

## 2023年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 実際の利用者4,020名が評価した “トラベル”関連『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』ランキング 【Google Travel】が初の2冠達成！

実際のサービス利用者を対象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（よみ：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 略称：オリコン）は、『ホテル比較サイト』『航空券比較サイト』についての満足度調査を実施し、2023年3月1日（水）14時にその結果を発表いたしました。結果は、以下の通りとなっております。



### 2023年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 “トラベル関連” 総合ランキング

ホテル比較サイト(回答者数:2,309名)

航空券比較サイト(回答者数:1,711名)

順位	サービス名	得点
1位	Google Travel	71.6
2位	トラベルコ	71.2
3位	トラベルjp	70.8
4位	フォートラベル	70.2
5位	トリバゴ	70.0
6位	トリップアドバイザー	69.8
7位	スカイスクナー	67.7

順位	サービス名	得点
1位	Google Travel	74.3
2位	スカイスクナー	72.7
3位	トラベルコ	72.5
4位	トリップアドバイザー	70.6

※4位までの成立・発表となります

※7位までの成立・発表となります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

※総合得点は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 : 【Google Travel】が2冠達成！

### ■『ホテル比較サイト』

【Google Travel】が総合1位

「国内・海外別」部門：「国内ホテル」は【Google Travel】、「海外ホテル」は【トリバゴ】が1位に

### ■『航空券比較サイト』

【Google Travel】が総合1位

「国内・海外別」部門：「国内航空券」は【Google Travel】、「海外航空券」は【スカイスクナー】が1位に

オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査に関する本稿は報道用資料です。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：03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻

## 『ホテル比較サイト』（回答者数：2,309名）【Google Travel】が初の総合1位

2019年の調査開始以降、4度目（2019,2020,2022,2023年）の発表となる『ホテル比較サイト』ランキングでは、【Google Travel（Google合同会社 本社：東京都渋谷区）】が、初の総合1位を獲得しました。

全4つの評価項目では、“検索結果表示までの時間”や“結果情報の豊富さ”などを評価する「検索結果」で1位を獲得しています。

### 【Google Travel】実際の利用者コメント

- 「星の数（評判）を上位に絞り込みやすい（30代・女性）」
- 「ピンポイントで場所が決まっていな時にホテルの場所から選べる（40代・男性）」
- 「使い慣れている地図アプリと連携して調べることができる。」
- 「使っているカレンダーなど他のサービスと相性が良い（60代以上・女性）」

2023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(回答者数:2,309名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	Google Travel	71.6
↓2位	1位	トラベルコ	71.2
↑3位	7位	トラベルjp	70.8
↓4位	2位	フォートラベル	70.2
↑5位	6位	トリバゴ	70.0
↓6位	5位	トリップアドバイザー	69.8
↑7位	8位	スカイスカナー	67.7

※7位までの成立・発表となります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

2023年 オリコン顧客満足度®調査 『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	フォートラベル	72.6	1位	トラベルコ	71.0
2位	Google Travel	72.5	2位	Google Travel	70.7
3位	トラベルコ	72.3	3位	トラベルjp	70.6
検索結果			比較のしやすさ		
1位	Google Travel	72.5	1位	トラベルコ	71.3
2位	トラベルjp	71.5	2位	Google Travel	71.1
3位	トラベルコ	71.3	3位	フォートラベル	70.9

※上記順位以降はサイトに掲載してあります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

## 「国内・海外別」部門

### 「国内ホテル」は【Google Travel】、「海外ホテル」は【トリバゴ】が1位に

「国内・海外別」部門では、対象となる企業は「国内ホテル」「海外ホテル」どちらの情報も取り扱うサイトに加え、この部門に限りどちらかひとつのみを取り扱うサービスも含まれています。

（総合ランキングと評価項目は、国内・海外いずれも取り扱う事業者のみが対象）

- 「国内ホテル」は【Google Travel】が、
- 「海外ホテル」は【トリバゴ（trivago Japan 本社：東京都新宿区）】が1位を獲得しました。

2023年 オリコン顧客満足度®調査 『ホテル比較サイト』 部門別ランキング  
国内・海外別

国内ホテル			海外ホテル		
1位	Google Travel	71.6	1位	トリバゴ	71.6
2位	トラベルコ	71.4	2位	トリップアドバイザー	70.8
3位	フォートラベル	70.6	3位	トラベルコ	70.3
4位	トラベルjp	70.2	4位	スカイスカナー	68.6
5位	トリバゴ	69.8			※4位までの成立発表です
6位	トリップアドバイザー	69.5			
7位	スカイスカナー	66.9			

※7位までの成立発表です

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

### 【トリバゴ】実際の利用者コメント

- 「民泊や個人経営などマイナーな宿泊形態からメジャーなホテル、旅館まで他サイトでは取り扱いが少ない選択肢が多い（40代・男性）」
- 「価格の安いものがすぐにわかり、写真が豊富で分かりやすい（40代・男性）」
- 「混んでいる時期だったので、空いている施設が簡単に表示でき大いに助かった（60代以上・男性）」

上記以外の評価項目・部門別ランキングなど『ホテル比較サイト』詳細はこちら

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

## 『航空券比較サイト』(回答者数:1,711名)【Google Travel】が初の総合1位

2018年の調査開始以来、5度目(2018~2020,2022,2023年)の発表となる『航空券比較サイト』ランキングは、【Google Travel】が、初の総合1位となりました。

4つの評価項目「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」すべてで1位を獲得しています。とくに、“サイトのページの見やすさ”や“サイトの操作性”を評価する「サイトの使いやすさ」では75.2点を獲得しています。

### 【Google Travel】実際の利用者コメント

「複数の航空会社のダイヤや値段が一度にわかる  
(20代・男性)」

「一回の検索で色々なホテルや航空券が分かり、とても便利だった  
(30代・女性)」

「とても見やすく検索しやすかった。直感的に操作ができることがとても良かった  
(40代・男性)」

## 「国内・海外別」部門

### 「国内航空券」は【Google Travel】、「海外航空券」は【スカイスカナー】が1位に

「国内・海外別」部門では、対象となる企業は「国内航空券」「海外航空券」どちらの情報も取り扱うサイトに加え、この部門に限りどちらかひとつのみを取り扱うサービスも含んでいます。

(総合ランキングと評価項目は、国内・海外いずれも取り扱う事業者のみが対象)

「国内航空券」は【Google Travel】が、「海外航空券」は【スカイスカナー (Skyscanner Japan 株式会社 本社:東京都港区)】が1位を獲得しました。

### 【スカイスカナー】実際の利用者コメント

「出発時間や到着時間の絞込みもしやすいので、自分の都合の合ったチケットを探しやすい。往路だけ検索できるのも助かる  
(30代・女性)」

「目的地を設定せずに日程だけ指定できるのは良い  
(30代・女性)」

「最短プランだけでなく、コスパの良い最適プランがあるのが良い。価格変動メールがあり、複数の予約サイトを検索できる  
(50代・男性)」

上記以外の評価項目・部門別ランキングなど『航空券比較サイト』詳細はこちら

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



2023年 ORICON 顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキング  
航空券比較サイト(回答者数:1,711名)

順位	前回	サービス名	得点
↑1位	2位	Google Travel	74.3
↑2位	3位	スカイスカナー	72.7
↓3位	1位	トラベルコ	72.5
↑4位	5位	トリップアドバイザー	70.6

※4位までの成立・発表となります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

2023年 ORICON 顧客満足度<sup>®</sup>調査 『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	Google Travel	75.2	1位	Google Travel	73.7
2位	スカイスカナー	73.4	2位	スカイスカナー	72.4
3位	トラベルコ	73.2	2位	トラベルコ	72.4
検索結果			比較のしやすさ		
1位	Google Travel	74.4	1位	Google Travel	73.2
2位	スカイスカナー	72.8	2位	スカイスカナー	72.0
3位	トラベルコ	72.2	3位	トラベルコ	71.6

※上記順位以降はサイトに掲載してあります

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

2023年 ORICON 顧客満足度<sup>®</sup>調査 『航空券比較サイト』 部門別ランキング  
国内・海外別

国内航空券			海外航空券		
1位	Google Travel	74.0	1位	スカイスカナー	73.2
2位	トラベルjp	73.3	2位	トラベルコ	71.9
3位	トラベルコ	72.8	3位	トリップアドバイザー	69.2
4位	トリップアドバイザー	71.6	※3位までの成立発表です		
5位	スカイスカナー	71.3			
6位	航空券.net	70.1			

※6位までの成立発表です

調査主体:株式会社oricon ME(2023年3月1日発表)

## 《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 ホテル比較サイト ランキング

■発表日：2023年3月1日 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査手法：インターネット調査

■サンプル数：2,309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（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」、「海外ホテル」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つのみを扱う事業者については、部門別「国内ホテル・海外ホテル」のランクイン対象とする。

※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）をホテル比較サイトとする。

■調査期間：2022/12/07～2022/12/21

■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、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。

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

## 《調査概要》2023年 オリコン顧客満足度®調査 航空券比較サイト ランキング

■発表日：2023年3月1日 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査手法：インターネット調査

■サンプル数：1,711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」、「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。

なお、国内・海外どちらか1つのみを扱う事業者については、部門別「国内航空券/海外航空券」のランクイン対象とする。

※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）を航空券比較サイトとする。

■調査期間：2022/12/06～2022/12/19

■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、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とする。

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

## オリコン顧客満足度®とは（<https://cs.oricon.co.jp/>）

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度（CS）調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は192、延べ332万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。（※2023年3月時点）

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

▶「事業紹介ムービー」：<https://youtu.be/KKQwPGskia4>

▶「調査・ランキング方法について」：<https://cs.oricon.co.jp/method/>

※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」「オリコン顧客満足度®」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。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。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](mailto:ml-cspr@oricon.jp) TEL：03-5785-5618 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川・田中・辻