

施設重視の日本人、サービス重視の外国人 !?
「日本人旅行者 vs 外国人旅行者が選んだ日本のベストホテル 2009」を発表

～トリップアドバイザーが世界の旅行者のクチコミをもとに集計～

世界最大の旅行クチコミサイト「TripAdvisor®」の日本法人であるトリップアドバイザー株式会社（本社：東京都港区、代表取締役：山本考伸、<http://www.tripadvisor.jp>）は、2008年にトリップアドバイザーに投稿されたユーザーのクチコミ評価をもとに、日本人旅行者による日本のベストホテルランキングと外国人旅行者による日本のベストホテルランキングを発表しました。

トリップアドバイザーには、2008年の1年間に、4600軒以上の日本国内のホテルや旅館に対して世界中の旅行者によるクチコミが投稿されました。また2008年の10月からは、日本版サイトも本格的にスタートし、日本人旅行者による日本国内のホテルへのクチコミも多数寄せられています。今回のランキングは、日本人が国内旅行をした際に高く評価したホテルと外国人旅行者が海外旅行として日本に滞在した際に高く評価したホテルを比較することで、日本人と外国人の好みの違いを浮き彫りにした、たいへん興味深いものとなっています。

日本人のクチコミによる日本のベストホテル

1	ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ	北海道/洞爺湖町
2	東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ (87)	千葉県/浦安市
3	ザ・ブセナテラス	沖縄県/名護市
4	湯の川プリンスホテル渚亭	北海道/函館市
5	ビスタ ホテル 札幌 中島公園	北海道/札幌市
6	大磯 プリンスホテル	神奈川県/大磯町
7	JRタワーホテル日航札幌	北海道/札幌市
8	ホテル日航アリビラ	沖縄県/読谷村
9	東京 ディズニー ランド ホテル	千葉県/浦安市
10	指宿白水館	鹿児島県/指宿市

外国人のクチコミによる日本のベストホテル

1	ザ・プリンス パークタワー東京 (88)	東京都/港区
2	マンダリンオリエンタル東京	東京都/中央区
3	ハイアット リージェンシー箱根リゾート & スパ	神奈川県/箱根町
4	オークウッドアパートメンツ新宿	東京都/新宿区
5	グランドハイアット 東京	東京都/港区
6	コンラッド東京	東京都/港区
7	パークハイアット東京	東京都/新宿区
8	アネックス勝太郎旅館	東京都/台東区
9	クロスホテル大阪	大阪府/大阪市
10	ホテルサンルートプラザ新宿	東京都/渋谷区

() 内の数字は、日本人クチコミランキングでは外国人でのランキング、外国人クチコミランキングでは日本人でのランキングです。トップ20までのランキングは、下記URLにて公表されています

<http://www.tripadvisor.jp/BestHotelsJapan>

日本人は客室や施設などハード面を重視、外国人はサービスやチェックインなどソフト面を重視

今回のランキングは、トリップアドバイザーのユーザーが投稿したクチコミ投稿数および5段階での総合評価をもとに算出しました。日本人、外国人双方のランキングは、ほとんど重複しておらず、日本人と外国人観光客の好みの違いがはっきりと表れる結果となりました。

日本人によるランキングでは北海道、千葉（ディズニーランド周辺）、沖縄の3つのエリアが上位を独占。カテゴリーごとの評価を見ると、「清潔感」、「客室」などの評価が高い傾向にあり、個

別のクチコミでも「部屋のどこからでも洞爺湖を眺めることができる清潔で快適な空間」「バスアメニティーはブルガリ」（ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ）、「部屋はメゾネットタイプで天井が高く、アジアンテイストで統一され、すっかりリゾート気分」（ザ・ブセナテラス）など、非日常的で豪華な設備に関するコメントが多く寄せられています。

一方の外国人によるランキングでは、都内のグローバルチェーン系のラグジュアリーホテルが上位を占めました。カテゴリーごとの評価では、日本人と同じく清潔感を高く評価する傾向がありますが、「サービス」「チェックイン・フロントデスク」など、ソフト面での項目を重視しており、「ホテルに到着すると、着物を着たスタッフがすぐに駆け寄り荷物を運んでくれた」（ザ・プリンス パークタワー東京）「到着して30秒で名前を覚え、滞在中はずっと名前を覚えてくれた」（マンダリンオリエンタル）など、一流ホテルならではの洗練されたサービスと日本的なホスピタリティを高く評価するコメントが並んでいます。

1位は「ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ」と「ザ・プリンス パークタワー東京」

日本人からのクチコミ評価で1位に選ばれた「ザ・ウィンザーホテル洞爺リゾート&スパ」は、2008年に開催された北海道洞爺湖サミットの舞台にも選ばれたホテル。クチコミでは、客室やロビーから見下ろす洞爺湖や内浦湾の絶景と、細部にまでこだわった豪華な設備が高い評価を受けています。今回のアンケート結果について同ホテルでは「とても光栄に感じています。お客様のご来館目的としては、結婚記念日やお誕生日、入学卒業、退職など人生の様々な節目にご家族と一緒に過ごされるケースが多いです。お客様のライフスタイルの中に少しずつこのホテルの存在が溶け込んでいるのかなと思いますと、大変嬉しく感じます」とコメントしています。

外国人からのクチコミで1位に選ばれた「ザ・プリンス パークタワー東京」は、芝公園の緑に囲まれた広大な敷地に建ち、都心とは思えないほどの落ち着いた雰囲気のホテル。クチコミでは、ロケーションの良さとともに、細やかでパーソナルなサービスが高く評価されています。同ホテルでは「ご宿泊されたお客さまの評判でこのような結果をいただき大変うれしく思っています。スタッフの一人ひとりが”おもてなしの心”を持ち、お客さまにどのようにしたら感動していただき、また、ホテルの滞在をお楽しみいただけるかの想いが通じた結果だと思います。今回の選出を励みとして、今後とも一人でも多くのお客さまの心に残るホテルを目指してまいります」とコメントしています。

評価方法：

今回のランキングは、トリップアドバイザーに2008年の1年間に投稿された、日本国内のホテルおよび旅館に対する総合評価、およびクチコミ投稿数をもとに独自のアルゴリズムで分析し集計したものです。日本人によるランキングは日本語で投稿されたもの、外国人はそれ以外の言語で投稿されたものとしています。

トリップアドバイザーとは：

2000年2月創設、本社はマサチューセッツ州ニュートン。月間ユニークユーザー数2500万人、会員数1000万人を誇る世界最大のオンライン旅行コミュニティ。2008年10月より日本語によるサービス (<http://www.tripadvisor.jp>) を本格的にスタート。「楽しい旅のプランニングをお手伝い」をミッションに、約2,000万件のクチコミや旅行情報を掲載しています。

本件に関するお問い合わせ先

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 三橋竜二

Tel: 03-4577-3245 E-mail: rmitsuhashi@tripadvisor.com