

## 2022年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 満足度の高い『航空券／ホテル／ツアー比較サイト』ランキング

**【トラベルコ】航空券&ホテル比較サイトで2冠に**  
**【トラベルjp】ツアー比較サイトで初の総合1位に**



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『航空券比較サイト』『ホテル比較サイト』『ツアー比較サイト』について満足度調査を実施し、3月1日（火）14時にその結果を「オリコン顧客満足度<sup>®</sup>」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、長らく都道府県をまたぐ移動は自粛が呼びかけられていたものの、感染者数の一時的な減少により2021年の年末年始には約2年ぶりに帰省や国内旅行をしたという人も多かったことと思います。今回当社では2020年3月以来2年ぶりに『航空券／ホテル／ツアー比較サイト』の満足度調査を実施した結果、**【トラベルコ】**が『航空券比較サイト』『ホテル比較サイト』の両ランキングで総合1位を獲得。そして、**【トラベルjp】**が『ツアー比較サイト』ランキングで初の総合1位となりました。結果は以下の通りです。

### 2022年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査

#### 航空券比較サイト 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	トラベルコ	72.7
2位	Google Travel	72.4
3位	スカイキャナー	72.3
4位	航空券.net	70.9
5位	トリップアドバイザー	70.2

※5位までの成立・発表となります。

#### 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	71.9
2位	Google Travel	71.6
2位	フォートラベル	71.6
4位	航空券.net	71.1
5位	トリップアドバイザー	70.4

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

#### ツアー比較サイト 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	トラベルjp	73.3
2位	トラベルコ	71.9
3位	トリップアドバイザー	70.8

※3位までの成立・発表となります。

※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

### 《TOPICS》

#### 『航空券比較サイト』『ホテル比較サイト』

- **【トラベルコ】**が航空券&ホテル比較サイトで2冠に
- **【Google Travel】**が航空券&ホテル比較サイトで2位に初ランクイン

#### 『ツアー比較サイト』

- **【トラベルjp】**がツアー比較サイトで初の総合1位に

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻

## 『航空券比較サイト』『ホテル比較サイト』 TOPICS

### ■【トラベルコ】が航空券&ホテル比較サイトで2冠に

過去1年以内に旅行情報比較サイトで国内航空券、または国内宿泊施設（1泊以上）の情報を検索・比較した、全国の18～84歳までの利用者を対象とした、『航空券比較サイト』および『ホテル比較サイト』の満足度調査。『航空券比較サイト』は2018年から4回目、『ホテル比較サイト』は2019年から3回目の発表となります。

2年ぶりの発表となる今回2022年の調査結果では、【トラベルコ（株式会社オープンドア 本社：東京都港区）】が、両ランキングともに総合1位を獲得しました。【トラベルコ】の2ランキング同時1位獲得は、2019年、2020年に続いて3度目となります。また【トラベルコ】は今回、『航空券比較サイト』の評価項目別「比較のしやすさ」のほか、デバイス別「PC」「アプリ」において1位を獲得。『ホテル比較サイト』では、評価項目別「比較のしやすさ」、年代別「20代」「30代」「40代」、デバイス別「スマートフォン」「アプリ」で1位を獲得しています。

#### 【トラベルコ】～実際の利用者コメント～

- 「飛行機の予約変更の可否が見やすい点が良かった（20代・女性）」
- 「すぐに最安値のホテルが見つかる所。サイトが見やすい所が良い（20代・女性）」
- 「様々な旅行会社による格安ツアーや格安航空券が比較出来て選択肢が多いと感じられた（60代・女性）」

### ■【Google Travel】が航空券&ホテル比較サイトで総合2位に初ランクイン

また今回の調査では、【Google Travel（グーグル合同会社 本社：東京都渋谷区）】が、『航空券比較サイト』『ホテル比較サイト』でそれぞれ総合2位に初めてランクイン（前回2020年ではランクイン規定人数に満たず）。『航空券比較サイト』では、評価項目別「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」の全4項目のほか、デバイス別「スマートフォン」で1位に。『ホテル比較サイト』では、評価項目別「サイトの使いやすさ」「検索結果」の2項目のほか、デバイス別「PC」で1位を獲得しています。

#### 【Google Travel】～実際の利用者コメント～

- 「ホテルの選択肢が多いのが良かった（30代・女性）」
- 「Googleアカウントでサイトにもアクセスしやすく、カレンダーに予定が入るので、サイト自体の使いやすさと総合的に使いやすいのが良い（40代・男性）」
- 「感染者数の状況や観光訪問ができる状況を細かく知ることができた（50代・女性）」

そのほか、『航空券比較サイト』では、総合3位の【スカイスキナー（Skyscanner Japan 株式会社 本社：）】が評価項目別「比較のしやすさ」で1位に。『ホテル比較サイト』では、総合2位の【フォートラベル（株式会社カクコム 本社：東京都渋谷区）】が年代別「50代以上」で1位に。総合4位の【航空券.net（株式会社バーチャルネットサポート 本社：東京都港区）】が評価項目別「検索のしやすさ」で1位を獲得しています。

#### 『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			検索結果			比較のしやすさ		
1位	Google Travel	73.8	1位	Google Travel	72.4	1位	Google Travel	72.5	1位	Google Travel	72.1
2位	トラベルコ	73.1	2位	トラベルコ	72.1	2位	トラベルコ	72.1	1位	スカイスキナー	72.1
3位	スカイスキナー	73.0	3位	スカイスキナー	72.0	3位	スカイスキナー	72.0	1位	トラベルコ	72.1

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

#### デバイス別ランキング TOP3

PC			スマートフォン			アプリ		
1位	トラベルコ	73.1	1位	Google Travel	70.3	1位	トラベルコ	74.2
2位	トリップアドバイザー	71.3	2位	トラベルコ	70.0	2位	トリップアドバイザー	70.1
-	-	-	3位	航空券.net	69.2	-	-	-

※2位までの成立・発表となります。

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

※2位までの成立・発表となります。

## 『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			検索結果			比較のしやすさ		
1位	Google Travel	72.7	1位	航空券.net	72.2	1位	Google Travel	71.8	1位	トラベルコ	71.9
2位	航空券.net	72.6	2位	トラベルコ	71.1	2位	トラベルコ	71.7	2位	フォートラベル	71.6
2位	トラベルコ	72.6	3位	Google Travel	71.0	3位	フォートラベル	71.6	3位	Google Travel	71.3
2位	フォートラベル	72.6									

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## 年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代			50代以上		
1位	トラベルコ	74.3	1位	トラベルコ	71.9	1位	トラベルコ	73.9	1位	フォートラベル	71.2
2位	トリバゴ	73.2	2位	トリバゴ	70.9	2位	トリップアドバイザー	71.9	2位	Google Travel	69.4
-	-	-	3位	トリップアドバイザー	70.1	3位	トリバゴ	70.6	3位	トラベルコ	69.2

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## デバイス別ランキング TOP3

PC			スマートフォン			アプリ		
1位	Google Travel	73.5	1位	トラベルコ	71.5	1位	トラベルコ	72.3
2位	フォートラベル	73.1	2位	航空券.net	71.0	2位	トリバゴ	71.3
3位	トラベルコ	72.4	3位	Google Travel	70.9	3位	トラベルjp	71.1

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## 『ツアー比較サイト』 TOPICS

### ■【トラベルjp】がツアー比較サイトで初の総合1位に

過去1年以内に旅行情報比較サイトで、国内を対象とした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、全国の18～84歳までの利用者を対象とした、『ツアー比較サイト』の満足度調査。2020年の調査開始から2回目の発表となる今回2022年の調査結果では、【トラベルjp（株式会社ベンチャーリパブリック 本社：東京都千代田区）】が、初の総合1位となりました。

評価項目別ランキングでは、「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」の4項目全てで1位に。また、年代別「40代」、デバイス別「PC」「アプリ」でも1位を獲得しています。

### 【トラベルjp】～実際の利用者コメント～

「検索をかけるといろいろなツアーがヒットし、比較ができる点が良い（10代・女性）」

「条件の合うツアーを見つけやすかった（40代・男性）」

「LINEポイントを重視して貯めているので、LINEポイントが使えるのがとても嬉しい（40代・男性）」

そのほか、総合2位の【トラベルコ】が年代別「20代」「50代以上」、デバイス別「スマートフォン」で1位に。総合3位の【トリップアドバイザー（トリップアドバイザー株式会社：東京都千代田区）】が年代別「30代」で1位となりました。

## 『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			検索結果			比較のしやすさ		
1位	トラベルjp	74.1	1位	トラベルjp	73.3	1位	トラベルjp	72.9	1位	トラベルjp	72.9
2位	トラベルコ	72.8	2位	トラベルコ	71.7	2位	トラベルコ	71.9	2位	トラベルコ	72.1
3位	トリップアドバイザー	72.3	3位	トリップアドバイザー	70.9	3位	トリップアドバイザー	70.9	3位	トリップアドバイザー	70.7

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## 年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代			50代以上		
1位	トラベルコ	76.1	1位	トリップアドバイザー	73.5	1位	トラベルjp	74.3	1位	トラベルコ	69.3
2位	トリップアドバイザー	74.3	2位	トラベルコ	71.6	2位	トラベルコ	71.7	2位	トリップアドバイザー	68.2
-	-	-	-	-	-	3位	トリップアドバイザー	71.6	-	-	-

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

## デバイス別ランキング TOP3

PC			スマートフォン			アプリ		
1位	トラベルjp	74.4	1位	トラベルコ	72.0	1位	トラベルjp	75.1
2位	トラベルコ	71.6	2位	トリップアドバイザー	68.9	2位	トラベルコ	71.9
3位	トリップアドバイザー	71.5	-	-	-	3位	トリップアドバイザー	70.8

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

### 《調査概要》2022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：1,434人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：7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「航空券比較サイト」を運営する企業。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」の情報を取り扱うサイトを対象とする
- 調査期間：2021/12/03～2021/12/08
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国  
条件：過去1年以内に、旅行情報比較サイトで、国内航空券の情報を検索・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
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-airline-website/>

### 《調査概要》2022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：2,381人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：12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（1泊以上）を取り扱う「ホテル比較サイト」を運営する企業。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、「国内ホテル」の情報を取り扱うサイトを対象とする
- 調査期間：2021/12/07～2021/12/13
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国  
条件：過去1年以内に、旅行情報比較サイトで、国内の宿泊施設（1泊以上）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
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-bargain-hotels-website/>

### 《調査概要》2022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：1,288人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：5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（旅客機・旅客列車・旅客船・バス）、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を運営する企業。なおツアー情報には「日帰りツアー」、「現地ツアー」、「現地アクティビティ」は対象外とする。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」の情報を取り扱うサイトを対象とする。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」の情報を取り扱うサイトを対象とする。※キーワード（検索ワード）に対して、旅行予約サイトの商品情報を横断的に検索し、自社サイト内で結果を一括表示するサイト（メタサーチ型）をツアー比較サイトとする。
- 調査期間：2021/12/08～2021/12/13
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国  
条件：過去1年以内に、旅行情報比較サイトで、国内を対象とした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
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-tours-website/>

## オリコン顧客満足度®とは

オリコンは、音楽ランキングを通じて、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、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことがあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに191ランキング、延べ297万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。

### ※本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：「オリコン顧客満足度®」「oricon ME(オリコン エムイー)」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」内の該当ランキングページのリンク設置をお願いいたします。その際、以下のランキング名をアンカーテキストとしてご使用いただけますと幸いです。

## 2022年 オリコン顧客満足度(R)調査

### 航空券比較サイト／ホテル比較サイト／ツアー比較サイトランキング

※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。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628  
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川／田中／辻