

日本リネンサプライ協会「平成20年度消費者モニター事業」

第2回アンケート調査結果

◆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162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。

消費者モニター事業は2000年度から開始し、2008年度で9回目となる。本年度の対象地区は関東(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県、群馬県)である。当該事業は、真に消費者に必要とされるサービスとは何かを調査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に対してアンケートを実施し、「宿泊」、「リネン品」、「お気に入りホテル」などについて2回に分けてアンケート調査を行う事業である。今回は第2回アンケートのまとめである。

◆調査結果サマリー

★「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」

一流シティホテル1室ツイン料金3万円の部屋で使用されるリネン品一式の金額について、昨年・一昨年に引き続き『3,000円』との回答が最も多く、20%を超えた。

★「ホテル・旅館のタオル類に求めるもの」

タオル類に求めるポイントとしては『清潔さ(におい)』『清潔さ(白さ)』『清潔さ(新しさ)』『肌ざわり』の順となった。1万円未満の宿泊施設では『清潔さ(におい)』が約9割と多く、また3万円以上の宿泊施設では『肌触り』が60%以上と多かった。

★「備え付けてほしいリネン類の枚数」(1人あたり1泊)

宿泊料金1万円未満のホテル・旅館では『バスタオル』『ウォッシュタオル』『浴衣・ガウン』1枚、1万円以上のホテル・旅館では『バスタオル』『フェイスタオル』『ウォッシュタオル』2枚の希望が多かった。宿泊料金が高額になるほど、より多くの枚数を希望する傾向が見受けられる。3万円以上の宿泊施設では、フェイスタオル3枚以上希望が30%以上であった。

★「宿泊施設の評価において、リネン品を重要視するか」

宿泊料金3万円以上の宿泊施設では、リネン品を「重要視する(非常に気にする)」のが約70%と最も多く、一方、1万円以下の宿泊施設では「多少気にする」が50%と最も多い。宿泊料金が高くなるほど、リネン品は整っていて当然というイメージが強い。リネン品は宿泊施設に「あって当たり前」「整っていて当たり前」であるからこそ、宿泊施設にとって評価を左右する重要なアイテムであるということが、この調査で明確になった。

この件に関するお問い合わせは

社団法人 日本リネンサプライ協会 事務局 鬼澤・岡野
TEL 03-3666-6571 FAX 03-3666-6572
<調査協力>株式会社 矢野経済研究所 生活産業調査本部 松井・安藤
TEL 03-5371-6918 FAX 03-5371-6959

【調査内容・解説】

◇「消費者モニター事業」は2000年度から開始して、2008年度は第9回目の調査事業となる。対象としたモニターは関東在住の25～35歳までの女性。2008年9月に第2回調査を実施し、その結果を集計した。第1回アンケートの回答者は1,805名。第2回は533名。

◇2008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」、「タオル・シーツ類の素材や色・枚数について」、「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・悪印象を感じたリネン品とその理由について」の項目。

第1回調査と同様、ホテル・旅館の価格帯別（1万円未満、1万円以上3万円未満、3万円以上）を設定し、宿泊施設価格帯別のリネン品に対する意識の違いも調査した。

以下は第2回アンケートの各設問と内容の解説である。

◇「ホテル・旅館のルームチャージに占めるリネン品の比率」

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はどのくらいかと質問したところ、最も多い回答は『3,000円』で21.4%だった。次いで『1,200円』（11.3%）、『1,500円』・『2,100円』（共に10.3%）と続く。

◇「ホテル・旅館のタオル類に求めるもの」

価格帯・宿泊施設の別に関わらず、多い回答は『清潔さ』であった。多かった回答は、1万円以下の旅館での88.7%（ホテルでは87.6%）の『清潔さ（におい）』であった。次いで同じく1万円以下の旅館での74.7%（ホテルでは74.5%）の『清潔さ（白さ）』であった。宿泊施設の価格帯が上がるとともに、『清潔さ』よりも『肌触り』を求める割合が高くなっている。3万円以上の宿泊施設では、旅館62.1%、ホテル64.7%が『肌ざわり』と回答している。

◇「1人1泊あたりにリネン類を何枚希望するか」

宿泊料金1万円未満のホテル・旅館では『バスタオル』『ウォッシュタオル』『浴衣・ガウン』1枚、1万円以上のホテル・旅館では『バスタオル』『フェイスタオル』『ウォッシュタオル』2枚の希望が多かった。宿泊料金が高額になるほど、より多くの枚数を希望する傾向が見受けられる。3万円以上の宿泊施設では、フェイスタオル3枚以上希望が30%以上であった。

◇「リネン類を複数枚希望する理由」

◎バスタオルを複数枚希望する理由

『朝晩別のタオルを使用したい』（75.4%）、『入浴の度に新しいものを使いたい』（56.5%）となった。特に温泉旅館では「何度も温泉に入るため、複数枚欲しい」という要望が多い。

◎フェイスタオルを複数枚希望する理由

『朝晩別のタオルを使用したい』（73.8%）、『洗顔用と洗髪後などの用途別に使う』（64.2%）、『枚数が少なくて不自由な思いをした』（36.4%）と、用途・使用時間でその都度新しいタオルを使用したいという要望が強い。

◎ウォッシュタオルを複数枚希望する理由

『朝晩別のタオルを使用したい』（77.2%）、『枚数が少なくて不自由な思いをした』（36.1%）、『洗面台を拭くために使う』（32.2%）で、こちらも用途別に使い分けたいとの要望が強い。

◎浴衣・ガウンを複数枚希望する理由

『入浴前後で着替えたい』（60.4%）、『入浴の度に新しいものを着たい』（56.5%）、で、その他回答では「色々なサイズがあると嬉しい」「就寝前と起床後は取り替えたい」「入浴後と就寝時は別のものを着たい」と、使用用途・使用時間帯によって使い分けたいという要望が強い。

◇「タオルやシーツの素材」

タオル・シーツともに、『綿・麻などの天然繊維100%』と回答した人が多く、タオルでは80%超、シーツでも60%超と、圧倒的に天然繊維に人気があった。

◇「リネン類の色の好み」

リネン類の色の好みは、タオル・シーツ・浴衣ともに圧倒的『白』が多かったが、宿泊施設の価格帯の違いにより、色の好みにも多少の違いが現れている。安価な宿泊施設ほど『白』が多く、高価な宿泊施設になると色物の回答比率が高くなっていく。

◎タオルの色の好み

1万円未満の宿泊施設では『白』（ホテル 89.1%、旅館 89.5%）が圧倒的に多く、次いで『ベージュ』（ホテル 6.9%、旅館 6.4%）であった。1万以上3万円未満の宿泊施設では『白』（ホテル 76.4%、旅館 79.0%）が多く、次いで『ベージュ』（ホテル 14.8%、旅館 13.5%）、『ピンク』（ホテル 3.9%、旅館 3.0%）であった。3万円以上の宿泊施設では、『白』（ホテル 67.5%、旅館 72.8%）が多く、次いで『ベージュ』（ホテル 16.3%、旅館 14.6%）、『ピンク』（ホテル 6.0%、旅館 5.1%）であった。価格帯が高くなるほど、『白』以外を好む比率が高くなっている。

◎シーツの色の好み

価格帯に関わらず、いずれも『白』の回答が多い（70%超）が、シーツもタオルと同様、宿泊価格が高額になるほど、『白』の回答割合が低くなり、他の色を挙げる回答者が多くなっている。

◎浴衣・ガウンの色の好み

いずれの価格帯の宿泊施設においても、最も多い回答は『白』だったが、タオルやシーツと比較して、白以外の色の好む回答が多い。価格帯に関わらず『白』『ベージュ』の支持率が高く、その他『青』『黒』という回答もあった。浴衣・ガウンについても、宿泊価格帯が高額になるほど『白』以外を好む比率が高くなっている。

◇「ホテルの評価をする際、リネン品を重要視する（非常に気にする）か」

宿泊施設の価格帯の違いにより、重要視の割合が大きく変わる項目である。高価な宿泊施設ほど『重要視する（非常に気にする）』割合が高く、安価な宿泊施設ほど『あまり気にしない』の割合が高い。

◎1万円未満のホテル・旅館

バスタオル、フェイスタオル、ウォッシュタオル、浴衣・ガウン、シーツともに『多少気にする』の回答が最も多く、ホテル・旅館ともに50%超となった。次いで『非常に気にする』が多いが、ウォッシュタオルについては『あまり気にしない』が多かった。

◎1万円以上3万円未満のホテル・旅館

フェイスタオル、ウォッシュタオル、浴衣・ガウンでは『多少気にする』が最も多かったが、『非常に気にする』もほぼ同率であった。また、バスタオル、シーツは『非常に気にする』が最も多い回答であった。

◎3万円以上のホテル・旅館

バスタオル、フェイスタオル、ウォッシュタオル、浴衣・ガウン、シーツともに『重要視する』が最も多く、ホテル・旅館ともに約70%である。次点の『多少気にする』は約30%と大きく差がついており、3万円以上の宿泊施設においては、リネン類（特にバスタオル、シーツ）はかなり『重要視』されていることがわかる。

◇「連泊の際、毎日リネン類を交換しなくても良いと思うか」

連泊の際も『毎日交換したい』（63.0%／昨年は68.5%）という回答が最も多く、次いで『毎日でも良い』（30.8%／昨年は24.8%）となった。昨年と比較し、エコを意識してか『毎日でも良い』の回答が増えてはいるが、「宿泊をするのであれば、やはり毎日交換してほしい」という回答が多い。

◇「ホテルや旅館で好印象もしくは不愉快を感じたリネン類とその理由」

◎好印象だったリネン

好印象だったリネンを体験したのは、全回答者の55.3%。そのうち32.5%は「タオル」（良い匂いがした、素材が良かった）、「浴衣」21.4%（センスが良い、着心地が良いなど）だった。

◎不愉快だったリネン

不愉快だったリネンを体験したのは、全回答者の24.2%。そのうちの32.6%は「シーツ」（汚れがついていた、湿気ていたなど）、ついで「タオル」（変な匂いがした、汚れていたなど）。

【好印象だったリネン】

- シーツ／清潔感があった。アイロンがきちんとあてられている。肌触りが良い。高級感がある。キャラクタープリントだった。
- タオル／大判で肌触りが良い。高級感がある。吸水力が良い。清潔感がある。枚数が多く用意されている。デザインが良い。
- バスタオル／清潔感がある。吸水性が良い。枚数が多く用意されている。肌触りが良い。
- 浴衣／デザインが良い。デザインが選べる。サイズが豊富。着崩れしない形だった。子供用があった。
- リネン一式／香りが良い。生地が良い。高級感がある。肌触りが良い。デザインが良い。枚数が十分に用意されている。

【不愉快だったリネン】

- シーツ／糊付けされすぎて硬い。髪の毛や血、汚れがついていた。カビや生乾きなどのいやな臭いがした。黄ばんでいた。虫食いの穴があった。翌朝肌が荒れた。
- タオル／吸水力が無い。いやな臭いがした。生地が薄い。人数分用意されていない。追加を頼むが断られる。肌触りが悪い。
- バスタオル／交換されなかった。いやな臭いがした。古い、硬い、薄い。汚れや髪の毛などがついていた。
- 浴衣／肌触りが悪い。サイズが合わない。カビが生えている。古い。敗れている。

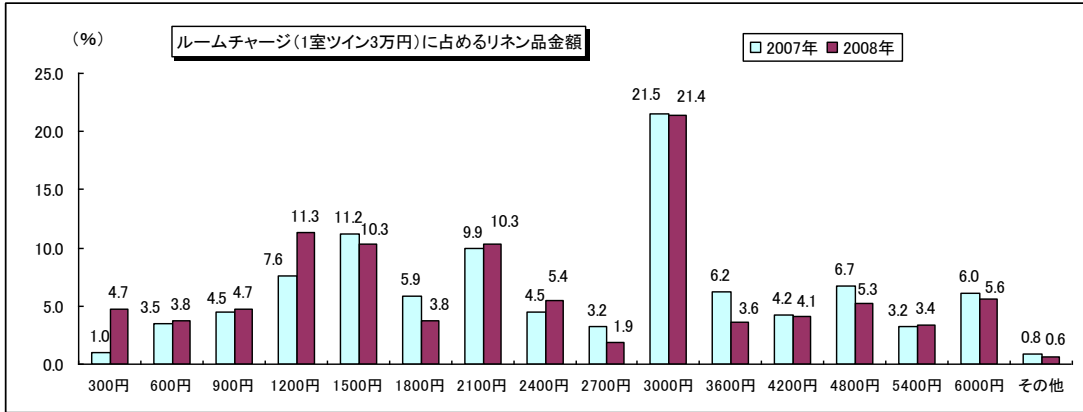
◇「リネンサプライヤーへの意見・希望」

宿泊施設に備え付けられているリネン類が、リネンサプライヤーによって供給されているものであるということを認知していなかった回答者も多く、「リネン類についてはホテルが用意しているものだと思っていた」という回答もいくつか見受けられた。また、リネン類が清潔であることで、宿泊施設の品格やレベルがわかるという回答も多かった。

宿泊の思い出、宿泊施設への印象を大きく左右するリネン類を提供するリネンサプライヤーが、今後も「清潔なリネン類」を提供し続けることを望む回答が多かった。

【ホテルや旅館のルームチャージに占めるリネン品の割合】

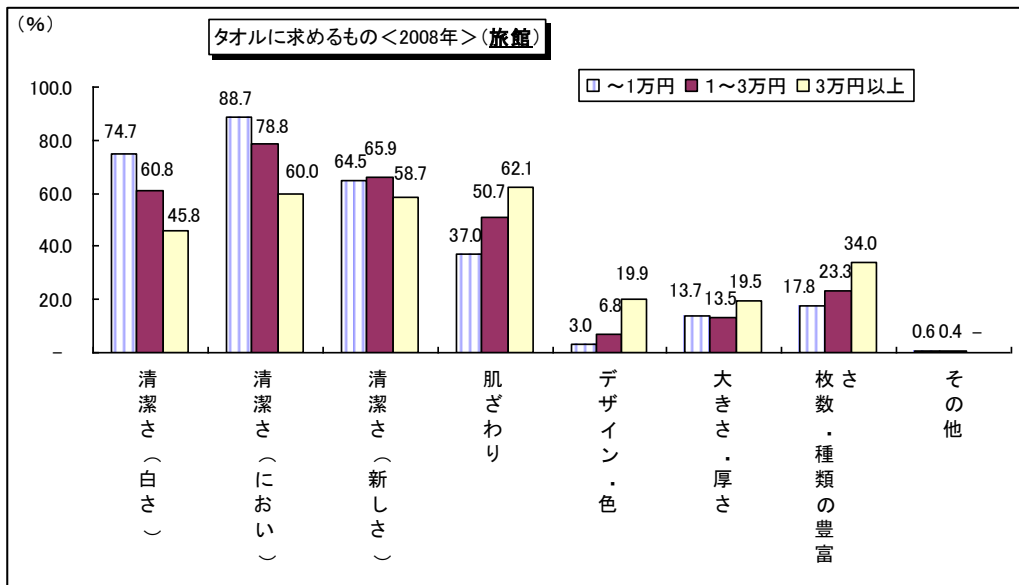
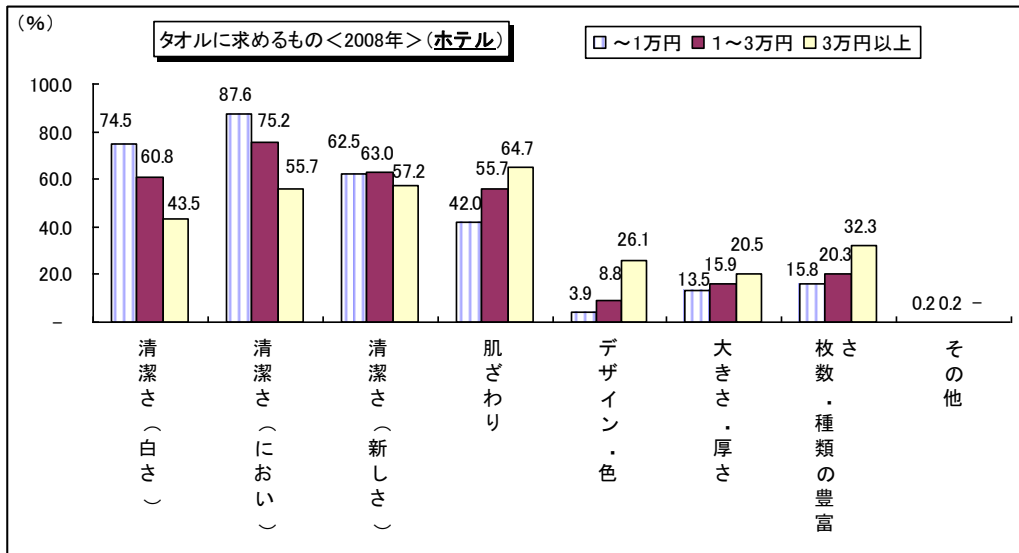
「3,000円」の回答が最も多く21.4%となっている。



【タオルに求めるもの】

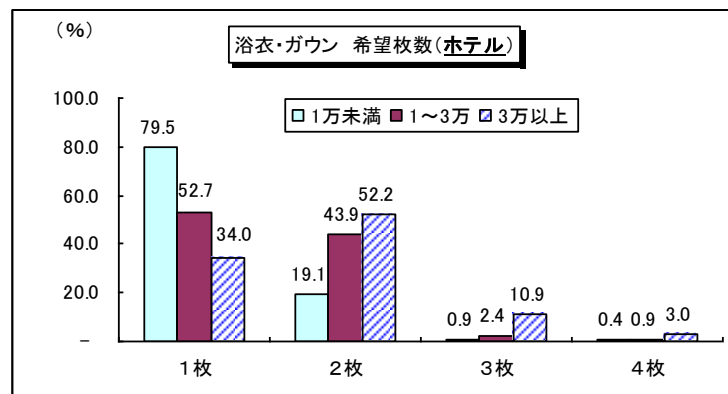
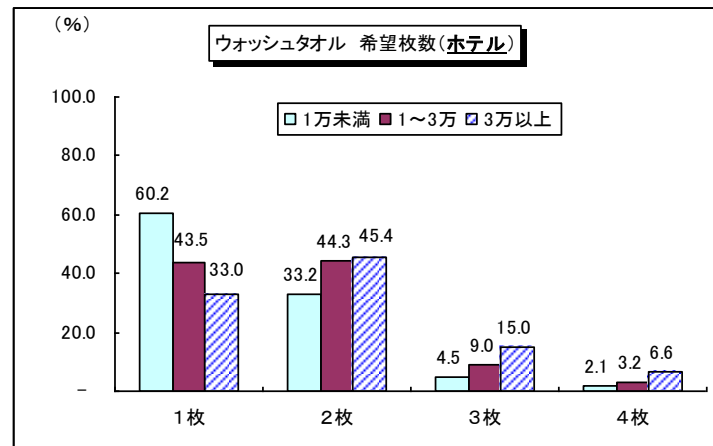
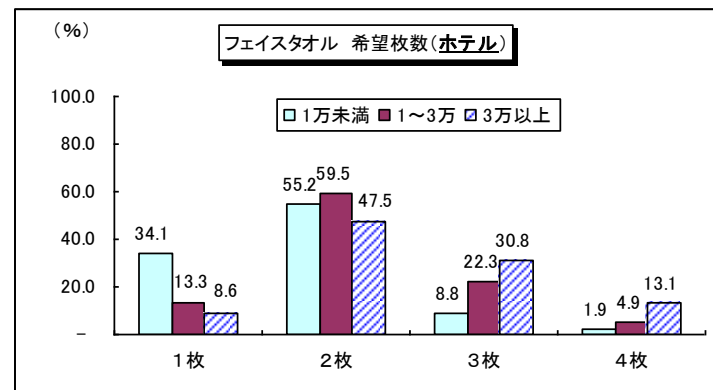
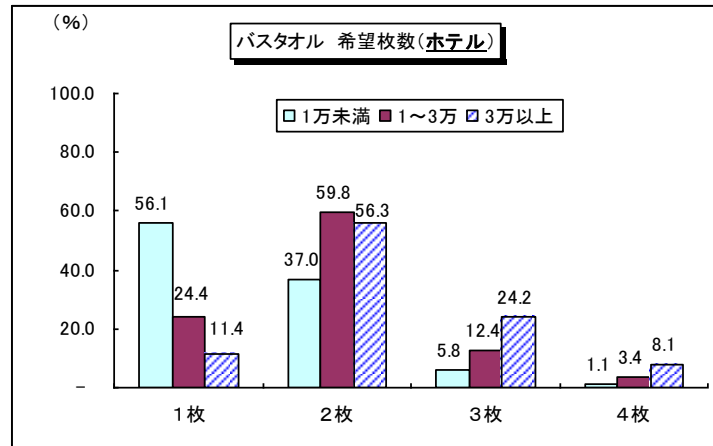
ホテル、旅館ともに『清潔さ』(におい)の回答が最も多かった。

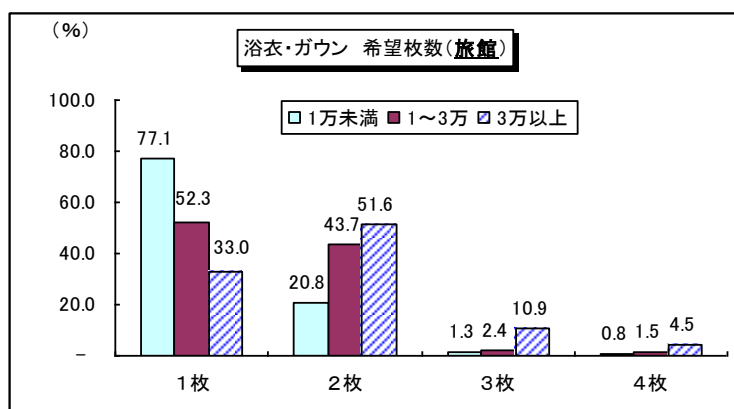
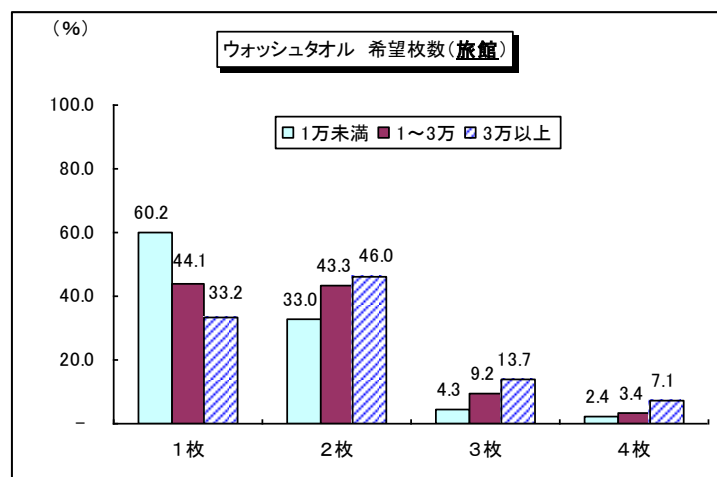
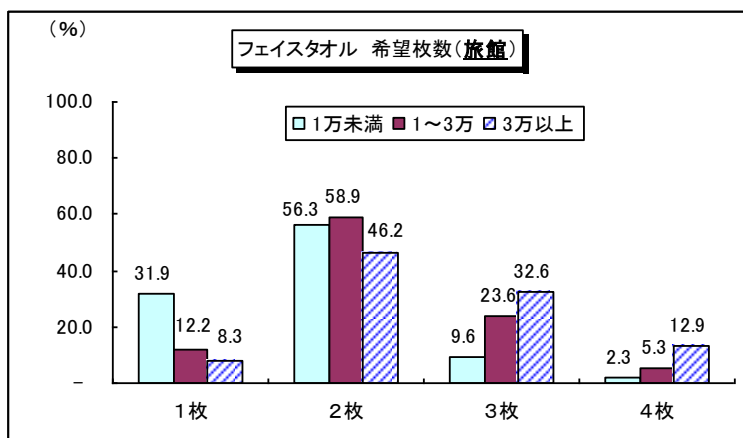
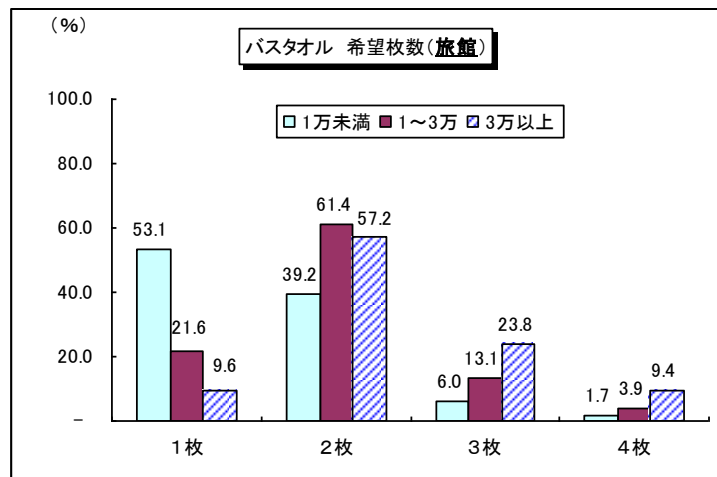
宿泊価格が高くなるほど、『肌ざわり』を望む回答が多くなる。



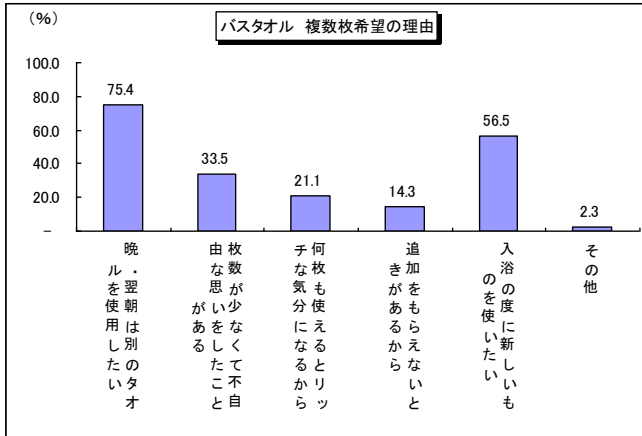
【リネン類の室内設置希望枚数（1人1泊分）】

1万円未満のホテル・旅館では『フェイスタオル』以外が『1枚』が最も多い。宿泊価格が高額になるにつれ、希望枚数は増えているのがわかる。





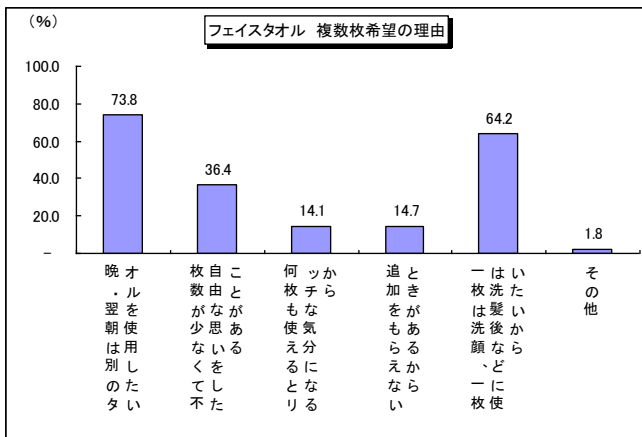
【リネン類を2枚以上希望する理由】



<2枚以上希望する理由(その他)>

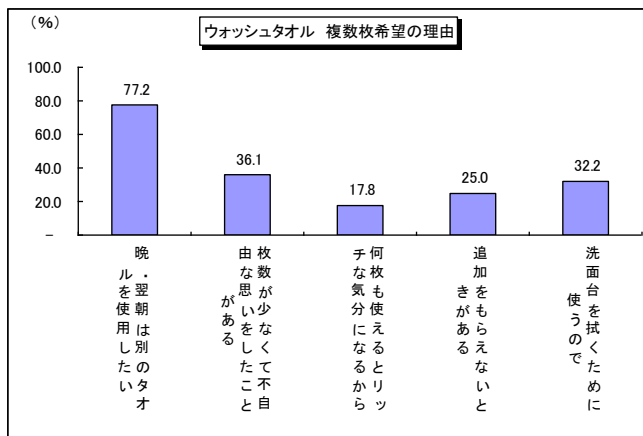
■バスタオル

- ・夏はタオルケットの代わりに使うので
- ・布団の上に敷くため
- ・何回も温泉に入るので、多く欲しい
- ・一度使ったものを二度使いたくない
- ・予備として



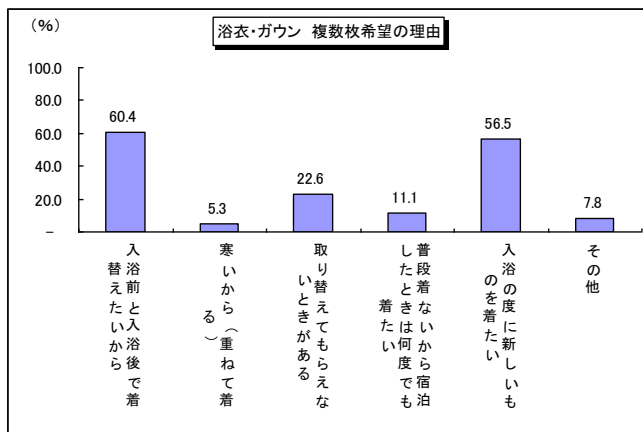
■フェイスタオル

- ・手拭と洗顔に分けたい
- ・枕の高さ調節などに使う
- ・洗顔用と入浴用に分ける
- ・乾かないときの換え用
- ・子供がいると何かと使うから



■ウォッシュタオル

- ・あると便利。
- ・手拭と洗顔に分けたい
- ・顔を拭くことが多いので、多く欲しい
- ・手を拭くのに使いたい
- ・予備があると安心



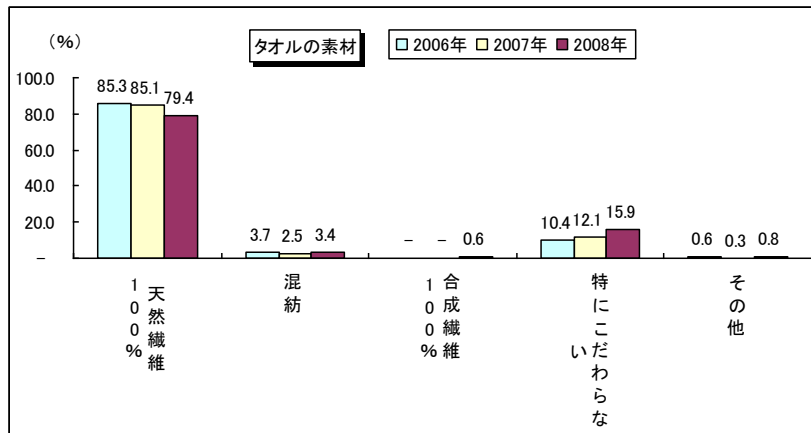
■浴衣・ガウン

- ・色々なサイズがあると嬉しい
- ・種類があって選べると良い。
- ・就寝前と起床後とで取り換えたい
- ・入浴後と就寝時は別のものを着たい
- ・色や柄を選べると楽しい
- ・汚してしまった時のための予備

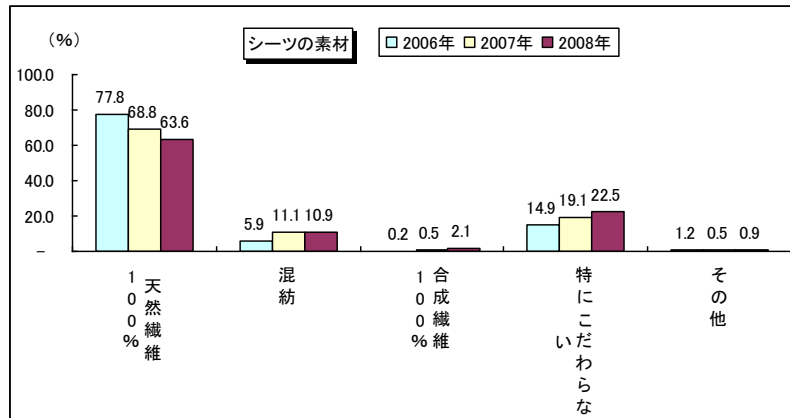
【リネン類の素材】

タオル素材・シーツ素材ともに『天然繊維 100%』が過半数を占めており、次点の『特にこだわらない』に大きく差をつけている。

■タオル素材

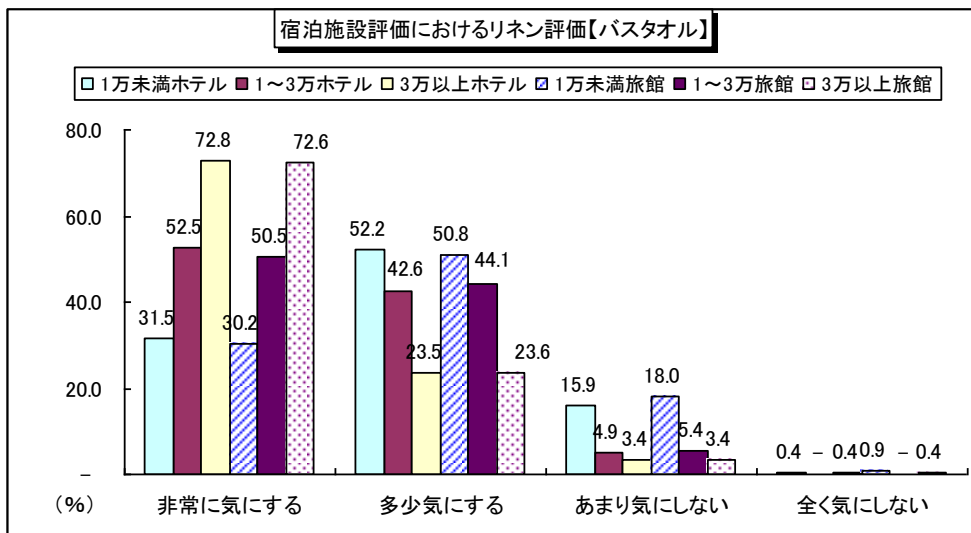


■シーツ素材



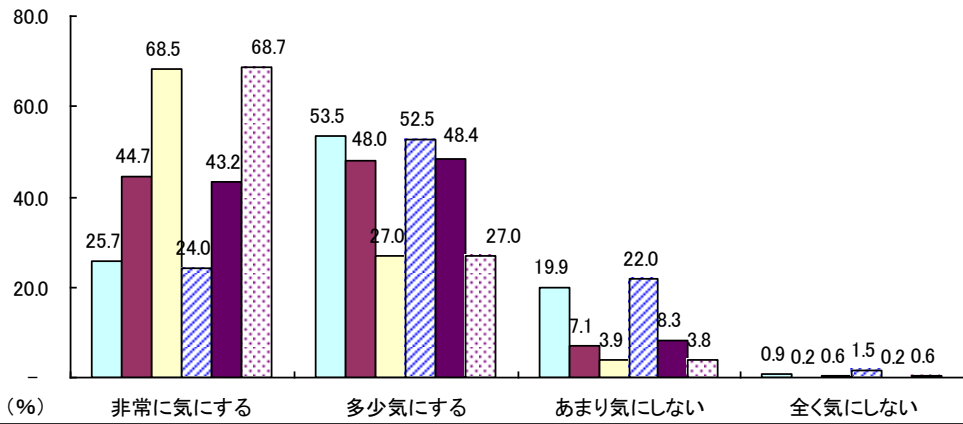
【宿泊施設の評価においてリネン類を重要視するか】

宿泊価格が高くなるほどに『重要視する』の割合が高くなる。1万未満の宿泊施設では『多少気にする』が最も多い。



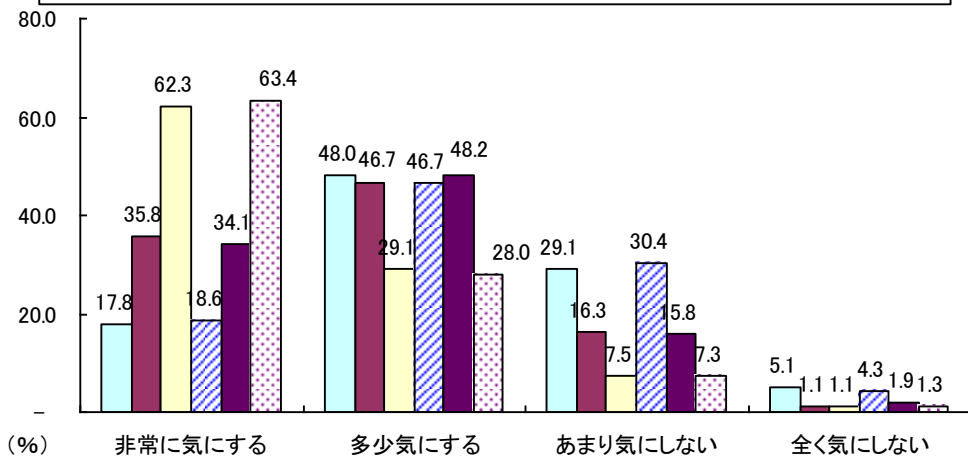
宿泊施設評価におけるリネン評価【フェイスタオル】

□ 1万未満ホテル ■ 1～3万ホテル □ 3万以上ホテル □ 1万未満旅館 ■ 1～3万旅館 □ 3万以上旅館



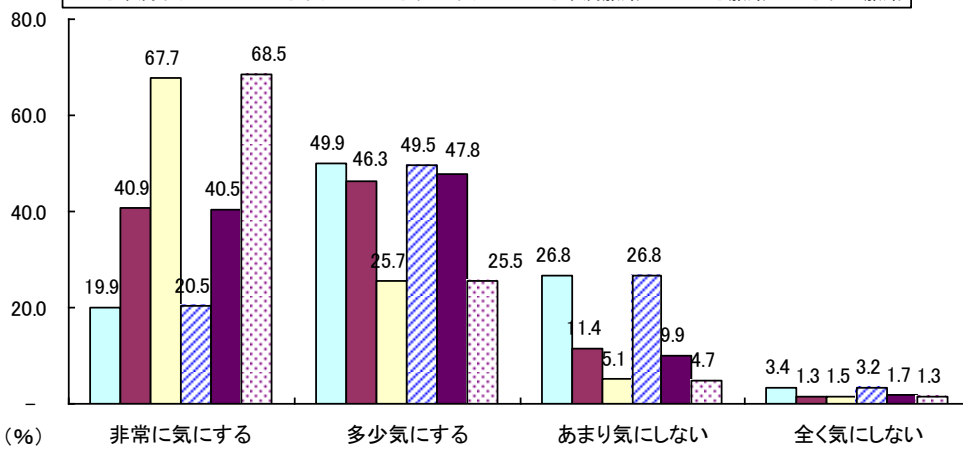
宿泊施設評価におけるリネン評価【ウォッシュタオル】

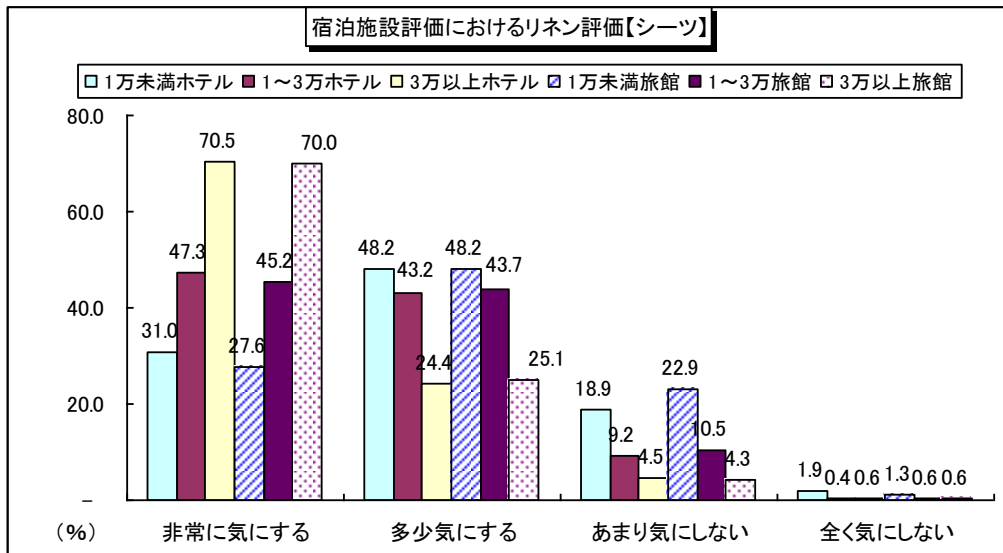
□ 1万未満ホテル ■ 1～3万ホテル □ 3万以上ホテル □ 1万未満旅館 ■ 1～3万旅館 □ 3万以上旅館



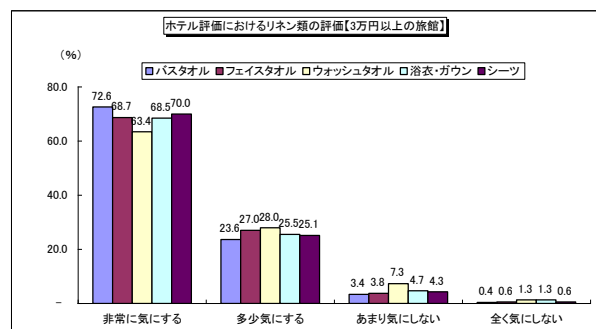
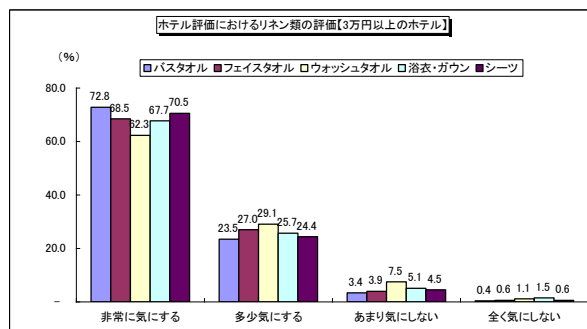
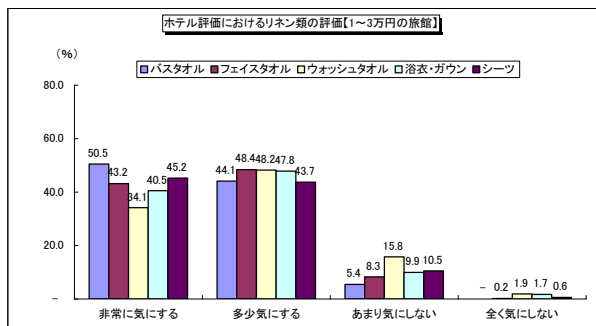
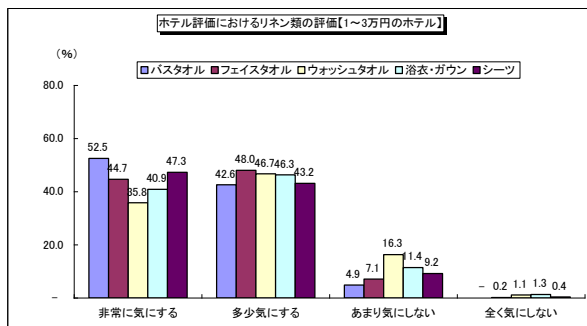
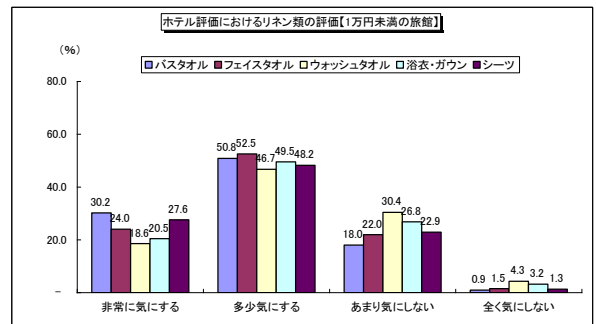
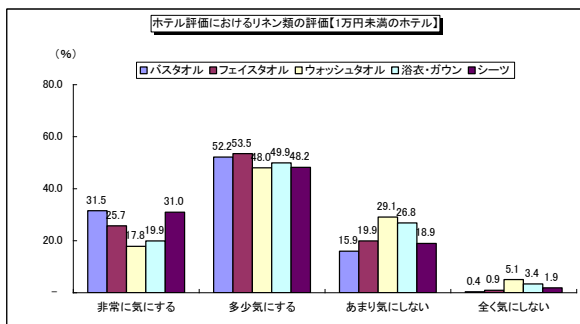
宿泊施設評価におけるリネン評価【浴衣・ガウン】

□ 1万未満ホテル ■ 1～3万ホテル □ 3万以上ホテル □ 1万未満旅館 ■ 1～3万旅館 □ 3万以上旅館



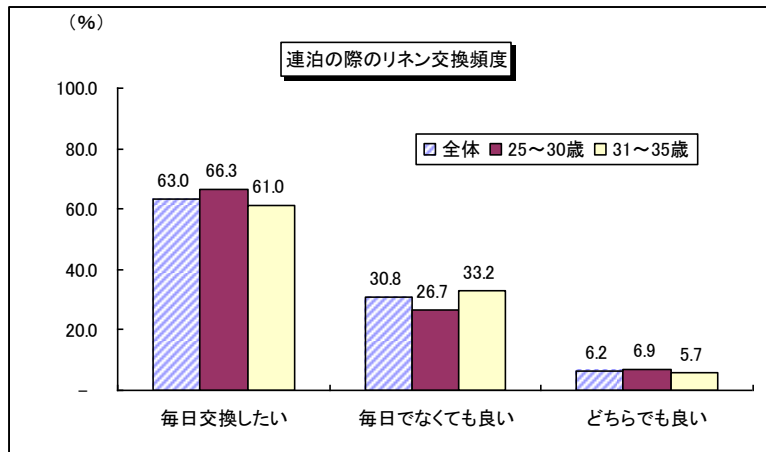


＜ホテル評価におけるリネン類の評価（宿泊施設別）＞
 価格帯別でリネンの重要視（リネンを気にする）度合いが違ってくるのがはっきりとわかる。



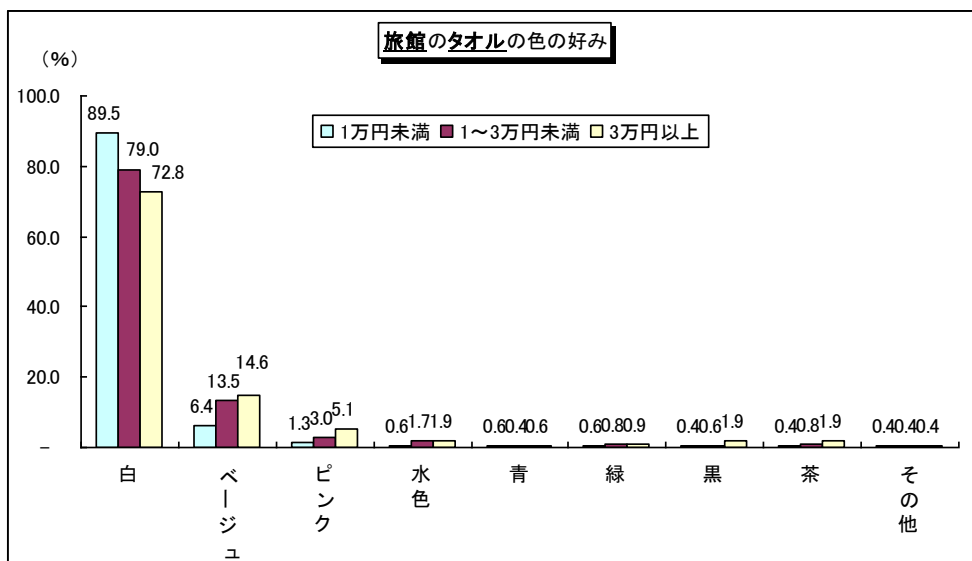
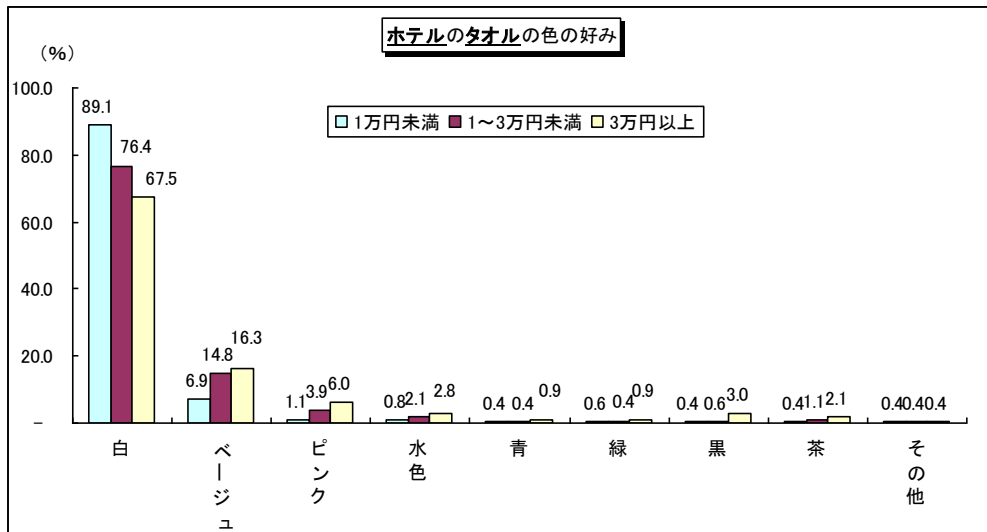
【連泊の際のリネン交換】

エコブームであり、昨年の数値と比較すると『毎日でなくても良い』が増えたが、やはり宿泊サービスの一環として『毎日交換したい』という回答が過半数を占める。



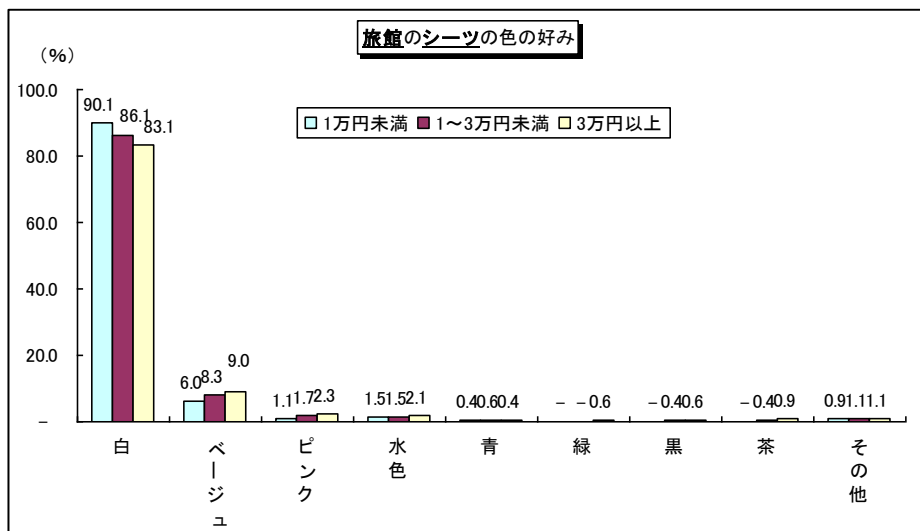
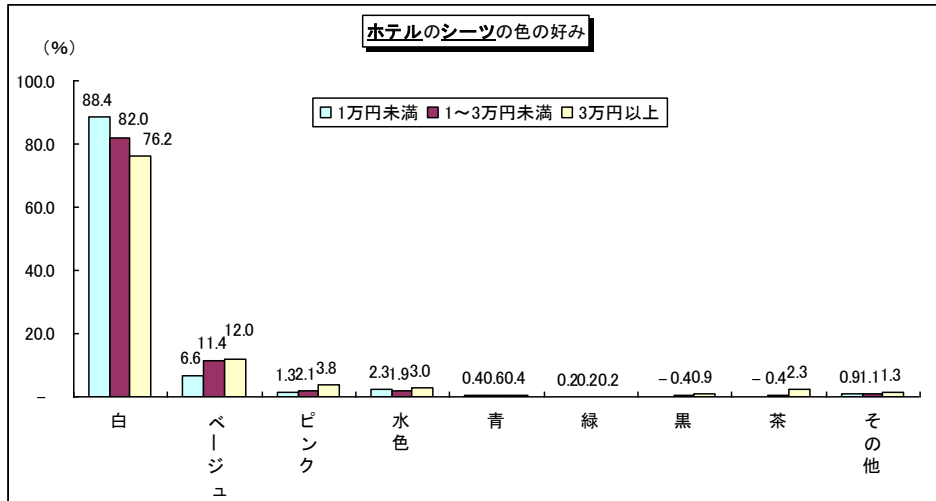
【タオルの色の好み】

タオルでは宿泊価格帯に関わらず、『白』の支持率が高い。



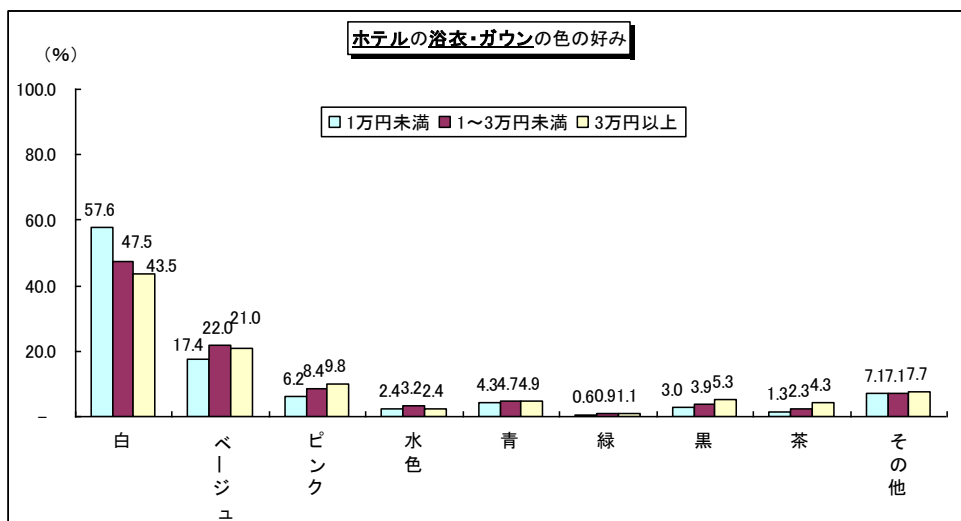
【シーツの色の好み】

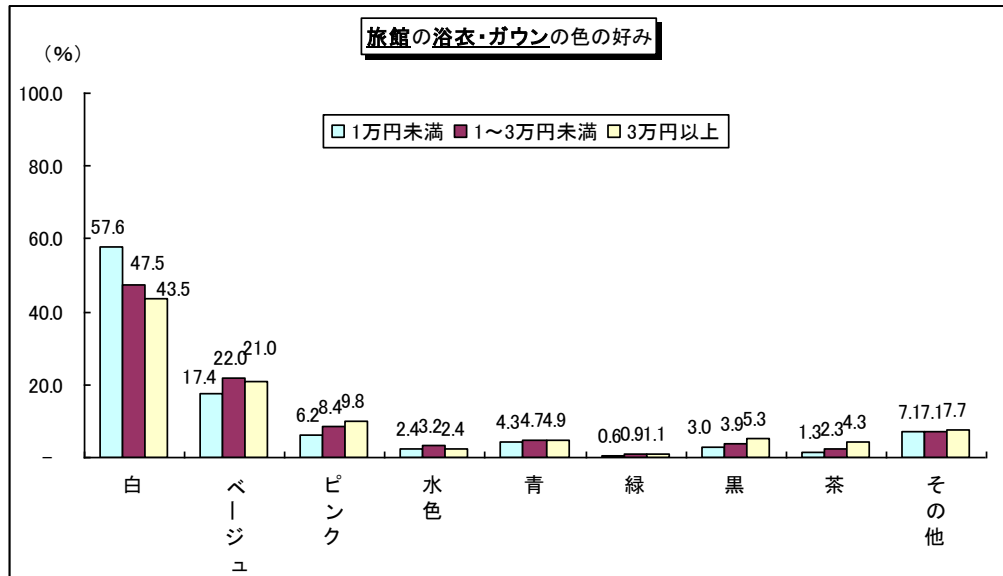
シーツの色においても、価格帯の別に関わらず『白』の回答が最も多い。



【浴衣・ガウンの色の好み】

いずれの価格帯においても、浴衣・ガウンでも『白』が最も多いが、この項目については「ベージュ」「ピンク」などの回答も多かった。





【リネンサプライヤーへの意見】（一部抜粋）

あまり清潔ではないリネン類がでてきたことがないので、きちんとしていることが当たり前と思っていた。そう思っていたこと自体、リネンサプライヤーのシステムがきちんとしていることがわかった。
あればムダに使う事もあるので、必要な人が必要な分だけフロントに低料金でレンタルするに良いと思う
アンケートを通じて、色々お客様のことを考えて用意してくれてるんだな〜と思うと、これからも安心して使えそうです。
アンケート回答者の意見を参考に、よりよいサービスの提供をお願いしたいです。
いつもお疲れ様です。糊がききすぎているのはあまり好きではありません。肌触りのよいリネンをお願いします。
いつもタオル類がなんとなく湿気ている感じがするので、あまり宿泊料金が高くないホテルでも、せめてバスタオルだけでいいので、ふっくらとした仕上がりのタオルを使いたいです。
いつも清潔なタオル類をありがとうございます。リネンがあまりよくないとどんなに食事が美味しいホテル・旅館でも印象が悪くなってしまいます。なのでどうぞこれからも頑張ってください。
いつも清潔なものを貸していただけるようにしてもらえると、いい旅になると思う。
いろいろな人が使うものなので、汚れだけでなく匂いにも気を使ってほしい
いろいろ気を遣っているのだろうし、高いホテルになればなるほどみんなそれらに注目すると思います。安いホテルでもあまり痛みの激しいものは洗濯してあってもあまり気持ちのいいものではないのでしっかりチェックしてほしいです。
お子様専用なども導入してほしいです。子供が好きなキャラクターなど、
ガーゼ素材のタオルが今かなり売られていますがリネンでもとりいれてほしい。洗顔後にはガーゼタオルがいい。
ガウンのバリバリに糊付けされたものはごわごわして着心地が悪い。新しさは感じるがもう少しどうにかできないものか。
ガウンの色や柄が選べるようになると、いっそう豊かなホテルライフが送れると思う。オーガニックコットンのリネン類がオプションで選べると嬉しい。
買って帰りたいと思うほどの素敵なデザインのものはまだ見たことがない。肌触りやデザインなど、総合的にもっともっと改良の余地があると思う。あと、女性は特に、いろいろなデザインの中から自分の好きなものを選びたいと思っているので、最近よくある、浴衣を選べるサービスのように、リネンすべて選べるようになるとうれしい。
きれいに洗ってあるだけでなく、肌触りのよさや、使用感も気になります。きれいで新しいと、いい所に泊まったなと思えます。
こだわって見ていなかったが、次に宿泊するときには気にすると思う。

これからはもっと興味を持ってホテルや旅館に宿泊してチェックしてみたいと思いました。
シーツや枕カバーの糊がつきすぎていると、なんだか肌につく感じがあって好きじゃない。パキっとした感じもほどほどがいい。
シーツや浴衣ががバリバリ過ぎるのもどうかと思う。
すごく大変なお仕事だと思いますが、なくてはならない事だと思います。特に日本人はリネン用品は清潔で当たり前。と思っておりますから、値段と満足度のバランスが難しいと思いますが、利用者が何か協力できる事とかあれば教えて欲しいです。
そのような企業があることを今回初めて知りました。いつも清潔なリネンを提供して下さるよう期待しています！
タオルでも浴衣でも、1枚1枚袋に入れて置いてほしい。
タオルはかたすぎる。もっとやわらかいものはないのかと、いつも思う。
タオルは肌触りのいいものが嬉しいです。あと洗ってあるのが分かっているけど真っ白でないを使うのに抵抗があります。
タオルやシーツなどのリネン製品の品質が良かったら、それだけで、安宿も高級感が味わえるかもしれない。
タオル等のリネンを使うときはバスタイム時などでリラックスできます。さらにアロマ効果を狙った、ふんわり香付きのリネンもあると嬉しいです。香については、色々なタイプを準備し、好みに応じて選べるとありがたいです。(通常は無臭に近いと思いますが、あえて香をつける、もちろん無臭タイプのものからも選べる)ローズ、ラベンダー、ジャスミン、バニラ、グレープフルーツ、ラズベリーなどなど。
タバコをすわない人は、タバコのおいにとっても敏感です。リネン用品は、完全無臭でお願いします。
デザインや色よりも清潔さや快適さを求めます。
フェイスタオルが薄いと感ずることがよくあります。もう少し厚みがあってもいいのではないのでしょうか？
ホテルや旅館に宿泊して実際に肌に触れるリネン類は、ホテルや旅館の印象にとっても影響するものだと思います。
リネンサプライヤーさんが頑張ってもホテル側のリネン類の管理の仕方によってお客さんが不満を持つこともあるんじゃないかなーと少し思った。
リネンサプライヤーの仕事の質は、ホテルや旅館利用者にとっては直接その宿泊施設の質と受け止められるので、良い仕事をしてほしいと思います。
リネン類が清潔であれば、とても気持ちが良いです。反対にリネン類が清潔でないとそのホテルや旅館が例え高級でも、マイナスイメージができてしまいます。匂いや汚れがあるのはありえないです。個人的にタオルに香りがあるのが好きなので、高級ホテルなどで数種の香りが選べるタオルなどがあったらおもしろいかもかもしれません。
リネン類についてはホテルが用意しているものだと思っていたので、専門の業者が入っていると知って驚きました。ホテルのネーム入りなのにリースだったんですね。
リネン類を通じてホテルの品格等も見えてくるのではないかと
価格が安いホテルでも、タオルの質を下げてもきれいなものにしてほしい
快適な時間を過ごすための大事な要素なので、手を抜かないでほしい。
偽装することなく清潔なものを提供してもらいたい
今までそれほど意識せず使ってきたが、印象が換わりそう。
最近アロマ効果で精神安定やリラックス感を求める人が増えてきているので、タオルや枕カバーにそういったアロマ効果をほどこすのもいいのでは・・・と思います。ただ中には匂いがダメなひともあるので、色分けするなどして希望者にそったものが利用できると嬉しいです。

<p>子供にも優しい、肌触り、安心、安全なものを、期待しています。かわいいものがあると嬉しいです。</p>
<p>重労働のわりに儲けの少ない業態ではないかと推察するが、よくやっていると思う。</p>
<p>清潔で、ごわつきのない、吸収力のあるものを、何枚か多めに用意してほしい</p>
<p>清潔で、安心感のあるものを提供し続けてほしい</p>
<p>清潔で質の良い物を提供するの当たり前として、色やデザインも重視して欲しい</p>
<p>大変とは思いますが、リネン1つでとてもいい気分になったり不快に思ったりするので信用して使えるようにお願いします</p>
<p>置いてあるリネンが清潔で高級そうだと、それだけで宿泊施設のランクがよいと感ぜられるので、とても重要だと思う。</p>
<p>着崩れしにくいように内側に紐の付いた浴衣がもっと普及すれば良いのと思う事はあります</p>
<p>直に肌に触れるものなので、神経質なくらいに気を使ってほしい。リネンで嫌な思いをすると二度と行きたくなる。</p>
<p>包まれるのが心地よいバスローブは吸水のいい感じか、肌触りのよいかんじか(ふわふわが強く水は含まない感じ)、ホテルによって様々に思います。もちろんバスマットからシーツ、全てのリネンは、例えば食べた食事の味は忘れても心地よかった(もしくはあこは嫌だった)きもちは割とずっと覚えている物です。また、思い出の先々で利用する事と思います。ぜひ素敵なリネンをお願いします。</p>
<p>本当にシーツが洗ってあるのか、疑わしいときがある。シーツの端に洗濯済みの印が欲しい。</p>