



NEWS RELEASE

2018年12月27日

株式会社ジェイアール東海ホテルズ

J. D. パワー 2018年ホテル宿泊客満足度調査 <1泊15,000円~35,000円未満部門>

ジェイアール東海ホテルズ

「ホテルアソシア」が1位受賞！

2018年11月16日、株式会社ジェイアール東海ホテルズが運営する「ホテルアソシア」は、J. D. パワー 2018年ホテル宿泊客満足度調査<1泊15,000円~35,000円未満部門>において、宿泊客満足度第1位を受賞しました。

■調査概要

CS（顧客満足度調査）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）J. D. パワージャパン（本社：東京都港区）が日本全国のホテルグループ・チェーンを対象に、直近1年間に宿泊したホテルでの経験やサービスに対する満足度を調査。

※2018年8月、インターネット調査により実施。全国の18歳以上の男女を対象とする8,113名（1泊15,000円~35,000円未満部門）のサンプルによる。

■評価方法

「予約」「チェックイン/チェックアウト」「客室」「料飲（F&B）」「ホテルサービス」「ホテル施設」「料金」の7つのファクター（要素）を設定し評価。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、総合満足度スコアを算出（1,000ポイント満点）。



「ホテルアソシア」は本調査において総合満足度745ポイント（1,000ポイント満点）を獲得し、28ブランド（※）中第1位となったほか、「客室」「ホテル施設」「チェックイン/チェックアウト」の各項目でトップ評価となりました。（※）<1泊15,000円~35,000円未満部門>に該当するブランド数

「ホテルアソシア」では、常に快適な空間を提供できるよう各ホテル（名古屋マリオット、高山、豊橋、静岡、新横浜）で2016年より客室のリニューアルを実施しております。

また本社部門に、CS（顧客満足度調査）の専門チームを配置し、ビジネスからレジャーまで全てのお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上に日々努めております。

今回の受賞を励みに、更なるお客様満足度の向上を目指してまいります。



【この件に関するお問い合わせ先】

（株）ジェイアール東海ホテルズ 営業企画部 営業戦略グループ 奥野

Tel 052-584-1222 Fax 052-584-1213 Email:saori.okuno@associa.co.jp