



2016年6月8日

【宿研調査 第二弾】 宿泊予約にまつわるユーザー行動調査 宿泊先決定の後押しには「クチコミ」が重要 ～宿泊先絞り込みから決定までの軌跡～

◆ 宿泊施設のデジタルマーケティングを支援する

株式会社宿泊予約経営研究所（所在地：神奈川県横浜市、代表取締役社長：末吉 秀典）は、前回実施したインターネット調査の結果を活用し【宿研調査 第二弾】 宿泊予約にまつわるユーザー行動の調査結果を纏めましたので、ご報告いたします。

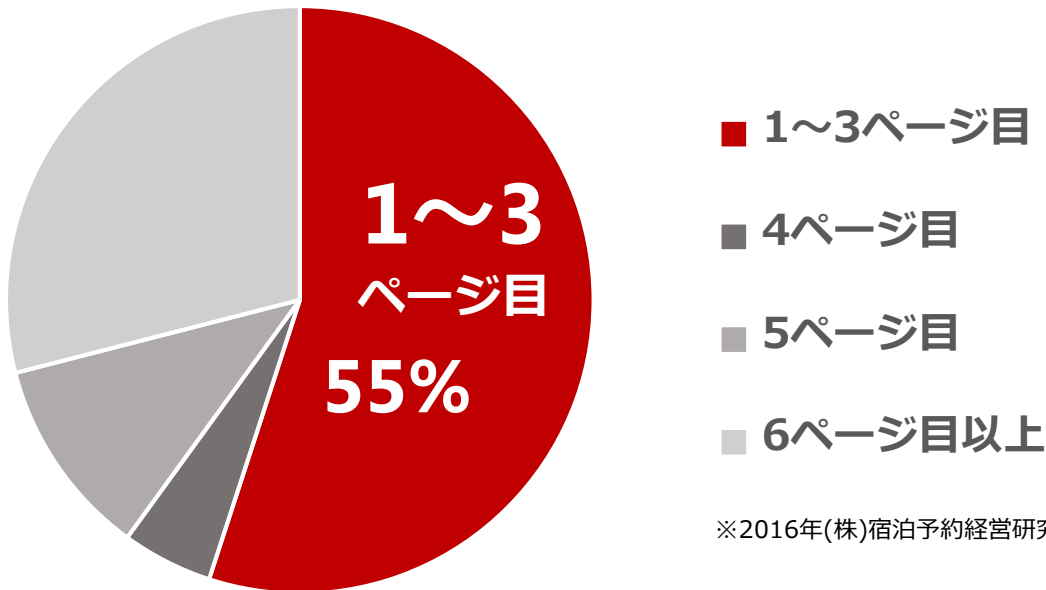
【調査背景】

予約サイトを介した「宿泊予約」が主流の今、宿泊予約にまつわるユーザーの行動を追うべく、この度調査を実施いたしました。※本リリースに含まれる調査結果をご掲載頂く際は、必ず「2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ」と明記下さい。

【結果のサマリー】

- ・ 検索結果により抽出された宿一覧は1～3ページ目までの閲覧が5割以上
- ・ 宿一覧ページの着目ポイントは「料金」>「写真」>「宿泊プラン」
- ・ 施設詳細ページでは7割のユーザーが最大で6施設まで閲覧
- ・ 最終的に宿泊する候補として絞り込む施設はわずか2～3施設が8割以上
- ・ 宿泊先決定の要因には「クチコミ」が重要

Q 検索結果の宿一覧の画面を見ると、何ページ目まで見ますか？



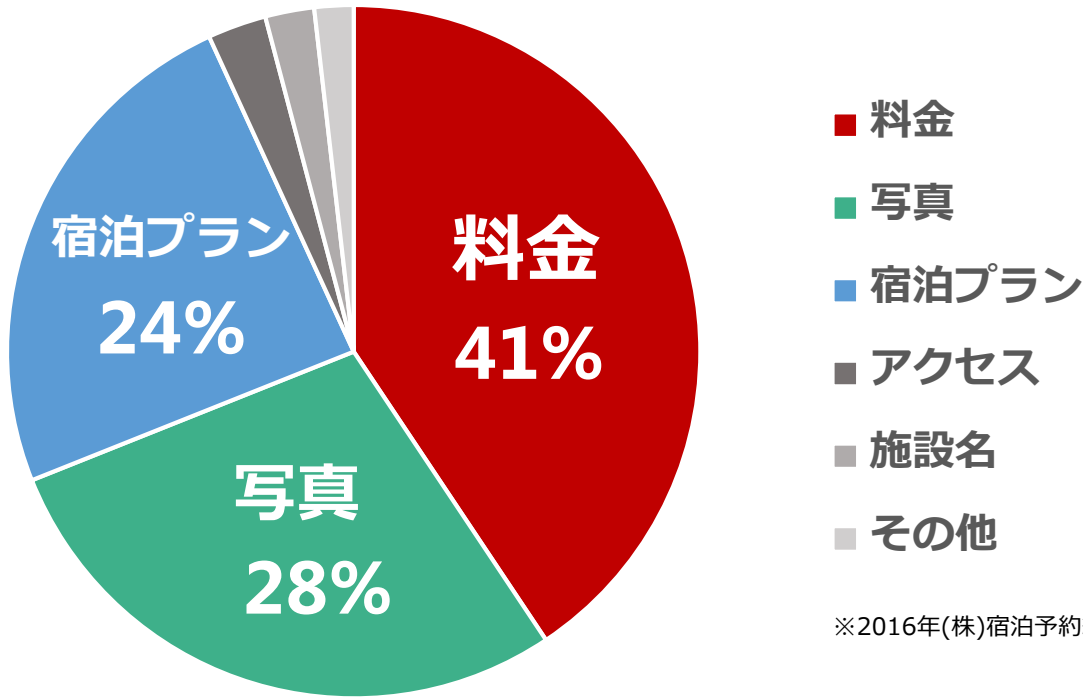
※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

◆ 検索結果により抽出された宿一覧は1～3ページ目までの閲覧が5割以上

宿泊予約サイトの検索結果について、一覧ページを閲覧する際、最も多かったのは「3ページ（35%）」次いで「6ページ以上（29%）」そして「2ページ（16%）」と続いた。予約サイトの1ページあたりの平均掲載軒数は30軒前後となっており、1回の宿泊施設探しで、おおよそ90軒～180軒程度閲覧しているという結果に。



Q 検索結果の宿一覧を見ると、着目しているポイントは？



※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

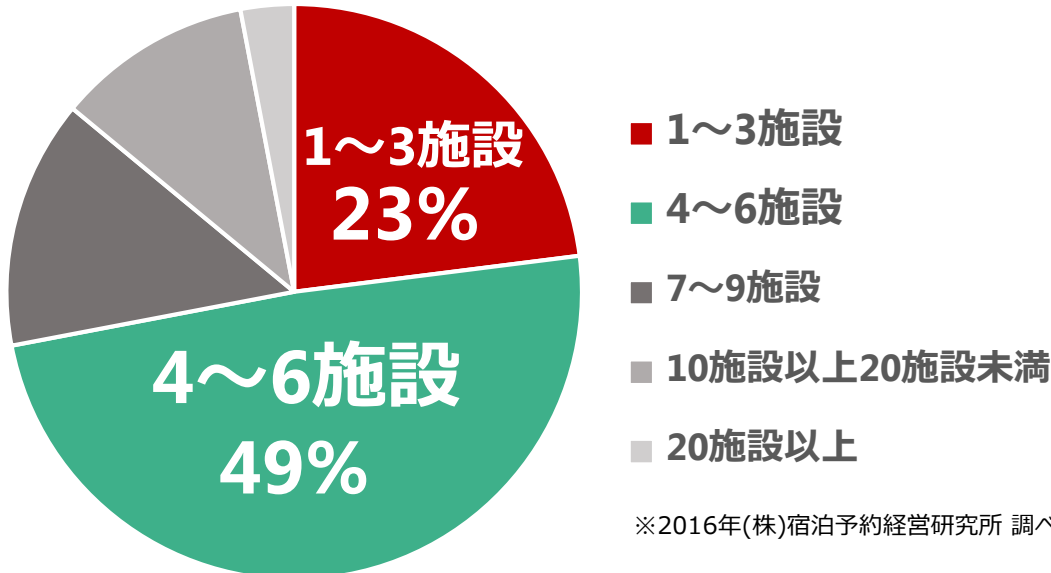
◆着目ポイントは「料金」>「写真」>「宿泊プラン」

「料金 (41%)」「写真 (28%)」「宿泊プラン (24%)」という結果に。各予約サイトの宿一覧ページに掲載されている掲載画像点数の平均は1~3点。PRテキストは最大で100文字前後となっている。少ない情報の中で、宿の魅力をいかに端的かつ視覚的に訴えかけられるかが重要であることが分かった。

ビジュアル面の魅力を高める例でいうと、例えば温泉（お風呂）押しの旅館があるとする。浴槽の写真を掲載する際に、お客さんの居ない乾いた浴槽をそのまま撮影するか、敢えて濡らして撮影するか、写真を比較すると、どちらが魅力的に見えるかは一目瞭然である。このような小技をたくみに利用することがビジュアル面をより魅力的にさせる近道かもしれない。



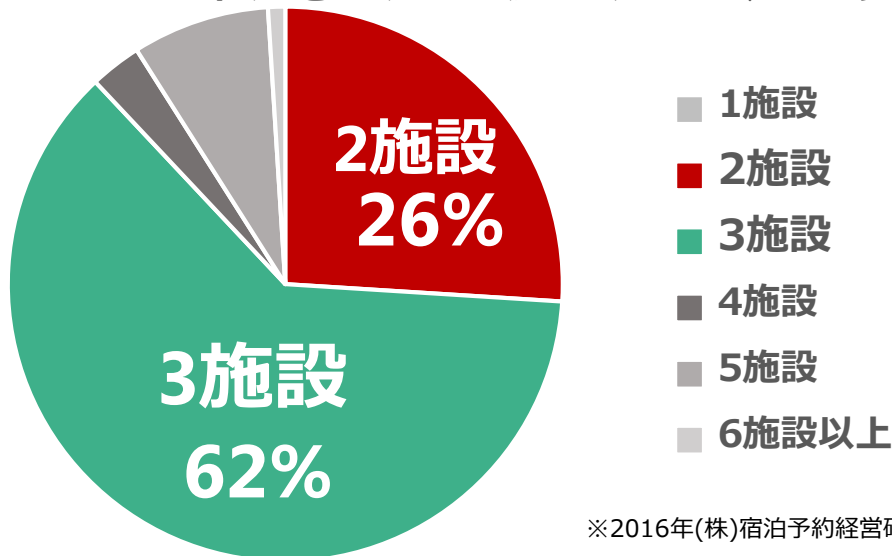
Q 施設詳細を閲覧する時、何施設まで見ますか？



◆施設詳細ページでは7割のユーザーが最大で6施設まで閲覧

「1～3施設 (23%)」「4～6施設 (49%)」「7～9施設 (14%)」という結果に。仮に施設一覧で約90施設が閲覧されたとしても6施設しか施設詳細を見られないということは、詳細を閲覧されるためにはそのわずか6%に選ばなければならない。検索結果の一覧表示の時点でユーザーの心をつかめるか否かが、その後の予約へ繋げる為の重要な通過点であるということが分かった。

Q 宿泊先の候補を絞り込む時、候補施設数はいくつですか？

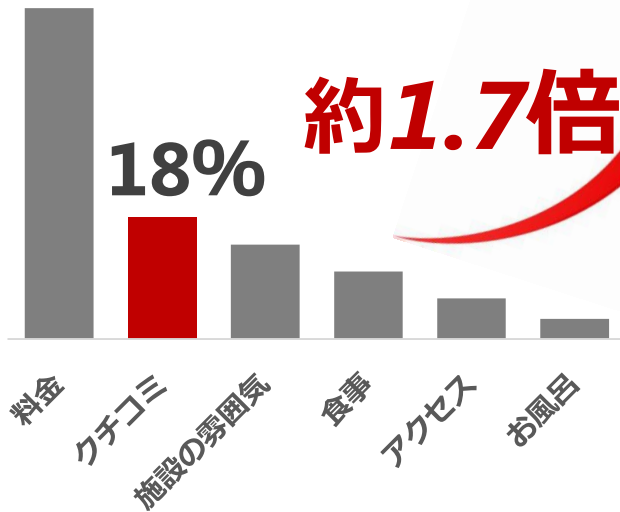


◆候補として絞り込む施設はわずか2～3施設が8割以上

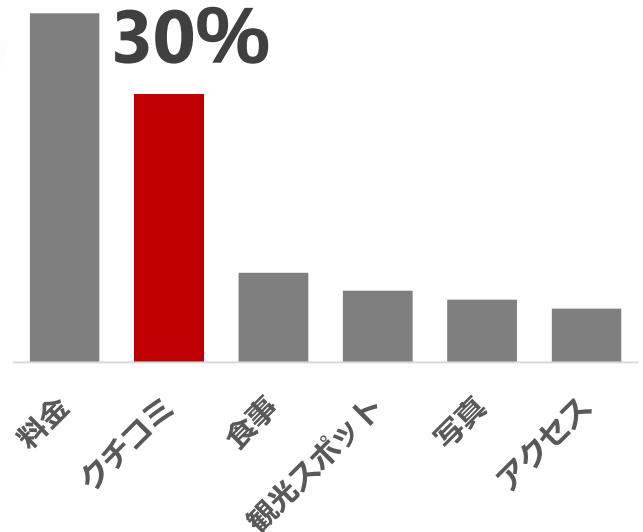
「2施設 (26%)」「3施設 (62%)」と8割以上が2～3施設しか候補を挙げないという結果に。仮に詳細ページ閲覧時では6施設選び、候補宿の時点で3施設に絞り込んだ場合の移行を比率にすると50%と、比較的高い水準で移行しており、詳細ページまで閲覧されれば、宿泊先の候補へ繋がりがりやすくなるということが分かった。



Q 宿泊先の候補を絞り込む時に重要視するポイントは？



Q 宿泊先の決定する際の重要視するポイントは？



※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

◆ 宿泊先決定の要因には「クチコミ」が重要

候補の絞り込み時には「クチコミ（18%）」に対し、宿泊先決定時には「クチコミ（30%）」と約1.7倍近くポイントを上げている。「クチコミ」の割合が大きくなる要因として、最後に予約ボタンを押す前に、公平な第三者による評価を見て自分が間違っていないことを確かめておきたいという、ユーザー心理が行動として表れている結果ではないかと推測される。



【調査内容】

◆実施期間

2016/01/25 (月) 14時～21時

◆調査方法

インターネット

◆回収サンプル数

197件 (20代、30代、40代男女のみ)

*10代、50代、60代はサンプル数が一桁台だったため除外しております。

【企業概要】

株式会社宿泊予約経営研究所 (<http://www.yadoken.net/>)

2004年9月に宿泊施設専門のWEB集客パートナーとして設立。

宿泊施設の集客プランの企画、作成及び販売、さらには自社開発している共有在庫システムによる在庫管理を行う等、WEB集客のトータルサポートを行っている。2016年3月時点での運用累計実績は4,200軒を突破。



宿泊予約経営研究所

<問い合わせ先>

株式会社宿泊予約経営研究所 担当：中畑

電話番号：045(227)6505 / 営業時間：9時～17時 / E-mail：press@yadoken.net