



■シティホテル

～「帝国ホテル」が全ての指標 1 位で 6 年連続 CS 1 位～

顧客満足度 1 位は「帝国ホテル」（6 年連続）となっています。その他全ての指標でも 1 位となりました。

顧客満足度 2 位の「オークラ」は、知覚品質、知覚価値でも 2 位、顧客満足 3 位の「ヒルトン」は顧客期待も 2 位という結果です。推奨意向、ロイヤルティの 2 位には「ANA」がランクインしました。

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	83.3 帝国ホテル	81.1 帝国ホテル	76.6 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	73.3 帝国ホテル	70.2 帝国ホテル
2	ヒルトン	オークラ	オークラ	76.9 オークラ	ANA	ANA
3	オークラ	ヒルトン	ANA	76.1 ヒルトン	オークラ	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル
4	ニューオータニ	ニューオータニ	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル (同点 3 位)	76.0 ニューオータニ	ニューオータニ	ヒルトン
5	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	75.7 ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	オークラ



[調査対象 (50 音順) : 計 9 企業・ブランド]

ANA (クラウンプラザ含む)、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル

*一部名称の「ホテル」を省略しています。

*ザ・リッツ・カールトン、ハイアット、ロイヤルパーク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、「2 回以上利用」、かつ、「発生した料金を見聞きした」

*第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「総額がわかる」から「見聞きした事がある」に緩和しています。

(ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的としています。)



2014 年度 JCS I 調査結果
サービス産業生産性協議会

※本結果の無断使用・転載を禁止します