

<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4,999人が選んだ

満足度が高い「格安航空券比較サイト」ランキング発表

(URL: <https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-airline-website/>)

～トラベルコ、2ランキング総合1位獲得でダブル受賞～



“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、『格安航空券比較サイト』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。

2019年 オリコン顧客満足度調査『格安航空券比較サイト』ランキング

⇒<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-airline-website/>

今回で2回目の調査となる『格安航空券比較サイト』は、実際のサービス利用者(過去2年以内に、旅行情報比較サイトで、航空券の情報を検索・比較した人)を対象に、複数の旅行予約サイトの商品情報を横断的に検索・比較できる「旅行情報比較サイト」のうち、航空券の情報を取り扱うサービスの満足度について、インターネット調査を行いました。

当調査は満足度における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、その結果を集計。また、総合と評価項目別のほか、「年代別」、「目的別」、「デバイス別」、「国内海外別」ランキングも同時に公開しています。

■トラベルコ、2ランキング総合1位獲得でダブル受賞

今回、首位となったのは【トラベルコ(株式会社オープンドア)】。3月に発表した『格安ホテル比較サイト』ランキング(<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-hotels-website/>)でも総合1位となっており、トラベルカテゴリでダブル受賞となりました。また、同サービスは、評価項目別の「検索のしやすさ」、「検索結果」、「比較のしやすさ」の全4項目中3項目でも首位となったほか、年代別の「30代」、「50代以上」、目的別の「ビジネス利用」、デバイス別の「パソコン」、国内海外別の「国内旅行」の5部門でも1位となりました。

実際の利用者からは、「自分で調べて比較するのは大変だが、条件を入力するだけで比較できるのは、旅行慣れしていないので、ありがたい(30代 女性)」「どの航空会社でどのクラスで行きたい、日程はこう、など細かな条件を指定して検索を出来、多くの物と比較を出来るところが良い(40代 女性)」などのコメントがありました。



【オリコン顧客満足度 サイトTOP画面】

2位にランクインしたのは、1位と0.08点の僅差で【スカイキャナー(Skyscanner Japan 株式会社)】。「サイトの見やすさ」の評価項目では1位を獲得しました。さらに、年代別「40代」、目的別「観光目的」、デバイス別「スマートフォン」、国内海外別「海外旅行」の4部門でも1位となっています。

実際の利用者からは、「検索結果が見やすく、比較検討しやすい。今までに予約トラブルが一切ない。以前はサイトを利用していたが、アプリも非常に便利で過去検索履歴を利用するときはアプリを使っている(20代 女性)」「行き先が決まっている際に、価格の安い便を選べる。発着日が決

2019年 格安航空券比較サイト 総合ランキング			
順位	2018年	サービス名	得点
1位	2位	トラベルコ	70.20
2位	1位	スカイキャナー	70.12
3位	4位	LINEトラベルjp	68.82
4位	3位	トリップアドバイザー	68.29
5位	5位	航空券.net	67.57

まっている際に、各便の価格の比較ができる。便を選んだあとに、旅行会社の選定ができる。星評価しているので、参考になる(40代 男性)」などの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)】。実際の利用者からは、「決められた条件だけを入れれば検索が出来るから楽だった(30代 女性)」「結果が見やすく、乗り換えが必要か、またトータルの時間もわかりやすく検索出来た(30代 女性)」などのコメントが寄せられました。

評価項目別

サイトの見やすさ			検索のしやすさ		
1位	スカイスカナー	71.51	1位	トラベルコ	70.42
2位	トラベルコ	70.91	2位	スカイスカナー	69.94
3位	LINEトラベルjp	69.73	3位	LINEトラベルjp	69.02
検索結果			比較のしやすさ		
1位	トラベルコ	70.02	1位	トラベルコ	69.38
2位	スカイスカナー	69.64	2位	スカイスカナー	69.26
3位	LINEトラベルjp	68.42	3位	LINEトラベルjp	68.03

年代別

10・20代			30代		
1位	スカイスカナー	72.26	1位	トラベルコ	70.46
2位	トラベルコ	70.48	2位	スカイスカナー	69.99
3位	トリップアドバイザー	69.75	3位	トリップアドバイザー	68.46
40代			50代以上		
1位	スカイスカナー	70.73	1位	トラベルコ	69.68
2位	トラベルコ	70.50	2位	スカイスカナー	68.92
3位	LINEトラベルjp	68.72	3位	トリップアドバイザー	67.88

目的別

観光目的			ビジネス利用		
1位	スカイスカナー	70.99	1位	トラベルコ	71.99
2位	トラベルコ	70.55	2位	航空券.net	70.67
3位	LINEトラベルjp トリップアドバイザー	69.02	3位	スカイスカナー	68.95

デバイス別

パソコン			スマートフォン		
1位	トラベルコ	70.56	1位	スカイスカナー	70.26
2位	スカイスカナー	69.91	2位	トラベルコ	70.00
3位	トリップアドバイザー	68.55	3位	LINEトラベルjp	69.09

国内海外別

国内旅行			海外旅行		
1位	トラベルコ	70.33	1位	スカイスカナー	70.66
2位	スカイスカナー	69.51	2位	トラベルコ	70.59
3位	トリップアドバイザー	68.95	3位	LINEトラベルjp	69.53

<オリコン顧客満足度調査 格安航空券比較サイト 調査概要>

- ◆回答者数：4,999人
- ◆調査企業数：8社
- ◆調査期間：2018/12/11～2018/12/27、2017/12/25～2017/12/28
- ◆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2年以内に、旅行情報比較サイトで、航空券の情報を検索・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 格安航空券比較サイト
- ◆URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-airline-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。

■過去のニュースリリース一覧

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■2019年 ランキング更新履歴はこちら

⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※オリコン顧客満足度調査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