

# 快適なステイを約束する リネンは「心地良さ」の原点です

## ■■■■■■ ■■■■■■ モニターアンケート調査報告 ■■■■■■ ■■■■■■

日本リネンサプライ協会は、2000年から2011年までの12年にわたり、「モニター事業」としてアンケート調査を実施。

若い女性を中心に、約10,000人におよぶ、ホテル・旅館の利用者の生の声を聞いて参りました。

そこには、お客様が本当に必要とされるサービスの姿が浮き彫りにされています。代表的なご意見をご紹介します。



Point

1

### ホテルや旅館の評価では、リネン品の良し悪しを重視する!

ホテルや旅館を評価するポイントとして、リネンの品質を重要視するお客様は、1万円以上の施設では9割以上を占めています。

Point

2

### 連泊でもリネンは毎日交換してほしい!

連泊の際のリネン類交換の必要性については、「リネン類全部を毎日交換して欲しい」との声が最も多いお答えでした。

Point

3

### 気に入ったタオルは持ち帰って良いの・・・?それはNOです!

客室に備え付けのタオル類の持ち帰りについて、半数以上の方が周辺から聞いた経験をお持ちでした。

## リネン品質で大きく左右される、ホテル・旅館の評価

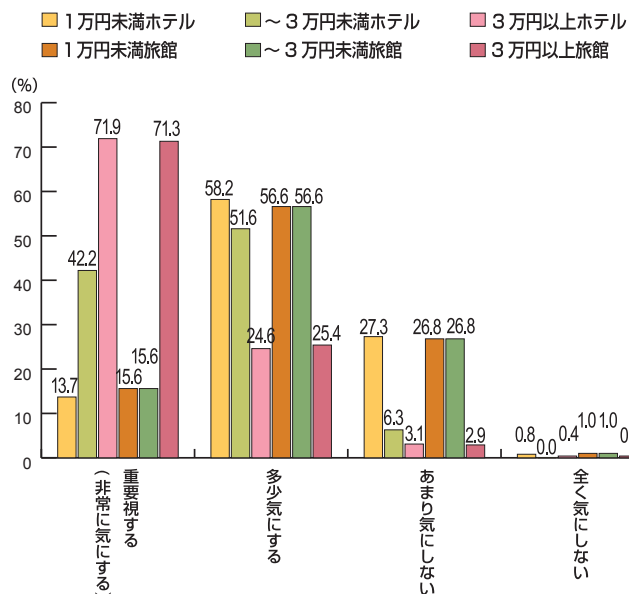
ホテルや旅館の客室内で、お客様が気にされるのはどのような点でしょうか？最も重視されるのは「浴室の清潔さとリネン類（タオル・マット類）」、二番目が「ベッドおよびベッドリネン」ということでした。

何より、ホテルや旅館の評価には、リネン類の品質が大きな影響を与えています。リネンの品質を、「多少気にする」と「非常に気にする」というお客様は、宿泊料金が1万円未満の施設で7割以上、1万円以上の施設では9割以上を占め、宿泊施設のグレードが高くなるほどリネンを重要視するお客様が増えてきます。

また、見た目だけではなく、安心・安全で衛生的なリネンの供給が望まれています。

日本リネンサプライ協会では、衛生基準認定制度を制定し、厳しい基準をクリアした高品質なサービスを提供する施設を認定しているため、お客様が満足されるリネン類をご提供することが可能です。

【2011年】宿泊施設の評価に対するリネン類の影響度



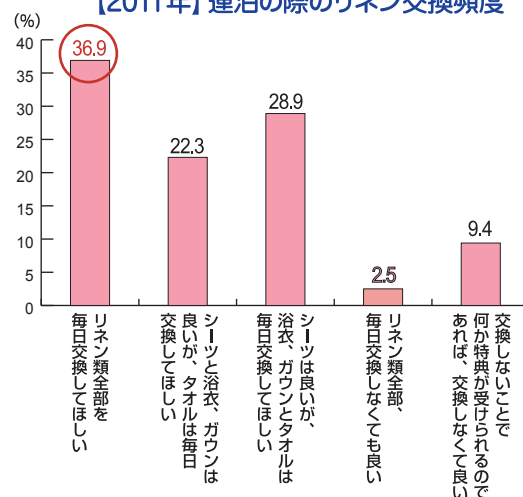
## 連泊でもリネンは毎日交換してほしい!との声が多数

最近、環境意識の高まりから、連泊のお客様に「リネン類を交換しなくて良い方はお知らせください」と、呼びかける施設も見受けられます。

では実際にお客様は、リネン類の交換をどの程度お望みなのでしょうか？連泊の際にリネン類を毎日交換して欲しいかどうかを質問したところ、「リネン類全部を毎日交換して欲しい」が36.9%と、最も多いお答えでした。

お客様に気持ちよく宿泊していただくためにも、毎日のリネン交換が重要です。

【2011年】連泊の際のリネン交換頻度



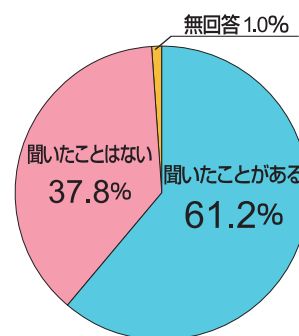
## タオルや浴衣・ガウンを、お客様が持ち帰らないようにご配慮を

「ホテルや旅館に宿泊した際に、客室に備え付けのタオルや浴衣・ガウンを持ち帰った経験の話を聞いたことがありますか」という質問したところ、61.2%の方が「聞いたことがある」とお答えになりました。

実は、この持ち帰りの行動は、リネン類を所有するリネンサプライヤーにとっては大きな問題で、頭を悩ませています。

売店でリネン類の販売をされている場合は、リネン類を気に入られたお客様に、ぜひ施設内でお求め頂くようご案内ください。

【2002年】タオル類の持ち帰りについて



消費者モニターアンケートの詳細は、こちらから

<http://www.jlsa.or.jp/monitor/>



一般社団法人

日本リネンサプライ協会