

2021年8月13日  
J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー 2021 年北米ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>**  
**～コロナ禍の制約の中でも細やかなスタッフ対応と**  
**キャンセルポリシー等含めた柔軟な料金設定により満足度は維持～**

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 J.D. Power（本社：米国ミシガン州トロイ）は、現地時間7月14日に、**J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>（J.D. パワー 2021 年北米ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>）**の結果を発表した。

本調査は、年に1回、過去1年間にホテルに宿泊をした人を対象に、直近の宿泊における予約からチェックアウトまでの顧客体験に対する満足度を測定している。

ホテルの現場スタッフにとって、この1年は決して楽なものではなかった。マスク着用での職務を義務づけられ、新型コロナウイルス感染拡大の影響で一時的に利用できないサービスをゲストに知らせ、自身の健康を日々犠牲にしながらも、ゲストの満足度を維持することに努めた。本調査によると、ホテル業界は全体的に高い総合満足度を維持している。しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大が鈍化しつつある今、ホテルの宿泊客は朝食やその他のアメニティを求めていることも明らかになった。

2021年の調査の主なポイントは以下の通り：

**ホテルスタッフとキャンセルポリシー等含めた柔軟な料金設定がコロナ禍での危機を救う**

総合満足度は2020年と同スコアの830ポイント（1,000ポイント満点）で、2019年と比較して10ポイント高い水準を維持している。この好評価には、ホテルスタッフの対応に対する満足度の高さが大きく影響しており、2021年の調査ではホテルスタッフの対応に対する満足度がやや向上している。また、多くのホテル施設が需要を喚起するために宿泊料金の引き下げを行ったことから、宿泊客はコストパフォーマンスに対して高い満足度を得た。

**朝食に対する満足度は低下**

一方、顧客満足度が下がった領域の一つに朝食が挙げられる。朝食が提供されたとしても、その種類や質の低下に顧客が不満を感じている様子が6部門中5部門で見られた。また、調査期間中、調査対象となったホテルの36%がビュッフェスタイルでの朝食サービスを中止した。

**スマートテレビに需要**

コロナ禍の巣ごもり消費で様々なストリーミングサービスへの加入者が増加した。本調査でホテル客室でのスマートテレビの設置に対する需要が増加していることは自然なことと言えよう。ホテルに「必要なもの」として2020年以降重要性が高まったものは、「スマートテレビ」（+9ポイント増）、「バルコニー／眺望」（+6ポイント増）、「健康的な生活のためのアメニティ（ヨガマットや自転車等）」（+5ポイント増）であった。

J.D. パワー ホスピタリティ・プラクティス部門長、アンドレア・ストークスのコメント

「この1年間、ホテルの現場スタッフは北米ホテル業界の真のヒーローであった。非常に困難な状況をなんとか切り抜けながら、宿泊客の総合満足度を維持させ、ホテルスタッフの対応に対する満足度を向上させた。しかし、旅行需要が通常に戻る中で、宿泊客の期待は急速に高まっている。スマートテレビ、素晴らしい眺望、バルコニーなどは、高いレベルの宿泊客満足度を維持するためにますます重要になっている。また、宿泊客は朝食サービスの再開を求めていることも明らかになった。特に、通常であれば無料で朝食サービスを提供しているリミテッドサービスホテル（レストランのないホテル）においてこの傾向が見られた。」

## 顧客満足度 No.1 の発表

### <ラグジュアリー部門>

第1位：ザ・リッツ・カールトン

### <アッパー・アップスケール部門>

第1位：ハードロックホテル

### <アップスケール部門>

第1位：AC ホテル

### <アッパー・ミッドスケール部門>

第1位：ドゥルリー ホテルズ（16年連続）

### <ミッドスケール部門>

第1位：トゥルーバイ ヒルトン（2年連続）

### <エコノミー部門>

第1位：シュアステイ ホテル バイ ベスト ウェスタン（2年連続）

## 《J.D. パワー 2021 年北米ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に1回、過去1年間にホテルに宿泊した人を対象に、直近の宿泊における予約からチェックアウトまでの顧客体験に対する満足度を明らかにする調査。今年で25回目の実施となる。

- 実施期間：2020年5月～2021年6月 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：2020年5月～2021年6月の期間にホテルに宿泊した人
- 調査回答者数：32,963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、アルファベット順に、「チェックイン／チェックアウト」、「料金」、「料飲」、「客室」、「ホテル施設」、「予約」、「サービス&アメニティ」の7つとなっている。

\*本報道資料は、現地時間2021年7月14日に米国で発表されたリリースを要約したものです。

原文リリースはこちら

<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2021-north-america-hotel-guest-satisfaction-index-nagsi-study>

\*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

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：03-4570-8410/080-8823-7365 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：日高（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：

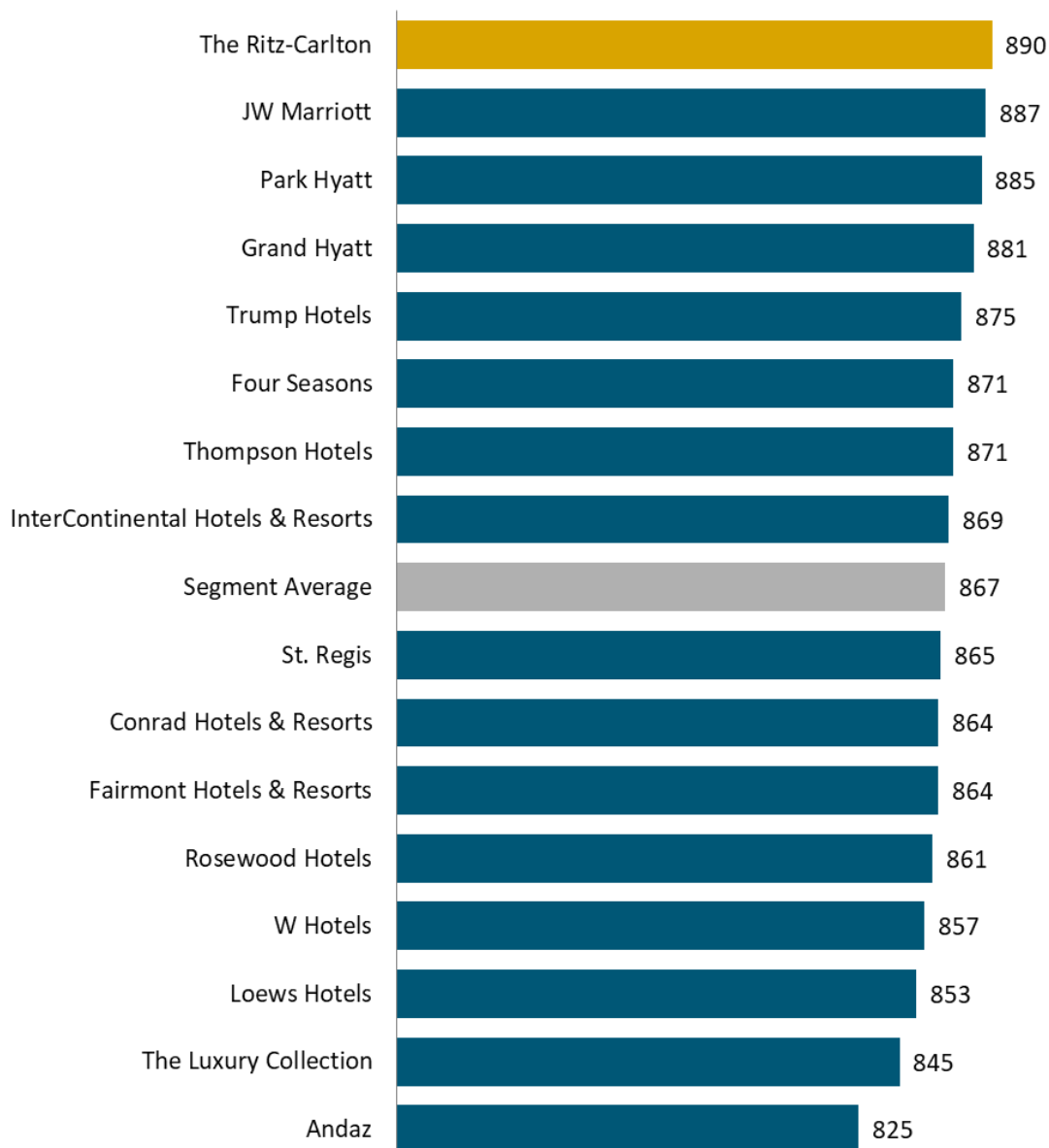
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Luxury



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

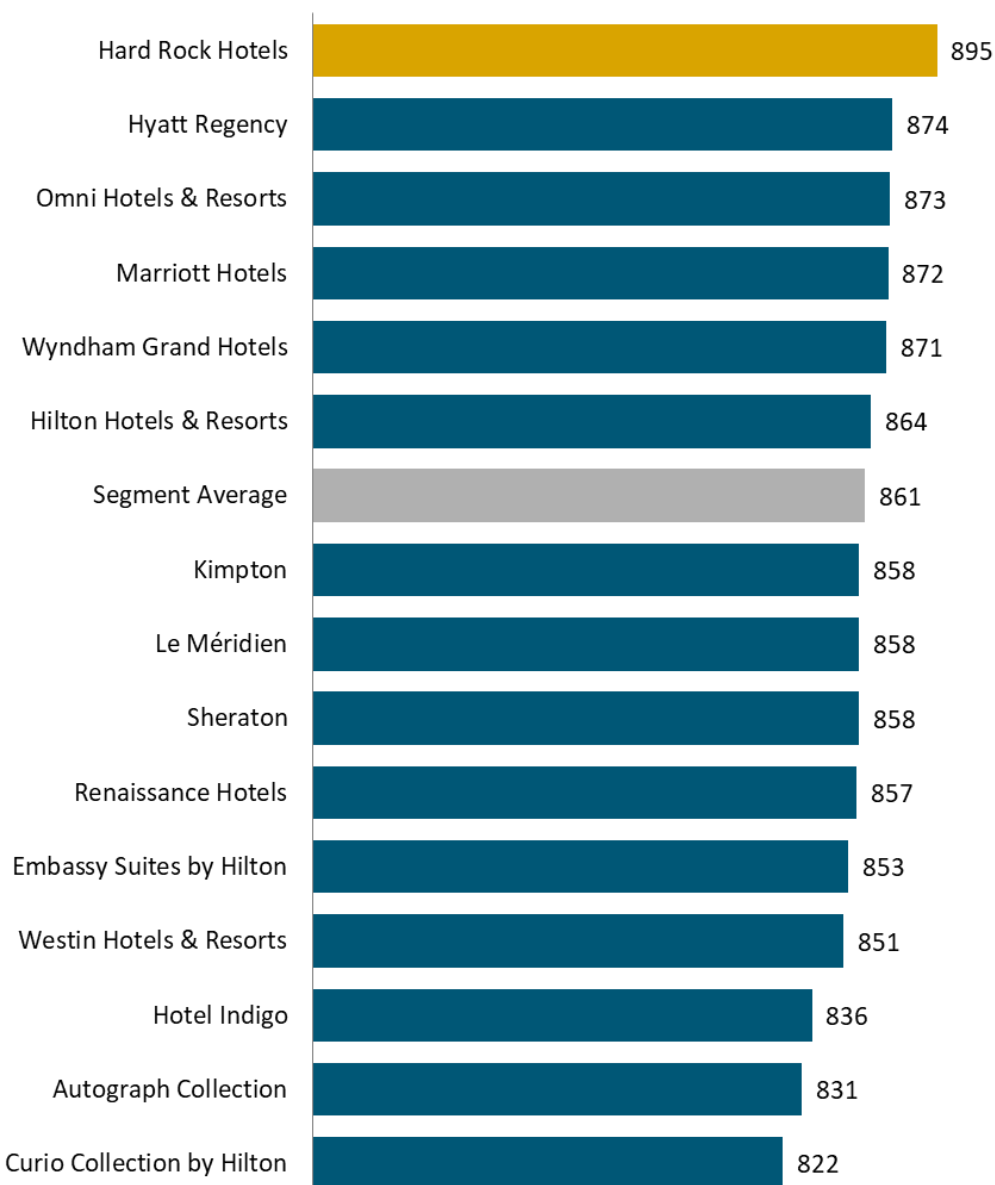
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Upper Upscale



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

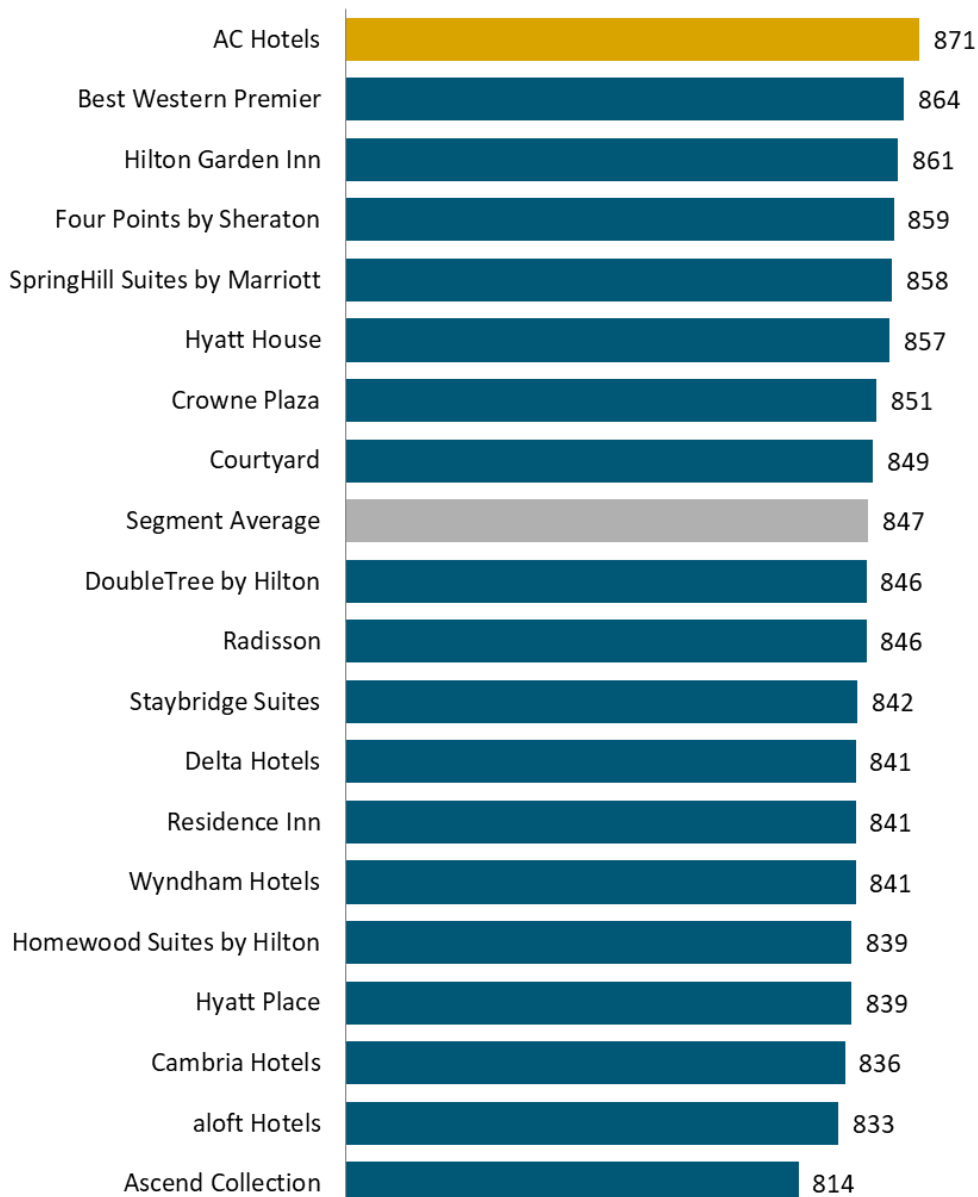
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Upscale



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

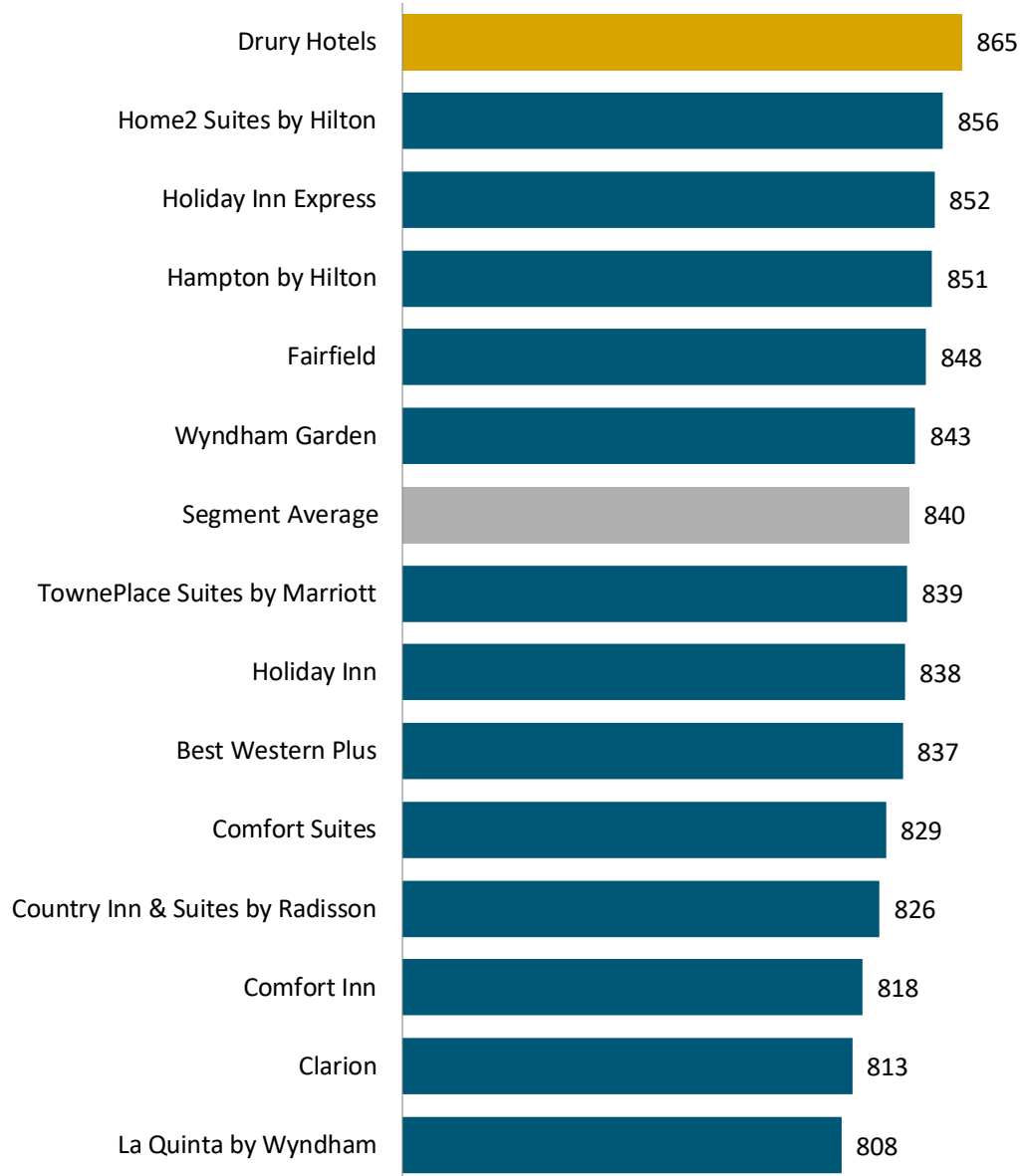
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Upper Midscale



Source: J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

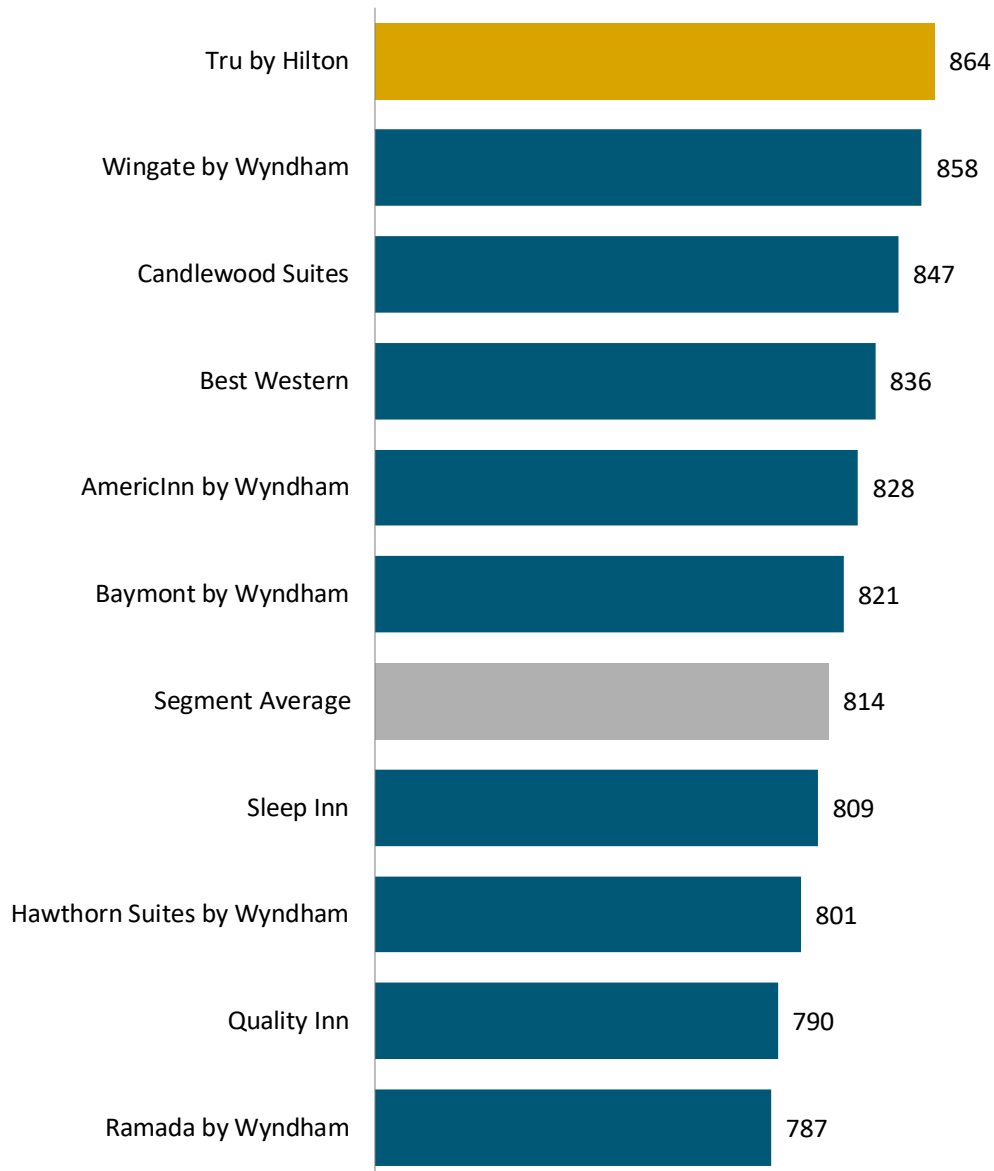
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Midscale



Source: J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

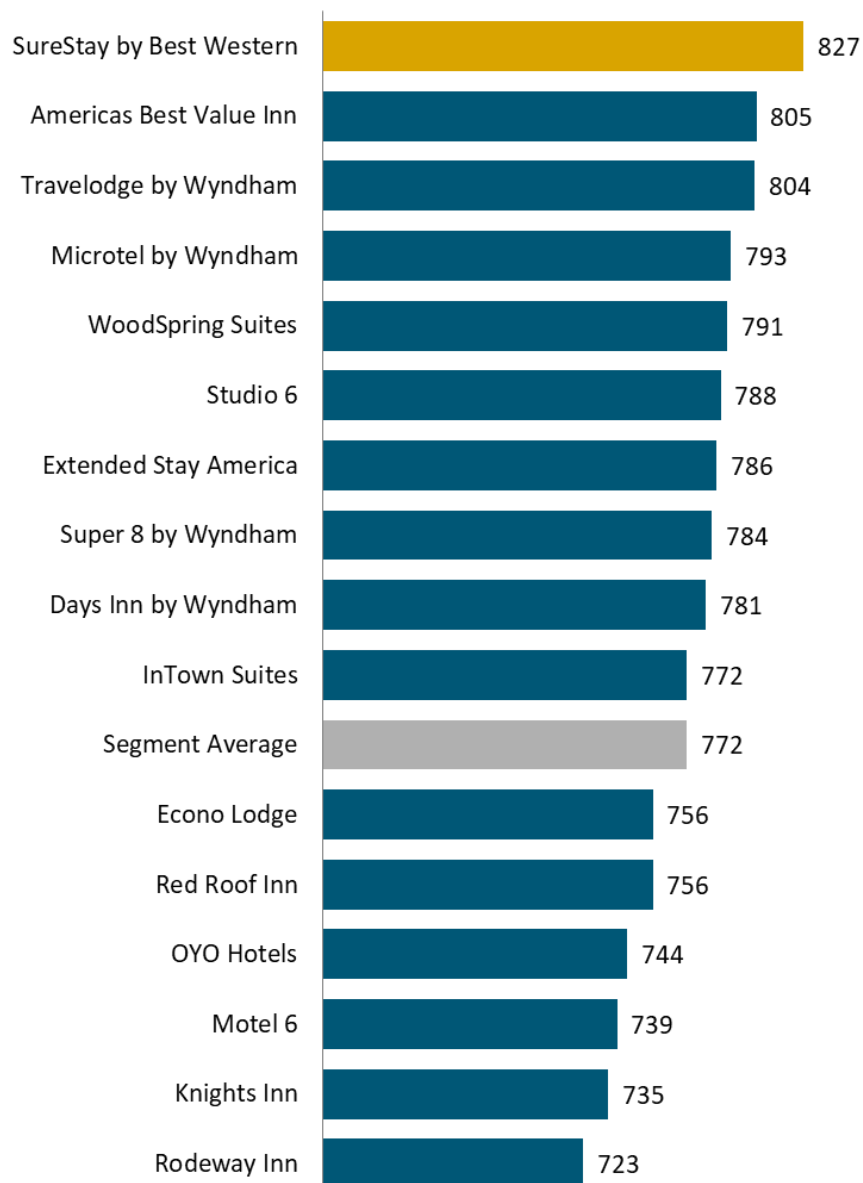


# J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Economy



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2021 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.