



2016年5月12日

【宿研調査 第一弾】宿泊予約にまつわるユーザー行動調査 宿泊予約サイトの閲覧ユーザー、9割が公式HPを見に行く！ ユーザーが公式HPに期待していることは？

◆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、インターネット調査を活用し【宿研調査 第一弾】宿泊予約にまつわるユーザー行動調査を実施いたしました。

【調査背景】

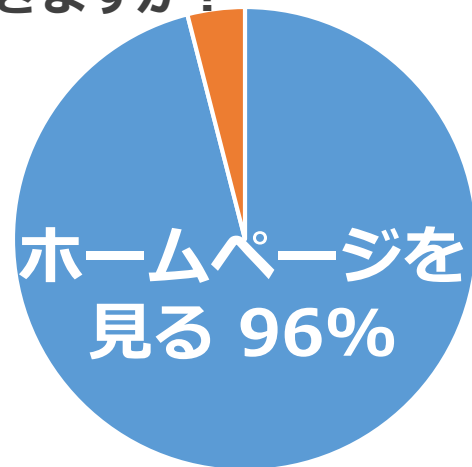
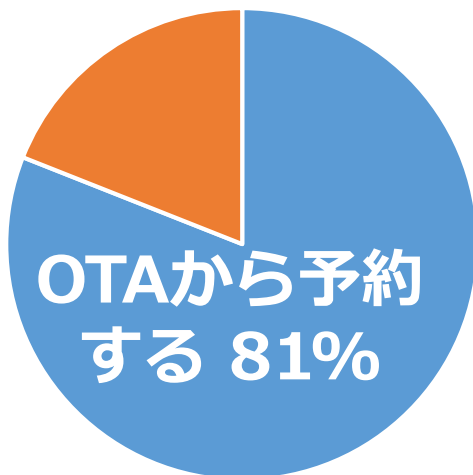
予約サイトを介した「宿泊予約」が主流の今、宿泊予約にまつわるユーザーの行動を追うべくこの度、調査を実施いたしました。

※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】

- ・ユーザーの8割が予約サイト経由で予約する
- ・公式HPは、予約サイトで宿泊予約をするユーザーの9割強が閲覧
- ・7割強は「OTA」より「細かい、正確な情報収集」を収集するために訪れる
- ・5割以上のユーザーが主要情報「部屋・料理・施設雰囲気・お風呂」を基本すべてチェック
- ・7割以上のユーザーは宿の公式HPに不満を抱えている

Q 宿を予約する際はどこから？ その際に、宿の公式HPを見に行きますか？

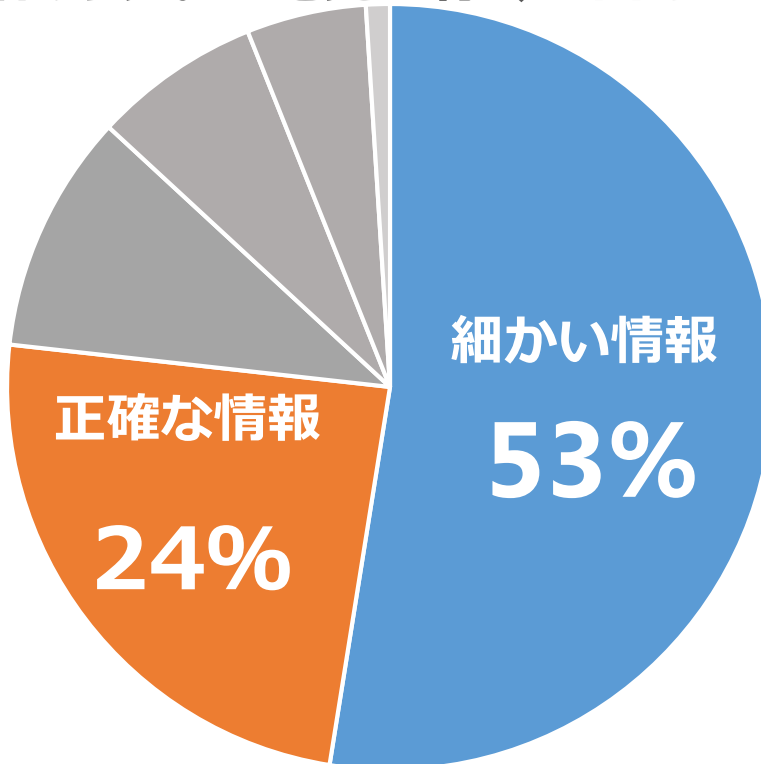


※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

OTAで予約する人の割合は約81%。そのほぼ全員が宿の公式HPをみているという結果に。宿泊施設を予約する際には必ず公式HPへ訪問し、何かしらの情報収集に訪れるということ今回の調査結果で分かった。



Q宿の公式HPを見に行く理由は？



- 予約サイトより細かい情報を収集するため
- 予約サイトより正確な情報を収集するため
- 予約サイトよりお得な情報を期待して
- 宿のHPの雰囲気確かめるため
- 予約サイトより最新の情報を収集するため

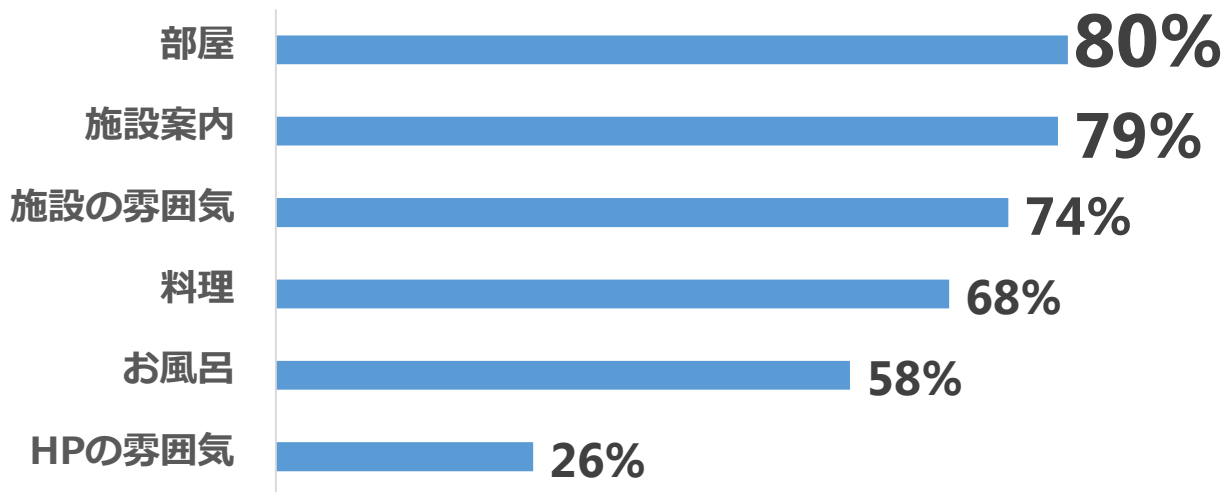
※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

7割強は「OTA」より「細かい、正確な情報収集」のため

「予約サイトより細かい情報を収集するため」52%、「予約サイトよりも正確な情報を収集するため」24%を合わせるとユーザーの7割強が「細かい、正確な」情報を求め訪問しているという結果が分かった。予約サイトだけでは「予約」を決定するための情報量が少なく、予約することに対してユーザーが不安を覚えている様子が見える。



Q宿の公式HPで求める情報は？



※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

半数以上のユーザーが主要情報をチェック

「料理」68%、「部屋」80%、「施設の雰囲気」74%、「お風呂」58%「施設案内」79%とユーザーの半数以上は施設に関するほぼ全ての基本情報を満遍なく収集。施設全体の雰囲気については7割、中でも「部屋」を回答するユーザーは8割存在。施設の全体的な雰囲気や宿泊環境が予約サイトに掲載されていた情報と相違がないか、もしくは自身の思い描いている宿泊場所のイメージとマッチしているかどうかの判断材料として公式HPの情報を取得する様子が見られる。

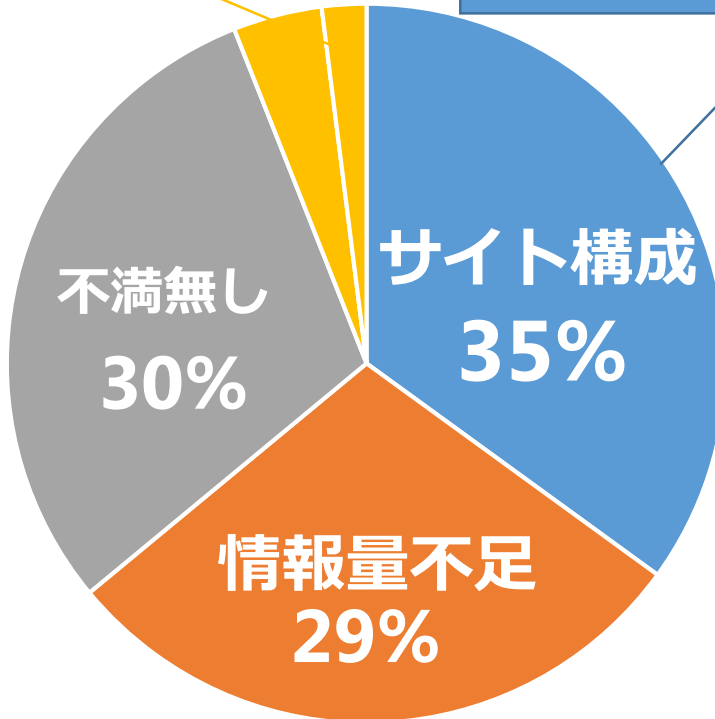
ありがちなのは、OTAの写真は新しいのに、HPの写真はHP開設当初に撮影したものであるということ。ユーザーが安心感を得るためにHPに訪問していることを考えると、HPの写真も今すぐにも更新したほうがよいといえる。



Q宿の公式HPを見ているときの不満は？

- ◆スマホ非対応のページが多い
- ◆その他

- ◆サイトの構成が分かりづらい
- ◆ページのデザインがださくて不安になる
- ◆ごちゃごちゃしてわかりづらい



- ◆実用的な情報が少ない
- ◆イメージの膨らむ情報が少ない

※2016年(株)宿泊予約経営研究所 調べ(n=197)

閲覧ユーザーの7割近くは宿の公式HPに不満を抱えている

「イメージの膨らむ情報が少ない」14%、「ごちゃごちゃしてわかりづらい」7%、「サイトの構成がわかりづらい」19%、「スマホ非対応のページがある」4%、「ページのデザインがダサくて不安になる」9%、「実用的な情報が少ない」15%。と約7割近くが不満を抱えている結果に。「ここに泊まりたい」と思わせるには情報の整理やビジュアルで訴求するための素材を充実させるなど視覚的情報を整えることが重要であるということが分かりました。

また、ユーザーがWEBサイトにアクセスした際、一般的には3秒以内にそのサイトを判断し、必要な情報が無いと判断した場合はそのサイトから離れるとされています。最近では表示速度の低下もユーザービリティをさげる要因とされています。ユーザーにとって素早く明確に有益な情報を打ち出すことがいかに大切かわかると思います。



※補足情報

「OTA」とは

(Online Travel Agent) の略。国内外の宿泊や航空券などの販売をインターネット上だけで取引を行う旅行会社のこと。

【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。

* クラウドソーシング利用者というバイアスあり。

【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：谷口・中畑

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