

モニター調査

2003.3.14

●調査要綱

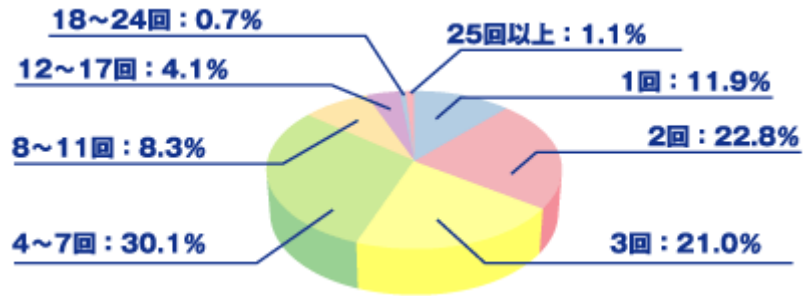
(社) 日本リネンサプライ協会は、ホテル・旅館等のシーツ・タオル類のリネン品を洗濯サービス付きで貸出す業務を行う企業（リネンサプライヤー）の事業者団体で、全国での会員数が約 170 社に達する業界唯一の団体である。リネンサプライヤーは、日本国内のほとんどのホテル・旅館に対するリネン類の貸出し業務を行っている。2000 年度、2001 年度に続き第 3 回目となる「消費者モニター事業」は、ホテル・旅館を利用される消費者の生の声を聞き、消費者に必要とされるサービスを提供することを目的とし、首都圏在住の女性 500 名をモニターとして、「宿泊」、「リネン品」、「お気に入りのホテル」などについて 2 回に分けたアンケート調査を行った。この「消費者モニター事業」は、2003 年度以降も継続して実施する予定である。

●調査結果サマリー

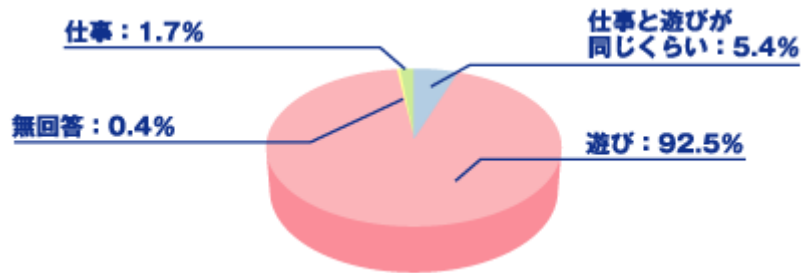
- ◆ 「宿泊」について、年間平均宿泊回数は「2～7 回」が 7 割強を占め、宿泊目的では、「遊び」が 9 割強を占める。宿泊先の選定ポイントでは、「料金」面が 74%と最優先されるが、「客室のリネン品」を選定ポイントとする意見も 11%を占める。
- ◆ 「リネン品」及び「リネンサプライヤー」の評価について、消費者のリネンサプライヤーへの認知度は 55%、リネン品のクリーニング施設への関心度も 6 割以上と高い。一方、リネン品に対する「クレーム」は 2 割弱と低いものの、「清潔度」については 5 割強が時々不安を感じるとしている。
- ◆ 「ホテル・旅館での備品」について、ゆかたの着用率は 6 割弱、タオル類の色は約 8 割が白を希望、タオル類に求めるポイントでは「清潔さ」が 8 割強を占める。タオル類の持ち帰りについては約 6 割の人が周辺から聞いた経験を持っている。また、備品に対する認知度、利用意向ともリネン品は高い。
- ◆ 「ホテル・旅館」側の接客方法として、「宿泊者がわから求めなければ特に干渉してこない」ことを希望する意見が多い。また、ホテル・旅館で好印象と感じたリネン品に対して、率直なモニターの感想が多く寄せられた。

●アンケート結果報告

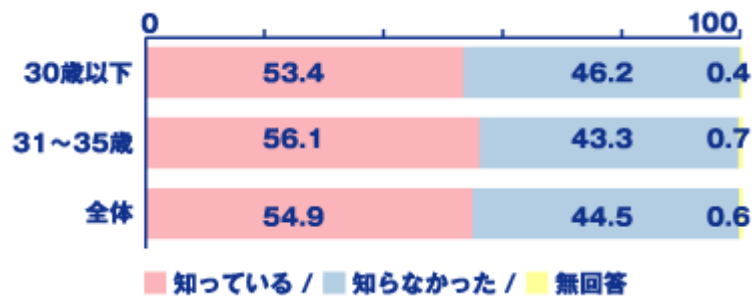
年間でのホテル・旅館への平均宿泊回数



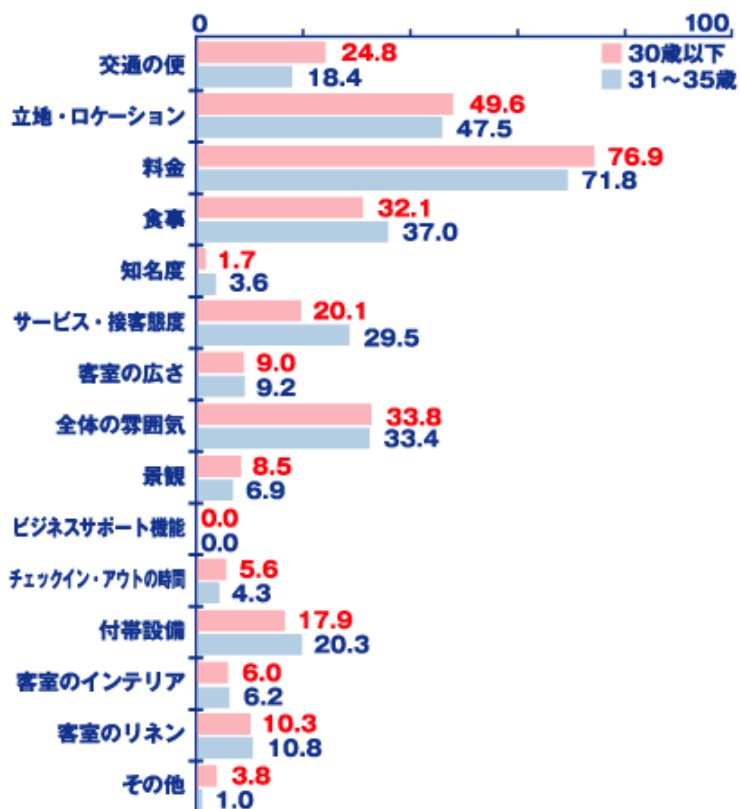
ホテル・旅館へ宿泊する目的



リネンサプライヤーの認知について

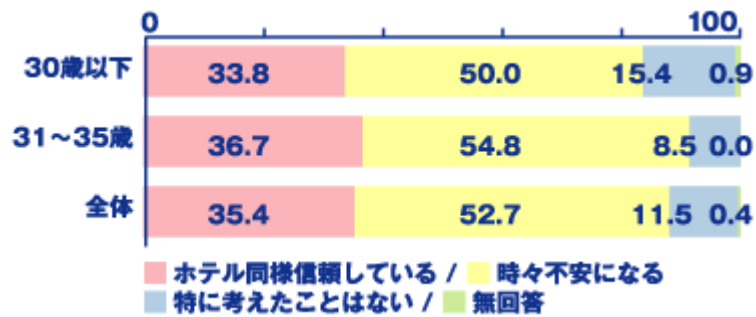


宿泊先を選定する場合のポイント

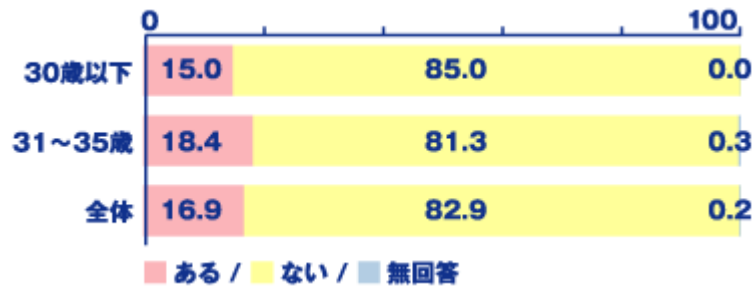


	30歳以下	31～35歳	全体
交通の便	24.8	18.4	21.2
立地・ロケーション	49.6	47.5	48.4
料金	76.9	71.8	74.0
食事	32.1	37.0	34.9
知名度	1.7	3.6	2.8
サービス・接客態度	20.1	29.5	25.4
客室の広さ	9.0	9.2	9.1
全体の雰囲気	33.8	33.4	33.6
景観	8.5	6.9	7.6
ビジネスサポート機能	0.0	0.0	0.0
チェックイン・アウトの時間	5.6	4.3	4.8
付帯設備	17.9	20.3	19.3
客室のインテリア	6.0	6.2	6.1
客室のリネン	10.3	10.8	10.6
その他	3.8	1.0	2.2

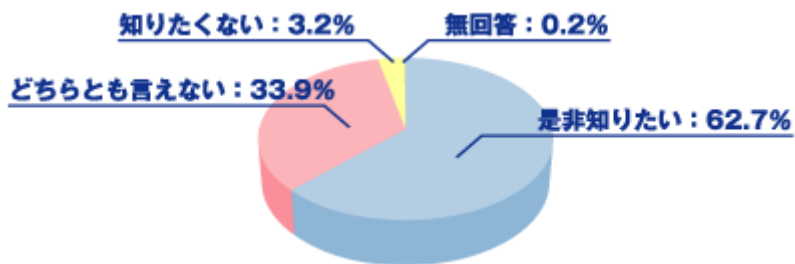
リネン品の清潔度について



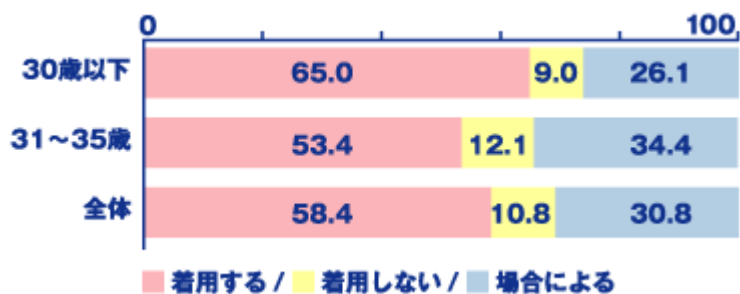
リネン品へのクレームの経験について



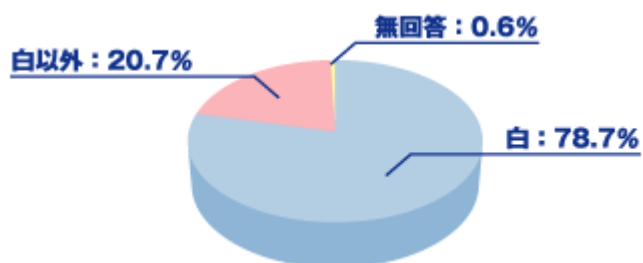
リネン品をクリーニングしている施設への関心度



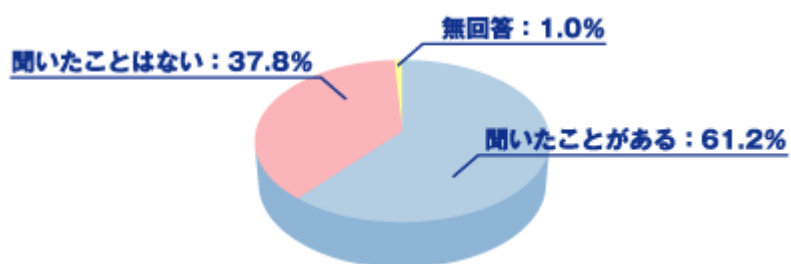
ホテル・旅館でのゆかた・ガウン等の着用状況



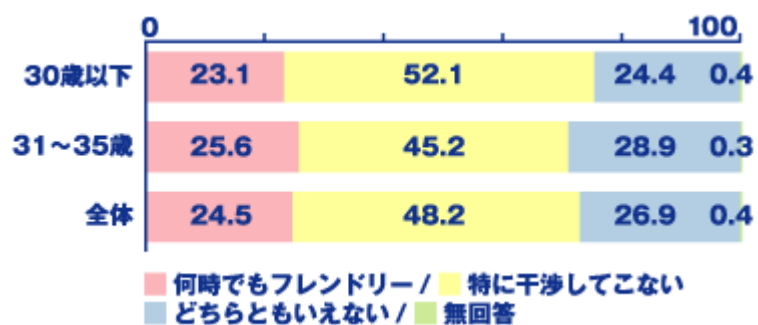
タオル類の色への希望



タオル類の持ち帰りについて

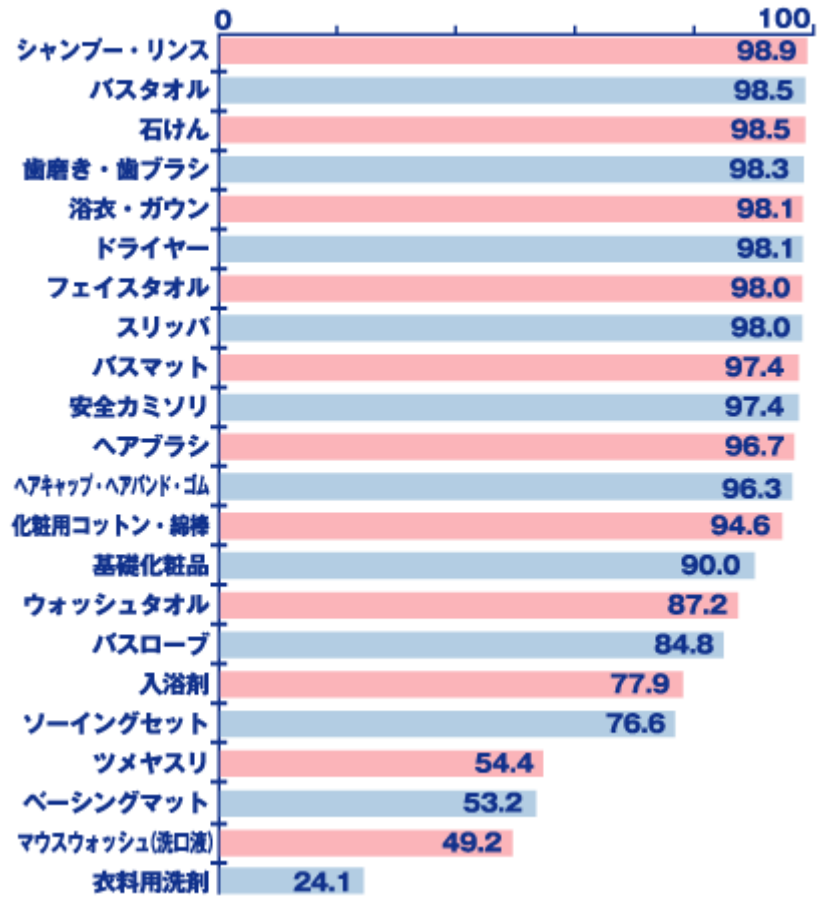


ホテル・旅館に求めるタイプ

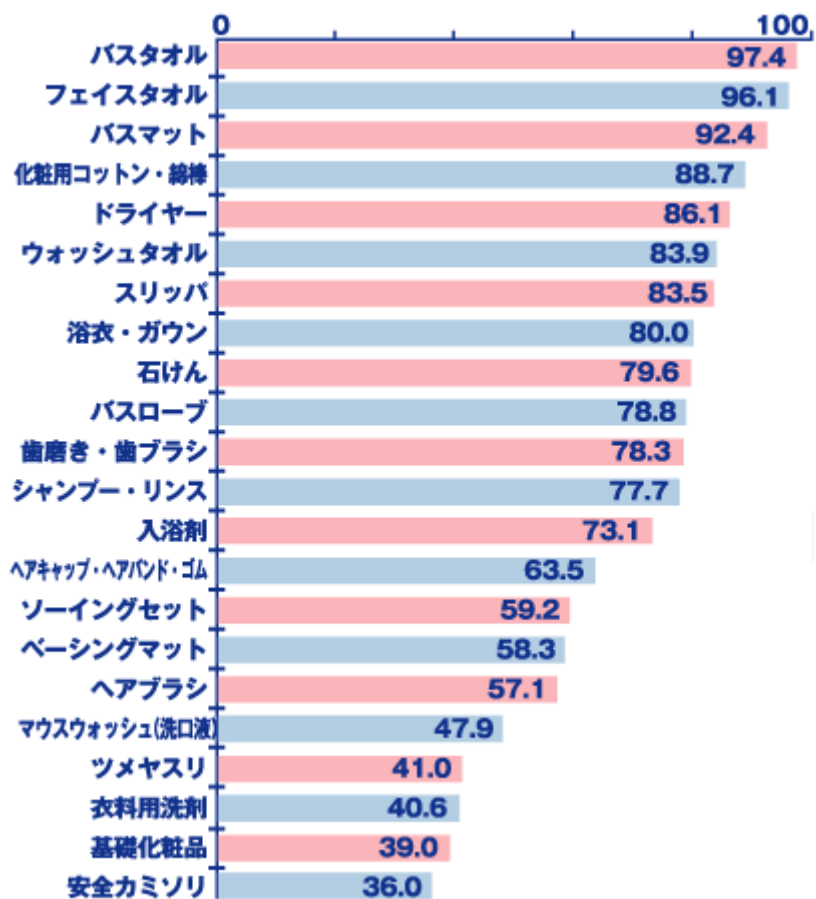


	30歳以下	31~35歳	全体
スタッフが何時でもフレンドリーに声を掛けてくれる	23.1	25.6	24.5
こちらから求めなければ特に干渉してこない	52.1	45.2	48.2
どちらともいえない	24.4	28.9	26.9
無回答	0.4	0.3	0.4

ホテル・旅館での備品の認知度



ホテル・旅館での備品の利用意向



アンケートの結果

- ◆「消費者モニター事業」は、2000年度、2001年度に続き第3回の調査事業。対象としたモニターは首都圏在住の25～35歳までの女性、2002年9月と同10月に調査を実施し、その結果を集計した。

- ◆第1回は2002年9月に実施。「宿泊について」、「リネン品の認知度、信頼度、クレーム等について」、「ゆかたの着用等について」、「備品の認知度・利用意向」、「お気に入りのホテル・旅館名とその理由」の5項目。第2回は2002年10月に実施。「ホテルや旅館のルームチャージに占めるリネン品の比率」、「タオル・シーツ類の素材や色、ロゴ等について」、「ホテルや旅館で好印象を感じたリネン品とその理由について」の3項目。以下は各設問と内容の解説。

- ◆年間の平均宿泊回数
「4回～7回」が30.1%と最も多く、「2回」が22.8%、「3回」が21.0%で続く、「12回以上」は5.9%。年間平均宿泊回数は、2回～4回程度とみることができる。

- ◆宿泊目的
「遊び」が92.5%と圧倒に多く、「仕事」は1.7%とごく少ない。31歳以上では「仕事」目的が若干増加。女性にとって宿泊は遊びの中で重要な位置づけとなっている。

- ◆宿泊先の選定ポイント
「料金」が74.0%と唯一過半数を上回る。次いで「立地・ロケーション」48.3%、「食事」34.9%、「全体の雰囲気」33.6%、以下「サービス・接客態度」、「交通の便」と続き、「客室のリネン品」は10.6%で8番目。30歳以下では「全体の雰囲気」も重視。

- ◆リネンサプライヤーの認知度
「知っている」が54.9%、「知らなかった」が44.5%。31歳以上の認知度が、若干30歳以下の認知度を上回る。

- ◆リネン品の清潔度
「時々不安になる」が52.7%と過半数を占め、「ホテル同様信頼している」の35.4%を上回る。この結果から、ホテルの信頼性とリネン品との密接な関係もみることができる。

◆リネン品へのクレーム経験

「経験なし」が 82.9%、「経験あり」は 16.9%。31 歳以上での比率が若干高い。具体的なクレーム内容は、枚数不足、サイズ違い、汚れ、破れ・ほつれなど。

◆リネン品のクリーニング施設への関心度

「是非知りたい」が 62.7%を占め、「どちらともいえない」の 33.9%を大きく上回る。クリーニング施設に関しては、2 人に 1 人は関心を持っているといえる。

◆備え付けのゆかたの着用

「着用する」が 58.4%と多数を占めるが、「場合による」が 30.8%、「着用しない」が 10.8%。31 歳以上の非着用率が比較的高く、「着心地」「サイズ」「はだける」「におい」などの問題点の解決努力が、着用率アップへの課題。

◆タオル類の持ち帰りについて

「聞いたことがある」が 61.2%と「聞いたことはない」の 37.8%を大きく上回る。持ち帰りの多さが、ホテル・旅館、リネンサプライヤーにとって大きな問題点。

◆好みのホテル・旅館のタイプ

「こちらから求めなければ特に干渉してこない」が 48.2%と「スタッフが何時でもフレンドリーに声をかけてくれる」の 24.5%を大きく引き離す。30 歳以下では、「こちらから求めなければ特に干渉してこない」が 52.1%と高く、気さくさを求めない傾向がでている。

◆ホテル・旅館での備品の認知度と利用意向

認知度の高いものは、「シャンプー・リンス」「バスタオル」「石けん」が 98.5%、「歯磨き・歯ブラシ」が 98.3%、「ゆかた又はガウン」「ドライヤー」が 98.1%、「フェイスタオル」が 98%、「バスマット」97.4%、「ウォッシュタオル」87.2%、「バスローブ」84.8%となった。

実際の利用意向としては、「バスタオル」が 97.4%、「フェイスタオル」が 96.1%、「バスマット」が 92.4%、「化粧用コットン・綿棒」が 88.7%、「ドライヤー」が 86.1%、「ウォッシュタオル」が 83.9%で上位にあり、リネン品が利用意向の上位を占めている。一般的には、認知度と利用意向に差が出ているが、「入浴剤」「マウスウォッシュ」などは、認知度と利用意向がほぼ同じ比率になっており、認知度としては高くないものの利用意向が高い品といえる。

◆一流シティホテル・旅館のルームチャージに占めるリネン品の比率

「10%」との回答が 22.8%で最も高く、「5%」が 13.8%、「15%」が 11.0%と続く、30歳以下では「10%以下」の比率が高く、31歳以上では逆に「10%以上」の比率が高くなった。

◆ホテル・旅館で好印象と感じたリネン品にまつわる体験談として次のような意見がある。

・初めて泊まったホテルだったが、バスローブやタオル類がとてもいい状態（硬すぎず、本当にきれいな状態）でとてもくつろぐことが出来た。柔らかな香りがし、使っていて本当に心地が良かった。

(2002年4月、国内のエアポートホテル)

・タオル類はもちろん、バスマットに至るまで肌にしっとり馴染み、これが上質のリネンなんだという実感が持てた。個人ではオーガニック素材やホテル仕様と謳っている製品を使用していたが肌触り・使い心地がまったく違い感動した。

(2001年10月、沖縄のリゾートホテル)

・まずなにより清潔できちんとたたまれていたこと。タオル、バスローブはふかふかして十分に厚みがあり、吸湿性も良かった。ほかのシーツ・ピロケースはもとより、室内全体に掃除が行き届き、清潔さが際立っていた。

(2001年11月、京都のシティホテル)

・通常旅館というと、浴衣などにぱりっと糊がきいている。けれど浴衣はすぐに着崩れるので、むしろ糊がない方がリラックスできたりもする。京都の古い旅館に泊まった時、その肌触りがやさしかったのを良く覚えている。出張で疲れていたため、ふかふかのお布団と古い建物にもかかわらず、白くて清潔なシーツ類が揃っており、非常にリラックスできた覚えがある。特別いいものを使っているわけではないけれど、その崩し方がとても心地よかった。

(2001年11月、京都の旅館)