

# 宿泊業と顧客満足

## 顧客満足と考慮すべき点

観光学部観光学科 准教授 竹田 明弘

顧客満足という言葉は、宿泊業でよく聞く言葉です。宿泊業にとどまらず、あらゆるサービス業でよく聞く言葉でもあります。「顧客満足こそが生き残りの鍵である」「お客様に喜んでもらえるサービスを手掛ける」など、みなさんもこのような言葉を一度は聞いたことがあるでしょう。

では、顧客満足とは何でしょうか？そもそも、宿泊業において顧客満足は必要なのでしょうか？そんなの当たり前だ。議論する必要すらないと考える人もいるでしょう。ですが、当たり前だと思ふことほど、一度立ち止まって考えてみる必要もあります。そこで、本号では、顧客満足を考える際に考慮すべき点について少しお話ししていきたいと思ひます。

少し難しい言い方をしますが、宿泊業において顧客満足とは、宿泊サービスを利用、経験した後に、顧客が心の中で感じる主観的な評価と考えることができます。あくまで主観的评价であるという点に注意が必要です。主観的评价であるために、同じサービスを提供したとしても、その評価には個人差が発生します。同じことをしても喜ぶ人もいますし、迷惑がる人もいるかもしれません。料理についても、濃い味つけが好きな人、薄味が好きな人がいます。つまり、全員が満足するサービスはないということです。仮に全員が満足するサービスを提供しようとする、顧客一人一人にカスタマイズされたサービスを提供しないといけなくなります。それには膨大なコストがかかります。

さらに、顧客満足について考慮すべき点として、個人差以外にも期待というものがああります。サービスに対する顧客の期待値が高い場合と、そうでない場合では、同じサービスを受けたとしても、同じサービスを受けた友人から「あのホテルのサービスはすごいよ」と何度も聞いた後、期待を胸にホテルに宿泊する場合、たまたま予約したホテルに宿泊する場合は、同じホテルで同じサービスを受けたとしても印象が変わる可能性があります。もちろん、前者の場合は期待値が高いゆえに少々のサービスでは満足しないかもしれませんが、聞いていたほどではな

いなど考えてしまうかもしれません。それゆえ、顧客満足は「事前期待」サービスの結果」と言われます。

この期待というのは厄介です。もちろん、顧客はサービスに期待するがゆえに、それを購入します。「あそこのホテルは素敵だ」「ホテルからの眺望は素晴らしい」など、どのホテルに宿泊するかを選択するとき、個人の事前期待がその選択や購入の決定に大きな影響を与えることは言うまでもありません。それゆえ、宿泊業では、顧客に選んでもらえるように、広告などで顧客に期待を抱かせることが重要です。しかし、「事前期待」サービスの結果が顧客満足であることを前提とすると、顧客に高い期待を持たせることは、顧客満足にマイナスの影響を与えてしまう可能性すらあるので

では、宿泊業において、顧客満足度を高めるためにはどうすればよいのでしょうか？次号では、宿泊業と顧客満足についてもう少し深く掘り下げていくことにします。

わだ い  
浪 切  
サ ロ ン  
第 138 回

## 日頃からソフト防災で備えよう！ ～アプリで災害対策～

- 話題提供者 和歌山大学システム工学部教授 吉野 孝 氏
- 日 時 2022年7月20日(水) 19:00～20:30
- 参加費 無料
- 開催方法・申込手段など詳細についてはサテライトホームページをご覧ください。 [岸和田サテライト](#)
- 問合せ先 和歌山大学岸和田サテライト TEL・FAX 072-433-0875