

2022年8月2日  
J.D. パワー ジャパン

## **J.D. パワー 2022 年北米ホテル宿泊客満足度調査<sup>SM</sup>** ～旅行需要増加と宿泊料金上昇の中で宿泊客満足度が低下～

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 13 日に、**J.D. Power 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>**（J.D. パワー 2022 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。

### **ホテルが需要回復と顧客体験の微妙なバランスを管理する中、需要増加と宿泊料金上昇は顧客満足度への悪材料**

2 年以上にわたって延期されてきたバケーションプランの穴埋めとして旅行者が陸路や空路に戻りつつあり、今年のホテル客室稼働率はコロナ流行前の水準に近づく勢いとなった\*<sup>1</sup>。

しかし、本調査によると、需要の急増と右肩上がりの価格は、アメニティやサービスの改善に見合っていないことが明らかになった。その結果、料金や手数料、客室に対する不満が主な原因となり、総合満足度は 2021 年と比較し - 8 ポイント（1,000 ポイント満点）低下した。

\*<sup>1</sup> 出典：American Hotel & Lodging Association 2022 State of the Hotel Industry Report（米ホテル・ロジング協会 2022 年ホテル業界レポート）

<https://www.ahla.com/sites/default/files/AHLA%20SOTI%20Report%202022%201.24.22.pdf>

2022 年調査の主なポイントは以下の通り：

### **全セグメントでの料金上昇に多くの旅行者は見合った価値を感じず**

総合満足度の - 8 ポイント低下に最も影響したファクターは「料金」である。また、「客室」の満足度も低下しており、宿泊客が「支払う金額は増加しているが、それに見合ったリターンを得られていない」と感じていることがうかがえた。

### **「客室」に対する満足度が低下**

客室の清潔さについては依然として比較的高い満足度を維持しているが、内装や調度品、アメニティ、バスルームの質については、1 年前と比較してスコアが低下した。

### **インターネット・アクセスに追加料金を支払う宿泊客が増加**

宿泊客にとって、なくてはならないホテルのアメニティは Wi-Fi である。宿泊客の大多数（81%）が客室でインターネットにアクセスした。インターネットにアクセスするために追加料金を支払ったゲストの割合は、コロナ前の 2019 年と比較し + 4 ポイント増加した。

## **スタッフとの関わりは減少**

歴史上最も困難な時期のホテルの運営を支え、コロナ禍のヒーローとして評価されたホテルの現場スタッフは、業界の人手不足により手薄になっている。しかし、コロナ前の2019年と比較してフロントスタッフや朝食スタッフと接する宿泊客が減っているにもかかわらず、スタッフの礼儀正しさについての評価は高い。

## **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**

「今年の傾向は、2021年後半からの平均客室単価の上昇と密接に関連しており、ホテル経営はしっかりと回復に向かっていると見える。本調査の実施期間中（2021年6月～2022年5月）、客室平均単価は34.8%上昇した<sup>\*2</sup>。多くのホテルのオーナーと運営会社は、コロナ流行後に急増する需要を利用して、安定した財務基盤を取り戻そうとしているが、パンデミック中の設備更新や改修への投資をまだ控えている。ホテル運営会社としては、回復と客室単価上昇に伴うゲストの高まる期待とのバランスを慎重にとらなければならない。」

\*2 出典：CoStar（コースター）/STR

## **顧客満足度ランキング**

### **【ラグジュアリー部門】**

第1位：The Ritz-Carlton（ザ・リッツ・カールトン）（885ポイント、2年連続の1位）

### **【アッパー・アップスケール部門】**

第1位：Hard Rock Hotels（ハードロックホテル）（883ポイント、2年連続の1位）

### **【アップスケール部門】**

第1位：Hilton Garden Inn（ヒルトン・ガーデン・イン）（868ポイント）

### **【アップスケール長期滞在部門】**

第1位：Hyatt House（ハイアットハウス）（857ポイント）

### **【アッパー・ミッドスケール部門】**

第1位：Drury Hotels（ドゥルリーホテルズ）（877ポイント、17年連続の1位）

### **【アッパー・ミッドスケール／ミッドスケール長期滞在部門】**

第1位：Sonesta Simply Suites（ソネスタ シンプルスイーツ）（852ポイント）

### **【ミッドスケール部門】**

第1位：Wingate by Wyndham（ウィンゲートバイウィンダム）（849ポイント）

### **【エコノミー部門】**

第1位：WoodSpring Suites（ウッドスプリングスイーツ）（798ポイント）

## 《J.D. パワー 2022 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明らかにする調査。今回より新規にアップスケール長期滞在部門とアップパー・ミッドスケール/ミッドスケール長期滞在部門の2つの部門が調査に加わった。  
今回で26回目の実施となる。

- 実施期間：2021年6月～2022年5月 ■調査方法：インターネット調査
- 調査対象：2021年5月～2022年5月の期間にホテルに宿泊した人
- 調査回答者数：34,407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2022年7月13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/2022-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：03-6809-2996 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：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

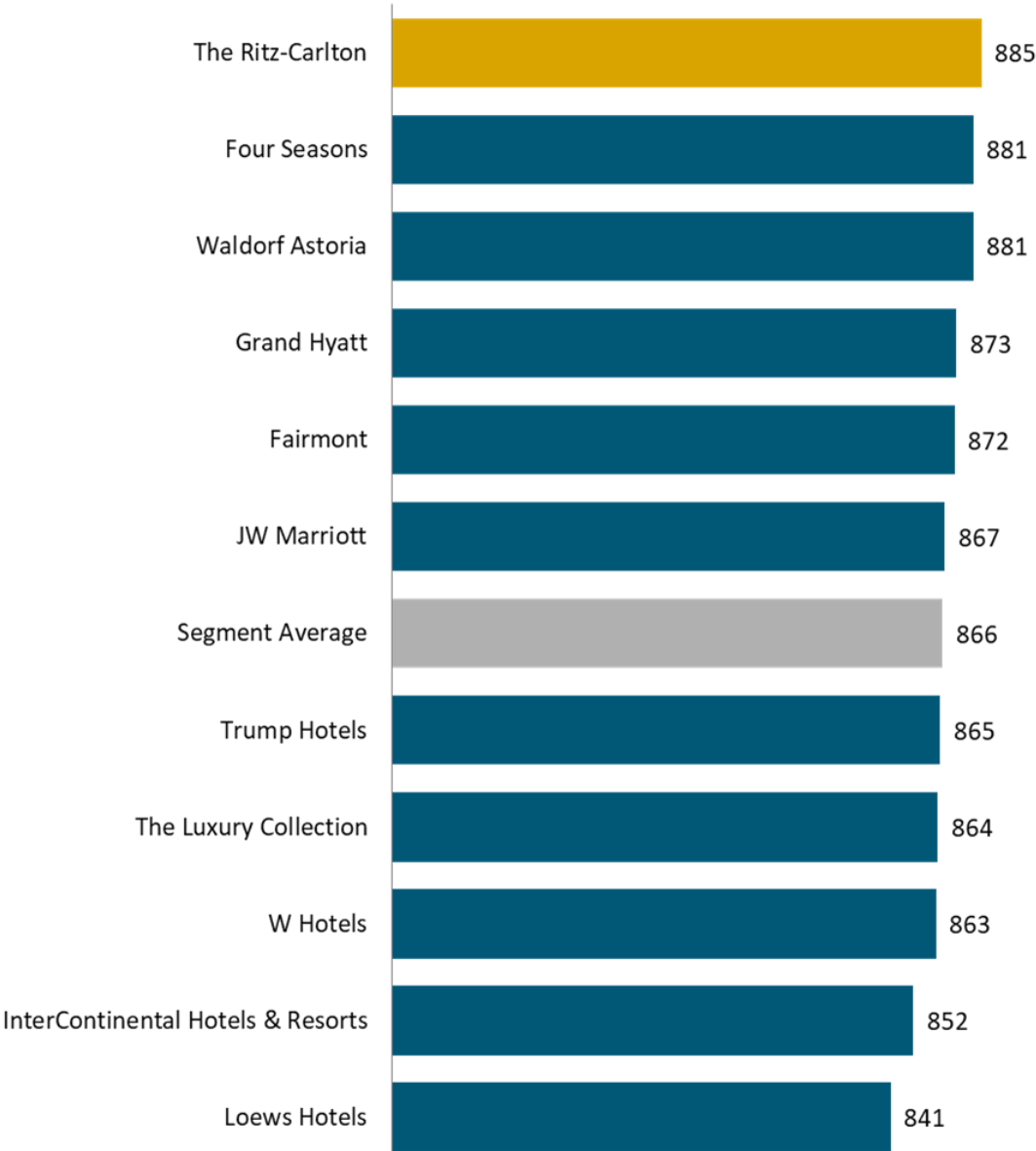
J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

# J.D. Power 2022 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 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

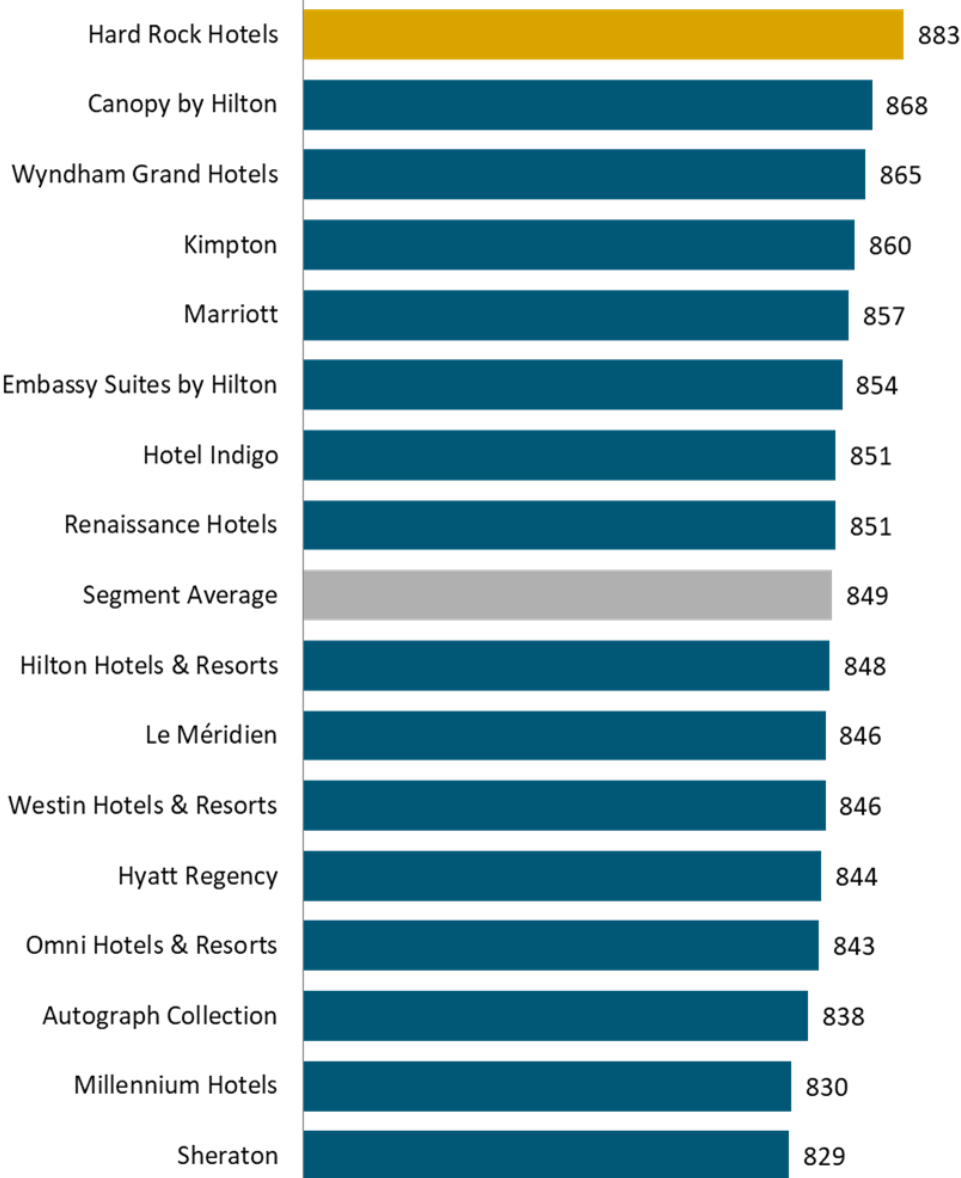
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 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 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>*

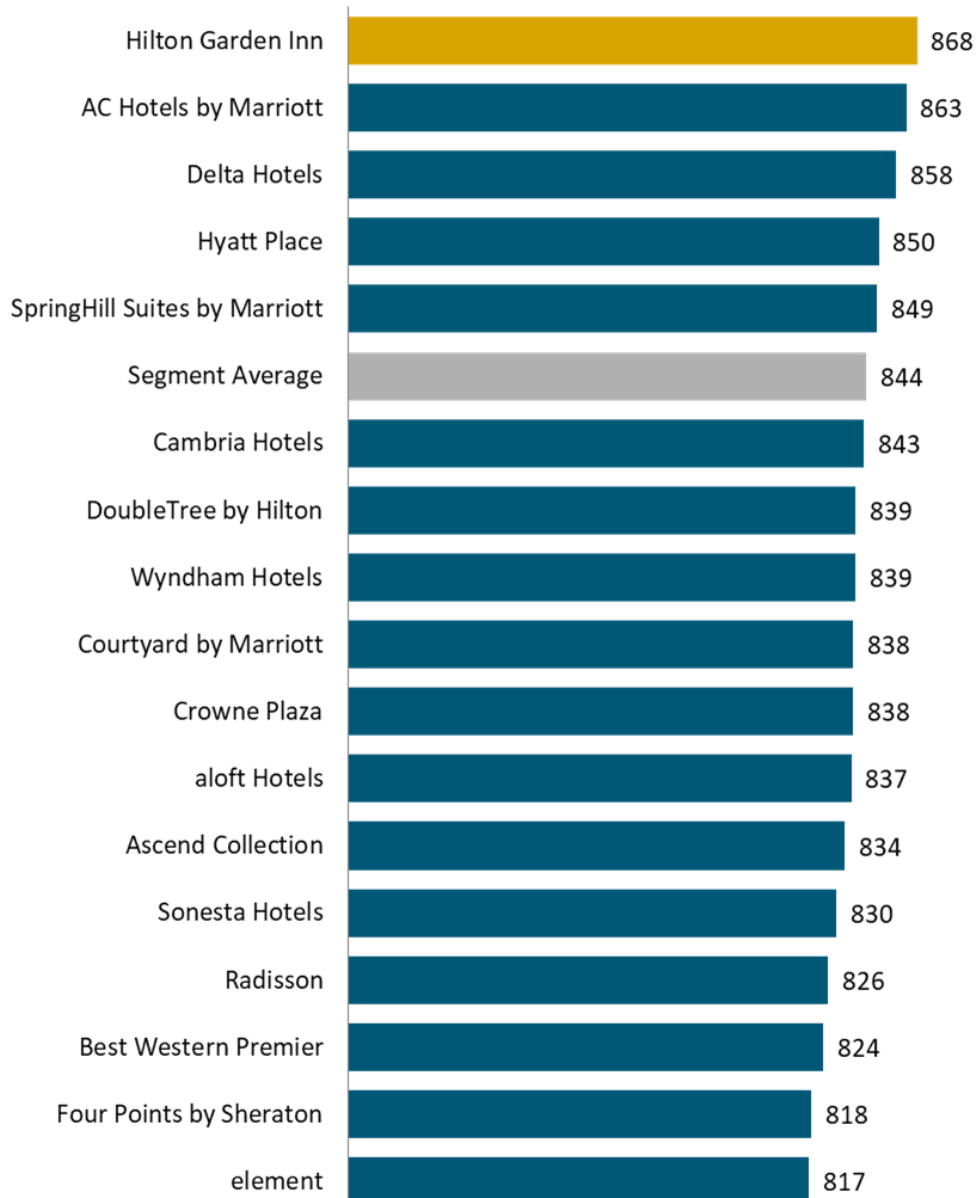
*Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 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 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

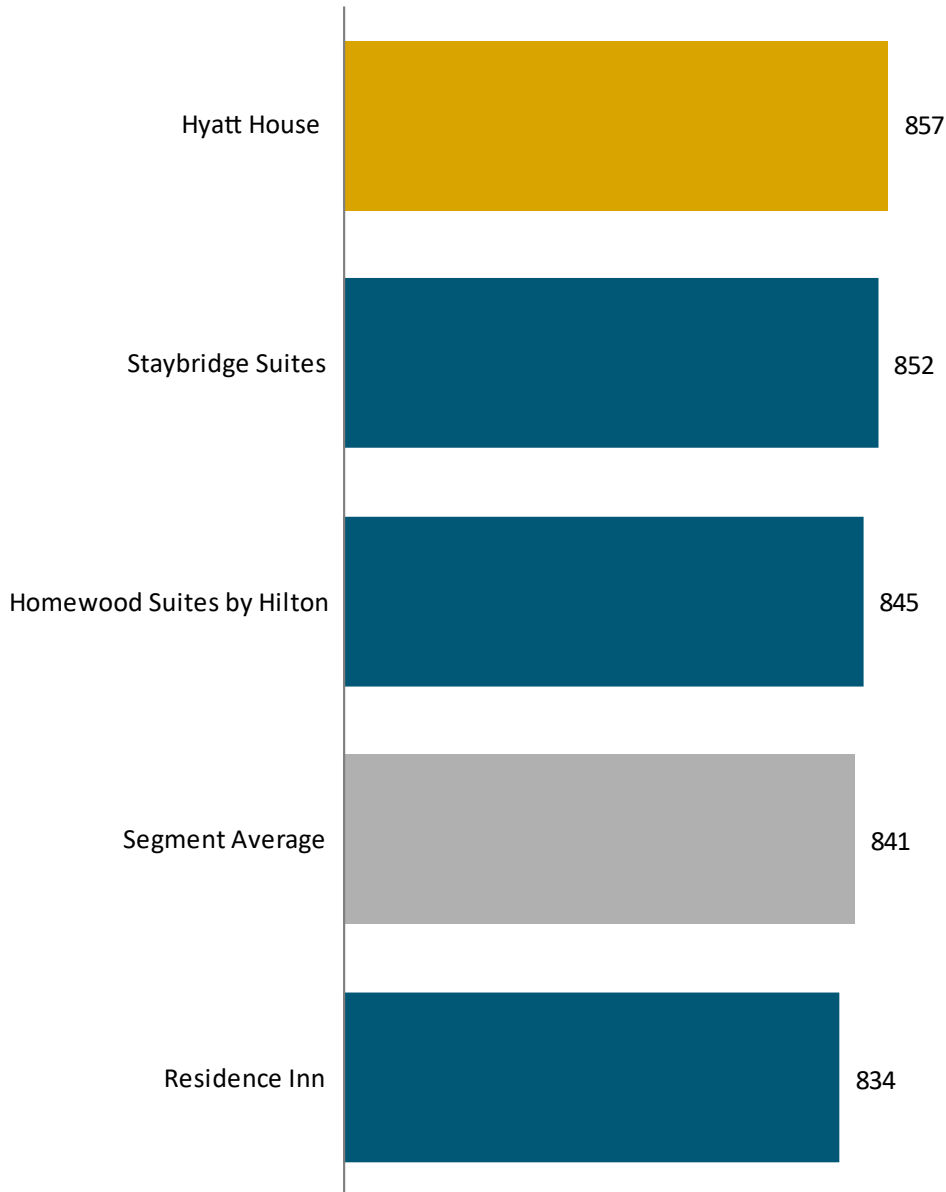
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Upscale Extended Stay



Source: J.D. Power 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

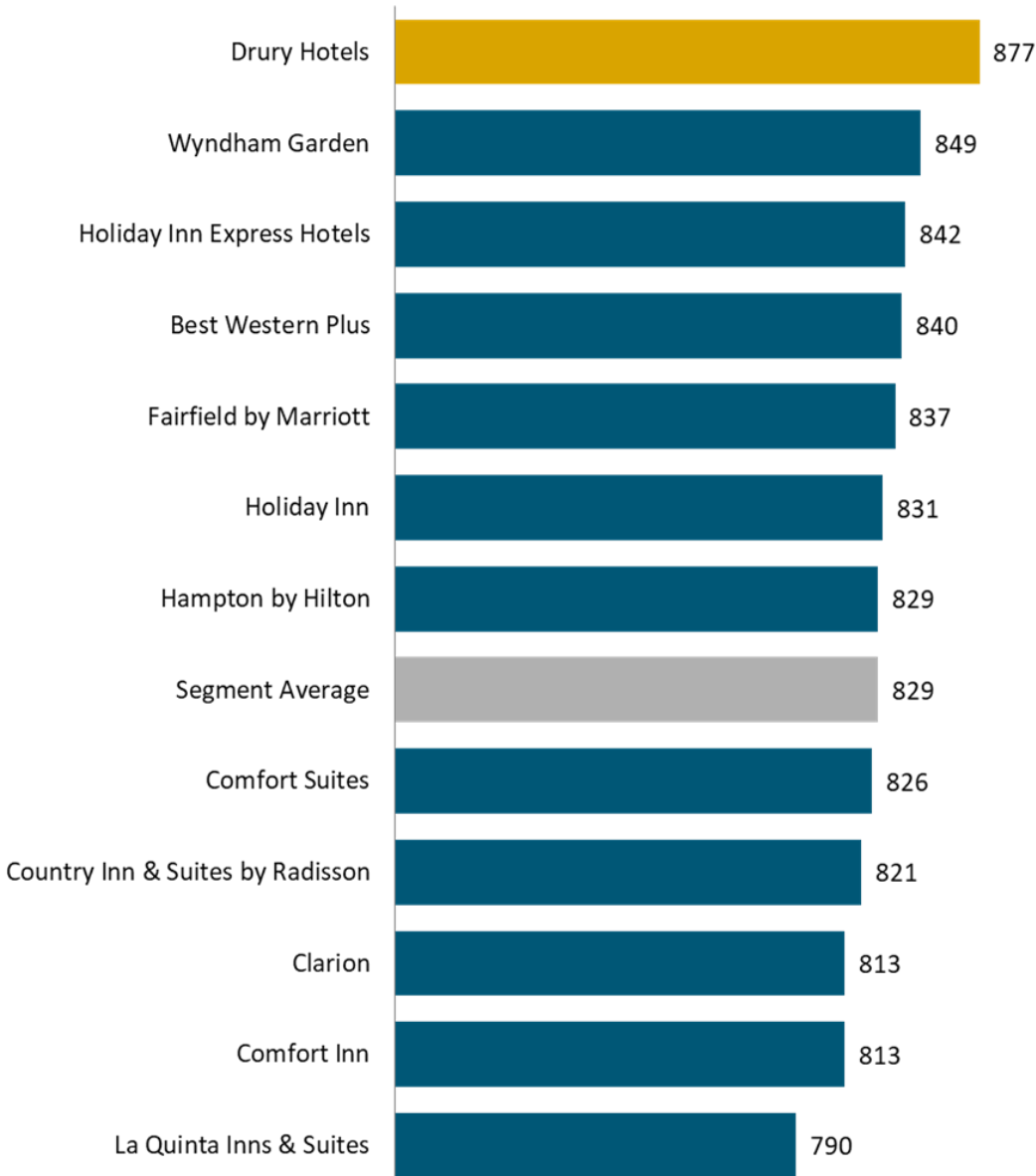
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 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



Note: In alphabetical order if there are tie scores.

Source: J.D. Power 2022 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.

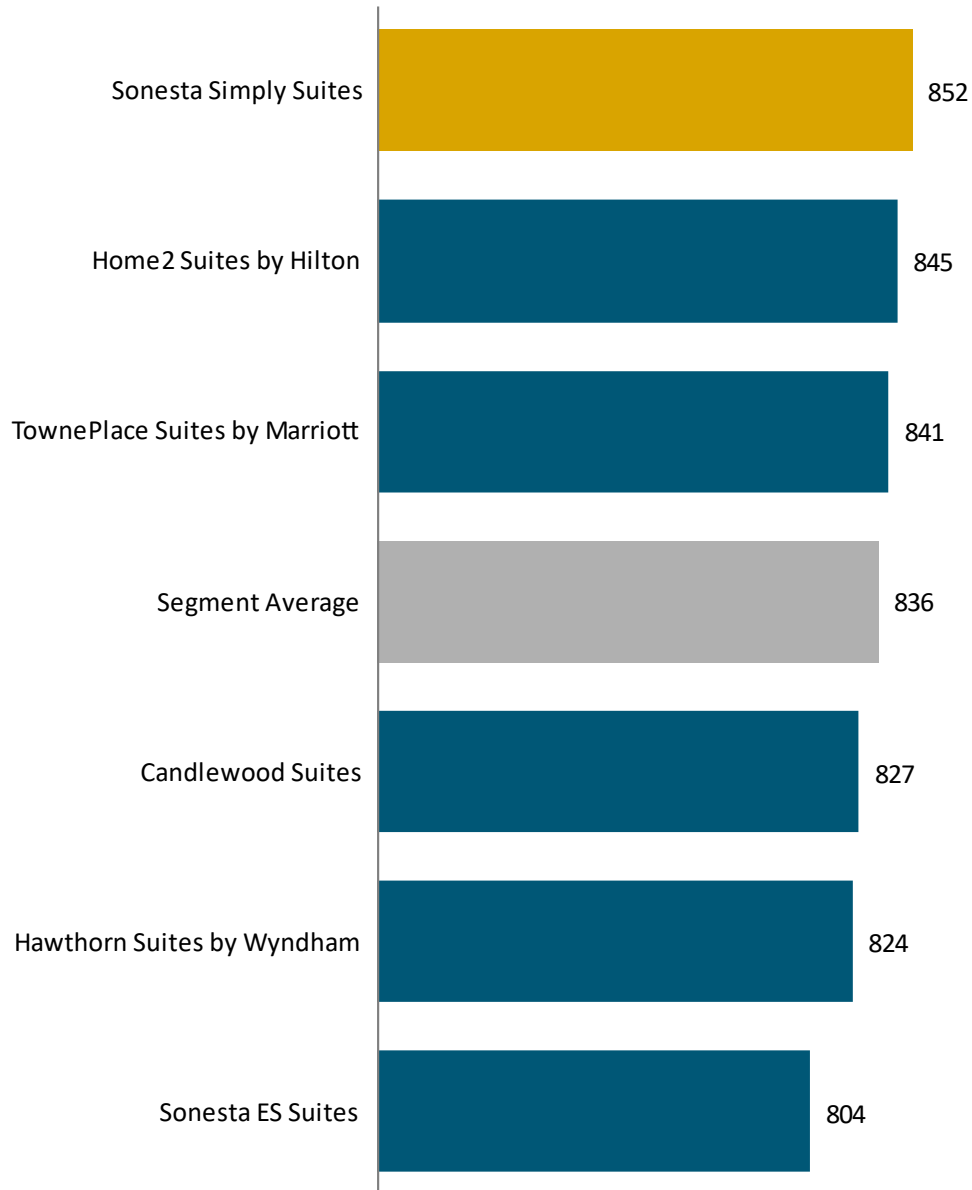


# J.D. Power 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Upper Midscale/Midscale Extended Stay



Source: J.D. Power 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

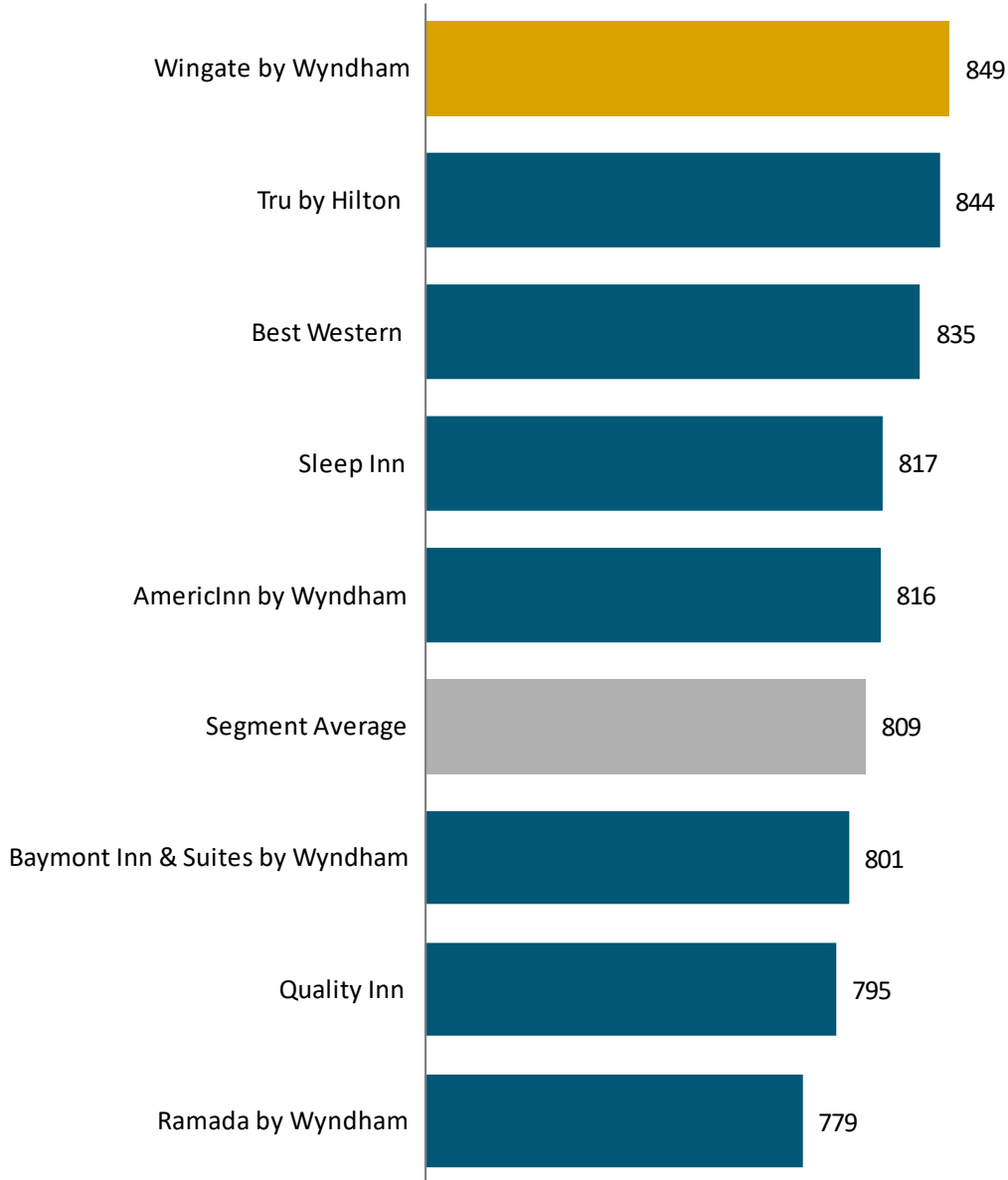
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 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 2022 North America Hotel Guest Satisfaction Index (NAGSI) Study<sup>SM</sup>

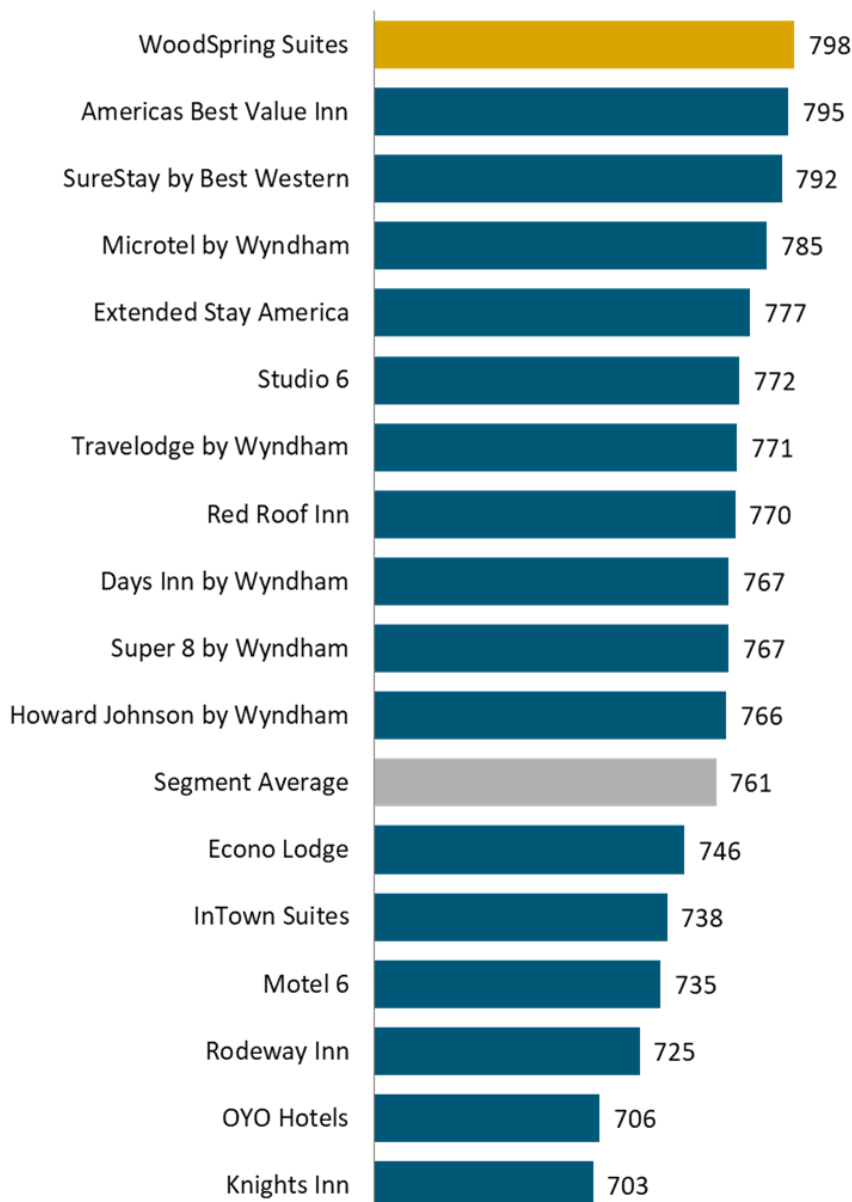
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising 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 2022 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 2022 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.