

星野リゾート リゾナーレが2015年日本ホテル宿泊客満足度調査において第一位を受賞

J.D. パワー2015年日本ホテル宿泊客満足度調査 <1泊15,000円～35,000円未満部門>

星野リゾート（本社 長野県軽井沢町）は、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株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、略称：J.D. パワー、代表取締役社長：鈴木 郁）が発表した「2015年日本ホテル宿泊客満足度調査」において、「星野リゾート リゾナーレ」が1泊15,000円～35,000円未満部門 第一位を受賞しました。

<http://japan.jdpower.com/es/node/202531#sthash.QeebAqDM.dpuf>



トロフィー授与の様子。（左から J.D. パワー代表取締役社長：鈴木郁氏、星野リゾート代表：星野佳路、リゾナーレ八ヶ岳総支配人：長屋晃史）

「J.D. パワー2015年日本ホテル宿泊客満足度調査」は、日本全国のホテルグループ・チェーン139ブランドを対象に、宿泊者のホテルでの経験やサービスに対する満足度を調べるもので、全国の18歳以上の男女を対象にしています。10回目となる今年の調査は、直近1年間に宿泊したホテルについて2015年8月にインターネット調査にて実施し、26,164人が回答した結果です。

同調査では、ホテルの提示する正規宿泊料金や客室面積をもとに「1泊 35,000 円以上」「1泊 15,000 円～35,000 円未満」「1泊 9,000 円～15,000 円未満」「1泊 9,000 円未満」の4つの部門に分け、それぞれにおける宿泊客満足度を測定しています。

宿泊客満足度の測定にあたっては、「予約*1」「チェックイン/チェックアウト」「客室」「F&B(料飲)」「ホテルサービス*2」「ホテル施設」「料金*3」の7つのファクター(要素)を設定し評価を得ており、各ファクターにおける複数の詳細項目に関する宿泊客の評価をもとに、総合満足度スコアが算出されております(1,000ポイント満点)。

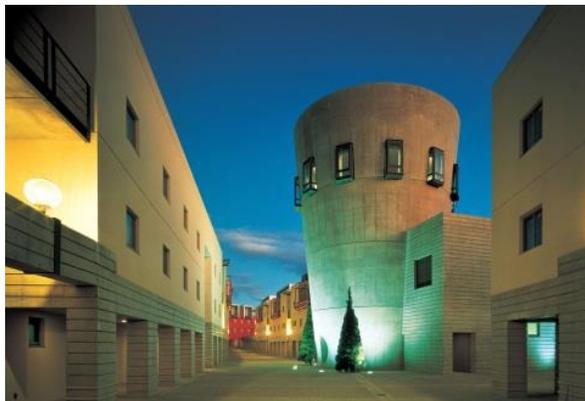
ランキング対象となった25ホテルブランドのうち、星野リゾート リゾナーレが717ポイントで、1泊15,000円～35,000円未満部門の第1位となりました。なお、「客室」「F&B(料飲)」で部門のトップ評価となりました。

*1 予約：電話及びウェブサイトを通じホテルもしくはホテルグループ・チェーンに直接行った予約の評価

*2 ホテルサービス：レジャー/フィットネス施設、スパ、ビジネスセンター等、附属施設やサービス全体の評価

*3 料金：客室料金、通話料金、F&B料金など滞在中に費やした費用全体の評価

【星野リゾート リゾナーレ】洗練されたデザインと、豊富なアクティビティをそなえる西洋型リゾート
国内外の一流デザイナー、建築家によるスタイリッシュなデザインが特徴のリゾートホテル。ファミリー、カップル、友人同士、企業研修など幅広い顧客と目的に対応できる施設です。また、リゾナーレの特徴は各地の自然をフィールドにしたアクティビティ。海、高原、雪、湖、空を、安全に気軽に遊ぶため、サポート体制や機材などを万全にしたプログラムはリゾナーレでしか体験できない特別なものです。



【星野リゾート】

所在地： 〒389-0194 長野県北佐久郡軽井沢町大字長倉 2148

設立： 1914年5月

資本金： 1億円

取扱高： 392億円（2014年11月）

従業員数：2069名（2015年11月）

代表者： 星野 佳路

事業内容：リゾート・温泉旅館経営／運営受託、フード事業、温泉施設運営事業、
ブライダル事業、別荘管理・販売事業、エコツアーリズム事業、

保養所運営受託事業、不動産賃貸事業

運営施設数：35

公式サイト：<http://hoshinoresort.com>

【株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック】

同社は米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立された。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施している。尚、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施している。<http://japan.jdpower.com>

本件に関するお問い合わせ先

星野リゾート 広報

TEL：03-5159-6323

MAIL：pr-info@hoshinoresort.com