

■ビジネスホテル

～「スーパーホテル」が僅差で CS 1 位に復帰～

顧客満足度 1 位は前年度の「リッチモンド」に代わり「スーパーホテル」が 4 年ぶりに返り咲きました。コストパフォーマンスを示す知覚価値とロイヤルティで 1 位を獲得し、高い評価を得ました。

「リッチモンド」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で 1 位、今年も高いスコアとなっていますが、顧客満足度は僅差の 2 位となりました。

顧客満足度 3 位は「ダイワロイネット」と「ドーマーイン」が同点でランクインしました。上位 4 社は僅差で競い合っています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.0 リッチモンド	78.8 リッチモンド	79.4 スーパーホテル	79.8 スーパーホテル	70.4 リッチモンド	74.8 スーパーホテル
2	ダイワロイネット	ダイワロイネット	コンフォート	79.1 リッチモンド	ダイワロイネット	ドーマーイン
3	ドーマーイン	スーパーホテル	リッチモンド	79.0 ダイワロイネット	コンフォート	ダイワロイネット
4	コンフォート	ドーマーイン	ドーマーイン	79.0 ドーマーイン (同点 3 位)	スーパーホテル	リッチモンド
5	ルートイン	コンフォート	ダイワロイネット	77.9 コンフォート	ドーマーイン ルートイン (同点 5 位)	東横イン



[調査対象 (50音順) : 計10企業・ブランド]

アパ、コンフォート、スーパー、ダイワロイネット、東急イン、東横イン、ドーマーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン
*一部名称の「ホテル」を省略しています。

*サンルートホテル、チサンホテル (チサンイン含む)、三井ガーデンホテルを参考として調査し、順位には含みません。

[回答者条件] 最近1年間で、「宿泊室を2回以上利用」、かつ、「発生した料金を見聞きした」

*第一次抽出の条件の1つとして、料金に関する条件で「見聞きしたことがある」を今年度から設定しています。