

2017年1月25日
ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

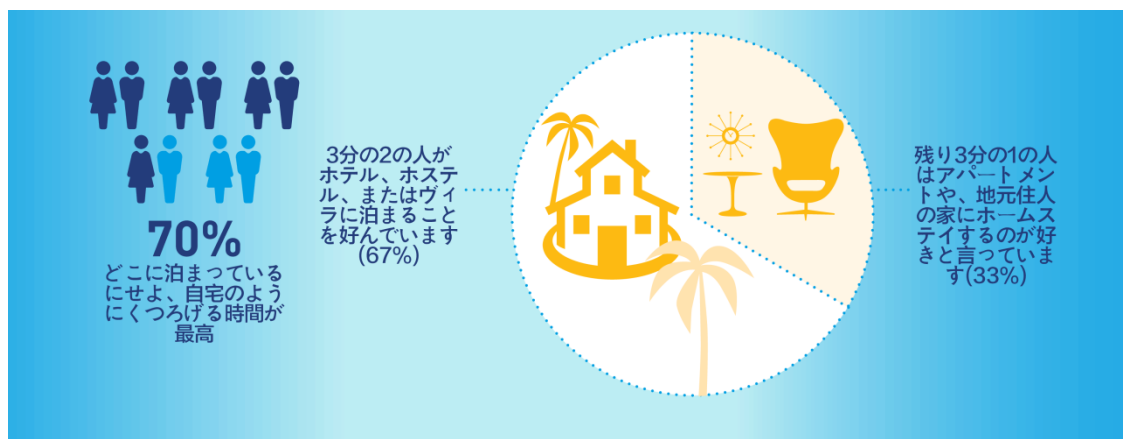
世界約8割のトラベラーが宿泊先で最も重要視するのは 「自宅のような快適さ」

日本人が求めるのは「自宅のような快適さ」ではなく非日常的リラックス

[2017年1月25日:日本発表] 世界最大のオンライン宿泊予約サイト Booking.com (ブッキング・ドットコム) の日本人 ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社 (本社:東京都港区 代表:アダム・ブラウステイン 以下:ブッキング・ドットコム) は、休暇をハッピーに過ごす秘訣に関して世界各地のアンケート結果を発表いたしました。アンケート回答者の73%が「自宅のような快適さ」を演出するために、私物を宿泊施設へ持ち込むと答えています。また、回答者の約70%が、宿泊施設で「自宅のような快適さ」を感じた時に、良い休暇を過ごせたと感じると答えています。そして61%は、宿泊施設のスタッフはフレンドリーなほうが良いと回答しています。

本データの調査期間は、2016年9月9日から10月4日。対象国は、日本、イギリス、ドイツ、フランス、オランダ、イタリア、スペイン、クロアチア、ロシア、アメリカ、カナダ、ブラジル、中国、インド、タイ、オーストラリア、ニュージーランドの17ヶ国。有効回答サンプル:1万7,157名(各国1,000名以上)。回答者は、18歳以上で、過去1年間に国内旅行または海外旅行に行った人を対象にしました。

「我が家にまさるところなし」とはよく言われますが、人々は旅行中でも同じことを感じるようです。海外旅行の宿泊先がヴィラ、アパートメント、B&B(ベッド&ブレックファスト)、ホテルなど、どんな宿泊施設タイプであっても、旅行者は客室で「自宅のような快適さ」があることを期待し、またそれがかなったとき、もっとも喜びを感じると答えています。世界各地のアンケート調査によると、休暇中にはなにか新しいことを体験したいとする回答者は48%なのに対し、宿泊先は「自宅のような快適さ」を感じられる場所であってほしいとする回答者は70%に上りました。一方で日本人は、宿泊先が「自宅のような快適さ」を感じられる場所であってほしいと回答した人は、46%と世界で最も数値が低い結果となりました。また、休暇中に最も幸福を感じる瞬間としても「自宅のような快適さ」を感じた時と回答した日本人は32%と、平均74%に比べ断崖に低く「自宅のような快適さ」を特に重視していないことがわかります。



特にスタッフのおもてなしは満足度の鍵を握り、世界の61%の回答者が、スタッフの対応はフレンドリーであるほうが好ましく、宿泊先のスタッフの質で休暇の良し悪しが決まると答えています。一方、スタッフの対応はフレンドリーであるほうが好ましいと回答する日本人は、46%と世界平均と比べても低く、スタッフに友人のように親しみをこめて対応してほ

しいと回答する人はさらに低い 20%と、日本人は、施設のスタッフと親しく交流することをあまり好まないという結果になりました。

■海外旅行時、宿泊施設に持ち込まれるアイテム

世界の旅行者の 73%が、宿泊施設では「自宅のような快適さ」を求めため、自宅で使い慣れたものを持ち込むと答えています。キャンドルや幸運のお守り、寝具など持ち込むものは人によって様々ですが、お気に入りのアイテムでそれぞれに「自宅のような快適さ」を演出しているようです。一方で、47%の日本人は何も持っていないと答えているものの、12%の人がスナックなどの軽食を持ちこむと答えており、馴染みある味を旅先にも求める傾向にあるといえます。

■世界のトラベラーが宿泊施設に持ち込むアイテム TOP10

宿泊施設に持ち込むアイテム	
アイテム	割合
タオル	26%
石けん	24%
ドライヤー	19%
食料・軽食	17%
たばこ	14%
コーヒー	14%
枕	13%
ティーバッグ／お茶の葉	12%
洗濯洗剤	10%
大切な人の写真	9%
ビール／ワイン	9%
携帯アイロン	8%
幸運のお守り	8%

世界の全体の 76%が、滞在先で新しいことを体験するのは旅行の大きな目的のひとつであるとしながらも、宿泊施設で過ごす時間は至福のひとつだと答えています。刺激的な一日のあと、落ち着ける場所があることこそが多くの人の旅をさらにハッピーにしているようです。

ただし「自宅のような快適さ」のある宿泊施設を希望しているからといって、旅行者が費用を抑えたシンプルな宿を選ぶとは限りません。事実、世界の半数以上の 52%が「非日常的ななにか」を宿泊施設に求め、10%が 5 つ星相当の質やサービスを求めています。また日本人の 76%は「非日常的ななにか」を求め、世界平均と比べ最も数値の高い 69%の人が宿でリラックスしたいと回答しています。

休暇の旅行でもっとも幸せを感じる瞬間において、日本人の 81%、世界平均の 83%の回答者が、宿泊施設に初めて足を踏み入れたときと回答していることから、宿泊施設選びが旅の重要な要素であることは疑いのない事実と言えます。日本人は不思議なことに、各国に比べても一番数値が高い 21%の人が宿泊施設に初めて足を踏み入れたときに緊張すると回答しており、休暇を幸せにする重大要素に「素晴らしい宿泊施設」が 44%と平均の 38%よりも高く、宿に対する不安と期待の両者ともに高いことが予想されます。

ブッキング・ドットコムのプロダクト担当ディレクター、デイビッド・マウは次のように述べています。

「新しいことを体験したり、新たな可能性を模索することは旅の醍醐味ですが、宿泊施設選びでは、できるだけリスクを減らしたいもの。宿泊施設の「自宅のような快適さ」やフレンドリーで質の高いスタッフへのニーズの高まりにはそうした背景があります。宿泊施設の何をもって「自宅のような快適さ」とするかは十人十色。だからこそブッキング・ドットコムでは世界各国 110 万軒以上の宿泊施設、2300 万室以上の予約可能な客室、30 種類以上の宿泊施設タイプという膨大な選択肢を掲載しています。さらに実際に宿泊したユーザーからの 1 億 1000 万件を超えるクチコミで、ユーザーひとりひとりの理想の宿泊先探しをお手伝いします。」

日本におけるブッキング・ドットコム

2009 年に渋谷に最初のオフィスを開業。現在約 330 名の従業員が日本国内のオフィスで働いており、内 160 名がインハウスのカスタマーサービスのスタッフです。国内に、6 つのオフィス（東京に 2 ヶ所、大阪、福岡、札幌、沖縄）があります。現在、国内では約 10,000 軒以上の宿泊施設の予約が可能（2016 年 12 月時点）です。

Booking.com(ブッキング・ドットコム)について

ブッキング・ドットコムは、ホテルをはじめとする様々な宿泊施設のオンライン予約における世界的なリーダーです。独立系の小規模宿泊施設から 5 つ星の豪華ホテルまで、お客様の旅行スタイルやニーズに合った宿泊施設を、最安値保証かつ予約手数料無料でご提供しています。当社の予約サイトは、40 以上の言語に対応しており、パソコン、スマートフォン、タブレットなど様々なデジタル機器からいつでもどこでもアクセス可能で、227 の国と地域、9 万 6,000 ヶ所以上の目的地、そして 110 万軒以上の宿泊施設（うち約 52 万軒は長期滞在型宿泊施設）の宿泊予約が可能です。また、実際に宿泊施設に泊まったユーザーだけが投稿できるクチコミを 1 億 1000 万件以上掲載しており、観光・レジャー、ビジネスでのご利用と幅広いお客様のニーズに対応する宿泊予約サイトです。19 年を超える経験をもとに、世界各国・184 のオフィス、13,000 名以上の社員、日本語を含む多言語で対応する 24 時間対応のカスタマーサービスが、お客様に最高の宿泊体験を提供するべく日々努力しています。

1996 年に設立した、Booking.com B.V.は Booking.com™ (<http://www.booking.com>) の運営会社で、The Priceline Group (NASDAQ: PCLN) グループのメンバーです。さらに詳しい情報は、<http://www.booking.com> をご参照ください。また、[Twitter](#)、[Instagram](#)、[Facebook](#)、[Pinterest](#) の公式アカウントを開業しています。