

オリコン日本顧客満足度調査  
 2015年度『ビジネスホテル』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】が総合第1位**  
 両ランキングで80点以上の高満足度で2冠達成！『女性ランキング』でも1位獲得

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「満足度を可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン日本顧客満足度調査」(<http://cs.oricon.co.jp/>)を実施し、2006年よりランキング発表。今月、過去1年以内にビジネスホテルに宿泊した2,178人(ビジネス利用)、2,045人(観光利用)を対象に調査した、2015年度『ビジネスホテル(ビジネス利用/観光利用)』ランキング(<http://life.oricon.co.jp/rank-business-hotel/>)を発表致しましたので、お知らせ致します。

## &lt;『ビジネスホテル』に関する分析と傾向&gt;

2015年度 オリコン日本顧客満足度ランキング『ビジネスホテル』  
 (ビジネス利用 総合) (観光利用 総合)

総合順位	ビジネスホテル	2015年度満足度(点)
1	リッチモンドホテル	81.63点
2	ダイワロイネットホテル	79.38点
3	ドーミーイン	78.84点
4	ホテルα-1	78.45点
5	東急イン	78.39点
6	スーパーホテル	77.68点
7	コンフォートホテル	77.22点
8	ホテルルートイン	77.07点
9	サンルートホテルチェーン	76.71点
10	APAホテルグループ	76.38点

総合順位	ビジネスホテル	2015年度満足度(点)
1	リッチモンドホテル	81.56点
2	コンフォートホテル	80.81点
3	ダイワロイネットホテル	80.44点
4	ドーミーイン	79.42点
5	APAホテルグループ	78.51点
6	ホテルルートイン	78.32点
7	ワシントンホテル	77.94点
8	東急イン	77.88点
9	スーパーホテル	77.44点
10	東横イン	77.10点

**【リッチモンドホテル】が『ビジネス利用』と『観光利用』で2冠達成**

『ビジネス利用』『観光利用』ともに総合第1位となったのは【リッチモンドホテル】。両ランキングで81点台の高い満足度を記録した。17項目から成る『項目別ランキング』では、『ビジネス利用』で「スタッフ対応」、「ホテルの信頼性」、「客室タイプの豊富さ」など13項目で堂々の1位を獲得。一方の『観光利用』では、「ホームページのわかりやすさ」、「ベッド・寝具の品質の良さ」など12項目で1位となった。多くの項目で80点を超える高い満足度をマークし、総合力の高さを示した。(※次ページに続く)

## (リッチモンドホテル担当者コメント)

リッチモンドホテルは宿泊特化型ホテルとして全国に展開しておりますが、あらゆるお客様のニーズに応えられるような客室設備の提供、サービスの実践を心がけております。

ビジネスユースのお客様には、全室無料Wi-Fiの提供、デスクスペースや携帯電話充電器の設置等がご好評をいただいております。また、2名以上のお客様にもご宿泊頂けるツインルームの拡充や観光案内等を行うコンシェルジュカウンターの設置などで旅行のサポートを行っており、レジャーユースのお客様からも評価頂けたものと考えております。女性のお客様にはチェックイン時に「レディースアメニティ」として各ホテル独自に選定したアメニティをプレゼントさせていただいております。

さらに、各デバイスに対応できる携帯電話充電器の全室設置、ポケットコイルベッドの順次導入、機能性・品質を重視したアメニティの選定を行っております。



Richmond Hotel

総合第2位は、『ビジネス利用』が【ダイワロイネットホテル】。『項目別ランキング』で1位を獲得した項目はなかったものの、13項目で2位につけ、ユーザーのビジネスホテル選択時の最重視項目である「立地の良さ」では82点台の高得点を記録し、存在感を見せた。『観光利用』では、【コンフォートホテル】が総合第2位を獲得（『ビジネス利用』では総合第7位）。ファミリープランや早割、WEB会員向けのロングステイプランなどがあり、ビジネス利用以外のユーザーの獲得を狙っていることが伺える。

総合第3位は、『ビジネス利用』が【ドーマーイン】、『観光利用』は【ダイワロイネットホテル】。【ドーマーイン】は、「館内施設の充実度」で1位となったほか、「ホテルの信頼性」で80点台をマークするなど、バランスのとれた評価を獲得した。

### 【項目別ランキング】〈ビジネス利用〉

順位／項目	立地の良さ	スタッフの対応	客室タイプの豊富さ	アメニティの充実度	ホテルの信頼性
1	東急イン 82.36点	リッチモンドホテル 82.57点	リッチモンドホテル 81.10点	リッチモンドホテル 80.95点	リッチモンドホテル 84.95点
2	ダイワロイネットホテル 82.11点	ダイワロイネットホテル 80.08点	ダイワロイネットホテル 78.05点	ダイワロイネットホテル 78.21点	ダイワロイネットホテル 83.33点
3	ホテルα-1 82.09点	ドーマーイン 80.03点	ドーマーイン 76.21点	ドーマーイン 74.18点	ドーマーイン 80.86点
4	リッチモンドホテル 81.62点	コンフォートホテル 77.95点	西鉄イン 75.10点	ホテルルートイン 71.01点	東急イン 79.57点
5	サンルートホテル チェーン 80.63点	サンルートホテル チェーン 77.89点	東急イン 75.07点	東急イン 70.86点	ホテルルートイン 78.89点
順位／項目	予約の取りやすさ	コストパフォーマンス	客室の快適性	ベッド・寝具の品質の良さ	
1	東急イン 83.29点	ホテルα-1 83.60点	リッチモンドホテル 80.88点	リッチモンドホテル 84.76点	
2	ホテルα-1 82.79点	スーパーホテル 83.60点	ダイワロイネットホテル 79.06点	ダイワロイネットホテル 82.24点	
3	リッチモンドホテル 82.00点	ドーマーイン 81.64点	ドーマーイン 74.81点	ドーマーイン 79.65点	
4	ワシントンホテルプラザ 81.74点	リッチモンドホテル 81.43点	東急イン 72.69点	スーパーホテル 76.93点	
5	APAホテルグループ 81.16点	スマイルホテル 80.98点	ホテルルートイン 72.56点	コンフォートホテル 76.93点	
順位／項目	ホームページのわかりやすさ	ホテル内の清潔度・雰囲気	客室設備の充実度	インターネット環境の充実度	
1	リッチモンドホテル 79.62点	リッチモンドホテル 83.14点	リッチモンドホテル 78.24点	リッチモンドホテル 84.10点	
2	東急イン 79.14点	ダイワロイネットホテル 80.93点	ダイワロイネットホテル 76.40点	ダイワロイネットホテル 81.38点	
3	ダイワロイネットホテル 77.72点	ドーマーイン 77.54点	ドーマーイン 72.91点	ドーマーイン 79.73点	
4	APAホテルグループ 77.72点	スーパーホテル 77.15点	東急イン 72.64点	東急イン 78.86点	
5	スーパーホテル 77.33点	ホテルルートイン 77.04点	コンフォートホテル 71.76点	ホテルルートイン 78.39点	
順位／項目	宿泊プランの豊富さ	セキュリティの充実度	バス・トイレの清潔度	館内施設の充実度	
1	リッチモンドホテル 79.62点	リッチモンドホテル 80.19点	リッチモンドホテル 82.36点	ドーマーイン 79.06点	
2	ダイワロイネットホテル 75.37点	ダイワロイネットホテル 79.59点	ダイワロイネットホテル 81.24点	リッチモンドホテル 74.48点	
3	ドーマーイン 75.00点	スーパーホテル 76.53点	ドーマーイン 75.02点	ダイワロイネットホテル 74.47点	
4	APAホテルグループ 74.79点	西鉄イン 76.35点	コンフォートホテル 73.40点	ホテルルートイン 73.72点	
5	東急イン 74.29点	ドーマーイン 76.33点	西鉄イン 73.37点	東急イン 72.57点	

【項目別ランキング】 〈観光利用〉

順位／項目	立地の良さ	スタッフの対応	客室タイプの豊富さ	アメニティの充実度	ホテルの信頼性
1	ワシントンホテル 84.29点	リッチモンドホテル 84.72点	リッチモンドホテル 82.08点	リッチモンドホテル 79.81点	リッチモンドホテル 85.47点
2	ダイワロイネットホテル 83.41点	コンフォートホテル 82.30点	ダイワロイネットホテル 78.64点	ダイワロイネットホテル 76.59点	ダイワロイネットホテル 82.61点
3	コンフォートホテル 82.38点	ドーミーイン 80.48点	コンフォートホテル 76.43点	ドーミーイン 73.47点	ドーミーイン 82.04点
4	東急イン 81.60点	ダイワロイネットホテル 79.85点	ドーミーイン 75.46点	東急イン 73.00点	コンフォートホテル 80.95点
5	ホテルルートイン 81.38点	スーパーホテル 78.58点	APAホテルグループ 75.19点	APAホテルグループ 71.73点	ホテルルートイン 80.38点
順位／項目	予約の取りやすさ	コストパフォーマンス	客室の快適性	ベッド・寝具の品質の良さ	
1	ダイワロイネットホテル 84.43点	コンフォートホテル 85.12点	ダイワロイネットホテル 79.52点	リッチモンドホテル 83.30点	
2	コンフォートホテル 83.57点	スーパーホテル 83.39点	リッチモンドホテル 79.43点	ダイワロイネットホテル 80.23点	
3	ホテルルートイン 83.14点	ドーミーイン 82.35点	ドーミーイン 75.02点	コンフォートホテル 79.70点	
4	APAホテルグループ 82.99点	リッチモンドホテル 82.08点	コンフォートホテル 74.45点	ドーミーイン 78.16点	
5	東急イン 82.20点	東横イン 80.64点	東急イン 72.72点	APAホテルグループ 77.52点	
順位／項目	ホームページのわかりやすさ	ホテル内の清潔度・雰囲気	客室設備の充実度	インターネット環境の充実度	
1	リッチモンドホテル 83.77点	リッチモンドホテル 84.58点	リッチモンドホテル 78.35点	リッチモンドホテル 81.70点	
2	コンフォートホテル 81.55点	ダイワロイネットホテル 81.28点	ダイワロイネットホテル 76.70点	コンフォートホテル 79.29点	
3	ダイワロイネットホテル 81.48点	コンフォートホテル 80.74点	ドーミーイン 73.16点	APAホテルグループ 79.21点	
4	APAホテルグループ 79.25点	ドーミーイン 80.03点	東急イン 72.95点	ダイワロイネットホテル 78.35点	
5	東急イン 79.00点	APAホテルグループ 78.43点	コンフォートホテル 72.29点	東急イン 77.90点	
順位／項目	宿泊プランの豊富さ	セキュリティの充実度	バス・トイレの清潔度	館内施設の充実度	
1	リッチモンドホテル 78.40点	リッチモンドホテル 81.89点	リッチモンドホテル 81.75点	ドーミーイン 78.67点	
2	ダイワロイネットホテル 77.61点	ダイワロイネットホテル 80.34点	ダイワロイネットホテル 77.95点	APAホテルグループ 75.42点	
3	APAホテルグループ 76.82点	ドーミーイン 78.37点	コンフォートホテル 76.31点	ダイワロイネットホテル 75.00点	
4	コンフォートホテル 76.61点	東急イン 76.20点	ドーミーイン 74.69点	ホテルルートイン 74.29点	
5	ワシントンホテル 75.95点	コンフォートホテル 76.19点	東急イン 74.05点	リッチモンドホテル 72.83点	

総合第4位【ホテルα-1】と総合第5位【東急イン】、ユーザー重視項目で高評価

『項目別ランキング』の『ビジネス利用』(※前ページ参照)では、総合第4位の【ホテルα-1】が、ユーザーのビジネスホテル選択時の重視項目である「コストパフォーマンス」で83.60点を記録し1位となった。また、総合第5位の【東急イン】は、こちらも重視項目の「立地の良さ」と「予約の取りやすさ」で、それぞれ82.36点と83.29点という高い満足度を記録して1位となった。『観光利用』(※上記ランキング参照)では、総合第1位【リッチモンドホテル】、総合第2位【コンフォートホテル】、総合第3位【ダイワロイネットホテル】が、各項目で安定した満足度を獲得する中、総合第7位【ワシントンホテル】が「立地の良さ」で84点台の高満足度を記録し、堂々1位となった。

## 【男女別ランキング】



### 〈ビジネス利用〉

#### 男性

順位	ビジネスホテル	満足度 (点)
1	ヴィアインホテル	80.75 点
2	リッチモンドホテル	80.71 点
3	東急イン	79.03 点
4	ドミーイン	78.78 点
5	ダイワロイネットホテル	78.47 点
6	ホテルα-1	77.91 点
7	サンルートホテルチェーン	77.87 点
8	スーパーホテル	76.88 点
9	ホテルルートイン	76.55 点
10	コンフォートホテル	76.24 点

#### 女性

順位	ビジネスホテル	満足度 (点)
1	リッチモンドホテル	84.60 点
2	ダイワロイネットホテル	80.97 点
3	スーパーホテル	80.30 点
4	ドミーイン	79.07 点
5	コンフォートホテル	79.03 点
6	ホテルルートイン	78.89 点
7	APA ホテルグループ	78.61 点
8	東急イン	77.00 点
9	ワシントンホテル	75.58 点
10	東横イン	74.63 点

### 〈観光利用〉

#### 男性

順位	ビジネスホテル	満足度 (点)
1	ダイワロイネットホテル	81.88 点
2	リッチモンドホテル	80.67 点
3	コンフォートホテル	79.45 点
4	ワシントンホテル	78.45 点
5	ホテルルートイン	78.09 点
6	APA ホテルグループ	77.91 点
7	東横イン	77.36 点
8	ドミーイン	77.35 点
9	スーパーホテル	76.69 点
10	東急イン	75.87 点

#### 女性

順位	ビジネスホテル	満足度 (点)
1	リッチモンドホテル	82.81 点
2	コンフォートホテル	82.55 点
3	ドミーイン	81.97 点
4	APA ホテルグループ	79.09 点
5	ダイワロイネットホテル	79.07 点
6	ホテルルートイン	78.73 点
7	スーパーホテル	78.46 点
8	東横イン	76.72 点

## 総合第1位【リッチモンドホテル】は男女問わず高い支持を獲得

### 『ビジネス利用』の男性1位は【ヴィアインホテル】が獲得

『男女別ランキング』では、総合第1位の【リッチモンドホテル】が高い満足度を獲得。「女性」は『ビジネス利用』と『観光利用』ともに1位、男性の方は『ビジネス利用』と『観光利用』ともに2位となり、すべて80点以上の満足度となった。そのリッチモンドホテル担当者のコメントにもあるように(※1 ページ目参照)、女性利用者にプレゼントを用意するなど、きめ細かなサービスを提供することで、女性からの高い満足度を獲得したと言える。『ビジネス利用』の「男性」1位は80点以上の高満足度を獲得した【ヴィアインホテル】。また、3位につけた【東急イン】は、ユーザー重視項目の「立地の良さ」と「予約のとりやすさ」で評価を得たことで、上位にランクインを果たした。

#### 【調査概要】

##### 【ビジネスホテル／ビジネス利用】

◆調査期間: 2014/12/16～2015/01/05 ◆回答者数: 2,178 サンプル

◆調査対象者 性別: 男女、年齢: 20歳以上、地域: 全国、条件: 過去1年以内にビジネスホテルに宿泊した人

##### 【ビジネスホテル／観光利用】

◆調査期間: 2014/12/16～2015/01/05 ◆回答者数: 2,045 サンプル

◆調査対象者 性別: 男女、年齢: 20歳以上、地域: 全国、条件: 過去1年以内にビジネスホテルに宿泊した人

【お問い合わせ】株式会社オリコン ME メディアレーション U 星 誠一 TEL: 03-5785-5628 e-mail: ml-cs@oricon.jp

## ■お知らせ

**オリコン日本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ので、報道の範囲内での、掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。**(※ただし、本ニュースリリースとは別途になりますが、CD ランキング等のエンタテインメント系ランキングのご使用は有償となっております。詳しくはお問い合わせ先までご連絡頂ければ幸いです。)

【オリコン顧客満足度ランキング一覧】 ( <http://life.oricon.co.jp/> )

◆ニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

(検索:「オリコン CS ランキング ニュースリリース」)

### ■ 2015年3月発表予定：新規、更新ランキング

ビジネスホテルホテル（ビジネス利用・観光利用）（新規）、エステ、メンズエステ

### ■ 2015年4月発表予定：新規、更新ランキング

ゲームアプリ（2015年春）、カラオケボックス

	顧客満足度ランキング
保険関連ランキング (9)	・自動車保険 ・バイク保険 ・自転車保険 ・生命保険 ・医療保険 ・学資保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (5)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX取引 ・クレジットカード ・住宅ローン
通信関連ランキング (5)	・携帯キャリア ・携帯メーカー ・MVNO ・モバイルデータ通信 ・プロバイダ
生活関連ランキング (9)	・ビジネスホテル（ビジネス利用、観光利用） ・旅行会社（国内旅行） ・旅行会社（海外旅行） ・ゲームアプリ ・ウォーターサーバー ・トランクルーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・車買取会社
住宅関連ランキング (6)	・賃貸情報サイト ・賃貸情報店舗 ・住宅設備ショールーム ・ハウスメーカー（注文住宅） ・引越し会社 ・リフォーム会社
グルメ関連ランキング (4)	・レストランチェーン ・宅配ピザ ・カレーショップ ・回転寿司
受験関連ランキング (11)	・英会話スクール ・子ども英会話 ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・大学受験 個別指導塾 ・高校受験 集団塾 ・高校受験 個別指導塾 ・中学受験 集団塾 ・中学受験 個別指導塾 ・家庭教師
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス

【2015年3月現在：9部門54ジャンル】

オリコン日本顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp