

日本のホテルにおけるオンライン予約対応率は世界一
トリップアドバイザー業界指数調査-2012年中間調査結果を発表
～ 世界中の2万5千以上の宿泊施設が参加した世界最大級の調査 ～

世界最大の旅行口コミサイトTripAdvisor®（トリップアドバイザー、本社：マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ：TRIP、CEO：スティーブン・カウファー、日本語版サイト：<http://www.tripadvisor.jp>）は、全世界の宿泊施設を対象にした世界最大規模の市場動向調査を実施し、25,000件を超える回答をまとめた「2012年トリップアドバイザー業界指数調査」の中間調査の結果を発表しました。日本のホテルはオンライン予約対応率において98%と、国別の対応率で世界第1位の高水準となりました。他にもこの調査では、2012年下半期に向けての景況予測、宿泊料金に関する今後の予測やソーシャルネットワークやモバイルを活用した顧客へのアプローチ、エコへの取り組みなど、宿泊施設の業界における様々なテーマについて考察を加えました。

オンライン予約対応

オンライン予約に対する対応は世界各国で意識が高まっており、回答施設の約73.6%がオンライン予約対応しており、また56.2%の施設がモバイル端末からの予約に対応することが重要と考えています。日本のホテルはこのオンライン予約対応率において98%という高い数値を記録し、国別の結果で世界第1位の高水準となりました。

2012年下半期に向けての景況予測

今年の下半期に向けての景況予測について、宿泊施設の経営状況に関する質問への回答を集計したところ、最も良い見通しを示した国はインドネシアで、一方でギリシャが最下位となりました。また、アジア全体では、2011年12月の調査結果と比べても、約50%の回復を含んだ予測を示しました。その中で日本は集計対象となった22カ国のうち15位という結果になり、相対的に重めな見通しとなりました。

景況予測に関して主な結果は下記のとおりです。

良い見通しを示した国：1位インドネシア、2位ブラジル、3位ロシア、4位米国、5位インド

悪い見通しを示した国：18位ニュージーランド、19位フランス、20位スペイン、21位イタリア、22位ギリシャ

ソーシャルメディア活用

宿泊施設におけるマーケティング担当者のソーシャルネットワークの利用率に関する調査では、アジアの国で高い利用率が見受けられました。特にマレーシア（89%）、インドネシア（84%）、タイ（80%）は高く、日本はアジアの集計対象となった8カ国のうち5番目（62%）という結果になりました。

2012年下半期に向けての採用計画

日本のホテルのうち約20%が今後の採用活動による増員を予定しています。アジアの他の国々でみると、積極的に検討しているのはタイ（31%）、インドネシア（30%）。一方で消極的なのがニュージーランド（9%）オーストラリア（8%）となりました。

観光シーズンに合わせた宿泊料金設定

世界中の53%の回答施設が6月～8月の旅行シーズンに宿泊料金のディスカウントを行っており、また9月～10月の秋の旅行シーズンに改めてディスカウントを予定しています。一方で6月～8月に価格を上げた回答者のうち60%は9月以降に再び値上げを実施する予定としており、秋のシーズンに夏の価格変更と同様の傾向が表れやすいと示しています。

宿泊客向けの特典

世界中の多くの宿泊施設が、競合対策や予約獲得促進の目的で特典を設けています。最も用いられている特典が宿泊料のディスカウントです（55%）。日本のホテルで主に用いられているのは、ポイントプログラム（25%）、地域施設のサービス券/割引（12%）等になります。その一方で日本のホテルの17%は「特典を用意していない」と回答しており、この割合は世界各国の中で第3位の高い水準となりました。

環境への取り組み

環境への取り組みに関する調査では、日本のホテルの69%が何らかのエコに対する取り組みを行っているという回答しました。アジアの国々と比較すると、ニュージーランド（93%）、インドネシア（83%）、オーストラリア（80%）、インド

(80%)、タイ(75%)の割合に対して低い結果となりました。主なエコの取り組みとしては、環境を配慮した照明(79%)、リネン・タオルの再利用(62%)といったものが挙げられました。

TripAdvisor for Business プレジデント、クリスティーヌ・ピーターソンからのコメント

“トリップアドバイザーの業界指数調査はアジア、北米、ラテンアメリカのホテルの現在の景況を示しており、これらの地域では過去6か月に EMEA と比べて2倍近い収益を上げたこと示しています。今ホテルのビジネスを引っ張っている要素としては、オンライン、ソーシャルメディア、モバイルマーケティングが挙げられます。現在モバイルから宿泊特典を提供している施設は25%程度にとどまっており、私たちは今後この割合が増えていくことを期待します。

詳しい調査結果については下記 URL よりダウンロードいただけます（日本語 PDF）

http://cdn.tripadvisor.com/pdfs/email/IndustryIndex2012_APAC_JP.pdf

調査方法について

トリップアドバイザー業界指数調査2012は、2012年7月7日から同14日までの期間に無作為抽出で選ばれた全世界の宿泊施設にeメールにて質問を送付し、その後回収の上集計行いました。今回の調査には全世界25,517件の宿泊施設から回答が寄せられ、日本からも380件の回答をいただきました。集計データの分析、その他の調査に関するコンサルテーションは Brainbox Research, Ltd. によって行われました。

なお、下記の国はやや他の国と比べて回答数が少ないためご注意ください：中国（188）、マレーシア（129）、メキシコ（151）、ロシア（64）

トリップアドバイザーについて

トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニュートン)は、旅行者が最高の旅行を計画し実行するための世界最大の旅行サイト。旅行者の実体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および予約ツールとシームレスにつながったプランニング機能を提供しています。世界最大の旅行者のコミュニティとして、世界30カ国でサイトを展開し(中国では daodao.com として運営)、月間ユニークユーザー 数 5600 万人、7500 万件以上のクチコミ情報を掲載しています。

この件に関するお問い合わせは

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 三橋竜二

Tel: 03-6416-9336 E-mail: rmitsuhashi@tripadvisor.com