

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査

『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』『ツアー比較サイト』

## 顧客満足度ランキング発表

## トラベルコが全3ランキングの総合1位を独占



“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、『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』『ツアー比較サイト』についての満足度調査を実施し、本日そのランキング結果を当社サイト内で発表いたしました。

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査 総合ランキング

ホテル比較サイト			航空券比較サイト			ツアー比較サイト		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	トラベルコ	70.39	1位	トラベルコ	70.63	1位	トラベルコ	71.53
2位	スカイキャナー	69.32	2位	スカイキャナー	70.53	2位	フォートラベル	70.75
3位	フォートラベル	69.29	3位	LINEトラベルjp	68.90	3位	LINEトラベルjp	70.31

※各ランキングの4位以下はサイトで発表しております。

## ▶ホテル比較サイトランキング

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

## ▶航空券比較サイトランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-airline-website/>▶ツアー比較サイトランキング **NEW**<https://life.oricon.co.jp/rank-tours-website/>

本調査は、全国18歳以上の実際のサービス利用者に対して、『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』『ツアー比較サイト』におけるサービスの満足度について、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。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、各項目の設問について回答を聴取。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業を対象に、「総合」「評価項目別」「部門別」ランキングを発表しております。

※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およ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

## 『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』『ツアー比較サイト』

### ■トラベルコが全3ランキングの総合1位を独占

【トラベルコ（株式会社オーブドア 本社：東京都港区）】が『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』、『ツアー比較サイト』の全3ランキングで総合1位を獲得しました（『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』は2年連続1位）。

3ランキングの中でも特に『ホテル比較サイト』では、評価項目別全4項目（「サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「検索結果」「比較のしやすさ」）や、年代別（「20代」「30代」「40代」「50代以上」）、目的別（「観光利用」「ビジネス利用」）、デバイス別（「PC」「スマートフォン」）、国内・海外別（「国内ホテル」「海外ホテル」）すべてで1位となるなど、数多くの項目で高い評価となり、幅広く支持を得ていることがわかりました。

～実際の利用者のコメント～

ホテル比較サイト：「他の検索サイトでは引っ掛からなかったプランなどが見つかったりするので、旅行の際には必ずチェックするようにしています（30代・女性）」

航空券比較サイト：「ページが見やすく、具体的な旅行のイメージを広げることができ、良いプランニングができた（40代・男性）」

ツアー比較サイト：「比較サイトを使用した経験がなかったのですが、初めてでもサイトが見やすく使いやすかったので良かったです（30代・男性）」

## 『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』

### ■総合2位のスカイスキナー、「サイトのつかいやすさ」は3年連続1位で過去最高得点に

『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』で総合2位の【スカイスキナー（Skyscanner Japan 株式会社 本社：東京都千代田区）】が、『ホテル比較サイト』の年代別「50代以上」、『航空券比較サイト』の評価項目別「サイトの使いやすさ」、年代別「30代」、デバイス別「アプリ」で1位となりました。

『航空券比較サイト』の評価項目別「サイトの使いやすさ」は、2018年の調査開始以来3年連続で1位に（※2018・2019年は「サイトの見やすさ」として1位）。点数も71.87点と過去最高得点となりました。

～実際の利用者のコメント～

ホテル比較サイト：「ホテルの比較が大変しやすい。泊ったことのあるホテルを標準にして利用するとわかりやすい（60代以上・男性）」

航空券比較サイト：「安さだけでなく、所要時間の少なさなどでも比較検討しやすく、当日に短時間で航空券を手配しなくてはならなかったときに助かった（30代・女性）」

（※各ランキング詳細は、3P～掲載しております。）

※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およ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

### ホテル比較サイト 評価項目別ランキングTOP3

サイトの使いやすさ			検索のしやすさ		
1位	トラベルコ	71.06	1位	トラベルコ	70.02
2位	フォートラベル	70.56	2位	スカイスクナー	68.84
3位	スカイスクナー	70.19	3位	フォートラベル	68.49
検索結果			比較のしやすさ		
1位	トラベルコ	70.09	1位	トラベルコ	70.32
2位	フォートラベル	69.20	2位	スカイスクナー	69.01
3位	スカイスクナー	69.11	3位	トリバゴ	68.92

※4位以下はサイトにて発表

### 年代別ランキングTOP3

20代			30代		
1位	トラベルコ	71.31	1位	トラベルコ	69.92
2位	トリバゴ	70.63	2位	スカイスクナー	69.30
3位	トリップアドバイザー	70.51	3位	トリバゴ	69.10
40代			50代以上		
1位	トラベルコ	70.63	1位	スカイスクナー	70.50
2位	フォートラベル	70.07	2位	トラベルコ	69.96
3位	LINEトラベルjp	70.02	3位	フォートラベル	68.92

※4位以下はサイトにて発表

### 航空券比較サイト 評価項目別ランキングTOP3

サイトの使いやすさ			検索のしやすさ		
1位	スカイスクナー	71.87	1位	トラベルコ	70.75
2位	トラベルコ	71.44	2位	スカイスクナー	70.32
3位	LINEトラベルjp	70.00	3位	LINEトラベルjp	68.81
検索結果			比較のしやすさ		
1位	トラベルコ	70.29	1位	トラベルコ	69.98
2位	スカイスクナー	69.93	2位	スカイスクナー	69.84
3位	LINEトラベルjp	68.42	3位	LINEトラベルjp	68.24

### 年代別ランキングTOP3

20代			30代		
1位	トラベルコ	72.67	1位	スカイスクナー	70.41
2位	スカイスクナー	72.11	2位	トラベルコ	70.37
3位	LINEトラベルjp	71.77	3位	トリップアドバイザー	68.69
40代			50代以上		
1位	トラベルコ	71.24	1位	トラベルコ	69.44
2位	スカイスクナー	70.97	2位	スカイスクナー	69.40
3位	LINEトラベルjp	68.95	3位	トリップアドバイザー	68.12

※4位以下はサイトにて発表

### 目的別ランキングTOP3

観光利用			ビジネス利用		
1位	トラベルコ	70.62	1位	トラベルコ	71.04
2位	スカイスクナー	69.58	2位	トリバゴ	69.14
3位	フォートラベル	69.57	3位	トリップアドバイザー	66.12

### デバイス別ランキングTOP3

PC			スマートフォン		
1位	トラベルコ	70.44	1位	トラベルコ	70.50
2位	スカイスクナー	69.58	2位	スカイスクナー	69.11
3位	フォートラベル	69.48	3位	LINEトラベルjp	68.81

### 国内・海外別ランキングTOP3

国内ホテル			海外ホテル		
1位	トラベルコ	70.10	1位	トラベルコ	71.28
2位	フォートラベル	69.45	2位	スカイスクナー	70.17
3位	LINEトラベルjp	69.12	3位	トリバゴ	69.89

### 目的別ランキングTOP3

観光利用			ビジネス利用		
1位	トラベルコ	71.25	1位	航空券.net	72.57
2位	スカイスクナー	71.13	2位	トラベルコ	71.16
3位	LINEトラベルjp	69.61	3位	スカイスクナー	69.90

### デバイス別ランキングTOP3

PC			スマートフォン		
1位	トラベルコ	70.79	1位	トラベルコ	70.51
2位	スカイスクナー	70.30	2位	スカイスクナー	70.43
3位	LINEトラベルjp	69.45	3位	LINEトラベルjp	68.92

### アプリ

1位	スカイスクナー	72.95
2位	トリップアドバイザー	71.29
3位	トラベルコ	71.18

### 国内・海外別ランキングTOP3

国内航空券			海外航空券		
1位	トラベルコ	70.45	1位	トラベルコ	71.36
2位	スカイスクナー	70.13	2位	スカイスクナー	71.02
3位	トリップアドバイザー	69.49	3位	AB-ROAD	70.07

※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およ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

**ツアー比較サイト 評価項目別ランキングTOP3**

サイトの使いやすさ			検索のしやすさ		
1位	トラベルコ	72.31	1位	トラベルコ	71.40
2位	フォートラベル	71.99	2位	フォートラベル	70.36
3位	LINEトラベルjp	71.55	3位	LINEトラベルjp	70.13
検索結果			比較のしやすさ		
1位	トラベルコ	71.14	1位	トラベルコ	71.18
2位	フォートラベル	70.73	2位	フォートラベル	69.78
3位	LINEトラベルjp	69.86	3位	LINEトラベルjp	69.56

※4位以下はサイトにて発表

**年代別ランキングTOP3**

20代			30代		
1位	トラベルコ	75.64	1位	トラベルコ	71.88
2位	トリップアドバイザー	73.59	2位	Yahoo!トラベル	70.52
3位	LINEトラベルjp	73.16	3位	トリップアドバイザー	70.38
40代			50代以上		
1位	トラベルコ	71.17	1位	トラベルコ	70.39
2位	Yahoo!トラベル	69.20	2位	トリップアドバイザー	68.64
3位	トリップアドバイザー	68.22	3位	Yahoo!トラベル	67.37

**デバイス別ランキングTOP3**

PC			スマートフォン		
1位	トラベルコ	71.65	1位	トラベルコ	71.58
2位	フォートラベル	69.84	2位	トリップアドバイザー	70.48
3位	トリップアドバイザー	69.36	3位	LINEトラベルjp	70.03

**国内・海外別ランキングTOP3**

国内ツアー			海外ツアー		
1位	航空券.net	72.52	1位	トラベルコ	71.68
2位	トラベルコ	72.31	2位	AB-ROAD	70.79
3位	フォートラベル	71.89	3位	フォートラベル	69.90

※4位以下はサイトにて発表

**「調査概要」**
**2020年 オリコン顧客満足度®調査 ホテル比較サイト**

- サンプル数： 5,429人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 13社
- 定義： 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」の内、宿泊施設の情報を取り扱うサイトが対象。  
 (※各社ともチェックイン/アウト1泊以上が検索条件) また、総合ランキング、及び評価項目別ランキングランクイン条件として、「国内宿泊施設」、「海外宿泊施設」どちらの情報も取り扱うサイトを対象とする。
- 調査期間： 2019/11/26～2019/11/29、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2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。

**2020年 オリコン顧客満足度®調査 航空券比較サイト**

- サンプル数： 7,378人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 8社
- 定義： 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」の内、航空券の情報を取り扱うサイトが対象。  
 なお、申込や支払などは、消費者と宿泊施設や交通機関、旅行業者等が直接行うため、比較サイト上で手続きを行うことは原則できない。  
 また、総合ランキング、及び評価項目別ランキングランクイン条件として、「国内航空券」、「海外航空券」どちらの情報も取り扱うサイトを対象とする。
- 調査期間： 2019/11/22～2019/11/27、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3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。

**2020年 オリコン顧客満足度®調査 ツアー比較サイト**

- サンプル数： 2,146人 規定人数： 100人以上 調査企業数： 10社
- 定義： 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」の内、宿泊施設、移動手段、観光プランのいずれかを組合せて、宿泊を伴う料金一体型の「パッケージツアー」「フリープラン」「ダイナミックパッケージ」として販売されている情報を取り扱うサイトが対象。なお「日帰りツアー」、「現地ツアー」、「現地アクティビティ」は含まない。  
 ※移動手段＝旅客機・旅客列車・旅客船・バス  
 また、総合ランキング、及び評価項目別ランキングランクイン条件として、「国内ツアー」、「海外ツアー」どちらの情報も取り扱うサイトを対象とする。  
 なお、国内・海外どちらか1つのみ扱う事業者については、部門別「国内ツアー／海外ツアー」のランクイン対象となる。
- 調査期間： 2019/11/26～2019/11/29
- 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、宿泊を伴う料金一体型の「パッケージツアー」「フリープラン」「ダイナミックパッケージ」の情報を検索・比較した人を対象とする。なお出張等のビジネス目的での利用者も対象とする。

※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およ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



## オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を 目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における168のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」=指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- ランキング更新履歴はこちら ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

## 現在13カテゴリ 168ランキングを公開中（2020年3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）/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/カーシェアリング/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/ツアー比較サイト **NEW!**

### ■美容

エステサロン（フェイシャル/ブライダル/痩身）/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およ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