

【2020年 オリコン顧客満足度®調査】

満足度の高い『ホテル』ランキング発表

～ビジネス利用・観光利用ともにリッチモンドホテルが総合1位に～

<https://life.oricon.co.jp/rank-hotel/>

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、『ホテル』についての満足度調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

2020年 オリコン顧客満足度®調査 ホテル 総合ランキング

ホテル ビジネス利用

順位	サービス名	得点
1位	リッチモンドホテル	77.50
2位	ドミーイン	76.72
3位	ダイワロイネットホテル	76.12
4位	コンフォートホテル	74.61
5位	スーパーホテル	74.51

ホテル 観光利用

順位	サービス名	得点
1位	リッチモンドホテル	80.34
2位	ANAクラウンプラザホテル	79.44
3位	ホテル日航	79.43
4位	プリンスホテル	79.08
5位	三井ガーデンホテルズ	79.01

※6位以下はサイトにて発表

▶ホテルランキング ⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-hotel/>

（※調査期間：2019年11月14日～2020年1月29日）

本調査は、過去1年以内にビジネス利用、または観光利用でホテルに宿泊したことがある全国18歳以上の利用者に対して、全国でチェーン展開するホテル（※「ビジネス利用」では120社、「観光利用」では126社）の満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、各項目の設問について回答を聴取。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。（※評価項目は下記の通りです。）

ビジネス利用 （全10の評価項目）	「立地・アクセス」「宿泊プランの豊富さ」「スタッフの対応」「ホテルの清潔度・雰囲気」「客室の快適さ」 「バス・トイレの快適さ」「ベッド・寝具の快適さ」「朝食」「金額の納得感」「セキュリティ」
観光利用 （全11の評価項目）	「立地・アクセス」「宿泊プランの豊富さ」「スタッフの対応」「ホテルの清潔度・雰囲気」「客室の快適さ」 「バス・トイレの快適さ」「ベッド・寝具の快適さ」「館内施設の使いやすさ」「朝食」「金額の納得感」 「セキュリティ」

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

■ ビジネス利用・観光利用ともにリッチモンドホテルが総合1位に

2020年、『ホテル』ランキングは、「ビジネス利用」「観光利用」ともに、【リッチモンドホテル（アールエヌティーホテルズ株式会社 本社：東京都世田谷区）】が総合1位となりました。さらに、同社は「ビジネス利用」では、全10の評価項目のうち8項目で、「観光利用」では全11の評価項目のうち9項目でも1位を獲得しています。両ランキングそれぞれ、「スタッフの対応」が項目中最高得点となっており、とくに評価されていることがうかがえます。

利用者のコメントでは、「いつ泊まってもスタッフの対応が良くて、とにかく部屋が綺麗なところが良い点です（40代・男性）」「部屋もホテル自体もとても綺麗で接客もとてもよかったです（20代・女性）」などの声が寄せられていました。

※コメントは調査期間（2019年11月14日～2020年1月29日）時点のものとなっています。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 ホテル ビジネス利用/観光利用 第1位》

アールエヌティーホテル株式会社 ご担当者様



この度は、オリコン顧客満足度調査「ホテル ビジネス利用・観光利用」両ランキングにおいて総合1位の評価を頂きましたこと、大変光栄に存じます。リッチモンドホテルズは「進化し続けるホテル」を目指し、従業員一人ひとり、何が出来るのかを自ら考え、心を込めて対応しております。その想いがお客様に少しでもお感じいただけているのであれば、これほど嬉しいことはございません。これからも従業員一同感謝の気持ちを忘れず、サービスの向上に努めてまいります。今後も変わらぬご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

■ 「朝食」1位、ビジネス利用ではドーミーイン、観光利用ではANAクラウンプラザホテル

「朝食」ランキングでは、「ビジネス利用」では【ドーミーイン（株式会社共立メンテナンス 本社：東京都千代田区）】が、「観光利用」では【ANAクラウンプラザホテル（IHG・ANA・ホテルズグループジャパン合同会社 本社：東京都港区）】が、それぞれ1位を獲得しました。

【ドーミーイン】を利用した人は、「朝食の質、量だけで満点がつく。複数店舗に宿泊したことがあるが、店舗毎に地域の料理を提供している点、毎日メニューが違う点、評価できる（30代・男性）」「朝食のバリエーションとレベルの高さは今まででいちばん良かったです（40代・男性）」などをコメント。



※写真はイメージとなります。

【ANAクラウンプラザホテル】を利用した人は、「朝食が非常に美味しかった。スタッフの対応も親切丁寧（30代・女性）」「いつも朝食buffetがとても良く毎年行っている（60代・女性）」などのコメントが寄せられていました。

※コメントは調査期間（2019年11月14日～2020年1月29日）時点のものとなっています。

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。

各評価項目、部門ランキングの結果は下記となります。

<ホテル ビジネス利用>

評価項目別ランキングTOP3

立地・アクセス			宿泊プランの豊富さ			スタッフの対応			ホテルの清潔度・雰囲気		
1位	リッチモンドホテル	78.06	1位	ドーミーイン	74.72	1位	リッチモンドホテル	80.42	1位	リッチモンドホテル	78.59
2位	ダイワロイネットホテル	77.96	2位	リッチモンドホテル	74.21	2位	ドーミーイン	78.22	2位	ドーミーイン	77.48
3位	コンフォートホテル	77.67	3位	ダイワロイネットホテル	73.31	3位	ダイワロイネットホテル	78.02	3位	ダイワロイネットホテル	77.43
客室の快適さ			バス・トイレの快適さ			ヘッド・寝具の快適さ			朝食		
1位	リッチモンドホテル	77.05	1位	リッチモンドホテル	77.06	1位	リッチモンドホテル	79.61	1位	ドーミーイン	77.41
2位	ダイワロイネットホテル	76.51	2位	ドーミーイン	76.66	2位	ダイワロイネットホテル	77.66	2位	リッチモンドホテル	75.68
3位	ドーミーイン	75.91	3位	ダイワロイネットホテル	75.54	3位	ドーミーイン	77.65	3位	ワシントンホテル	75.19
金額の納得感			セキュリティ								
1位	リッチモンドホテル	76.89	1位	リッチモンドホテル	76.62						
2位	ドーミーイン	76.26	2位	ドーミーイン	75.63						
3位	ダイワロイネットホテル	75.34	3位	ダイワロイネットホテル	75.47						

男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1位	ANAクラウンプラザホテル	78.29	1位	ホテルルートイン	75.35
2位	リッチモンドホテル	76.99	2位	東横イン	73.97
3位	ドーミーイン	76.78	3位	アパホテル	73.93

年代別ランキングTOP3

20代			30代			40代		
1位	アパホテル	75.86	1位	ドーミーイン	78.70	1位	ドーミーイン	77.09
2位	東横イン	74.51	2位	コンフォートホテル	74.80	2位	ダイワロイネットホテル	76.86
-	-	-	3位	ホテルルートイン	74.64	3位	ヴァインホテル	75.86
50代			60代以上					
1位	リッチモンドホテル	75.12	1位	ホテルルートイン	72.61			
2位	ドーミーイン	74.85	2位	東横イン	72.20			
3位	スーパーホテル	74.67	3位	アパホテル	71.41			

<ホテル 観光利用>

評価項目別ランキングTOP3

立地・アクセス			宿泊プランの豊富さ			スタッフの対応			ホテルの清潔度・雰囲気		
1位	リッチモンドホテル	81.27	1位	リッチモンドホテル	78.39	1位	リッチモンドホテル	83.06	1位	リッチモンドホテル	82.42
2位	ホテル日航	81.10	2位	ANAクラウンプラザホテル	76.71	2位	ホテル日航	82.00	2位	三井ガーデンホテルズ	81.22
3位	ANAクラウンプラザホテル	80.66	3位	ホテル日航	76.46	3位	プリンスホテル	81.52	3位	プリンスホテル	80.75
客室の快適さ			バス・トイレの快適さ			ヘッド・寝具の快適さ			館内施設の使いやすさ		
1位	リッチモンドホテル	80.46	1位	リッチモンドホテル	79.46	1位	リッチモンドホテル	82.09	1位	プリンスホテル	76.87
2位	ホテル日航	79.48	2位	ホテル日航	79.11	2位	ホテル日航	81.50	2位	ホテル日航	76.52
3位	三井ガーデンホテルズ	79.41	3位	三井ガーデンホテルズ	78.83	3位	プリンスホテル	80.99	3位	ANAクラウンプラザホテル	76.46
朝食			金額の納得感			セキュリティ					
1位	ANAクラウンプラザホテル	79.80	1位	リッチモンドホテル	79.78	1位	リッチモンドホテル	80.10			
2位	リッチモンドホテル	79.63	2位	ANAクラウンプラザホテル	78.99	2位	ANAクラウンプラザホテル	79.74			
3位	ドーミーイン	79.40	3位	ホテル日航	78.65	3位	三井ガーデンホテルズ	79.31			

男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1位	ホテル日航	79.43	1位	リッチモンドホテル	81.31
2位	リッチモンドホテル	79.23	2位	三井ガーデンホテルズ	80.64
3位	ANAクラウンプラザホテル	78.50	3位	ANAクラウンプラザホテル	80.63

年代別ランキングTOP3

20代			30代			40代		
1位	ダイワロイネットホテル	79.93	1位	コンフォートホテル	78.84	1位	ドーミーイン	77.62
2位	ホテルルートイン	79.24	2位	ドーミーイン	78.08	2位	コンフォートホテル	77.32
3位	ドーミーイン	79.23	3位	東横イン	76.21	3位	ダイワロイネットホテル	77.12
50代			60代以上					
1位	ドーミーイン	77.72	1位	ダイワロイネットホテル	78.24			
2位	ホテルルートイン	76.34	2位	ドーミーイン	76.10			
3位	東横イン	75.20	3位	コンフォートホテル	74.95			

利用者別ランキングTOP3

ひとり旅			夫婦・カップル			ファミリー		
1位	ドーミーイン	77.50	1位	リッチモンドホテル	80.33	1位	三井ガーデンホテルズ	80.66
2位	ダイワロイネットホテル	76.90	2位	ホテル日航	79.06	2位	リッチモンドホテル	80.62
3位	スーパーホテル	76.85	3位	ANAクラウンプラザホテル	78.87	3位	プリンスホテル	79.56

※4位以下はサイトにて発表しております。

<p>《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ホテル ビジネス利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ■回答者数： 6,725人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 120社 ■定義： 全国にチェーン展開しているホテル。 ただし、リゾートホテル、カプセルホテル、旅館などは対象外とする ■調査期間： 2019/11/14～2020/01/29 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国 条件：過去1年以内にビジネス利用（出張、会議、イベント参加など）でホテルに宿泊したことがある人 その際、ホテルの選定に関与し、料金を把握している人 なお、下記回答者は対象外とする 1) 観光利用（旅行、ライブ、冠婚葬祭など）で宿泊した人 2) 移動手段の料金などが含まれているパッケージプランのホテルに宿泊した人 ■URL: https://life.oricon.co.jp/rank-hotel/business/
<p>《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ホテル 観光利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ■回答者数： 7,335人 ■規定人数： 100人以上 ■調査企業数： 126社 ■定義： 全国にチェーン展開しているホテル ただし、リゾートホテル、カプセルホテル、旅館などは対象外とする ■調査期間： 2019/11/14～2020/01/29 ■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国 条件：過去1年以内に観光利用（旅行、ライブ、冠婚葬祭など）でホテルに宿泊したことがある人 その際、ホテルの選定に関与し、料金を把握している人 なお、下記回答者は対象外とする 1) ビジネス利用や、帰省で宿泊した人 2) 移動手段の料金などが含まれているパッケージプランのホテルに宿泊した人 ■URL: https://life.oricon.co.jp/rank-hotel/sightseeing/

オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における170のランキングを公開しています。



消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」＝指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- ランキング更新履歴はこちら ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

※新型コロナウイルスの影響に伴い、原則在宅勤務でのご対応となります。ご連絡につきましてはメールにてお願い申し上げます。