

# モニター調査

2005.12.5

## ●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164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年度から開始し、2006年度で第7回目となる「消費者モニター事業」は、昨年を引き続き首都圏で実施した。この事業は、ホテル・旅館を利用される消費者の生の声を聞き、本当に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、矢野経済研究所のインターネットモニター800名に対してアンケートを実施し、回答を得た首都圏在住の女性500名をモニターとして、「宿泊」、「リネン品の認知度・色・素材・重要度・価格・印象」などについて2回に分けて実施した調査結果のまとめである。

## ●調査結果サマリー

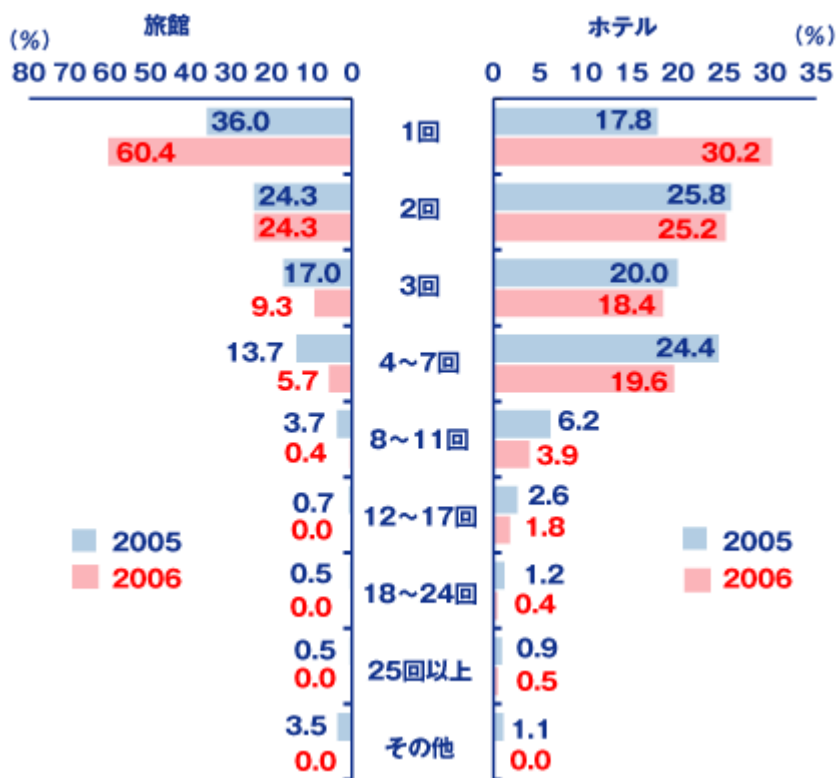
---

- ◆年間にホテル・旅館に宿泊する平均回数は『1回』『2回』が多い。特に旅館では『1回』の割合が60.4%(前年36.0%)と過半数を超える回答を得た。ホテルでも『1回』が30.2%(前年17.8%)で最も多かった。それに伴い「3回以上」宿泊する割合が減少している。また、宿泊目的では前年とほぼ同率で約8割が「遊び」と回答した。お気に入りのホテル名は都内有名シティホテルが名を連ねており、宿泊先では「くつろげる空間でのんびり、ゆったりした時間を過ごしたい」という要望が多かった。
- ◆旅館・シティホテルでは「のんびり・ゆったりできる雰囲気」、ビジネスホテルでは「料金の安さ」「清潔さ」と、宿泊施設によって重視するポイントは違う。しかし、いずれの施設においてもリネン類は宿泊に必須のものであり、備品としての認知度と利用意向はほぼ100%に近い回答を得ている。
- ◆アンケート回答者が考える「一流シティホテル1室ツイン料金3万円」でのリネン品一式の金額は、前回と同じく『3,000円』との回答が全体の4分の1を超えた。
- ◆タオル類に求めるものは『清潔さ』が最も多く、約半数の回答を得た。次いで『肌触り』『枚数・種類の豊富さ』と続くが、清潔であることが前提であることに変わりはない。

- ◆タオル・シーツともに色は清潔さをイメージする『白』が約 9 割の支持を得た。その他の色でも「爽やかさ」「清潔さ」を表す淡い色が好まれている。また、素材では『綿・麻などの天然繊維 100%』がタオルで約 8 割、シーツで約 7 割の支持を得た。
- ◆宿泊施設の評価においてリネン類を気にする割合は約 8.5 割と高く、また今まで宿泊施設で良くも悪くも印象に残ったリネンはタオルが最も多いという結果となった。

●アンケート結果報告

年間の宿泊回数(旅館・ホテル)

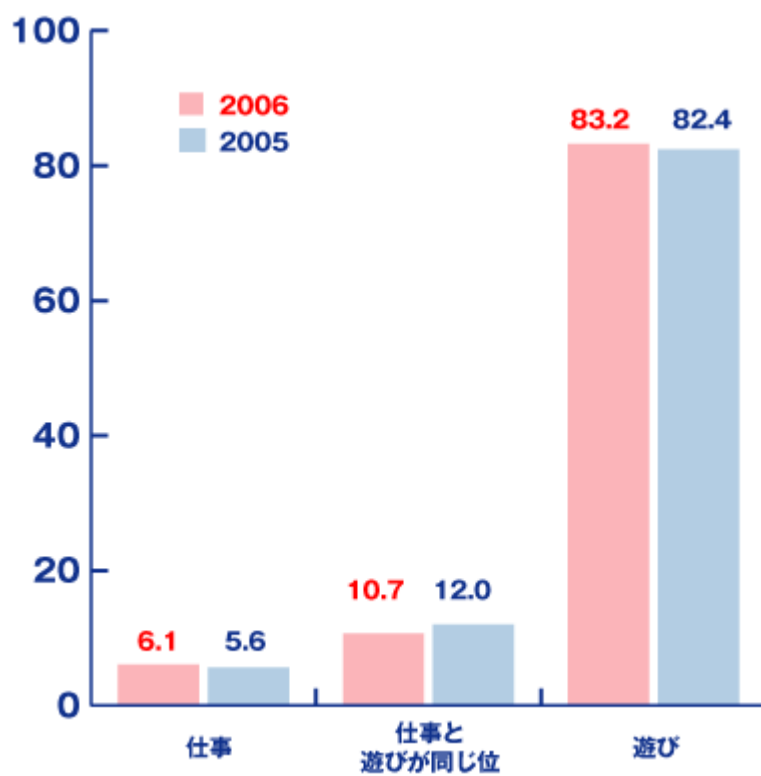


ホテル名	理由
日航ホテル	接客の良さ
ディズニーシーホテルミラコスタ	雰囲気・設備・部屋ともに良い
プリンスホテル	料金とサービスの兼ね合いがよい
ロイヤルパークホテル	結婚式を挙げたから
インターコンチネンタルホテル	奇麗・かわいい・高級感がある
ウェスティンホテル	居心地がよい
シェラトン	格式が高い
ディズニーアンバサダーホテル	すべてが豪華。すべてが良い
パン パシフィックホテル 横浜	お得なプランがある
ヒルトン	景色・夜景が良い。立地が良い
ホテルオークラ など	夢がある など

※2005年/プリンスホテル系列、東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ、ヒルトン、ホテル日航東京、ウェスティンホテル、東横インなど

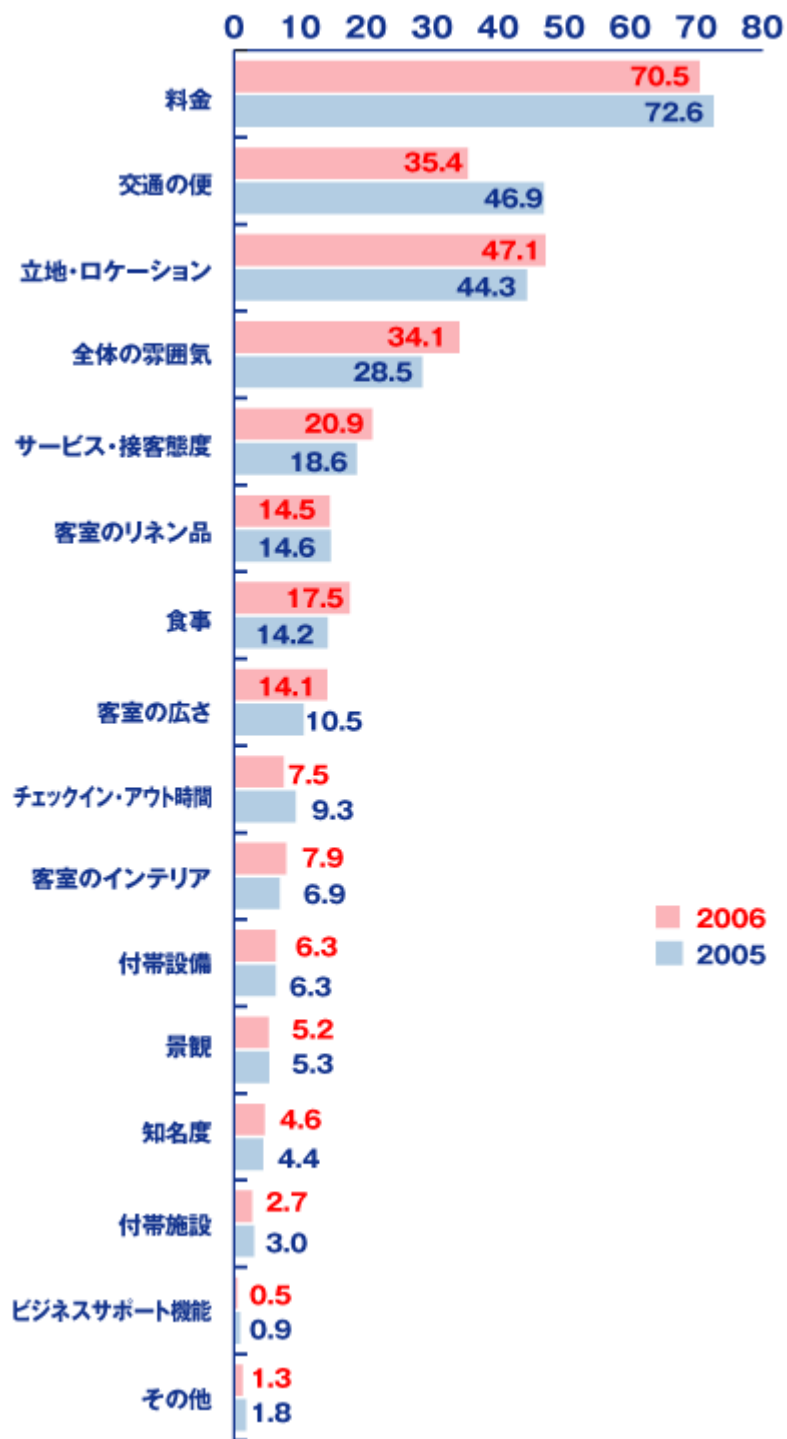
## ホテル・旅館へ宿泊する目的

---

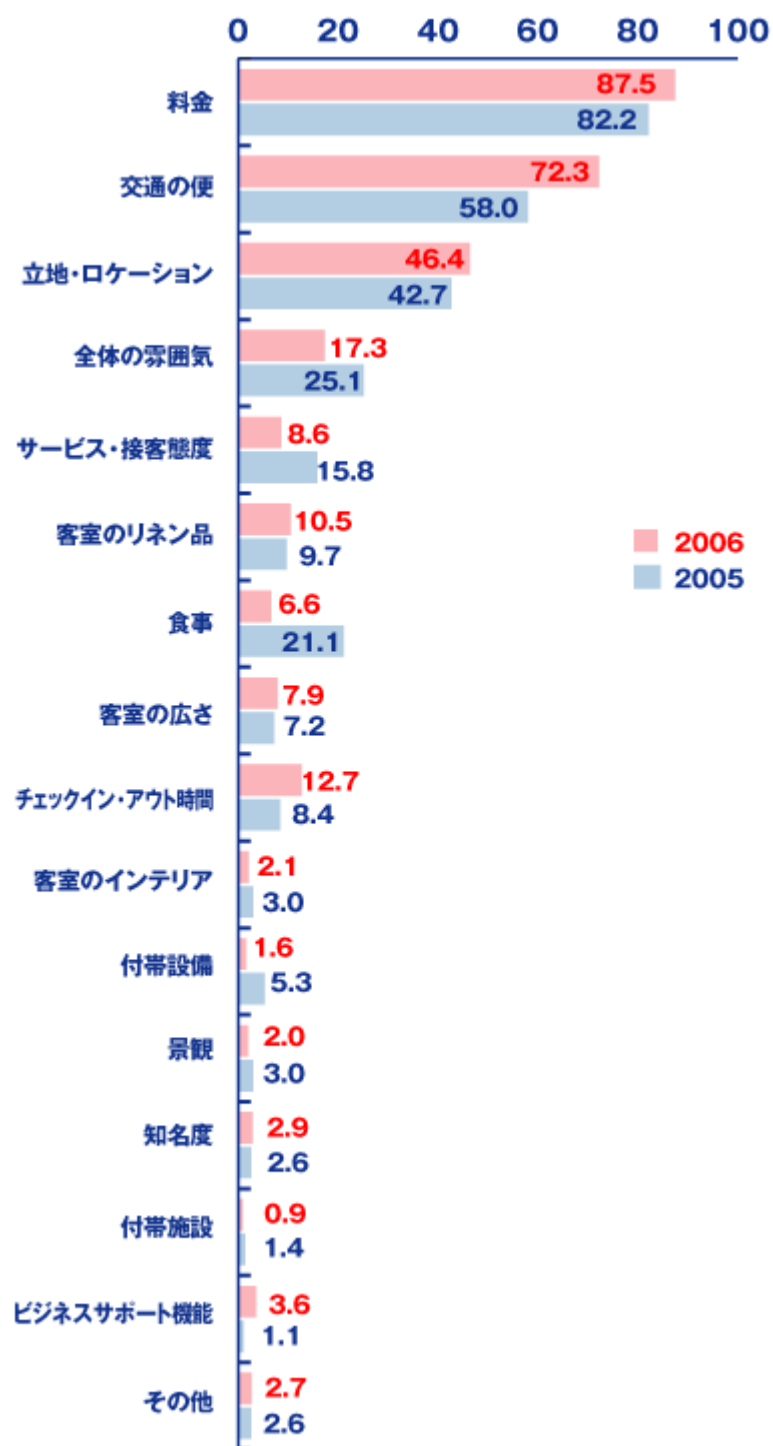


■ 宿泊先のポイント(選定するポイント)

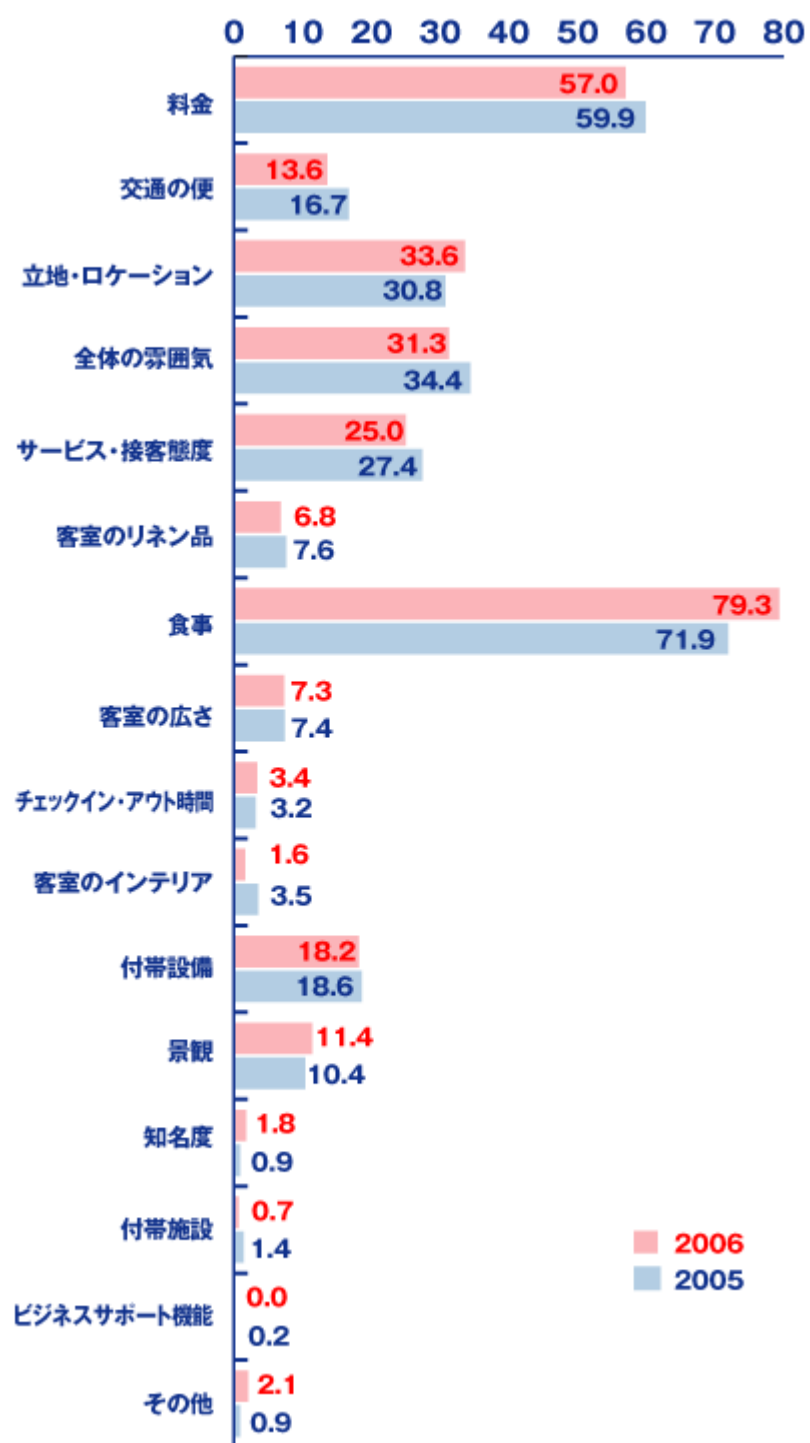
宿泊ポイント(シティホテル)



宿泊ポイント(ビジネスホテル)

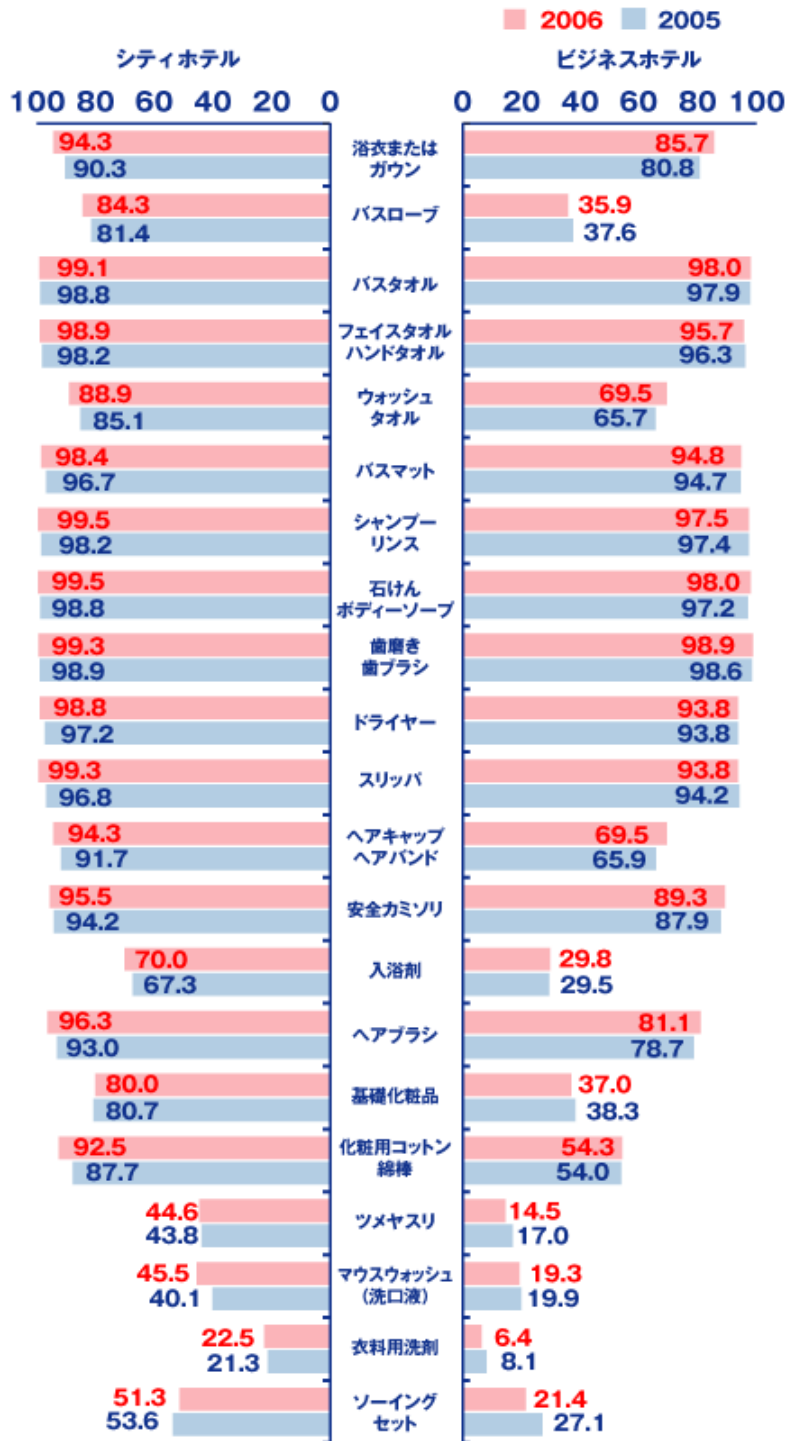


## 宿泊ポイント(旅館)



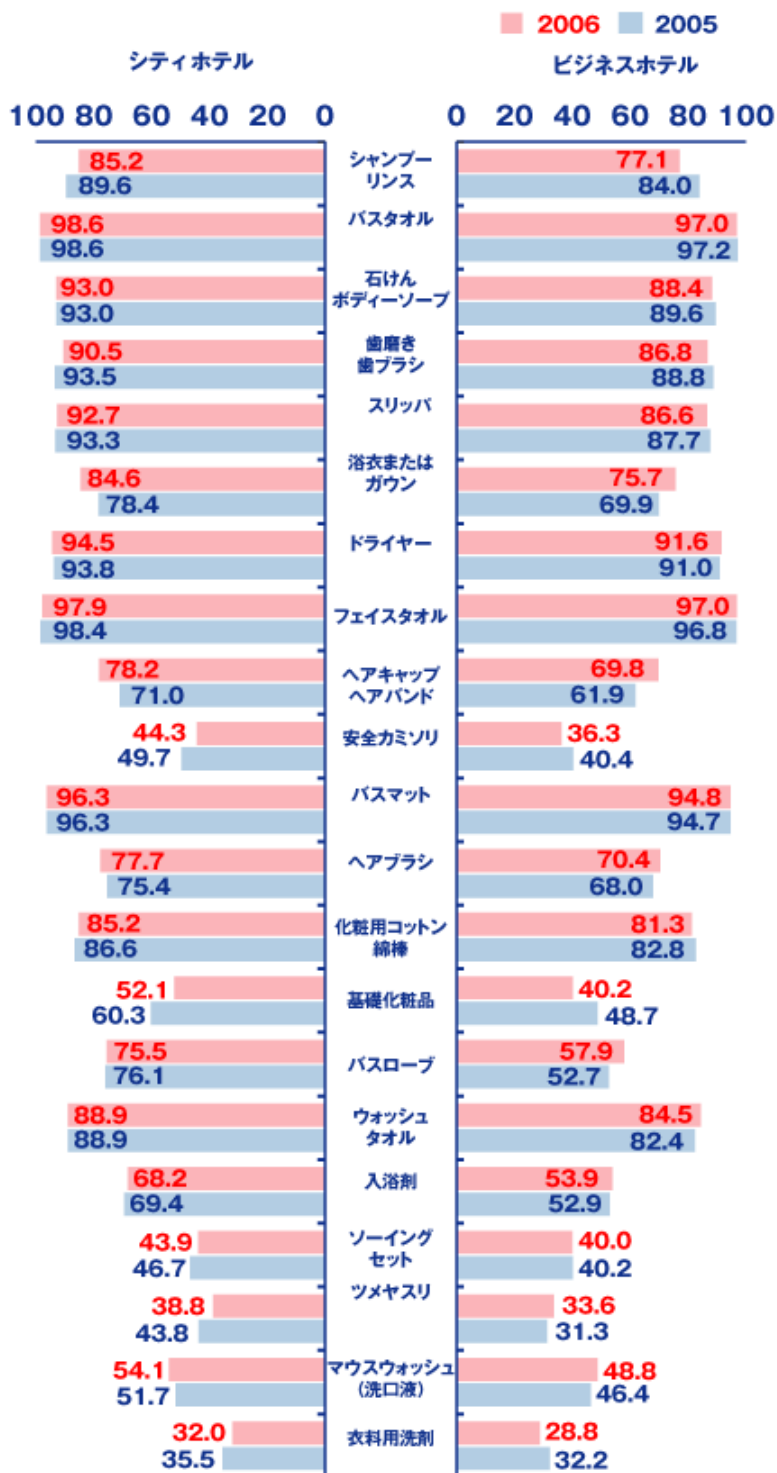
■リネン類の認知度と利用(ホテル備品認知度・利用度)

ホテル備品認知度

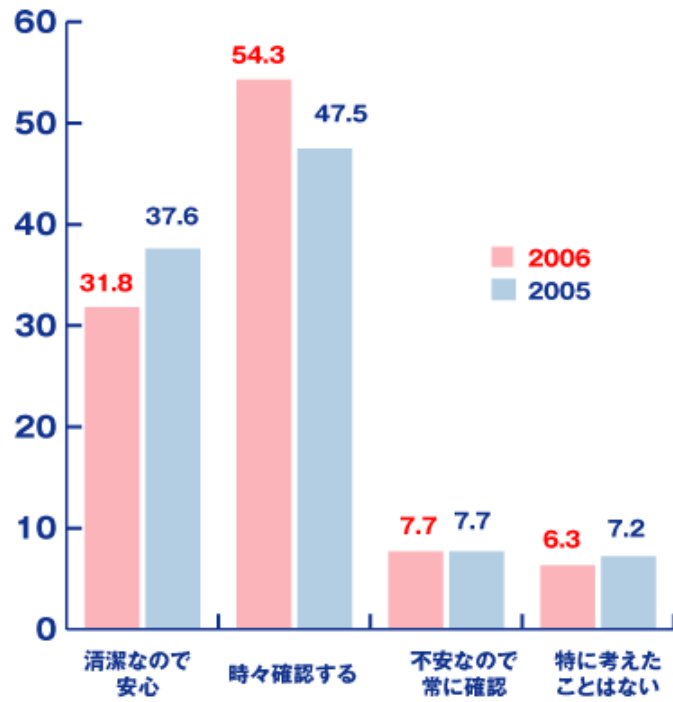




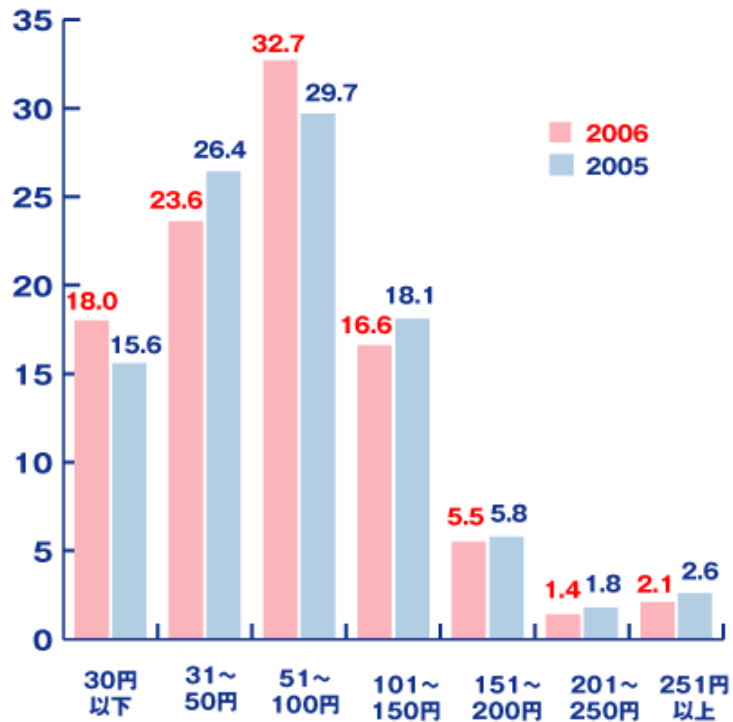
ホテル備品利用意向



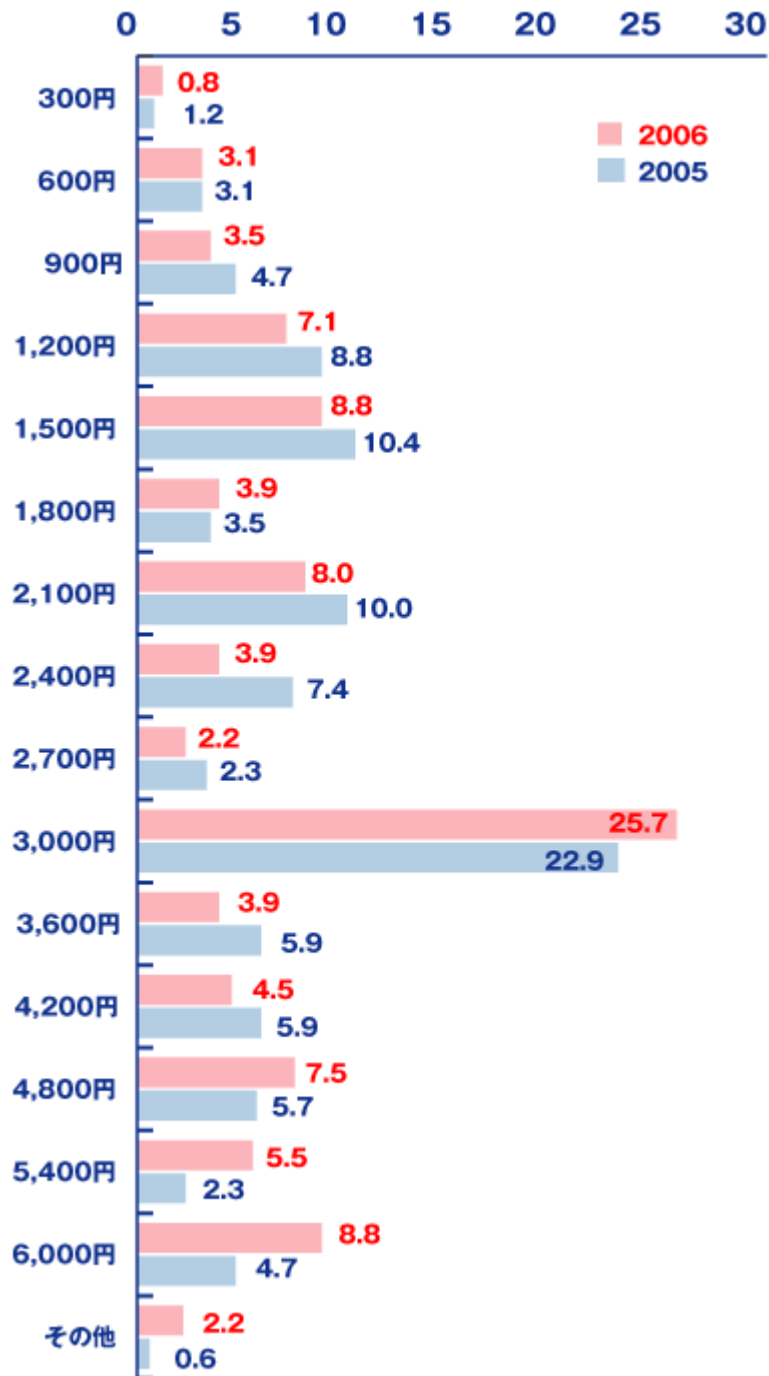
## リネン品の清潔度



## リネン類の価格(バスタオル1枚)

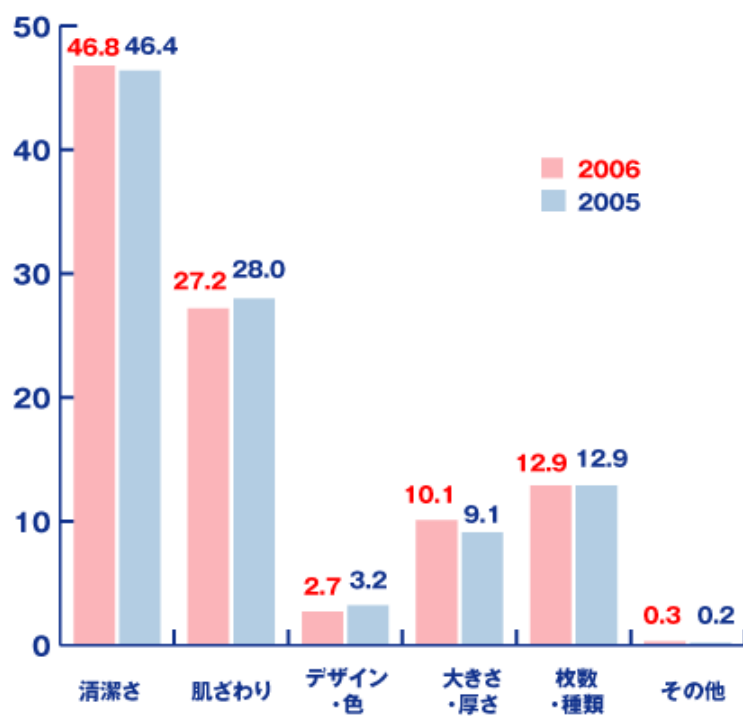


リネン品の価格(一流ホテルや旅館にルームチャージに占めるリネン品の料金)



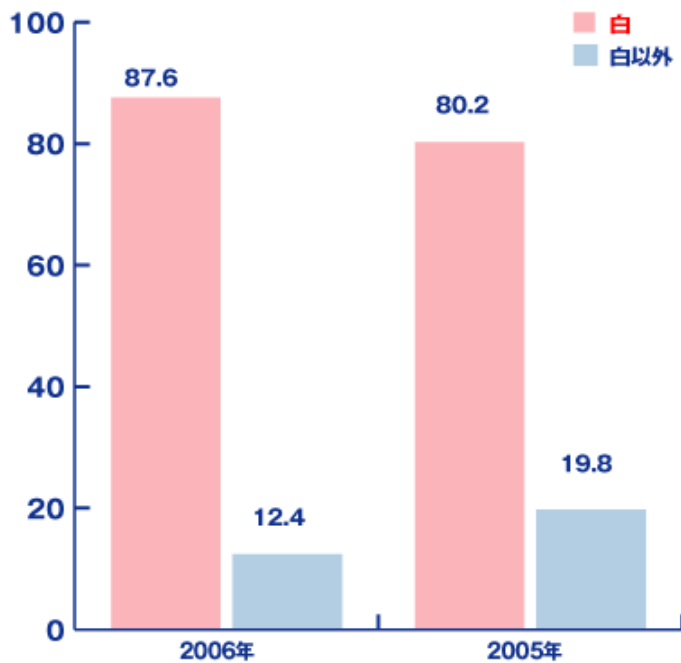
ホテル・旅館のタオル類に求めるもの

---

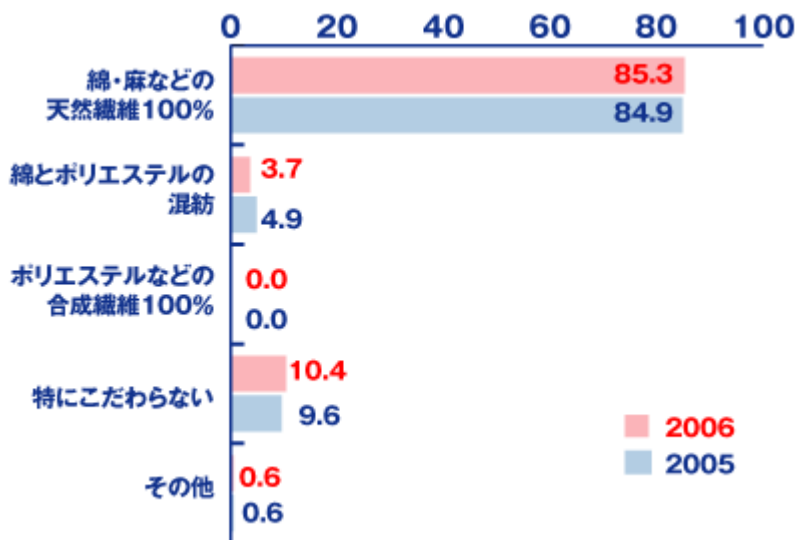


■ タオルの色・素材・ロゴ

タオルの色について

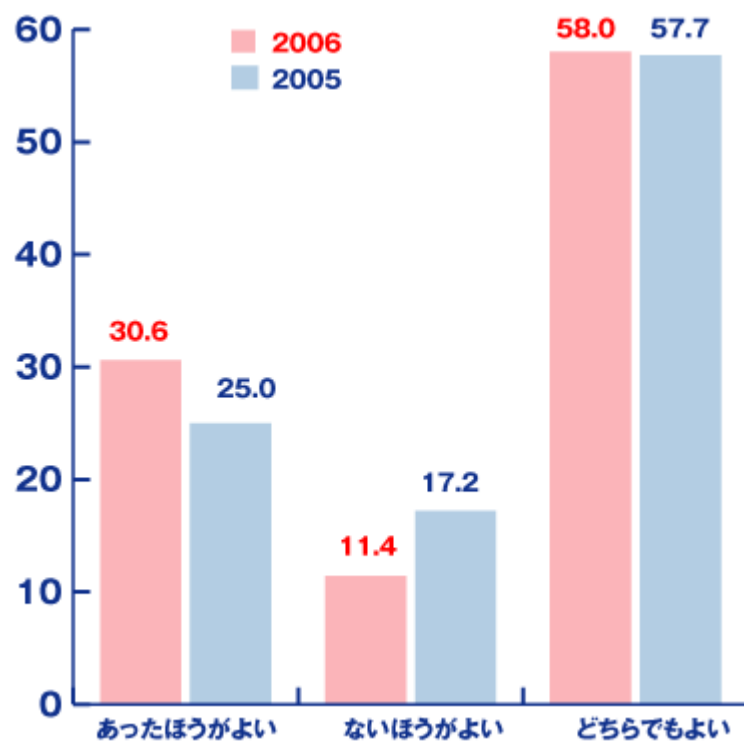


ホテル・旅館のタオル素材について



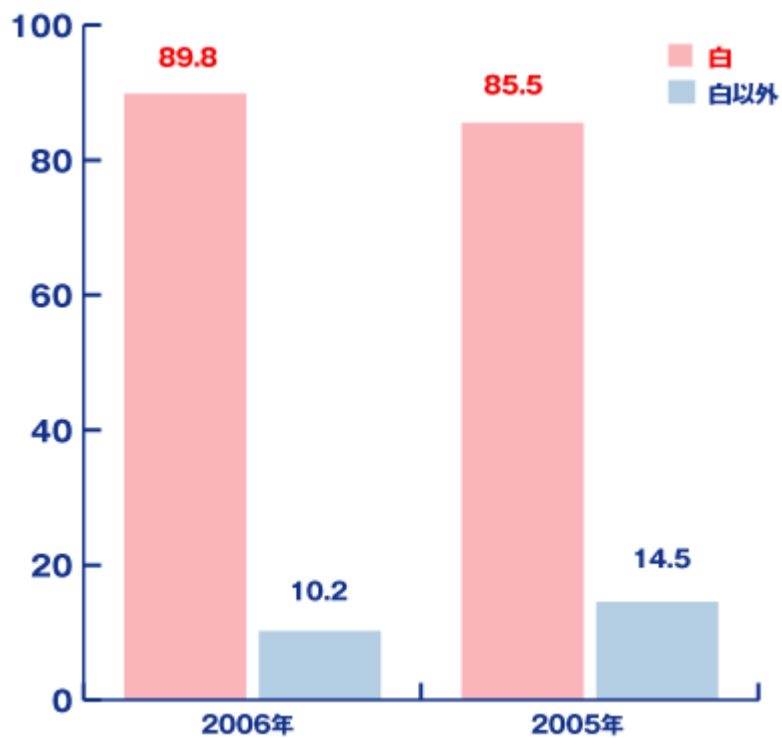
タオル類のロゴ

---

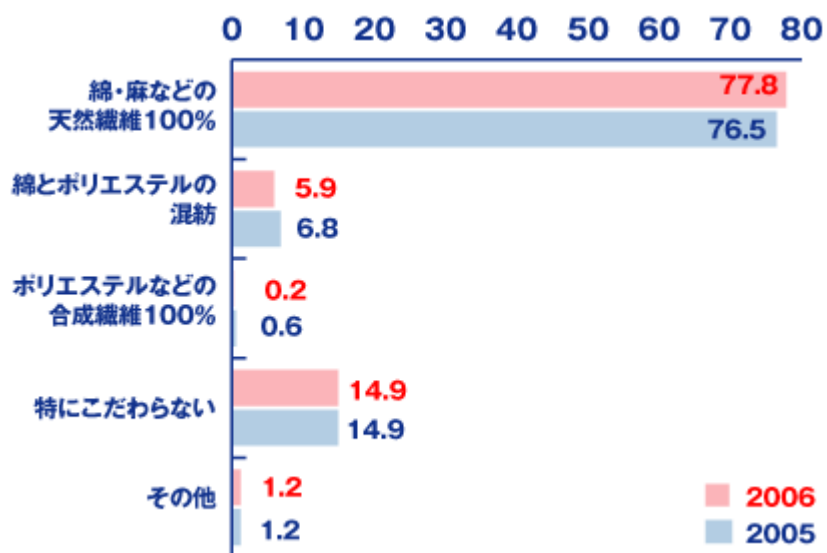


■シーツの色・素材・ロゴ

シーツ類の色について

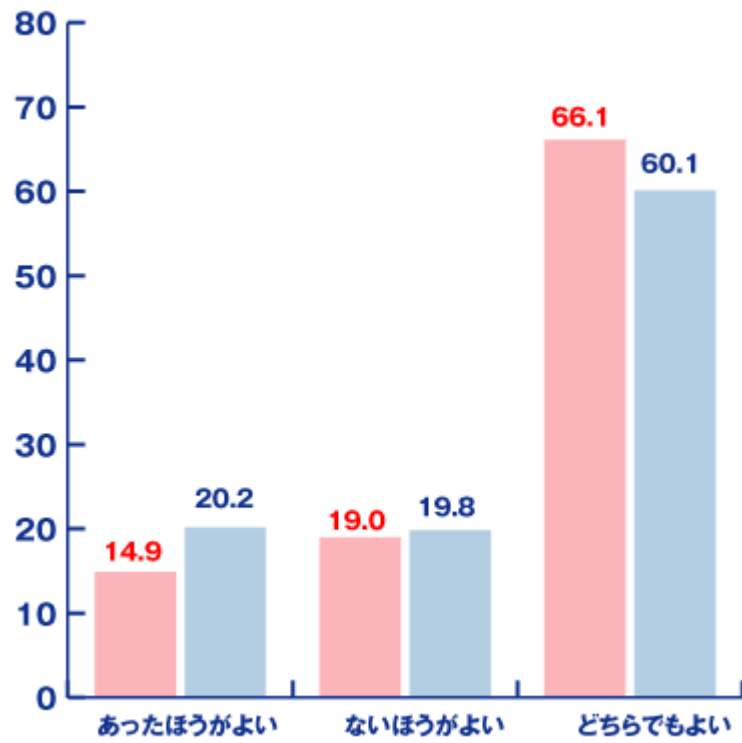


ホテル・旅館のシーツ素材について



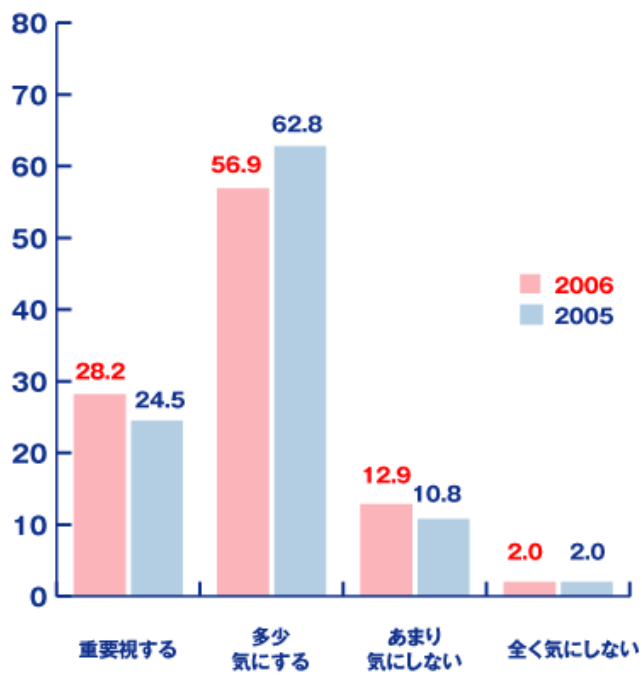
シーツ類のロゴ

---



ホテルや旅館の評価とリネンの重要度

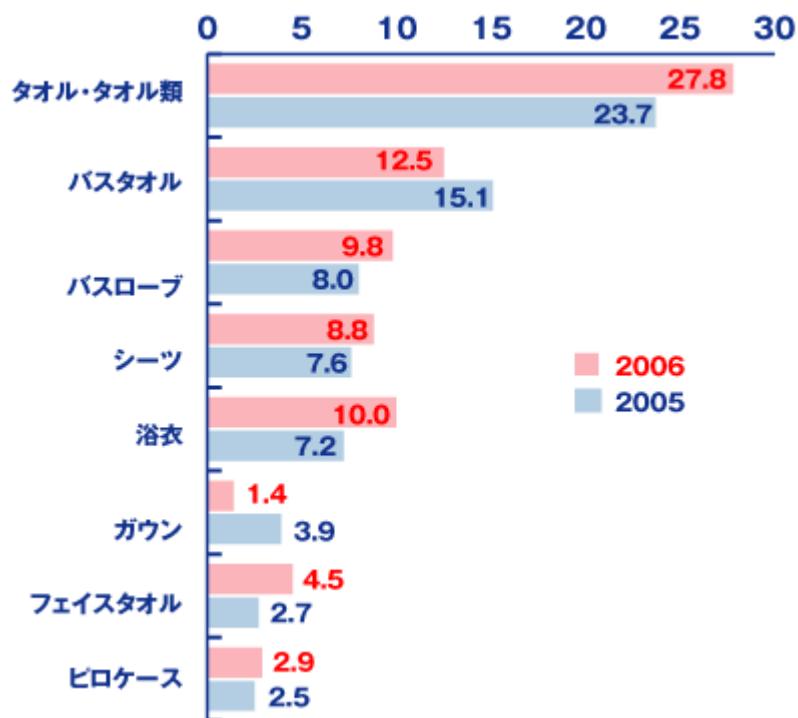
---





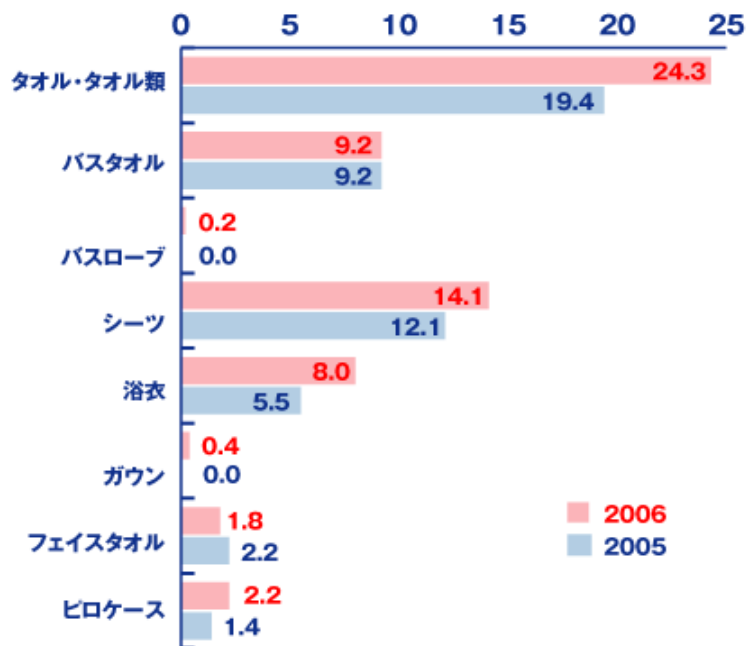
リネンの印象(「良かった」リネン類)

---



リネンの印象(「不愉快だった」リネン類)

---



## アンケートの結果

---

- ◆「消費者モニター事業」は、2000年度から開始して、2006年度は第7回目の調査事業となる。対象としたモニターは首都圏在住の25～35歳までの女性。2006年7月に第1回調査、9月に第2回調査を実施し、その結果を集計した。
- ◆2006年7月に実施した第1回調査は、「宿泊について」、「宿泊で重視するポイント」、「リネン品について」、「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6項目。
- ◆2006年9月に実施した第2回調査は「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」、「ホテル・旅館のタオル類に求めるもの」、「タオル・シーツ類の素材や色、ロゴ等について」、「ホテルや旅館の評価とリネン類の重要度」、「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5項目。
- ◆年間の宿泊回数  
ホテルの宿泊回数は『1回』30.2%(前回17.8%)、『2回』25.2%(同25.8%)、旅館は『1回』60.4%(同36.0%)との回答を得た。それに伴い「3回以上」宿泊する割合が減少しており、今年度の結果ではホテルが「7回以下」が全体の93.4%(前回88.0%)、旅館は「3回以下」が93.9%(同77.3%)となった。
- ◆お気に入りのホテル・旅館と宿泊目的  
お気に入りのホテルでは、ディズニーマジックホテル、日航ホテル、プリンスホテル、ロイヤルパークホテル、インターコンチネンタルなどの都内シティホテルが上位を占めた。また、宿泊の目的は『遊び』83.2%(前回82.4%)となっている。  
年に数回利用するホテル・旅館には、「のんびり、ゆったりできる雰囲気」を味わうためにプライベートで訪問している様子が見られる。
- ◆宿泊先のポイント  
宿泊先を選定するポイントでは、シティホテルでは『料金』70.5%(前回72.6%)、『立地・ロケーション』47.1%(同44.3%)、ビジネスホテルでは『料金』87.5%(同82.2%)、『交通の便』72.3%(同58.0%)、旅館では『食事』79.3%(同71.9%)、『料金』57.0%(同59.9%)であり、宿泊施設タイプ別で選ぶポイントが異なっていることがわかる。  
シティホテルではサービス面でのバランスの良さ、ビジネスホテルでは料金と利便性、旅館には食事を中心としたサービスとであり、前年と比較してもその傾向が強まっていることがうかがえる。  
また、客室の中で重視するポイントにおいては、いずれにおいても「浴室の清潔さとリネン類」が最も多い回答となった。宿泊施設のタイプは異なっても、リネン類に対する要望は強いという結果が表れている。

#### ◆リネン類の認知度と利用

シティホテル・ビジネスホテルのいずれにおいても、タオル類の設置認知度・及び利用意向は100%に近い数値を得ている。また、浴衣も約8割が設置を認知し、かつ利用をしている。

旅館での浴衣は「旅館といえば浴衣」という認識が強く、着用率も75.0%（前回71.2%）と高い。荷物になるため持参しないことや、宿泊先でくつろぐために使用するリネン類は、利用率が前年と比較して増加している。

#### ◆リネン品の清潔度

利用意向も高く、客室の中でも重視されているリネン類は、十分な清潔さが要求されており「時々確認しながら使用」54.3%（前回47.5%）と、リネン類の清潔さを不安視する比率が高まってきている。利用意向が高く、目にふれる機会も多く、直接肌に触れるものであるために清潔度には高い関心が寄せられている。リネン類はその清潔度や品質で、宿泊施設の評価を左右することもある重要なアイテムであるといえる。

#### ◆リネン類の価格

第1回アンケートにおいてバスタオル1枚のリネンサプライ料金を質問したところ、『51～100円』32.7%（前年29.7%）、『31～50円』23.6%（同26.4%）との回答が多く寄せられたが、前回と比較し「100円以下」と回答した割合が増えていた。

しかし、第2回アンケートでは、一流ホテル1室ツイン料金3万円の部屋で使用されるリネン品が「バスローブ2枚・バスタオル4枚・ウォッシュタオル2枚・浴衣2枚・フェイスタオル4枚・バスマット1枚・シーツ4枚・ピロケース4枚」の場合、リネン品一式の金額がいくらになるかを質問したところ、最も多い回答は『3,000円』が25.7%（前年22.9%）と全体の約4分の1を占めた。次いで多い回答が『1,500円』『6,000円』の8.8%（前年：1,500円は10.4%、6,000円は4.7%）であった。宿泊する上で必要不可欠なリネン類にかかる費用は、その宿泊代金の1割・もしくはそれ以上と回答した割合が高かった。

#### ◆タオルに求めるもの／タオル・シーツ類の色・素材・ロゴ

宿泊施設備え付けのタオル類に求められているものは『清潔さ』46.8%（前年46.4%）が最も多く、次いで『肌ざわり』27.2%（同28.0%）と続く。前年に引き続き、清潔さを重視するという回答結果となった。

また、タオルやシーツの色も「清潔さを感じる」という理由でタオルは『白』87.6%（前年80.2%）、シーツでも『白』89.8%（前年85.5%）が選ばれている。前年と比較しても『白』を望む声が高くなっている。また、タオルの『白以外』ではベージュ・ピンク・ブルー・グリーンなどで「淡い色で柔らかい感じ」を、シーツの『白以外』ではブルー・グリーンなど「爽やかさ」を求める声が寄せられた。

素材では、タオルは『綿・麻などの天然素材100%』85.3%（同84.9%）、シーツも『綿・麻などの天然素材100%』77.8%（同76.5%）が最も多い回答だった。この理由として

は「吸水性がよい」「肌ざわりがよい」「安心」などが挙げられた。

ロゴに関しては、タオル、シーツ、浴衣・ガウンともに『どちらでもよい』が最も多かった。タオル 58.0% (同 57.7%)、シーツ 66.1% (同 60.1%)、浴衣・ガウン 56.1% (同 52.6%) と、いずれにおいても前年比増の回答を得た。『あったほうがよい』理由としては「高級感を感じる」「サービスに責任を持っている」「印象に残る」などの回答、『ないほうがよい』理由としては「安っぽくみえる」「無駄・必要ない」「肌ざわりが悪い」などの回答、『どちらでもよい』の理由は「気にしない」「見ない」「関心がない」などの回答が寄せられた。

#### ◆ホテルや旅館の評価とリネンの重要度・リネンの印象

ホテルや旅館を評価する時、リネン類を重視するかという問いに対しては『多少気にする』が最も多く 56.9% (前年 62.8%)、次いで『重要視する』28.2% (同 24.5%)、『あまり気にしない』12.9% (同 10.8%) と続く。『重要視』『多少気にする』をあわせて約 85% がリネンの重要度が高いと感じているという結果となった。

ホテルや旅館で好印象だったリネン類では『タオル・タオル類』が 27.8% (前年 23.7%)、次いで『バスタオル』12.5% (同 15.1%)、『浴衣』10.0% (同 7.2%) となった。好印象だった理由として「清潔だった」「枚数が多かった」「高級感があつた」などの回答が寄せられた。

また、不愉快だったリネン類でも『タオル・タオル類』が 24.3% (同 19.4%) と最も高く、前年と比較しても回答者の比率が高い結果となった。次いで『シーツ』14.1% (同 12.1%)、『バスタオル』9.2% (同 9.2%) と続いた。不愉快だった理由としては「臭い」「清潔さがない」「枚数が足りない」「品質が悪い」などが挙げられていた。

これらの回答から見ても、宿泊先の印象も左右してしまう可能性となりうるのがリネン類であり、「リネン類の清潔感や質＝宿泊先のサービスの質」と印象付いてしまうといえる。

平成 18 年度「第 7 回アンケート」は、備品としての認知度も高く、利用意向も高いリネン類は、宿泊施設の印象や評価を左右することもある重要なアイテムであることが再確認された結果となった。