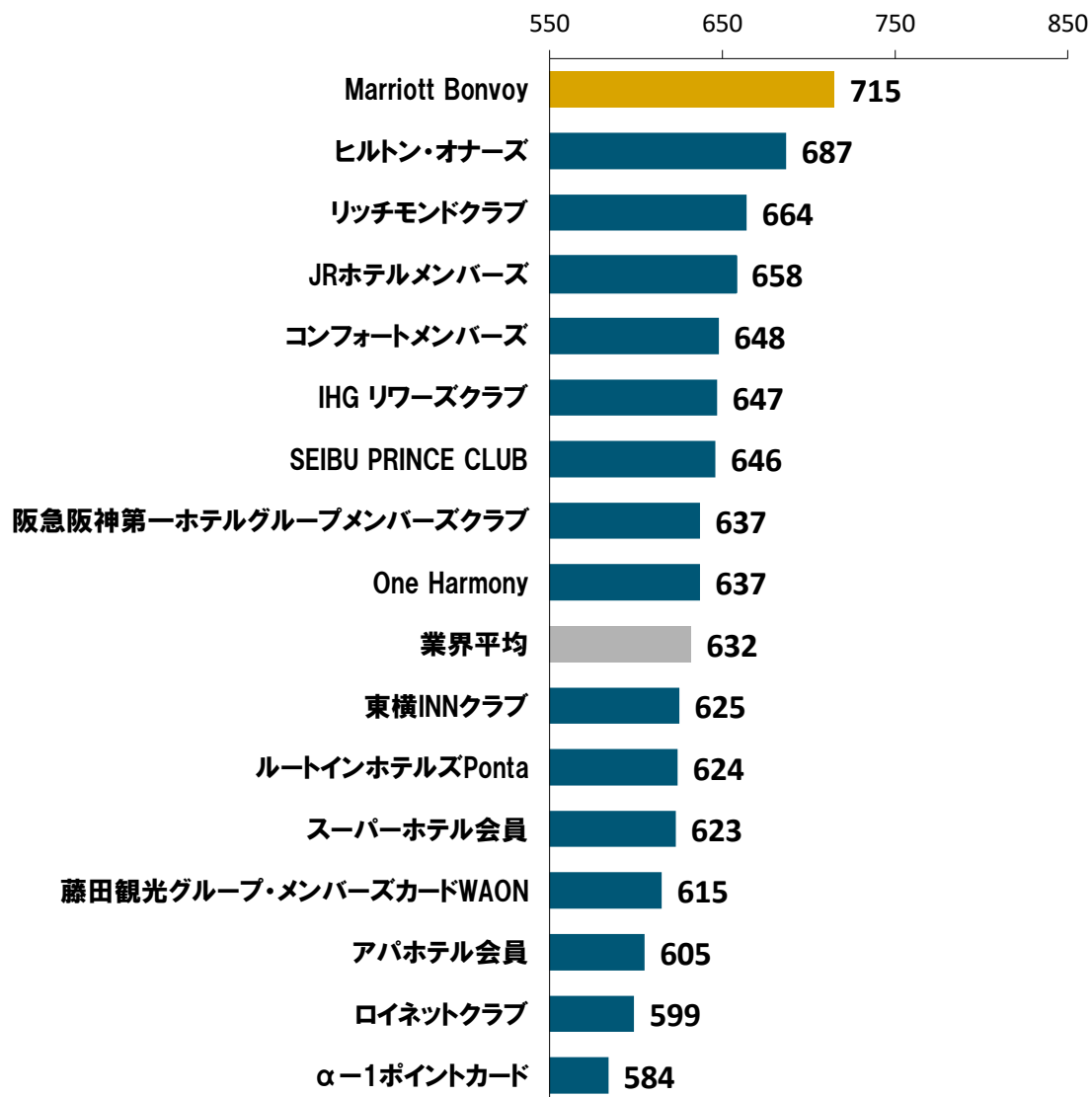
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: release@jdpa.com

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）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー 2019年ホテル会員プログラム顧客満足度調査SM

顧客満足度ランキング

(1,000ポイント満点)



注)同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

出典: J.D. パワー 2019年ホテル会員プログラム顧客満足度調査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ください。