



2019年 オリコン顧客満足度調査

実際の利用者が"満足度が高い"と答えた

「旅行予約サイト 国内旅行/海外旅行」ランキング発表！

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、実際に利用したユーザーの満足度調査を行う「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社 oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、『旅行予約サイト 国内/海外旅行』についての調査を実施し、2月1日（金）にその結果を当社サイト内にて発表いたしました。

ランキング結果は以下の通りです。

2019年 旅行予約サイト 国内旅行

総合ランキング				評価項目別ランキング										
順位	2018年	サービス名	合計得点	サイトの使いやすさ	検索機能	商品プラン	ホテル情報	観光情報	問い合わせのしやすさ	予約のしやすさ	キャンペーン	セキュリティ対策	コストパフォーマンス	掲載内容の信頼性
1位	1位	ジャルパック	72.22	1位	1位	1位	2位	6位	2位	1位	1位	2位	3位	1位
2位	2位	ANA SKY WEB TOUR	71.93	1位	3位	4位	3位	7位	5位	2位	5位	1位	2位	3位
3位	2位	一休.com	71.57	3位	2位	2位	1位		10位	3位	3位	3位	5位	2位
4位	6位	ゆこゆこネット	71.12	5位	4位	5位	7位	8位	1位	4位	9位	9位	4位	5位
5位	5位	JR東海ツアーズ	70.87	6位	6位	3位	8位		6位	6位		8位	1位	4位
6位	4位	じゃらんnet	70.70	4位	5位		6位	9位		5位	4位	6位	7位	8位
7位	9位	阪急交通社	70.37	8位	7位	6位	10位	3位	4位	9位			6位	10位
8位	11位	H.I.S.	70.28	10位	10位	9位	5位	1位	9位		6位	4位		6位
9位	8位	JTB	70.04				4位	2位			10位	6位		7位
10位		高評企業 読売旅行	70.03		9位	8位		5位	3位				8位	9位

※当サイトでは総合は20位まで、評価項目別は10位まで発表しております。

2019年 旅行予約サイト 海外旅行

総合ランキング				評価項目別ランキング										
順位	2018年	サービス名	合計得点	サイトの使いやすさ	検索機能	商品プラン	ホテル情報	観光情報	問い合わせのしやすさ	予約のしやすさ	キャンペーン	セキュリティ対策	コストパフォーマンス	掲載内容の信頼性
1位	1位	ジャルパック	71.92	2位	1位	3位	4位	5位	2位	2位	3位	2位	3位	2位
2位	7位	ANA SKY WEB TOUR	71.71	1位	2位	10位	7位	10位	3位	1位	2位	1位	2位	1位
3位	3位	旅工房	70.79	8位	4位	2位	6位	7位	1位	5位			1位	3位
4位	2位	クラブツーリズム	70.65	4位	3位	1位		1位	4位	3位		10位	10位	10位
5位	4位	近畿日本ツーリスト	70.54		9位	5位	3位	2位	6位		5位	3位		4位
6位	5位	楽天トラベル	70.53	7位	8位		1位	9位		8位	1位	4位	5位	6位
7位	6位	阪急交通社	70.39	6位	7位	4位	10位	3位	5位	6位		9位	4位	
8位	8位	H.I.S.	70.20			7位	5位	6位	9位		6位	5位		8位
9位	10位	Booking.com	70.19	3位	6位	6位	2位		10位	4位			8位	9位
10位	9位	JTB	70.14			8位	8位	4位	7位		10位	6位		5位

※当サイトでは総合は15位まで、評価項目別は10位まで発表しております。

2019年 オリコン顧客満足度®調査 旅行予約サイト 国内旅行 ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-travel-website/domestic/>

2019年 オリコン顧客満足度®調査 旅行予約サイト 海外旅行 ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-travel-website/overseas/>

『旅行予約サイト 国内旅行/海外旅行』の調査は今回で3回目となります。当調査は旅行会社または OTA(※インターネット上だけで取引を行う旅行会社)が自社で運営するウェブサイトについて、満足度における11の評価項目、「サイトの使いやすさ」「検索機能」「商品プラン」「ホテル情報」「観光情報」「問い合わせのしやすさ」「予約のしやすさ」「キャンペーン」「セキュリティ対策」「コストパフォーマンス」「掲載内容の信頼性」を設定し、実際の利用者(過去3年以内に宿泊を伴う国内/海外旅行商品を予約し、購入商品を実際に利用した人)に対して、アンケートを行いました。

■国内、海外ともに3年連続【ジャルパック】が総合1位

2017年の初調査より国内旅行、海外旅行ともに首位の【ジャルパック】が3年連続の1位を獲得。同サービスは11の評価項目のうち、国内旅行では「サイトの使いやすさ」「検索機能」「商品プラン」「予約のしやすさ」「キャンペーン」「掲載内容の信頼性」の6項目で、海外旅行では「検索機能」で1位を獲得しています。

実際の利用者からは「ホテルと航空券がセットで手配できること。また航空会社の運営であり信頼性がある(30代 男性)」「検索画面で細かく(ホテルの指定など)調べることができるので希望の条件を厳選することができる(40代 女性)」「予約の際、問い合わせの担当者の提案や配慮がとても良く、また利用したいと思った(60代 女性)」などのコメントがありました。

【ANA SKY WEB TOUR】も前回に続き、国内旅行、海外旅行ともに総合2位を獲得。国内旅行では初調査から3年にわたり高い評価ですが、今回は海外旅行でも高い評価を得、前回7位からの大幅なランクアップとなりました。さらに評価項目では「サイトの使いやすさ」で【ジャルパック】と同点1位に、「セキュリティ対策」の項目でも首位となっています。

なお、国内旅行3位を獲得したのは【一休.com】。「ホテル情報」の項目で特に評価されている結果となりました。また海外旅行では【旅工房】が前回に続き3位にランクインしました。

<旅行予約サイト 国内旅行 調査概要>

回答者数: 16,726 人

調査企業数: 51 社

調査期間: 2018/11/06~2018/11/12, 2017/10/12~2017/10/25, 2016/11/04~2016/11/10

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18 歳以上

地域:全国

条件: 過去3年以内に、旅行会社運営のWEBサイトまたはOTA運営の旅行予約サイト経由で、宿泊を伴う国内旅行商品を予約し、購入商品を実際に利用した人を対象とする。
出張等のビジネス目的での利用者も対象とする。なお、民泊予約の利用者は対象外とする。

<旅行予約サイト 海外旅行 調査概要>

回答者数: 12,008 人

調査企業数: 45 社

調査期間: 2018/11/06~2018/11/12, 2017/10/12~2017/10/25, 2016/11/04~2016/11/10

調査対象者 性別:指定なし 年齢:18 歳以上

地域:全国

条件: 過去3年以内に、旅行会社運営のWEBサイトまたはOTA運営の旅行予約サイト経由で、海外旅行商品を予約し、購入商品を実際に利用した人を対象とする。
出張等のビジネス目的での利用者も対象とする。なお、民泊予約の利用者は対象外とする。

オリコン顧客満足度®とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

- ◆掲載・お取扱いについて・・オリコン顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。
- ◆出稿・広告・データ販売など各種窓口 ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/contact/>
- ◆お問合せ受付(企業案内・データサービス、その他) ⇒ ml-cs-user@oricon.jp

【お問い合わせ先】 CS 事業本部 管理広報部 TEL:03-5785-5628/FAX:03-3405-5204