

2021年11月22日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021 年ホテル宿泊客満足度調査SM

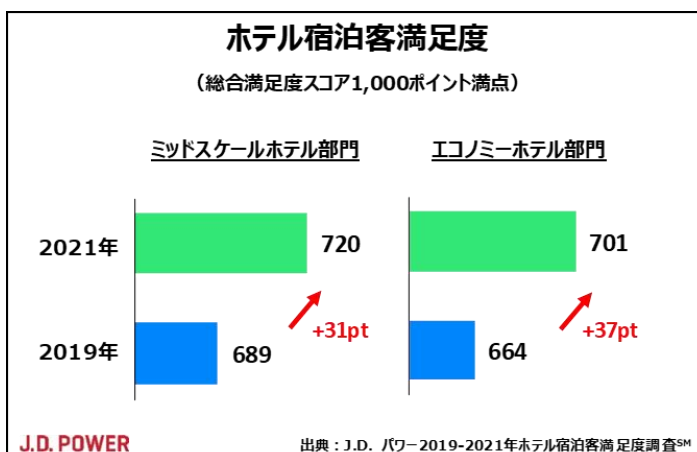
～ホテル JAL シティとスーパーホテルがそれぞれの部門で総合満足度第 1 位～

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 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、**J.D. パワー 2021 年ホテル宿泊客満足度調査SM**の結果を発表した。

本年は新型コロナウイルス感染拡大による宿泊客数の減少等を踏まえ、宿泊主体型ホテルのみを対象とし、「ミッドスケールホテル部門（正規客室料金 9,000 円以上 15,000 円未満）」、「エコノミーホテル部門（同 9,000 円未満）」に分類し、調査を行った。尚、昨年 2020 年はホテル宿泊客数の激減のため当調査の実施は見送りとし、2 年ぶりの実施となった。

急激な需要の落ち込みの中でも、宿泊客満足度は大きく向上

新型コロナウイルスの感染拡大はホテル業界を直撃し、昨年からの宿泊客数の大幅な落ち込みが見られた。その一方、コロナ禍でのホテル宿泊客の総合満足度は全体でコロナ前と比べて大きく向上した。今回調査を行った「ミッドスケールホテル部門」、「エコノミーホテル部門」共にコロナ前の前回調査（2019 年 11 月発表）と比べて 30 ポイント以上の満足度向上が見られた（右図参照）。特に満足度が向上したのは、「料金」と「料飲（F&B）」で、「料飲（F&B）」の中でも「朝食」での向上が顕著であった。



両部門ともに平均宿泊料金は前回調査と比較して 1,000 円以上低下し、当調査開始以来の最低水準となっている。ホテルにとっては極めて厳しい経営状況となつてはいるものの、宿泊料金の低下は宿泊客にとって、コストパフォーマンスでみた評価を高める結果となったと言える。

また、新型コロナウイルスの感染拡大当初は朝食ビュッフェを中止し、セットメニューに変更するホテルが多く見られたが、本年の調査では、朝食を利用した宿泊客のうちビュッフェ形式の朝食をとった割合は「ミッドスケールホテル部門」では 75%、「エコノミーホテル部門」では 71%となっており、2019 年調査時よりは低いものの（両部門ともに 82%）、多くのホテルで朝食ビュッフェの継続もしくは再開がなされている様子がうかがえる。「料理・飲み物の種類の豊富さ」や「清潔さ」の評価も向上しており、各ホテルがコロナ禍においても質の高い朝食ビュッフェを適切な感染予防対策をした上で提供していることがうかがえ、宿泊客の満足度を押し上げる要因の 1 つとなったと考えられる。

宿泊客に対するスタッフの対応の質が向上

スタッフの宿泊客に対する対応品質が改善していることも満足度向上の大きな要因として推察される。当調査では、「あたたかく親切な対応であった」、「細やかな気遣いがあった」、「大切な顧客として接してくれた」、「困っている様子／要望などに気づいてくれた」という項目でスタッフの対応品質を測定しているが、全ての項目

で「あてはまる」または「まああてはまる」とする回答割合が前回調査と比べて増加が見られた（右図参照）。特に「エコノミーホテル部門」でその傾向が顕著となっている。

今後、国内の宿泊需要回復やインバウンド客の利用再開も見込まれ、宿泊客の増加や宿泊料金の回復が期待されている。その一方で、コロナ禍においてコストパフォーマンスのよさ、質の高い朝

食、スタッフによるきめ細やかな対応などを経験した宿泊客の期待値は自ずと高まっているとも考えられる。この高い期待に応えていくには、宿泊客のニーズをしっかりと捉え、それにあった宿泊体験・サービスを提供するためにソフト面のみならず、施設・設備も含めて何をすべきか、何が出来るかを見据えた運営が従来以上に必要となっていくといえよう。

	ミッドスケールホテル部門			エコノミーホテル部門		
	19年	21年	差	19年	21年	差
あたたかく親切な対応であった	67	69	+2	60	66	+6
細やかな気遣いがあった	49	56	+7	43	54	+11
大切な顧客として接してくれた	56	62	+6	50	59	+9
困っている様子／要望などに気づいてくれた	29	38	+9	26	38	+12

J.D. POWER 出典：J.D. パワー2019-2021年ホテル宿泊客満足度調査SM

引き続き求められる基本的な感染予防対策

ホテルが実施する新型コロナウイルス感染予防対策として、回答者の9割以上が「重要である」または「まあ重要である」とした対策は、両部門ともに「スタッフのマスク着用」、「定期的な館内の換気」であった。加えて「館内における人と人との十分な距離の確保」、「共用スペースでの手指消毒液や除菌シートの設置」、「ホテル玄関における検温や検温システムによる来館者のチェック」、「共用スペースの空間除菌」といった対策についても、9割近くが「重要である」または「まあ重要である」と回答している。

新型コロナウイルス感染拡大から1年半以上が経過した中、多くの宿泊客の意識に、マスク着用、3密回避、手指衛生といった基本的な感染対策を伴う生活様式が既に根付いている。ワクチンの普及や新規感染者数の減少の中、コロナウイルスの収束が期待される状況にはあるものの、この先も十分な感染予防対策を提供し、安心感を醸成していく取り組みが引き続き求められる。

J.D. パワー 2021 年ホテル宿泊客満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

<ミッドスケールホテル部門>（対象13ブランド）

第1位：ホテル JAL シティ（752 ポイント）

「客室」「チェックイン／チェックアウト」の2ファクターで最高評価。

第2位：ベッセルイン／ベッセルホテル／ベッセルホテルカンパーナ（751 ポイント）

「料金」「F&B」「ホテルサービス」の3ファクターで最高評価。

第3位：カンデオホテルズ（747 ポイント）

「ホテル施設」ファクターで最高評価。

<エコノミーホテル部門>（対象13ブランド）

第1位：スーパーホテル（748 ポイント）

7年連続*の総合満足度第1位。「チェックイン／チェックアウト」「料金」「ホテル施設」「ホテルサービス」の4ファクターで最高評価。

*調査実施年ベース（2020年は調査を実施していない）

第2位：ヴィアインホテル（726 ポイント）

「客室」ファクターで最高評価。

第3位：コンフォート（722 ポイント）

《 J.D. パワー 2021 年ホテル宿泊客満足度調査SM概要 》

年に 1 回、日本全国のホテルグループ・チェーン^{*1}を対象に、直近 1 年間に宿泊したホテルに対する満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 15 回目の実施となる。本年の調査では宿泊主体型ホテル（複数のレストランや宴会場を設けず客室販売を主体としたホテル）のみを対象として実施した。

ホテルの提示する正規宿泊料金や客室面積をもとに「ミッドスケールホテル部門」「エコノミーホテル部門」の 2 部門^{*2}に分け、それぞれにおける宿泊客満足度を測定している。

尚、本年調査より部門名を「ミッドスケールホテル部門」（旧：「1泊 9,000 円～15,000 円未満部門」）、「エコノミーホテル部門」（旧：「1泊 9,000 円未満部門」）に変更している。

■実施期間：2021 年 9 月中旬～下旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：直近 1 年以内にホテルに宿泊した人（20 歳～74 歳）

■調査回答者数：ミッドスケールホテル部門：2,844 人 エコノミーホテル部門：3,312 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に以下の通り。

ミッドスケールホテル部門：「客室」（22%）、「ホテル施設」、「チェックイン／チェックアウト」（共に 19%）、「料金^{*3}」（18%）、「料飲（F&B）」（12%）、「ホテルサービス^{*4}」（10%）、「予約^{*5}」（1%）
エコノミーホテル部門：「客室」（22%）、「チェックイン／チェックアウト」、「料金^{*3}」（ともに 19%）、「ホテル施設」（16%）、「料飲（F&B）^{*6}」（11%）、「ホテルサービス^{*4}」（10%）、「予約^{*5}」（2%）

*1 国内で 10 棟以上を統一ブランド名で運営しているホテルで総客室数が 1,500 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ブランド。

*2 ミッドスケールホテル部門：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 m²以上

エコノミーホテル部門：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 m²未満

*3 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

*4 レジャー／フィットネス、温泉・浴場、ビジネスセンター等の施設やインターネット接続等の付帯サービスの全体の評価

*5 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

*6 エコノミーホテル部門では、レストラン・バー・ラウンジ施設を付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会場・レストランの評価を採用

* J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、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。

【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

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：日高・若森（GBI 部門 トラベル・インダストリー）

Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

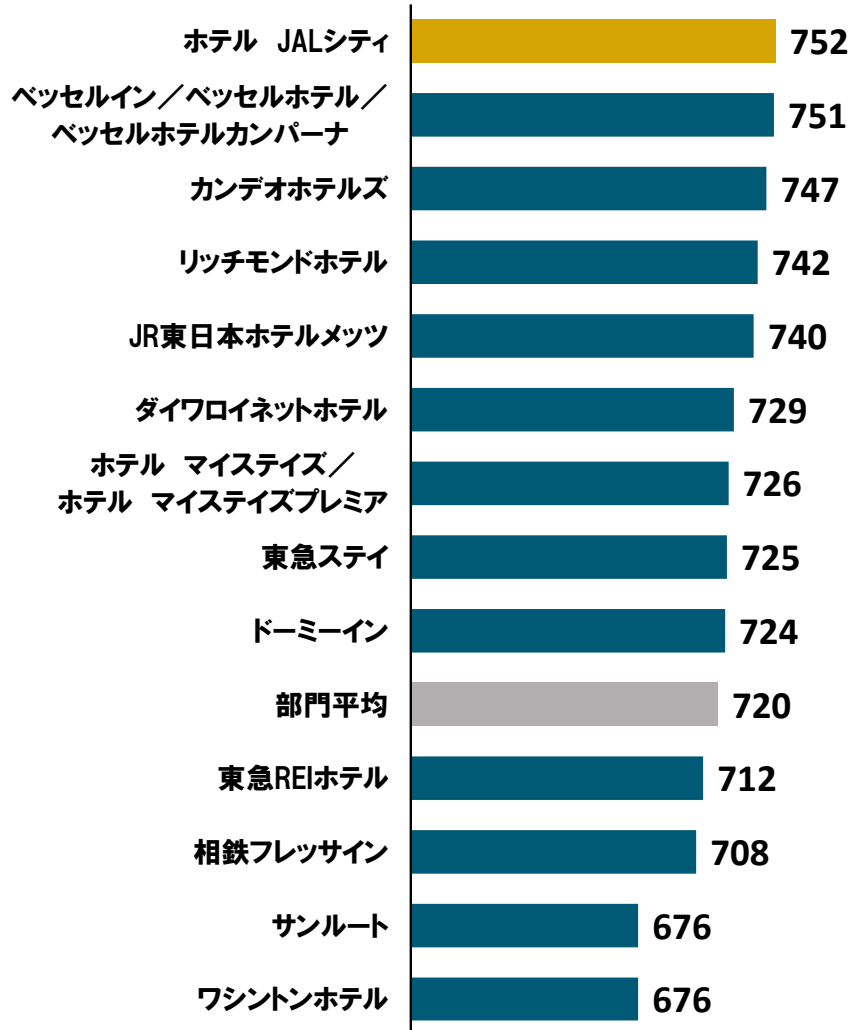
J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）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。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー 2021年ホテル宿泊客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【ミッドスケールホテル部門】



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

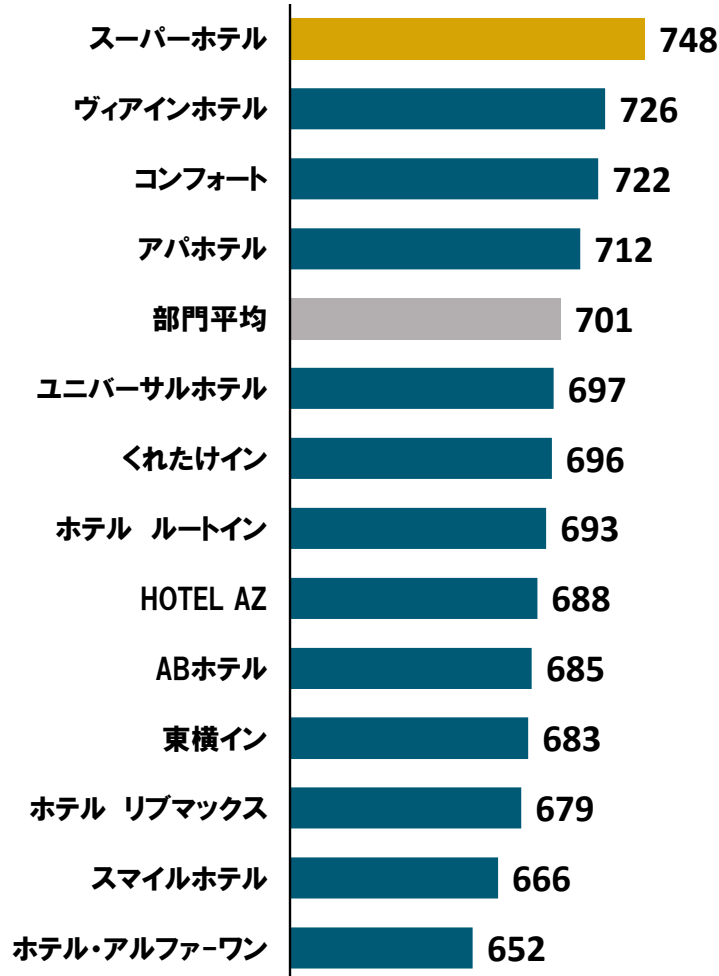
出典: J.D. パワー 2021年ホテル宿泊客満足度調査SM

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際には、必ず、上記出典を明記してください。

J.D. パワー 2021年ホテル宿泊客満足度調査SM

顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

【エコノミーホテル部門】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021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際には、必ず、上記出典を明記してください。