

国内旅行も海外旅行も、世界最大級の総合旅行サイト・エクスペディア

【世界8カ国で比較】

**国別・ホテルのエチケット調査**

**日本人はホテルでも謙虚でキレイ好き！**

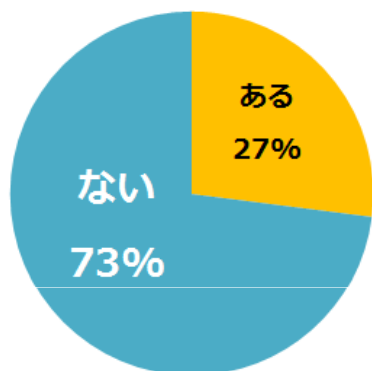
世界最大級の総合旅行サイト・エクスペディアの日本語サイト、エクスペディア・ジャパン(www.expedia.co.jp)は、世界8カ国18歳以上の男女計7,508名を対象としたホテルに対する意識の国際比較調査を実施しました。

**やっぱり謙虚な日本人！ホテルで部屋を交換してもらったことがある人の割合、日本人が最下位**

ホテルで部屋を交換してもらったことがあるか聞いてみたところ、日本人の7割以上が「ない」と回答。その一方で、他国と比較してみると、マレーシアやインドは約6割が交換してもらった経験が「ある」と回答し、日本人の割合が最下位という結果になりました。日本人の謙虚さが出る結果となりました。(P2に続く)

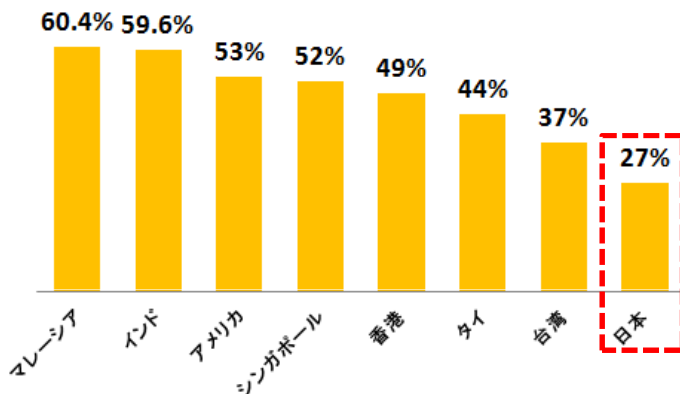
【日本人】

ホテルの部屋を変えてもらったことがある？



【国際比較】

ホテルの部屋を変えてもらったことが「ある」人の割合

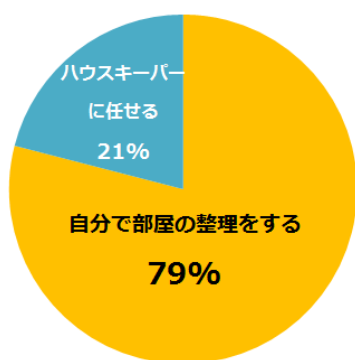


**日本人はキレイ好き。約8割の日本人が「自分で部屋を整理する」！でも海外各国では！？**

ホテルの部屋の整理は自分ですか、ハウスキーパーに任せるか聞いたところ、日本人の約8割は「自分で整理する」と回答。ホテルにも関わらず、約5人に4人は自ら部屋を綺麗にしているようです。海外各国と比べてもその比率は高く、日本人が丁寧に部屋を扱っていることがわかります。

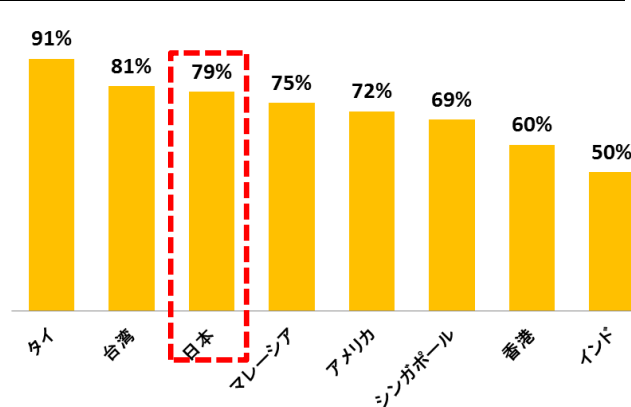
【日本人】

ホテルの部屋の整理は自分です？  
ハウスキーパーに任せる？



【国際比較】

ホテルの部屋は「自分で整理する」と回答した人の割合



## ホテルで部屋を交換してもらった理由「部屋が汚かったから」、迷惑なのは「近隣のうるさい人」

P1の「ホテルで部屋を交換してもらったことがある」という人に対して理由を聞くと、「部屋が汚かったから」という理由が一番多い結果になりました。めったに部屋の交換を依頼しない日本人でも、部屋が汚いことは許せないようです。日本人はやはりキレイ好きな様子が伺えます。

続いて、「ホテルで迷惑だと思う人」を聞いてみると、「近隣の部屋で会話がうるさい人」という結果になりました。2位、3位も「うるささ」に関連することが入り、日本人が騒音に対して敏感な様子がわかります。

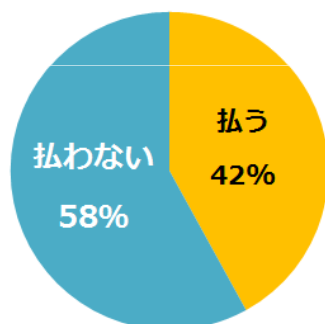
【日本人】 ホテルの部屋を交換してもらった理由	
1	部屋が汚かったから
2	部屋が臭かったから
3	近隣の部屋がうるさかったから

【日本人】 ホテルで迷惑だと思う人ランキング	
1	近隣の部屋で会話等がうるさい人
2	廊下で会話等がうるさい人
3	子どもを注意しない親

## チップ文化が無い日本。丁寧なサービスは当たりまえ！

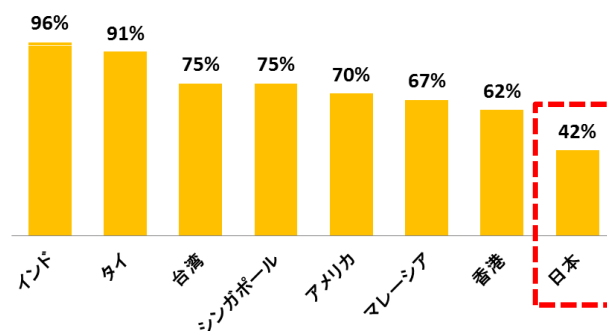
ホテルでチップを払うか聞いてみたところ、約6割の日本人が「払わない」と回答しました。各国と比較しても「払う」という割合が一番低いです。日本人にとってはホテルが高いサービスを提供するのは当たり前のことですが、他国では良いサービスを受けるためにもチップを支払う必要があると考えているようです。

【日本人】チップは払う？払わない？



【国際比較】

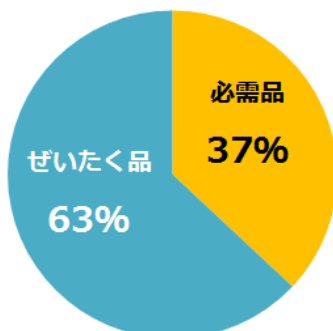
チップを「払う」と回答した人の割合



## ルームサービスは「ぜいたく品」じゃないの！？日本と海外で異なる見解

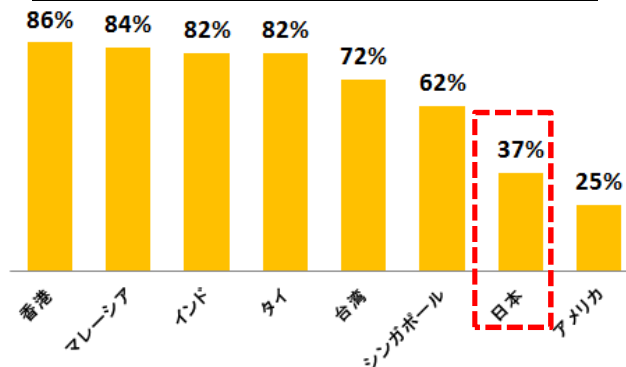
ルームサービスは「必需品」と考えるか、「ぜいたく品」と考えるかを聞いたところ、日本人の6割以上が「ぜいたく品」と回答。その一方で、香港、マレーシア、インド、タイでは8割以上の方が「必需品」と回答し、国によってルームサービスに対する意識が違うことがわかりました。

【日本人】  
ルームサービスは必需品？ぜいたく品？



【国際比較】

ルームサービスは「必需品」と回答した人の割合



## アジア各国では「無料WiFi」がホテル選びで一番重要な条件！

ホテルを予約する際に重要と考えることは何かという質問に対し、日本人の第1位は「価格」という結果になりました。しかし、同じ質問を他国でもしてみると、1位に「価格」と回答したのはインドとアメリカのみで、他のアジア各国では「無料WiFi」が一番重要と回答する結果になりました。

### 【国際比較】

ホテルを選ぶ上で一番重要な条件は？

【日本人】 ホテルを選ぶ上で重要な条件	
1	価格
2	無料WiFi
3	ロケーション

価格	無料WiFi	ロケーション
日本 インド アメリカ	香港 台湾 タイ シンガポール マレーシア	インド

## 「洗面グッズ」が好きな日本人、でもシンガポールでは「室温調整」が一番重要！？

ホテルのアメニティで必要なものは何かという質問に対し、日本人の第1位は「洗面・化粧品グッズ」という結果になりました。しかし、同じ質問を他国でもしてみると、1位が同様な結果になる国はなく、アメリカや香港では「WiFi」、そしてシンガポールでは「室温調整が自分で出来ること」という結果になりました。

### 【国際比較】

ホテルのアメニティで一番重要なものは？

【日本人】 ホテルの部屋に必要なアメニティ	
1	洗面・化粧品グッズ
2	WiFi
3	冷蔵庫

洗面グッズ	WiFi	ルームサービス
日本	アメリカ 香港 タイ マレーシア	インド
朝食 台湾		室温調整ができる シンガポール

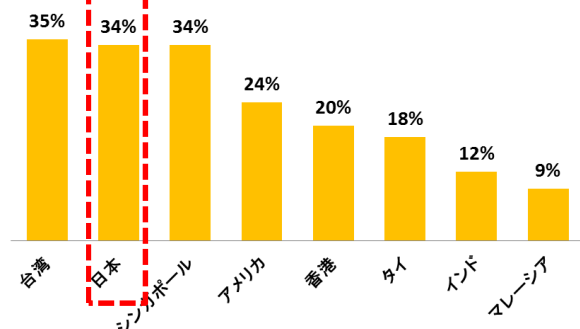
## 「洗面グッズ」を持ち帰る日本人、他国と比べても多い割合！

ホテルに宿泊する際に経験があることについて聞いてみると、日本人では「洗面・化粧品グッズを持ち帰る」が一番多い結果になりました。前述の質問に続いて、日本人の洗面グッズ好きが伺えます。「洗面・化粧品グッズを持ち帰ったことがある」という割合を他国と比較しても、日本人は高い結果になりました。

### 【国際比較】

洗面グッズを持ち帰ったことのある人の割合

【日本人】 ホテル宿泊で経験があること	
1	洗面・化粧品グッズを持ち帰る
2	廊下の音で目が覚める
3	同じタオルを1回以上使用する



## ■アンケート概要

- サンプル数: 計7,508名(日本:734名、台湾:678名、アメリカ:753名、オーストラリア:1,032名、香港:935名、インド:896名、シンガポール:885名、マレーシア:785名、タイ:810名)
  - 調査対象: 9ヶ国18歳以上の男女
  - 調査期間: 2016年7月8日～10日
  - 調査方法: インターネットリサーチ
- ※本調査では小数点第1位で四捨五入しているため、足し上げても合計数値が100%とならない場合がございます。

## 客室のアップグレードや無料サービスが受けられる！ 世界のホテルによるVIP待遇プログラム「Expedia+」

エクスペディア独自のメンバープログラムで、「ポイントプログラム」と「ステータスプログラム」の2つの側面から「値段+αの付加価値」を提供します。

- ポイントプログラム: ポイントに応じて予約時に使用できるクーポン等を発行します。
- ステータスプログラム: ブルー、シルバー、ゴールドのランクに応じて様々なサービスが受けられます。

(例)+VIP Access 提携ホテル特典、会員限定のお得なプロモーション、予約でボーナスポイントを獲得(+ゴールドは30%、+シルバーは10%)、優先カスタマーサービス、Expedia Local Expertコンシェルジュ限定の特典

■ +VIP Access 提携ホテル:  
Expedia+ 会員に厳選した特典を提供するホテルです。ポイント面でのメリットだけではなく、朝食、ワインやスパが無料になったり、客室がアップグレードされたりと、VIP待遇を受けられます。

■ +VIP Access 提携ホテルのサービス例:



無料シャンパンボトル



無料スパ



無料フルーツバスケット



無料ミニバー

### 【参考】業界初！世界のホテルによる+VIPサービス

エクスペディアを含む日本の大手旅行代理店の殆どがポイントサービスを提供しています。その中で、ステータスプログラムとして、ステータスごとにポイント還元率やポイントでの自社負担の優遇が分かれているのは3社。さらに深堀りし、自社負担のポイントサービスだけでなく、世界中のホテルと共同でVIPサービスを提供しているのは、エクスペディアのみという事がわかります。

	大手旅行会社比較 (海外旅行)			
	ポイントプログラム	ステータスプログラム	サービスの内容	
			ポイント優遇	ホテルによるVIPサービス
Expedia	○	○	○	○
A社	○	○	○	×
B社	○	○	○	×
C社	○	×	—	—
D社	○	×	—	—

## エクスペディア概要

エクスペディア(Expedia)は、世界33カ国で展開する世界最大級の総合旅行サイトです。400社以上の航空会社と、3万都市以上のホテルを取り扱っており、両者を組み合わせることで、1億通り以上ものツアーを提供することが可能です。エクスペディアの日本語サイト、エクスペディア・ジャパン(www.expedia.co.jp)では、ただコンテンツを日本語化するだけでなく、日本人向けの独自のインターフェースデザインの採用や、JCB・Visa・Master・AMEXなどの主要なクレジットカードによる決済、日本語による電話サポート(24時間年中無休)など、日本の旅行者の皆様が安心して使える環境も整備しています。

■ Twitter: <http://twitter.com/ExpediaJapan>

■ Facebook: <http://www.facebook.com/ExpediaJapan>

※Expedia およびエクスペディアのロゴは、米国 Expedia, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の商品名、製品名、会社名などは、一般に各社の商標または登録商標です。