

～パナソニック株式会社「宿泊施設とニオイに関する意識・実態調査2024」～

パナソニック株式会社 空質空調社は、2024年7月12日～7月15日の4日間、全国の最近1年以内にホテル・旅館に宿泊した20歳～69歳の男女を対象に、「宿泊施設とニオイに関する意識・実態調査2024」を実施し、1,000名の有効サンプルを集計しました。(調査協力機関: ネットエイジア株式会社)

体臭、残り香、料理臭、ペットのニオイ。清潔な印象が求められる空間のニオイトラブルに、高い脱臭効果^{※1}を発揮する「ジアイーノ」を展開する当社として、宿泊者が意外と気にしているニオイの課題に焦点をあて、顧客満足度やリピート率にも影響する宿泊施設のニオイ課題について実態を調査しました。

※1)「ジアイーノ」の脱臭効果は、周囲環境(温度・湿度)、運転時間、臭気によって異なります。

宿泊施設のニオイ実態について

「ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがある」75%

全回答者(1,000名)に、これまでに、ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがあるか聞いたところ、「気になったことがある」は74.6%と、宿泊者の大半は客室内における不快なニオイを経験しているという実状が明らかになりました。

ニオイに対する宿泊者の行動について

「部屋のニオイが宿泊施設の満足度に影響する」89%

全回答者(1,000名)に、宿泊施設のニオイについて、宿泊施設の満足度にどのくらい影響するか聞きました。

【部屋のニオイ(トイレ・浴室除く)】では、「非常に影響する」が58.4%、「やや影響する」が30.5%で、合計した『影響する(計)』は88.9%でした。大多数の人が、部屋のニオイによって宿泊施設の満足度が低下すると考えているようです。

ペット同伴可ホテルのニオイ課題について

「ペット同伴可ホテルの宿選びをする際、客室のニオイ対策を一般的な宿泊施設の宿選びより重視する」29%

全回答者(1,000名)に、ペット同伴可ホテルの宿選びをする際、客室のニオイ対策をどのくらい重視するか聞いたところ、「一般的な宿泊施設の宿選びより重視する」は29.2%となりました。ペット連れで宿泊できるホテルの場合、ペット特有のニオイが気になるためか、客室のニオイ対策をより入念にチェックして宿を選ぶ人が少なくないようです。また、「一般的な宿泊施設の宿選びと同じくらい重視する」は31.4%でした。

ペット同伴可ホテルでは、ペット臭などのニオイを除去するための対策を施すことが、宿泊者に選ばれるための重要な条件の一つであることがうかがえる結果となりました。

“清潔感”“ニオイ対策”と芸能人

客室のニオイ対策を任せたい有名人「松岡修造さん」がダントツ

全回答者(1,000名)に、客室のニオイ対策を任せたい有名人を聞いたところ、「松岡修造さん」(47名)がダントツとなり、2位「坂上忍さん」「西川貴教さん」(いずれも18名)が続きました。

調査結果

【宿泊施設の衛生・快適性に関する意識・経験】

◆ホテル・旅館宿泊時に経験した、衛生・快適性に関する“あるある”

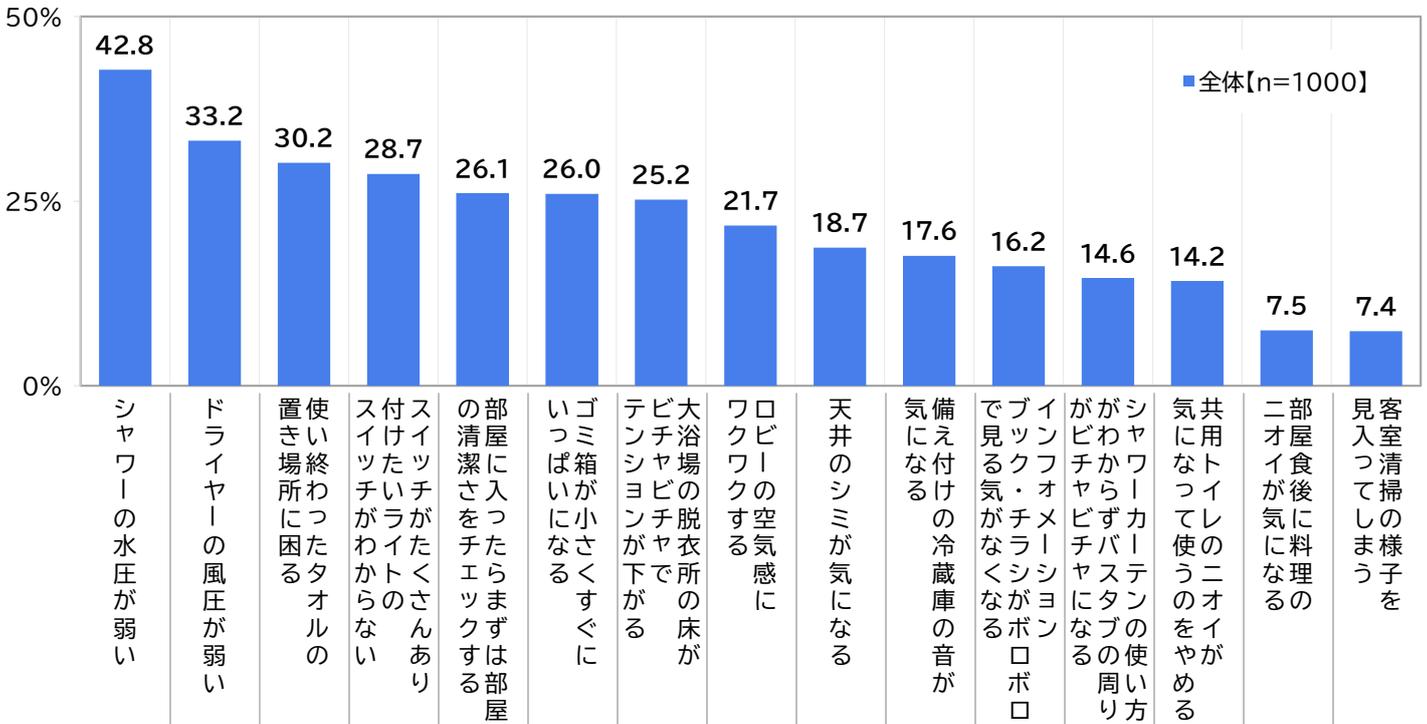
1位「シャワーの水圧が弱い」2位「ドライヤーの風圧が弱い」3位「使い終わったタオルの置き場所に困る」、
「共用トイレのニオイが気になって使うのをやめる」「部屋食後に料理のニオイが気になる」といった回答も

全国の最近1年以内にホテル・旅館に宿泊した20歳～69歳の男女1,000名(全回答者)に、宿泊施設の衛生・快適性に関する意識・経験について質問しました。

はじめに、全回答者(1,000名)に、ホテルや旅館に泊まった際に経験したことがある衛生・快適性に関する事柄を聞いたところ、「シャワーの水圧が弱い」(42.8%)が最も高くなり、「ドライヤーの風圧が弱い」(33.2%)、「使い終わったタオルの置き場所に困る」(30.2%)、「スイッチがたくさんあり付けたいライトのスイッチがわからない」(28.7%)が続きました。部屋の設備・アメニティの使用感や使い方に関して戸惑った経験のある人が多いようです。

また、「部屋に入ったらまずは部屋の清潔さをチェックする」(26.1%)、「大浴場の脱衣所の床がビチャビチャでテンションが下がる」(25.2%)、「天井のシミが気になる」(18.7%)といった衛生状態に関する回答や、「共用トイレのニオイが気になって使うのをやめる」(14.2%)、「部屋食後に料理のニオイが気になる」(7.5%)といった共用施設・客室のニオイに関する回答もみられました。衛生状態やニオイが気になり、快適な滞在が叶わなかった経験がある人は少なくないようです。宿泊施設の運営では、宿泊者をがっかりさせることなく、宿泊・滞在の満足度を高めるため、衛生面の細やかな管理やニオイ対策の徹底が有効ではないでしょうか。

◆ホテルや旅館に泊まった際に経験したことがある衛生・快適性に関する事柄 [複数回答形式] ※上位15位までを表示



◆“こんなホテル・旅館には泊まりたくない”と思う客室の衛生面の特徴

1位「部屋がにおう」2位「寝具がジメツとしている」3位「テーブル・机にホコリがかぶっている」、60代の91%が「部屋がにおう」ホテル・旅館には泊まりたくないと回答

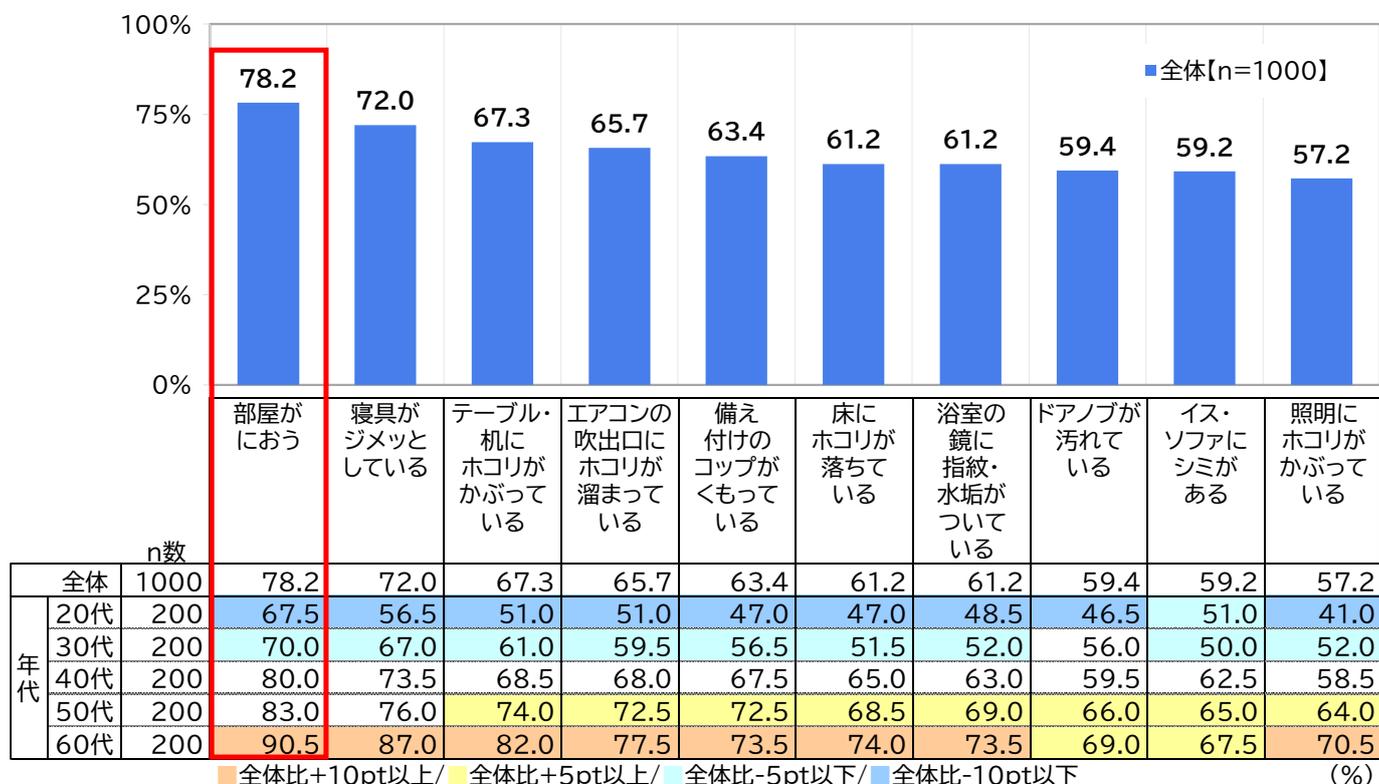
宿泊施設の衛生状態が、宿選びに影響することはあるのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、“こんなホテル・旅館には泊まりたくない”と思う客室の衛生面の特徴を聞いたところ、「部屋がにおう」(78.2%)が最も高くなり、客室内のニオイが原因で宿泊・滞在の満足度が下がったという経験がうかがい知れる結果となりました。宿泊施設選びでは客室内の不快感が、大きなマイナスポイントとなるようです。ニオイ対策の徹底が「またここに泊まりたい」という宿泊者の意識を高め、宿泊者の満足度向上やリピート需要の創出に繋がるのではないのでしょうか。次いで高くなったのは、「寝具がジメツとしている」(72.0%)、「テーブル・机にホコリがかぶっている」(67.3%)、「エアコンの吹出口にホコリが溜まっている」(65.7%)、「備え付けのコップがくもっている」(63.4%)でした。

年代別にみると、60代では「部屋がにおう」が90.5%となり、60代の9割以上がニオイのするホテル・旅館の部屋に宿泊したくないと考えていることがわかりました。客室内の快適性を高く保ち、不快なニオイを感じさせないことが、旅慣れたシニア層のハートをしっかり掴み、再び宿泊先として選ばれるポイントの一つとなるのではないのでしょうか。

“泊まりたくない”と思う宿泊施設の特徴の1位は「部屋がにおう」となっています

◆“こんなホテル・旅館には泊まりたくない”と思う客室の衛生面の特徴 [複数回答形式] ※上位10位までを表示



【宿泊施設のニオイ実態について】

◆「ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがある」75%

実際に、ホテルや旅館の部屋のニオイが気になった経験のある人はどのくらいいるのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、これまでに、ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがあるか聞いたところ、「気になったことがある」は74.6%、「気になったことがない」は25.4%となりました。衛生面の管理や快適性の維持のため大多数の宿泊施設が清掃業務に日々注力するも、宿泊者の大半は客室内における不快なニオイを経験しているという実状が明らかになりました。ニオイはホコリやシミなどと違い目に見えず、施設の清掃管理者・担当者の感覚にニオイ対策が委ねられているケースが多いことも一因ではないでしょうか。また、宿泊施設においてニオイの発生原因は様々かつ無数にあるためその対策也多岐に渡ります。全ての宿泊者が心地よく快適に滞在できる空間を維持するための、客室内のニオイ対策の難しさがうかがい知れる結果となりました。

どの年代でも7割以上が「過去に客室のニオイが気になった経験がある」と回答しており、宿泊施設のニオイ対策徹底の難しさが現れています

◆これまでに、ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがあるか



◆ホテル・旅館の客室で気になったことがあるニオイ 部屋では1位「カビ臭」2位「ホコリっぽいニオイ」3位「建材のニオイ」、トイレ・浴室では1位「カビ臭」2位「排水・下水のニオイ」3位「シャワーカーテンの生乾き臭」

ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがある人(746名)に、これまでに、ホテル・旅館の客室で気になったことがあるニオイを聞いたところ、【部屋(トイレ・浴室除く)】については「カビ臭」(59.7%)が最も高くなり、「ホコリっぽいニオイ」(48.9%)、「建材のニオイ」(17.4%)が続きました。【トイレ・浴室】については「カビ臭」(46.5%)が最も高くなり、「排水・下水のニオイ」(42.4%)、「シャワーカーテンの生乾き臭」(33.5%)が続きました。部屋や水回りのカビ臭さが気になったという人が多いようです。

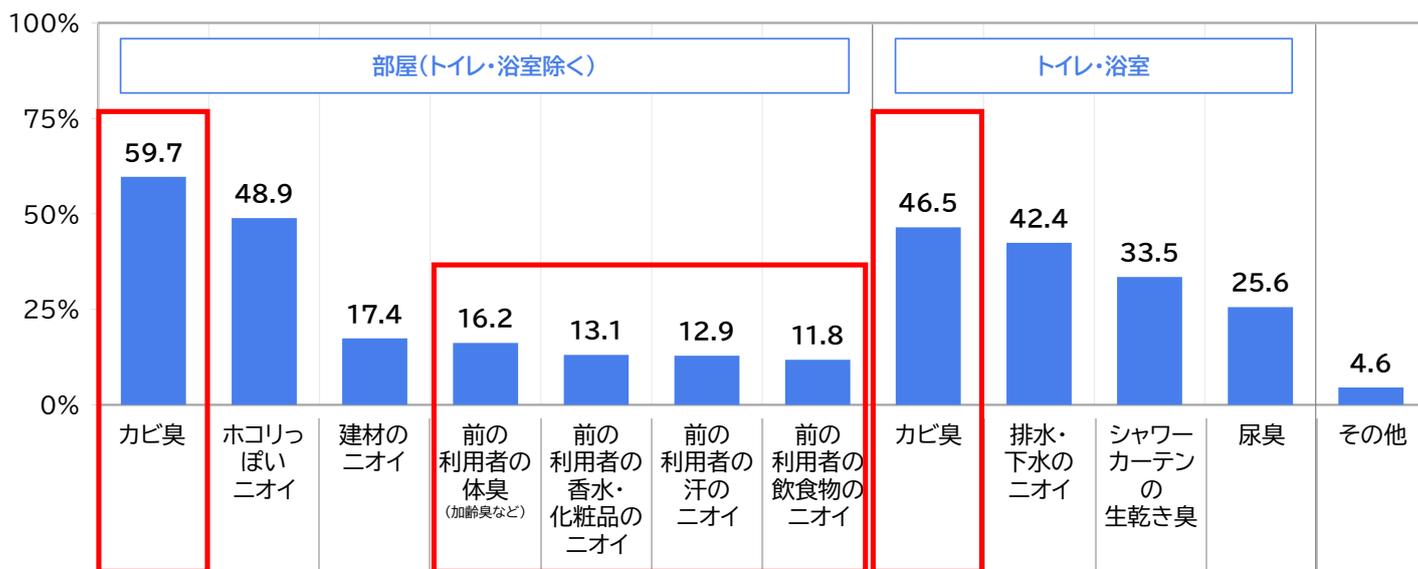
ニオイを気にすることなく宿泊者が快適に滞在できるよう、防カビ、ホコリの除去といった衛生面での対策や、カビ臭をはじめとする様々なニオイへの対策を施すことが、宿泊施設にとって重要な課題であるといえそうです。

気になったことがあるニオイの1位は部屋もトイレ・浴室も「カビ臭」でした。
また、直前の利用者の残り香も気になる様子がうかがえます

◆これまでに、ホテル・旅館の客室で気になったことがあるニオイ [複数回答形式]

対象:ホテル・旅館の客室でニオイが気になったことがある人

■全体[n=746]



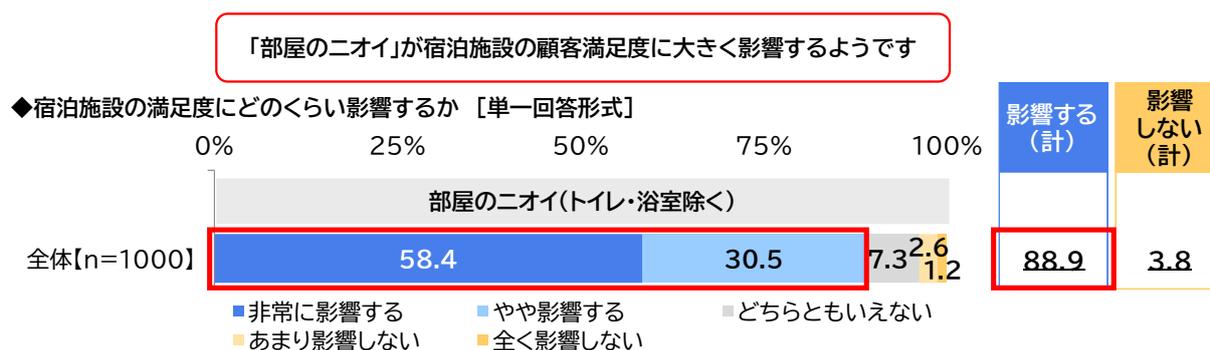
【ニオイに対する宿泊者の行動について】

◆「部屋のニオイが宿泊施設の満足度に影響する」89%

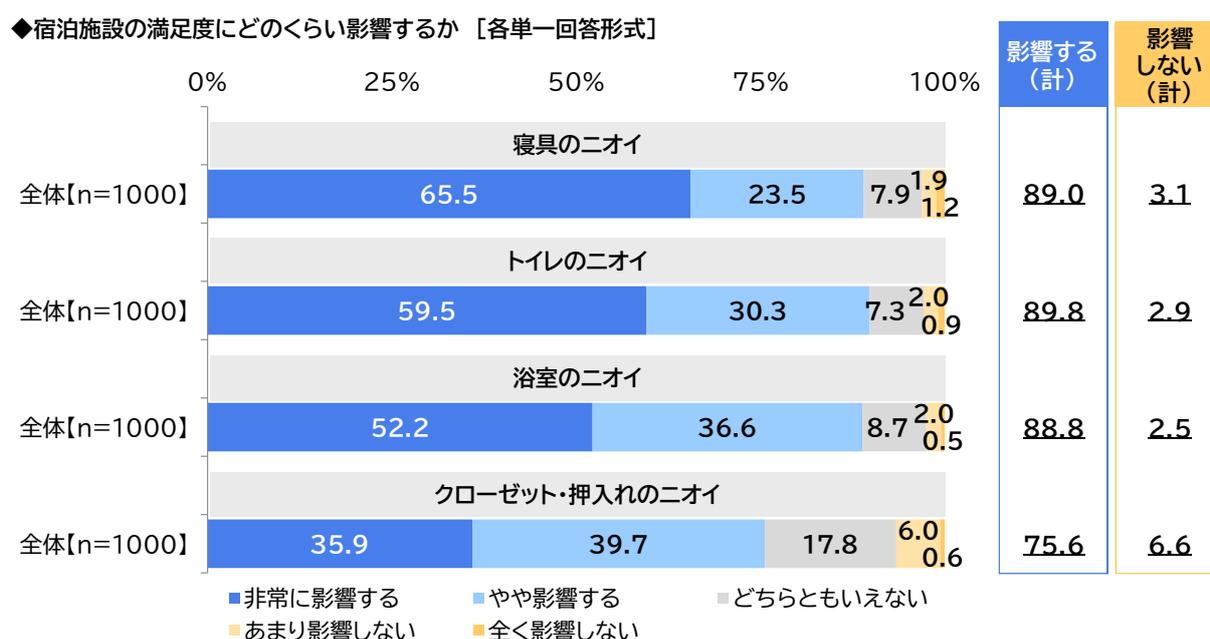
◆「トイレのニオイが宿泊施設の満足度に影響する」90%

全回答者(1,000名)に、宿泊施設のニオイについて、宿泊施設の満足度にどのくらい影響するか聞きました。

【部屋のニオイ(トイレ・浴室除く)】では、「非常に影響する」が58.4%、「やや影響する」が30.5%で、合計した『影響する(計)』は88.9%、「全く影響しない」が1.2%、「あまり影響しない」が2.6%で、合計した『影響しない(計)』は3.8%、「どちらともいえない」は7.3%でした。大多数の人が、部屋のニオイによって宿泊施設の満足度が低下すると考えているようです。



客室内の設備についてみると、ニオイが満足度に『影響する(計)』と回答した人の割合は、【寝具のニオイ】では89.0%、【トイレのニオイ】では89.8%、【浴室のニオイ】では88.8%、【クローゼット・押入れのニオイ】では75.6%となりました。準備された寝具やそれらが収納される押入れ、入室後すぐに使うクローゼット、宿泊者が何度も使うトイレや浴室など、いずれにおいても大多数の人が満足度に影響すると実感していることが明らかになりました。部屋はもちろんのことですが、宿泊者が接する客室内の全ての備品や設備・空間に至るまで、丁寧なニオイ対策が宿泊者から求められている実態が明らかになりました。

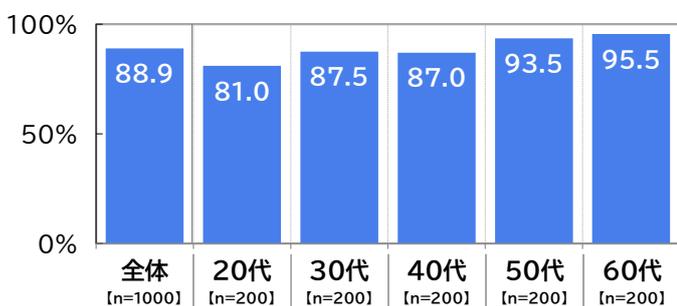


年代別にみると、『影響する(計)』と回答した人の割合は、いずれのニオイにおいても年代が上がるほど高くなる傾向がみられ、60代では【部屋のニオイ(トイレ・浴室除く)】は95.5%、【寝具のニオイ】は98.0%、【トイレのニオイ】は97.5%、【浴室のニオイ】は96.5%となりました。

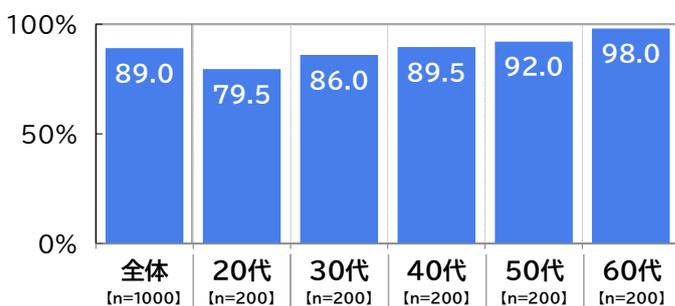
いずれのニオイにおいても、宿泊施設の満足度に影響を与えると思う人が全世代で多数を占める結果となりました。宿泊施設にとって、客室や水回りのニオイを除去し高い快適性を保つことは、宿泊者の満足度を高めリピートを促すための必須条件といえるのではないのでしょうか。

どの年代でもニオイと顧客満足度の相関度は高く、年代が高くなるほどその傾向が顕著となっています

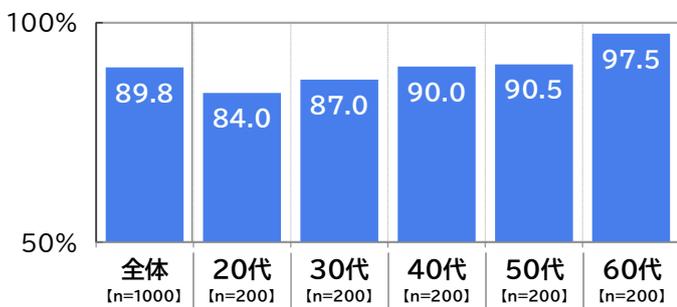
◆宿泊施設の満足度に影響すると回答した割合 [単一回答形式]
【部屋のニオイ(トイレ・浴室除く)】
※「非常に影響する」と「やや影響する」の合計を表示



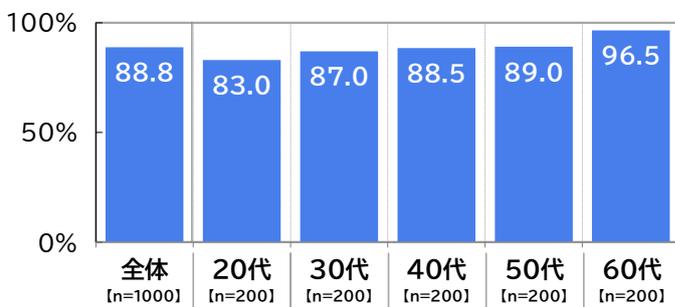
◆宿泊施設の満足度に影響すると回答した割合 [単一回答形式]
【寝具のニオイ】
※「非常に影響する」と「やや影響する」の合計を表示



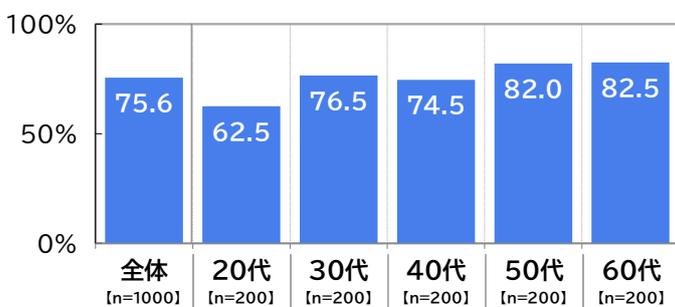
◆宿泊施設の満足度に影響すると回答した割合 [単一回答形式]
【トイレのニオイ】
※「非常に影響する」と「やや影響する」の合計を表示



◆宿泊施設の満足度に影響すると回答した割合 [単一回答形式]
【浴室のニオイ】
※「非常に影響する」と「やや影響する」の合計を表示



◆宿泊施設の満足度に影響すると回答した割合 [単一回答形式]
【クローゼット・押入れのニオイ】
※「非常に影響する」と「やや影響する」の合計を表示



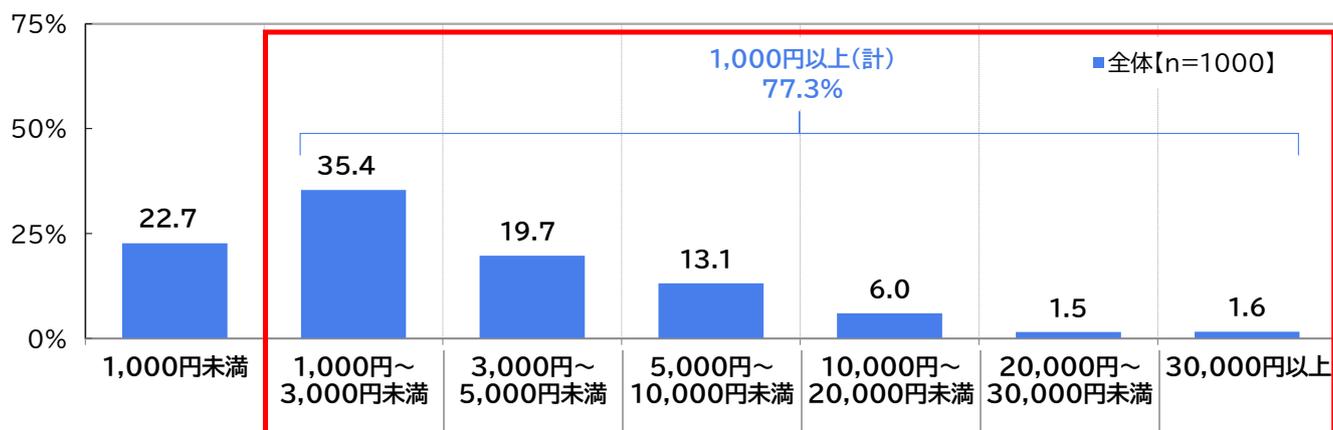
◆“ニオイ対策”がしっかりされている客室には、何もされていない客室よりいくら多く支払ってもいいと思う？

7割以上が「1人1泊あたり、1,000円以上多く支払ってもいい」と回答

全回答者(1,000名)に、“ニオイ対策”がしっかりされている客室には、何もされていない客室よりいくら多く支払ってもいいと思うか(1人1泊あたり)聞いたところ、「1,000円～3,000円未満」(35.4%)に回答が集まりました。

宿泊施設のグレードによる可能性はあるもの、
7割以上の方が「しっかりニオイ対策がされた部屋」にはプラス1000円以上の価値を感じています

◆“ニオイ対策”がしっかりされている客室には、何もされていない客室よりいくら多く支払ってもいいと思うか(1人1泊あたり)
[単一回答形式]



【ペット同伴可ホテルのニオイ課題について】

◆「ペット同伴可ホテルの宿選びをする際、客室のニオイ対策を一般的な宿泊施設の宿選びより重視する」29%

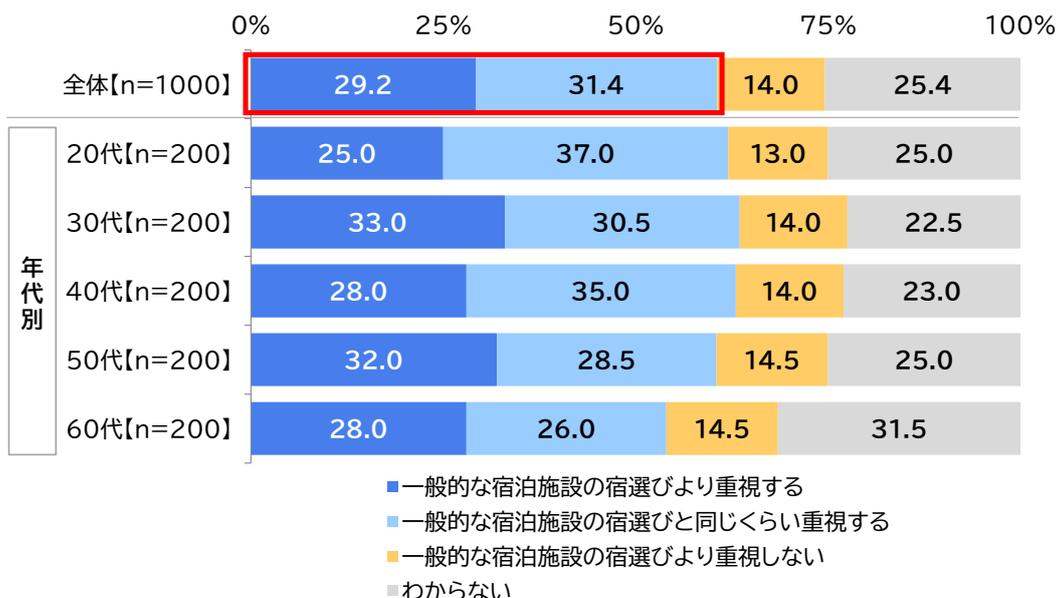
続いて、ペット同伴可ホテルのニオイについて質問しました。

全回答者(1,000名)に、ペット同伴可ホテルの宿選びをする際、客室のニオイ対策をどのくらい重視するか聞いたところ、「一般的な宿泊施設の宿選びより重視する」は29.2%となりました。ペット連れで宿泊できるホテルの場合、ペット特有のニオイが気になるためか、客室のニオイ対策をより入念にチェックして宿を選ぶ人が少なくないようです。また、「一般的な宿泊施設の宿選びと同じくらい重視する」は31.4%でした。

ペット同伴可ホテルでは、ペット臭などのニオイを除去するための対策を施すことが、宿泊者に選ばれるための重要な条件の一つであることがうかがえる結果となりました。

ペット同伴可ホテルでも、「ニオイ対策アピール」は集客のポイントの一つになりそうです

◆ペット同伴可ホテルの宿選びをする際、客室のニオイ対策をどのくらい重視するか【単一回答形式】



【“清潔感”“ニオイ対策”と芸能人】

- ◆清潔感がある旅館の女将が似合う芸能人 1位「天海祐希さん」2位「綾瀬はるかさん」3位「松嶋菜々子さん」
- ◆清潔感があるホテルのドアマンが似合う芸能人 1位「木村拓哉さん」2位「高嶋政伸さん」3位「目黒蓮さん」

最後に、“清潔感”“ニオイ対策”をテーマに、イメージに合う芸能人、キャラクター、有名人を聞きました。

全回答者(1,000名)に、清潔感がある旅館の女将が似合う芸能人を聞いたところ、1位「天海祐希さん」(58名)、2位「綾瀬はるかさん」(36名)、3位「松嶋菜々子さん」(26名)となりました。天海祐希さんの凛とした佇まいが、清潔に保たれた旅館の女将のイメージにピッタリだと思う人が多いのではないのでしょうか。

◆清潔感がある旅館の女将が似合う芸能人 [自由回答形式] ※上位10位までを表示 全体【n=1000】

順位	芸能人	名
1位	天海祐希	58
2位	綾瀬はるか	36
3位	松嶋菜々子	26
4位	石田ゆり子	25
5位	北川景子	23
6位	友近	22
	吉永小百合	22
8位	藤原紀香	16
9位	大地真央	15
10位	新垣結衣	14
	米倉涼子	14

清潔感があるホテルのドアマンが似合う芸能人を聞いたところ、1位「木村拓哉さん」(29名)、2位「高嶋政伸さん」(28名)、3位「目黒蓮さん」(27名)となりました。

◆清潔感があるホテルのドアマンが似合う芸能人 [自由回答形式] ※上位10位までを表示 全体【n=1000】

順位	芸能人	名
1位	木村拓哉	29
2位	高嶋政伸	28
3位	目黒蓮	27
4位	竹内涼真	19
	向井理	19
6位	鈴木亮平	18
7位	佐藤健	16
	吉沢亮	16
9位	阿部寛	15
10位	岡田将生	14

◆清潔感があるスイートルームが似合うアニメ・漫画のキャラクター 1位「峰不二子」

◆客室のニオイ対策を任せたい有名人「松岡修造さん」がダントツ

清潔感があるスイートルームが似合うアニメ・漫画のキャラクターを聞いたところ、1位「峰不二子(ルパン三世)」(22名)、2位「ミッキーマウス(ミッキーマウスのワンダフルワールド)」(20名)、3位「ドラえもん(ドラえもん)」(18名)となりました。

◆清潔感があるスイートルームが似合うアニメ・漫画のキャラクター【自由回答形式】※上位10位までを表示全体【n=1000】

順位	キャラクター	名
1位	峰不二子(ルパン三世)	22
2位	ミッキーマウス(ミッキーマウスのワンダフルワールド)	20
3位	ドラえもん(ドラえもん)	18
4位	ルパン三世(ルパン三世)	15
5位	キティ・ホワイト(ハローキティりんごの森シリーズ)	14
	江戸川コナン(名探偵コナン)	14
7位	ロイド・フォージャー(SPY×FAMILY)	12
8位	五条悟(呪術廻戦)	9
9位	メーテル(銀河鉄道999)	8
	花輪和彦(ちびまる子ちゃん)	8
	源静香(ドラえもん)	8

客室のニオイ対策を任せたい有名人を聞いたところ、「松岡修造さん」(47名)がダントツとなり、2位「坂上忍さん」「西川貴教さん」(いずれも18名)が続きました。

◆客室のニオイ対策を任せたい有名人【自由回答形式】※上位10位までを表示全体【n=1000】

順位	有名人	名
1位	松岡修造	47
2位	坂上忍	18
	西川貴教	18
4位	大泉洋	11
5位	今田耕司	10
6位	アンミカ	9
	松橋周太呂	9
8位	菅田将暉	8
	マツコ・デラックス	8
10位	出川哲朗 / ノブ 道枝駿佑 / 櫻井翔	7

■■あとながき■■

これまでの調査結果から、宿泊者の多くがお部屋のニオイを気にしており、さらにはお部屋のニオイが宿泊施設の満足度にも大きく影響していることがわかりました。宿泊施設は衛生管理の一つとして、またホスピタリティとしても、ニオイ対策により一層力を入れる必要がありそうです。

パナソニックの「ジアイノ」は、次亜塩素酸を使った高い脱臭力^{※1}で、お部屋の空間臭だけでなく付着臭も脱臭します。

お客様滞在中の客室の脱臭はもちろん、ロビーなどの共用部の衛生対策にもご活用いただけます。宿泊施設のニオイ対策にぜひご活用ください。

商品詳細はこちら)<https://www2.panasonic.biz/jp/air/fan/ap/>

宿泊施設 納入事例はこちら)<https://www2.panasonic.biz/jp/air/fan/ap/case04.html>

2週間無料体感はこちら)<https://www2.panasonic.biz/jp/air/fan/ap/experience.html>

※1)「ジアイノ」の脱臭効果は、周囲環境(温度・湿度)、運転時間、臭気によって異なります。

■調査概要■

調査タイトル : 宿泊施設とニオイに関する意識・実態調査2024
調査対象 : ネットエイジアリサーチのインターネットモニター会員を母集団とする
全国の最近1年以内にホテル・旅館に宿泊した20歳～69歳の男女1,000名
調査地域 : 全国
調査方法 : インターネット調査
調査期間 : 2024年7月12日～7月15日の4日間
有効回答数 : 1,000サンプル

(内訳)男女・年代により均等割付

	20代	30代	40代	50代	60代	計
男性	100	100	100	100	100	500
女性	100	100	100	100	100	500

実施機関 : ネットエイジア株式会社

■■報道関係者の皆様へ■■

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、
「パナソニック株式会社調べ」と付記のうえご使用ください。

■■本調査に関するお問い合わせ窓口■■

パナソニック(株)空質空調社

お問い合わせフォーム https://solution.hvac.panasonic.com/inquiry_ziaino

マーケティング担当 マーケティング本部 日本マーケティングセンター

空気事業マーケティング統括部 住宅企画推進部 井筒 大輔

メール iaq_promotion@gg.jp.panasonic.com

受付時間:09:00～17:30(月～金 ※祝日除く)

■■会社概要■■

代表者名 片山 栄一
設立 2021年10月1日
所在地 東京都港区東新橋1丁目5番1号 パナソニック東京汐留ビル
業務内容 家庭用エアコン、業務用空調機器、ヒートポンプ式給湯器、
温水暖房機などの空調関連製品の開発/製造/販売
換気システム、空気清浄機、除湿機器等空気質関連機器の開発/製造/販売
並びに換気送風/空調設備など環境設備の設計/施工/管理および保守管理
空調デバイス、光学デバイスの開発/製造/販売

会社の詳細は <https://panasonic.co.jp/hvac/corp/> をご覧ください。