

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査 満足度の高い『旅行予約サイト 国内旅行/海外旅行』 ランキング発表



《国内旅行》ジャルパックが4年連続1位に  
《海外旅行》ANA SKY WEB TOURが2017年の調査開始以来初の1位に

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「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 国内旅行/海外旅行』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。

調査は、2019年10月18日～10月30日の期間、サービスの満足度について、全国の実際のサービス利用者に対し、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。総合満足度のほかに、各ランキングに評価項目別、部門別を設定。回答を集計し、結果を発表しております。

### ▶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/>

### ▶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』

#### ジャルパックが4年連続1位に

【ジャルパック(株式会社ジャルパック 本社：東京都品川区)】が4年連続で1位を獲得しました。さらに目的別の「ひとり旅」「家族旅行」「夫婦・カップル旅行」、予約商品別の「宿泊＋航空券」、デバイス別の「PC」でも1位となり、幅広いジャンルで高い支持を得ています。

#### 《実際の利用者コメント》

「予約の画面で飛行機や旅館の空き具合がその場でわかるから、キャンセル待ちを選ぶのか別のプランにするのか、すぐに選択できる（40代・女性）」

「ダイナミックパッケージのコストパフォーマンスが非常に良い。宿泊施設も思った以上によかった（40代・女性）」

#### ゆこゆこネットが昨年4位から点数を上げ2位にランクアップ 5つの評価項目と1部門で過去最高得点を獲得

【ゆこゆこネット(ゆこゆこホールディングス株式会社 本社：東京都中央区)】は、前回4位から今回2位にランクアップ。評価項目別では、「検索機能」「商品プラン」「問い合わせのしやすさ」「予約のしやすさ」「コストパフォーマンス」「掲載内容の信頼性」の6項目と、予約商品別の「宿泊」で1位となりました。

上記1位を獲得した評価項目と部門のうち、「コストパフォーマンス」以外の得点においては、2017年の調査開始以来過去最高得点となりました。（※予約商品別「宿泊」は2017年未発表）

#### 《実際の利用者コメント》

「低価格なりに内容は充実していると思う。高齢で食事も多くはいらないので、今後も利用する（60代以上・男性）」  
「温泉にこだわっているだけあって、温泉情報は他のサイトより詳しいと思う。また、不安な点は電話で相談できるので、安心。口コミはいいことも悪いことも載せているのありがたい（50代・女性）」

#### 2020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

総合順位	サービス名	総合得点
1位	ジャルパック	72.42
2位	ゆこゆこネット	72.41
3位	ANA SKY WEB TOUR	72.32
4位	一休.com	72.09
5位	JR東海ツアーズ	71.47
6位	じゃらんnet	71.31
7位	H.I.S.	71.11
8位	JTB	70.82
8位	楽天トラベル	70.82
10位	近畿日本ツーリスト	70.78

※11位以下はサイトにて発表

## 『旅行予約サイト 海外旅行』

### ANA SKY WEB TOURが2017年の調査開始以来初の1位に

【ANA SKY WEB TOUR（ANAセールス株式会社 本社：東京都中央区）】が2017年からの調査開始以来初の1位となりました。

評価項目別では、「サイトの使いやすさ」「検索機能」「予約のしやすさ」「キャンペーン」「セキュリティ対策」「掲載内容の信頼性」の6項目、年代別の「40代」、目的別の「夫婦・カップル旅行」、行先別の「ヨーロッパ」、予約商品別の「宿泊+航空券」「ツアー」、デバイス別の「PC」で1位となりました。

#### 《実際の利用者コメント》

「目的に合った安いプランが見つかった。コールセンターに電話した時の対応が素晴らしかった（50代・女性）」

「ある程度自分たちの希望があったので、それを探してみました。希望に沿いました（60代以上・男性）」

### 2020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

総合順位	サービス名	総合得点
1位	ANA SKY WEB TOUR	73.04
2位	ジャルパック	72.15
3位	旅工房	71.81
4位	近畿日本ツーリスト	71.56
5位	楽天トラベル	71.16

※6位以下はサイトにて発表

2位は国内旅行で1位の【ジャルパック(株式会社ジャルパック 本社：東京都品川区)】がランクイン。行先別の「ハワイ・グアム・サイパン」「アジア」の2項目で1位となりました。

続いて3位は【旅工房(株式会社 旅工房 本社：東京都豊島区)】となりました。評価項目別では、「商品プラン」「問い合わせのしやすさ」「コストパフォーマンス」の3項目で1位となりました。

#### 旅行予約サイト 海外旅行 評価項目別TOP3

サイトの使いやすさ			検索機能			商品プラン		
1位	ANA SKY WEB TOUR	77.30	1位	ANA SKY WEB TOUR	73.54	1位	旅工房	73.48
2位	ジャルパック	75.63	2位	ジャルパック	73.11	2位	クラブツーリズム	72.91
3位	Booking.com	75.57	3位	旅工房	72.77	3位	ANA SKY WEB TOUR	72.79
ホテル情報			観光情報			問い合わせのしやすさ		
1位	Booking.com	71.01	1位	近畿日本ツーリスト	69.85	1位	旅工房	72.87
2位	楽天トラベル	70.77	2位	阪急交通社	69.58	2位	ジャルパック	71.64
3位	ANA SKY WEB TOUR	70.63	3位	クラブツーリズム	69.26	3位	ANA SKY WEB TOUR	71.43
予約のしやすさ			キャンペーン			セキュリティ対策		
1位	ANA SKY WEB TOUR	78.60	1位	ANA SKY WEB TOUR	70.28	1位	ANA SKY WEB TOUR	71.25
2位	ジャルパック	77.39	2位	楽天トラベル	70.10	2位	ジャルパック	70.09
3位	旅工房	77.11	3位	ジャルパック	68.83	3位	近畿日本ツーリスト	69.03
コストパフォーマンス			掲載内容の信頼性					
1位	旅工房	73.73	1位	ANA SKY WEB TOUR	72.15			
2位	ANA SKY WEB TOUR	72.94	2位	旅工房	70.70			
3位	agoda	72.86	3位	ジャルパック	70.46			

※4位以下はサイトにて発表

#### 【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

**旅行予約サイト 国内旅行 評価項目別TOP3**

サイトの使いやすさ			検索機能			商品プラン		
1位	ANA SKY WEB TOUR	76.39	1位	ゆこゆこネット	73.54	1位	ゆこゆこネット	73.11
2位	ジャルパック	76.18	2位	ジャルパック	73.26	2位	ジャルパック	72.93
3位	一休.com	76.08	3位	ANA SKY WEB TOUR	72.93	3位	JR東海ツアーズ	72.88
ホテル情報			観光情報			問い合わせのしやすさ		
1位	一休.com	71.43	1位	HIS	69.64	1位	ゆこゆこネット	72.27
2位	ゆこゆこネット	71.32	2位	JTB	69.43	2位	ジャルパック	70.33
3位	ジャルパック	70.98	3位	クラブツーリズム	68.92	3位	読売旅行	69.98
予約のしやすさ			キャンペーン			セキュリティ対策		
1位	ゆこゆこネット	77.49	1位	楽天トラベル	70.47	1位	ANA SKY WEB TOUR	70.51
2位	ANA SKY WEB TOUR	77.00	2位	一休.com	70.14	2位	ジャルパック	70.29
3位	一休.com	76.95	3位	ジャルパック	69.58	3位	HIS	68.65
コストパフォーマンス			掲載内容の信頼性					
1位	ゆこゆこネット	74.51	1位	ゆこゆこネット	71.12			
2位	JR東海ツアーズ	74.40	2位	ジャルパック	71.09			
3位	ANA SKY WEB TOUR	73.62	3位	一休.com	71.06			

**旅行予約サイト 国内旅行 年代別TOP3**

10・20代			30代			40代		
1位	ANA SKY WEB TOUR	73.35	1位	一休.com	72.12	1位	JR東海ツアーズ	72.86
2位	ジャルパック	73.05	2位	ジャルパック	71.88	2位	ジャルパック	72.74
3位	じゃらんnet	71.78	3位	ANA SKY WEB TOUR	71.70	3位	一休.com	72.39
50代以上								
1位	ANA SKY WEB TOUR	72.73						
2位	ジャルパック	72.51						
3位	一休.com	72.29						

**旅行予約サイト 国内旅行 目的別TOP3**

ひとり旅			女子旅			家族旅行		
1位	ジャルパック	73.68	1位	HIS	72.28	1位	ジャルパック	72.88
2位	ANA SKY WEB TOUR	73.63	2位	阪急交通社	71.50	2位	ANA SKY WEB TOUR	72.66
3位	一休.com	72.23	3位	日本旅行	70.20	3位	一休.com	72.48
夫婦・カップル旅行			友人旅行			ビジネス利用		
1位	ジャルパック	73.35	1位	じゃらんnet	72.74	1位	HIS	72.96
2位	ANA SKY WEB TOUR	72.77	2位	JTB	71.98	2位	一休.com	72.19
3位	ゆこゆこネット	72.69	3位	阪急交通社	71.15	3位	ジャルパック	71.57

**旅行予約サイト 国内旅行 予約商品別TOP3**

宿泊			宿泊＋航空券			宿泊＋新幹線		
1位	ゆこゆこネット	72.22	1位	ジャルパック	72.94	1位	HIS	72.64
2位	一休.com	71.92	2位	ANA SKY WEB TOUR	72.89	2位	クラブツーリズム	71.97
3位	じゃらんnet	71.05	3位	クラブツーリズム	72.48	3位	JR東海ツアーズ	71.31
ツアー								
1位	近畿日本ツーリスト	72.67						
2位	HIS	70.55						
3位	阪急交通社	70.28						

**旅行予約サイト 国内旅行 デバイス別TOP3**

PC			スマートフォン			アプリ		
1位	ジャルパック	73.04	1位	ANA SKY WEB TOUR	72.52	1位	じゃらんnet	73.20
2位	ゆこゆこネット	72.89	2位	一休.com	71.91	2位	楽天トラベル	72.87
3位	ANA SKY WEB TOUR	72.49	3位	HIS	71.09	3位	Booking.com	72.73

※4位以下はサイトにて発表

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

### 旅行予約サイト 海外旅行 年代別TOP3

10・20代			30代			40代		
1位	楽天トラベル	72.49	1位	阪急交通社	71.78	1位	ANA SKY WEB TOUR	72.68
2位	Booking.com	72.20	2位	JTB	71.48	2位	ジャルパック	71.45
3位	JTB	72.06	3位	Hotels.com	71.19	3位	楽天トラベル	71.40
50代以上								
1位	旅工房	73.33						
2位	ANA SKY WEB TOUR	72.67						
3位	ジャルパック	72.62						

### 旅行予約サイト 海外旅行 目的別TOP3

ひとり旅			女子旅			家族旅行		
1位	Booking.com	71.03	1位	HIS	69.47	1位	エアトリ	72.35
2位	Hotels.com	70.21	2位	JTB	67.78	2位	ジャルパック	72.34
3位	阪急交通社	70.14	-	-	-	3位	JTB	72.31
夫婦・カップル旅行			友人旅行			ビジネス利用		
1位	ANA SKY WEB TOUR	73.00	1位	楽天トラベル	71.28	1位	Expedia	69.97
2位	旅工房	72.94	2位	HIS	70.66	2位	楽天トラベル	69.94
3位	ジャルパック	72.83	3位	Booking.com	69.85	3位	Hotels.com	69.76

### 旅行予約サイト 海外旅行 予約商品別TOP3

宿泊			宿泊+航空券			ツアー		
1位	HIS	71.10	1位	ANA SKY WEB TOUR	72.86	1位	ANA SKY WEB TOUR	74.05
2位	Booking.com	70.80	2位	近畿日本ツーリスト	72.44	2位	ジャルパック	72.38
3位	楽天トラベル	70.78	3位	ジャルパック	72.24	3位	旅工房	72.03

### 旅行予約サイト 海外旅行 デバイス別TOP3

PC			スマートフォン			アプリ		
1位	ANA SKY WEB TOUR	73.49	1位	クラブツーリズム	71.10	1位	Booking.com	74.49
2位	旅工房	73.43	2位	楽天トラベル	70.79	2位	agoda	71.05
3位	ジャルパック	72.18	3位	旅工房	70.78	3位	Expedia	70.53

※4位以下はサイトにて発表

調査概要
<p>2020年 オリコン顧客満足度®調査 旅行予約サイト 国内旅行</p> <p>■サンプル数：15,715人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：42社</p> <p>■定義：旅行会社またはOTAが自社で運営するウェブサイトのうち、宿泊を伴う国内旅行商品を取り扱い、商品検索～支払い手続き完了までのプロセスとして、以下の(1)を必須導入しているサイトが対象。ただし一部商品で(2)に対応している場合も対象とする。</p> <p>(1) 商品検索から商品概要閲覧、申し込み、支払い手続き完了まで一貫対応</p> <p>(2) 商品検索、商品概要閲覧は自社サイトに対応し、申し込み以降の手続きは他社サイトへ誘導</p> <p>■調査期間：2019/10/18～2019/10/30、2018/11/06～2018/11/12、2017/10/12～2017/10/25</p> <p>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国</p> <p>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。</p> <p>なお、民泊予約の利用者は対象外とする。</p>
<p>2020年 オリコン顧客満足度®調査 旅行予約サイト 海外旅行</p> <p>■サンプル数：11,359人 ■規定人数：100人以上 ■調査企業数：36社</p> <p>■定義：旅行会社またはOTAが自社で運営するウェブサイトのうち、海外旅行商品を取り扱い、商品検索～支払い手続き完了までのプロセスとして、以下の(1)を必須導入しているサイトが対象。ただし一部商品で(2)に対応している場合も対象とする。</p> <p>(1) 商品検索から商品概要閲覧、申し込み、支払い手続き完了まで一貫対応</p> <p>(2) 商品検索、商品概要閲覧は自社サイトに対応し、申し込み以降の手続きは他社サイトへ誘導</p> <p>■調査期間：2019/10/18～2019/10/30、2018/11/06～2018/11/12、2017/10/12～2017/10/25</p> <p>■調査対象者 性別：指定なし 年齢：18歳以上 地域：全国</p> <p>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。</p> <p>なお、民泊予約の利用者は対象外とする。</p>

## 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。

### 現在**13**カテゴリ **166**ランキングを公開中 (2020年2月時点)

#### ■ 保険

自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険  
海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ/火災保険

#### ■ 金融

ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング  
住宅ローン/FX取引/銀行カードローン/ノンバンクカードローン  
iDeCo 証券会社

#### ■ 塾

大学受験(塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役) / 高校受験(集団塾/個別指導塾) / 中学受験(集団塾/個別指導塾) / 公立中高一貫校対策 集団塾 / 小学生(集団塾/個別指導塾) / (小学生向け/中学生向け/高校生向け) 通信教育/家庭教師/幼児・小学生 学習教室/

#### ■ スクール

英会話スクール/子ども英語/オンライン英会話/通信講座/資格スクール/  
公務員試験予備校/企業研修(経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け)

#### ■ 生活

ネット印刷通販/ふるさと納税サイト/ウォーターサーバー/ハウスクリーニング/家事代行サービス/引越し会社/トランクルーム(レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型 **NEW**) / 食材宅配サービス/定額制動画配信/カラオケボックス/レンタカー/格安レンタカー/車買取会社/中古車情報サイト/コインランドリー/食材宅配サービス/ネットスーパー

#### ■ 通信

格安SIM/格安スマホ/プロバイダ

#### ■ 住宅

不動産仲介 売却(マンション/戸建て) / 不動産仲介 購入(マンション/戸建て) / 分譲マンション管理会社/賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/リフォーム(大型/戸建て/マンション) / 新築分譲マンション/ハウスメーカー 注文住宅/建売住宅 ビルダー/建売住宅 ハウスメーカー/建売住宅 不動産会社

#### ■ 小売

スーツショップ/紳士服専門店

#### ■ トラベル

旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行) / 格安航空券比較サイト/格安ホテル比較サイト

#### ■ 美容

エステサロン/サロン検索予約サイト

#### ■ スポーツ&ヘルス

フィットネスクラブ/24時間ジム 関東/キッズスイミング スクール

#### ■ ウエディング

ハウスウエディング/格安ウエディング/結婚相談所/結婚式場相談カウンター/結婚式場情報サイト

#### ■ 人材

新卒エージェント/新卒採用サイト/アルバイト情報サイト/転職サイト/転職サイト 女性/転職エージェント/看護師転職/ハイクラス・ミドルクラス転職/人材派遣会社/製造派遣/派遣情報サイト/新卒採用サイト 採用担当向け/新卒エージェント 採用担当向け

※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。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

#### 【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204