

新規発表！ <2019年オリコン顧客満足度調査>**実際にサービスを利用した 2,622 人が選んだ****満足度が高い"格安ホテル比較サイト"ランキング発表**(URL:<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-hotels-website/>)**～トラベルコが総合&全評価項目で首位獲得～**

“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、『格安ホテル比較サイト』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

NEW!! 2019年 オリコン顧客満足度調査 格安ホテル比較サイト ランキング⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-hotels-website/>

今回、初調査となる『格安ホテル比較サイト』は、複数の旅行予約サイトの商品情報を横断的に検索・比較ができるサイトのうち、宿泊施設の情報を取り扱うサービスについて、実際の利用者(過去1年以内に、旅行情報比較サイトで、宿泊施設の情報を検索・比較した人)にアンケートを実施。満足度における4つの評価項目「サイトの見やすさ」「検索のしやすさ」「検索結果」「比較のしやすさ」を設定し、その集計結果をランキングとして発表いたしました。また、評価項目別ランキングの他、「年代別」「デバイス別」「国内海外別」に調査した結果も同時に公開しています。

■トラベルコが総合&評価項目、全制覇

初の『格安ホテル比較サイト』ランキング1位は、【トラベルコ(株式会社オープンドア)】。同サービスは総合と評価項目「サイトの見やすさ」「検索のしやすさ」「検索結果」「比較のしやすさ」全てで首位となった他、年代別の「10・20代」「30代」「40代」「50代以上」の全4部門、デバイス別の「スマートフォン」「PC」の全2部門、国内海外別の「国内旅行」「海外旅行」の全2部門でも1位となり、総合的にとても高い評価となりました。

実際の利用者からは、「一目でホテルの料金比較ができて、便利。希望の条件を指定できるので自分好みのホテルを見つけやすい(10代 女性)」「どこの予約サイトが安いかわかりやすく選べた。結果的に予約サイトで付与されるポイントまで鑑みて決められたことが良かった(30代 女性)」「様々なサイトを比較することが結果としてできた。宿泊施設の情報や価格を容易に比較することができた(50代 男性)」などのコメントがありました。

2位には【フォートラベル(フォートラベル株式会社)】。評価項目別では「サイトの見やすさ」「検索結果」「比較のしやすさ」の3項目で2位を獲得し、年代別で「40代」「50代」、国内海外別の「国内旅行」「海外旅行」で同じく2位となりました。

実際の利用者からは、「単純だけでなく、旅行記が掲載されているので、自分の旅行のイメージに繋がりがやすく、自分の旅行の満足に繋がる(40代 女性)」「旅行者の経験に基づいた記述により、主に構成されているので、利用者でなければ分からない情報が多数ある(50代 男性)」など、特に口コミの多さが評価されているコメントが多くみられました。

続いて、3位は【LINEトラベルjp(株式会社ベンチャーリパブリック)】。評価項目別では「検索のしやすさ」で、デバイス別では「スマートフォン」で2位という結果となりました。

2019年 格安ホテル比較サイト 総合ランキング		
順位	サービス名	得点
1位	トラベルコ	70.95
2位	フォートラベル	69.51
3位	LINEトラベルjp	69.30
4位	スカイキャナー	68.94
5位	トリバゴ	68.80
6位	トリップアドバイザー	67.95

実際の利用者からは、「検索がしやすく目的の条件をすぐに見つけることができた(30代 男性)」「欲しい情報が探しやすく、利用したホテルも思った以上だった(50代 女性)」など、今回、評価されている「検索のしやすさ」を裏付けるコメントが多くありました。

評価項目別

サイトの見やすさ			検索のしやすさ		
1位	トラベルコ	71.44	1位	トラベルコ	70.52
2位	フォートラベル	70.26	2位	LINEトラベルjp	69.23
3位	LINEトラベルjp	70.23	3位	フォートラベル	68.60
検索結果			比較のしやすさ		
1位	トラベルコ	70.70	1位	トラベルコ	71.04
2位	フォートラベル	69.52	2位	フォートラベル	69.55
3位	スカイキャナー	69.04	3位	LINEトラベルjp	69.36

年代別

10・20代			30代		
1位	トラベルコ	71.98	1位	トラベルコ	70.87
2位	トリバゴ	71.43	2位	トリップアドバイザー	70.05
3位	トリップアドバイザー	68.14	3位	トリバゴ	68.25
40代			50代以上		
1位	トラベルコ	71.37	1位	トラベルコ	69.99
2位	フォートラベル	69.29	2位	フォートラベル	69.41
3位	トリバゴ	68.60	3位	トリバゴ	67.26

デバイス別

スマートフォン			PC		
1位	トラベルコ	71.36	1位	トラベルコ	70.66
2位	LINEトラベルjp	69.64	2位	スカイキャナー	69.95
3位	トリバゴ	69.13	3位	フォートラベル	69.22

国内海外別

国内旅行			海外旅行		
1位	トラベルコ	71.24	1位	トラベルコ	70.90
2位	フォートラベル	70.28	2位	フォートラベル	69.60
3位	トリバゴ	69.22	3位	スカイキャナー	69.58

■旅行サービス市場の動向について

経済産業省が2018年に発表した、『電子商取引に関する市場調査』によると、BtoC-ECのサービス系分野において、最も市場規模が大きいのは「旅行サービス」。2017年の市場規模は3兆3,742億円で、前年比で11.0%の伸びとなっており、市場規模は今後も拡大すると予測されています。とくにインターネット専門の旅行代理店(通称:OTA Online Travel Agency)が市場をけん引しており、OTAに限らず大手旅行代理店もネット予約に積極的に対応しているため、業界全体として競争は激化すると考えられています。

今回、発表した「格安ホテル比較サイト」の調査では、こうした市場のサービスにおける満足度を可視化することで、企業にはさらなるサービスの向上を、ユーザーにはよりよいサービスの選択を提供できればと考えています。

＜オリコン顧客満足度調査 格安ホテル比較サイト 調査概要＞

- ◆回答者数: 2,622 人
- ◆調査企業数: 12 社
- ◆調査期間: 2018/11/22～2018/11/30
- ◆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 1 年以内に、旅行情報比較サイトで、宿泊施設の情報を検索・比較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。
- ◆ランキング名: 2019 年 オリコン顧客満足度調査 格安ホテル比較サイト
- ◆URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-hotels-website/>

＜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。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービス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。

※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。

【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