

「星野リゾート リゾナーレ」が 日本ホテル宿泊客満足度調査において2年連続第1位を受賞

J.D. パワー2016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（長野県軽井沢町・代表 星野佳路）が運営するホテル「星野リゾート リゾナーレ」が、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「2016年日本ホテル宿泊客満足度調査」において、1泊15,000円～35,000円未満部門2年連続第1位を受賞しました。
<http://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2016Japan%20Hotel%20CSI%20Customer%20Satisfaction%20Study>



トロフィー授与の様子。（左からリゾナーレハッ岳総支配人：長屋晃史、J.D. パワー執行役員：木本卓氏、星野リゾート代表：星野佳路、リゾナーレ熱海総支配人：中瀬勝之、リゾナーレトママ総支配人：加藤智久）

「J.D. パワー2016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151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。11回目となる2016年は、直近1年間に宿泊した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、27,112人がインターネット調査に回答した結果を発表しています。

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)に対する評価がなされ、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26ホテルブランドのうち、「星野リゾート リゾナーレ」が722ポイントで、2年連続第1位となりました。「星野リゾート リゾナーレ」は「チェックイン／チェックアウト」「客室」「F&B」で当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、付帯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

受賞した「星野リゾート リゾナーレ」について

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。



リゾナーレハヶ岳



リゾナーレトマム



リゾナーレ熱海

【星野リゾートについて】

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： 441億円（2015年11月）

従業員数：2176名（2016年12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：37（国内35・海外2）

公式サイト：<http://hoshinoresort.com>

【J.D. パワーについて】

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、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、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。

<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