

2015年12月4日

トリップアドバイザー、フォーカスライトが実施した「ロコミ利用の動向に関するユーザー調査」の結果を発表  
～8割以上のユーザーが、トリップアドバイザーがあることで「自分の選択に自信を持てる」と回答～

世界最大の旅行口コミサイト「TripAdvisor®」の日本法人であるトリップアドバイザー株式会社(本社:東京都渋谷区、[www.tripadvisor.jp](http://www.tripadvisor.jp))は、ユーザーを対象に行った「TripAdvisor®」の利用動向や影響についての調査結果を発表しました。当調査は、トリップアドバイザーの委託を受けて旅行の調査会社 Phocuswright(フォーカスライト)が実施したものです。また、調査の結果を受け、トリップアドバイザーが旅行者にどのような影響を及ぼしているかを解説したショートアニメーション『The Power of Reviews(ロコミの力)』を公開しました。



- ショートアニメーション『The Power of Reviews(ロコミの力)』は以下の URL からご覧いただけます。  
<https://www.youtube.com/watch?v=vr6g3PTNnQk>

旅行するにあたって行き先を決めたら、殆どの人がその場所についての情報収集を始めるでしょう。情報収集する中で、「他の人がその場所をどう思っているか」を参考にしている人が増えています。ホテルを例にすると、全世界のトリップアドバイザーのユーザーの半分以上が、「ロコミの無いホテルは予約しない」と言う程、ロコミは、旅行の計画から予約までのプロセスにおいて重要な要素となっています。

ロコミはパズルのピースのようなもので、ひとつのロコミを読んだだけでは参考にならないかもしれませんが、複数のロコミを読むことで自分にとって役立つ情報を入手していくことができます。ロコミは、自分に合ったホテルやレストラン、またはツアーを見つけるなど、旅に関わる選択の手助けをしてくれます。

約3億件のロコミ情報数を誇るトリップアドバイザーですが、その強みは「ロコミの数が豊富」だという点に留まりません。「参考になるロコミが多い」、「ロコミが信頼できるし公平」など、旅の実践的なアドバイスを得られるかつ信頼できるプラットフォームとして、トリップアドバイザーは支持されています。調査によると、ユーザーの8割以上が、トリップアドバイザーがあることにより「自分の選択に自信を持てる」と答えていました。

## <調査の概要と主な結果>

### 調査概要

- ・ 対象者: トリップアドバイザーユーザー14,991名(日本人1,357名含む)
- ・ 調査時期: 2015年4月8日～29日
- ・ 調査手法: インターネット(トリップアドバイザー訪問者時にリンクで誘導)
- ・ 回答者属性: 18歳以上、日本を含む世界17か国のユーザー

## **トリップアドバイザーがあることにより、旅行の選択に自信を持つことができる**

トリップアドバイザーの影響について聞いたところ、ユーザーの 87%が「ニーズに合った宿泊先を選ぶことができる」、84%が「自分の選択に自信を持てる」、82%が「より良い旅行ができる」と回答していました。

旅行のプランニングには渡航先から始まってホテル、観光地、レストランなど選択が多く伴います。トリップアドバイザーは、もとはホテルの口コミを中心としていたサイトでしたが、今ではレストランや観光地・ツアーなどの口コミ情報や予約機能も備え、自分に合った宿泊先を選ぶことができるのはもちろん、旅全体に関わる選択をサポートするサイトとなっています。

## **宿泊施設を決める際、8割以上の人が「毎回、またはほぼ毎回」トリップアドバイザーの口コミを参照。 9割以上の人が、宿泊施設の口コミが「正確である」と評価**

旅行に関わる宿泊施設、レストラン、観光地・ツアーを選ぶ際にトリップアドバイザーの口コミを参照するか聞いたところ、ホテルを選択する際には 53%の人が「毎回参照する」、31%の人が「ほぼ毎回参照する」と回答し、合計すると 84%の人が「毎回、またはほぼ毎回」宿泊施設を選ぶ時にトリップアドバイザーを参照していることが分かりました。

レストランについては 27%の人が「毎回参照する」、32%の人が「ほぼ毎回参照する」、観光施設・ツアーについては 21%の人が「毎回参照する」、29%の人が「ほぼ毎回参照する」と回答していました。

旅行に関わる選択の際「毎回、またはほぼ毎回」トリップアドバイザーの口コミを参照する人は、同調査を前回実施した 2013 年時よりも増えていました。

|   | 2013 年<br>調査実施時 | 2015 年<br>調査実施時 |
|---|-----------------|-----------------|
| 宿泊施設を選ぶ際、毎回、またはほぼ毎回トリップアドバイザーの口コミを参照する  | 77%             | 84%             |
| レストランを選ぶ際、毎回、またはほぼ毎回トリップアドバイザーの口コミを参照する | 50%             | 59%             |
| 観光施設を選ぶ際、毎回、またはほぼ毎回トリップアドバイザーの口コミを参照する  | 44%             | 50%             |

なお、口コミを何件読むかという問いに対しては、「6 件以上口コミを読む」人が、宿泊施設は 79%、レストランは 58%、観光施設・ツアーは 47%でした。宿泊施設の選択について最も慎重に口コミを参照する様子が伺えます。

口コミは今や、宿泊施設の選択には特に欠かせないツールとなっているようです。「口コミが無いホテルは予約しない」と回答した人の割合は 54%にも上っています。

そして、宿泊施設の口コミはその正確性の高さでも評価されているようです。宿泊施設に関わるトリップアドバイザーの口コミがどのくらい正確だと思うかをユーザーに聞いたところ、「非常に正確である」と答えた人が 7%、「正確である」と答えた人が 51%、「概ね正確である」と答えた人は 35%で、9 割以上 (93%) の人が「正確である」と思っていることが分かりました。

## **口コミを読む上で一番注目するのは、「最新情報」**

口コミを読む際、ユーザーはどのようなスタンスで読んでいるのかを聞いたところ、「最新状況を知りたいので、ポジティブでもネガティブでも、新しい口コミに注目する」という人が一番多く、43%を占めました。次に多かったのは、「色々な人の意見を知りたいので複数のページに渡って多くの口コミを読む」(30%)でした。インターネットの利点

として、最新情報を入手できるという特長があります。サービスや施設も常に変化しているので、最新の口コミに関心を抱いている人が多いようです。

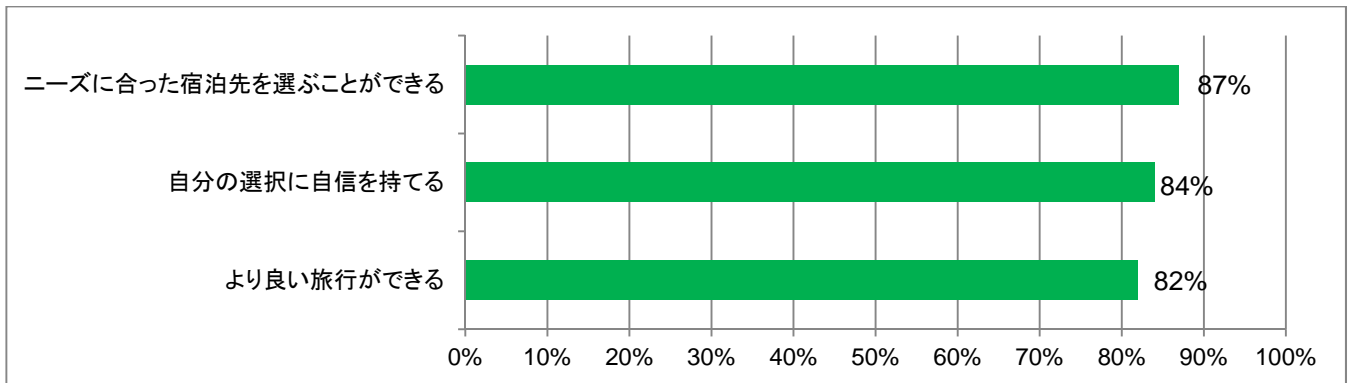
なお、トリップアドバイザーにはポジティブ・ネガティブ両方の口コミが掲載されていますが、そのどちらかに特に注目するというよりは、「極端にポジティブ或いはネガティブな口コミは無視して読む」(7%)というスタンスの人の方が多いようです。

**トリップアドバイザーの一番の魅力は「豊富なコンテンツ」に留まらない。「参考になる」「信頼できる」点もポイント**

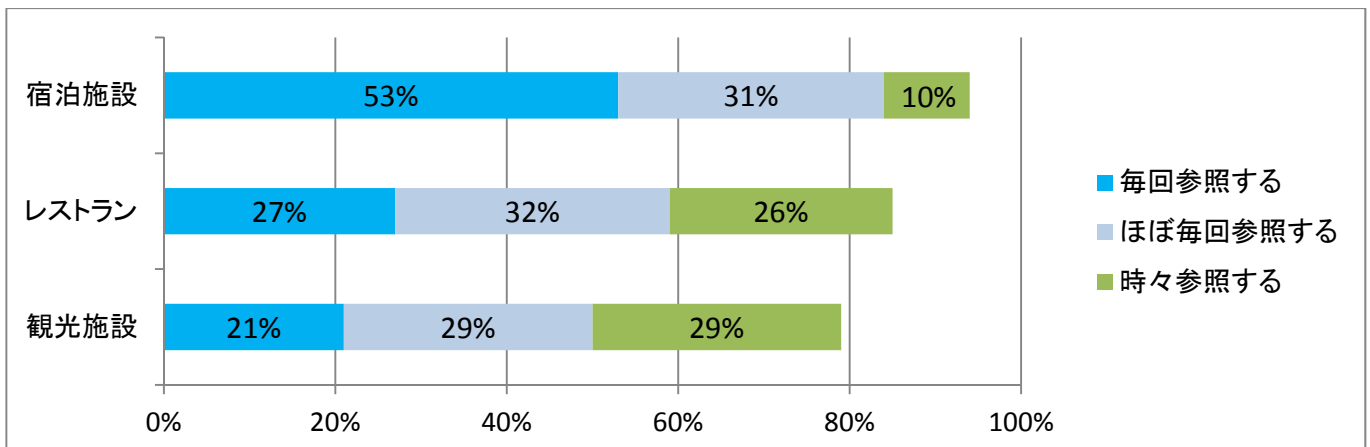
サイトユーザーに、トリップアドバイザーを使う理由を尋ねたところ、6割以上の方が「口コミの数が豊富だから」(66%)、「参考になる口コミが多いから」(64%)、「旅慣れた人の口コミやアドバイスが読めるから」(61%)と回答していました。「口コミが信頼できるし公平だから」(51%)を選択した人も半分以上を占め、口コミの量が多いのは勿論、それが旅の実践的なアドバイスに繋がる内容かつ信頼できる情報であると感じている人が多いことが分かりました。

**<Appendix: グラフデータ>**

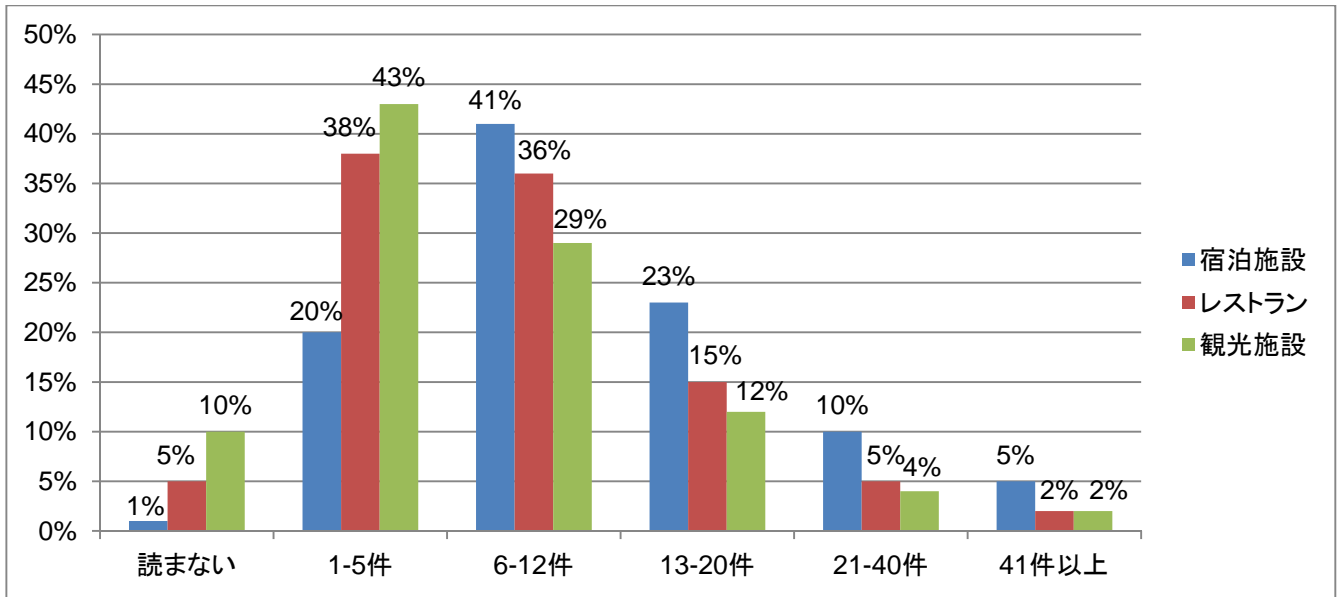
Q: トリップアドバイザーがあることによって感じられることで、あてはまるものを教えてください。  
(複数回答可、n=14,702)



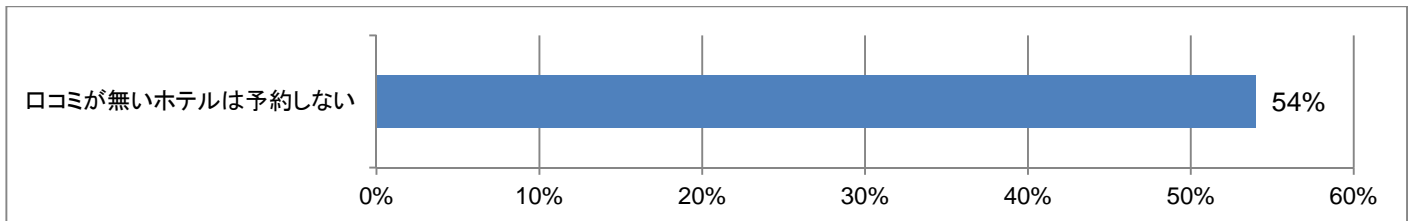
Q: 宿泊施設、レストラン、または観光施設・ツアーを選ぶ際、ご利用を決める前にトリップアドバイザーの口コミを参照しますか。(単一回答、n=14,990)



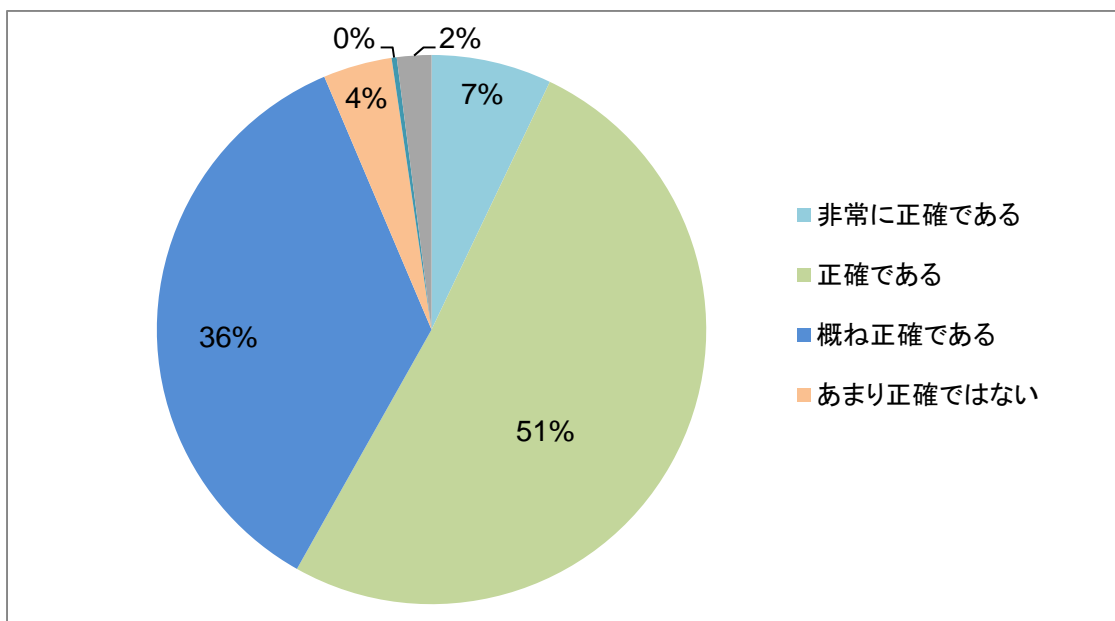
Q: 宿泊施設、レストラン、または観光施設・ツアーを選ぶ際、トリップアドバイザーの口コミを何件読みますか。  
(単一回答、n=14,705)



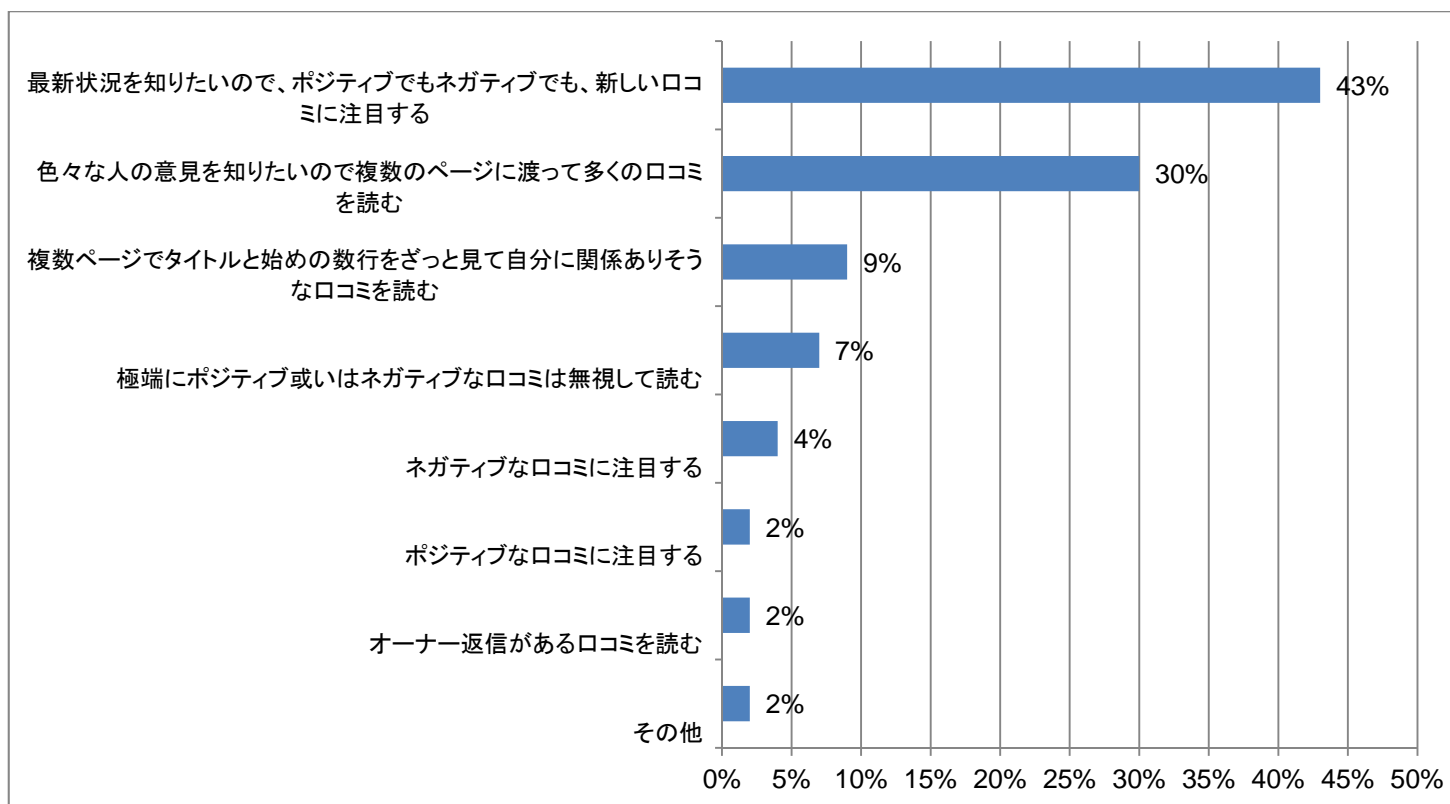
Q: トリップアドバイザーがあることによって感じられることで、あてはまるものを教えてください。  
(複数回答可、n=14,703)



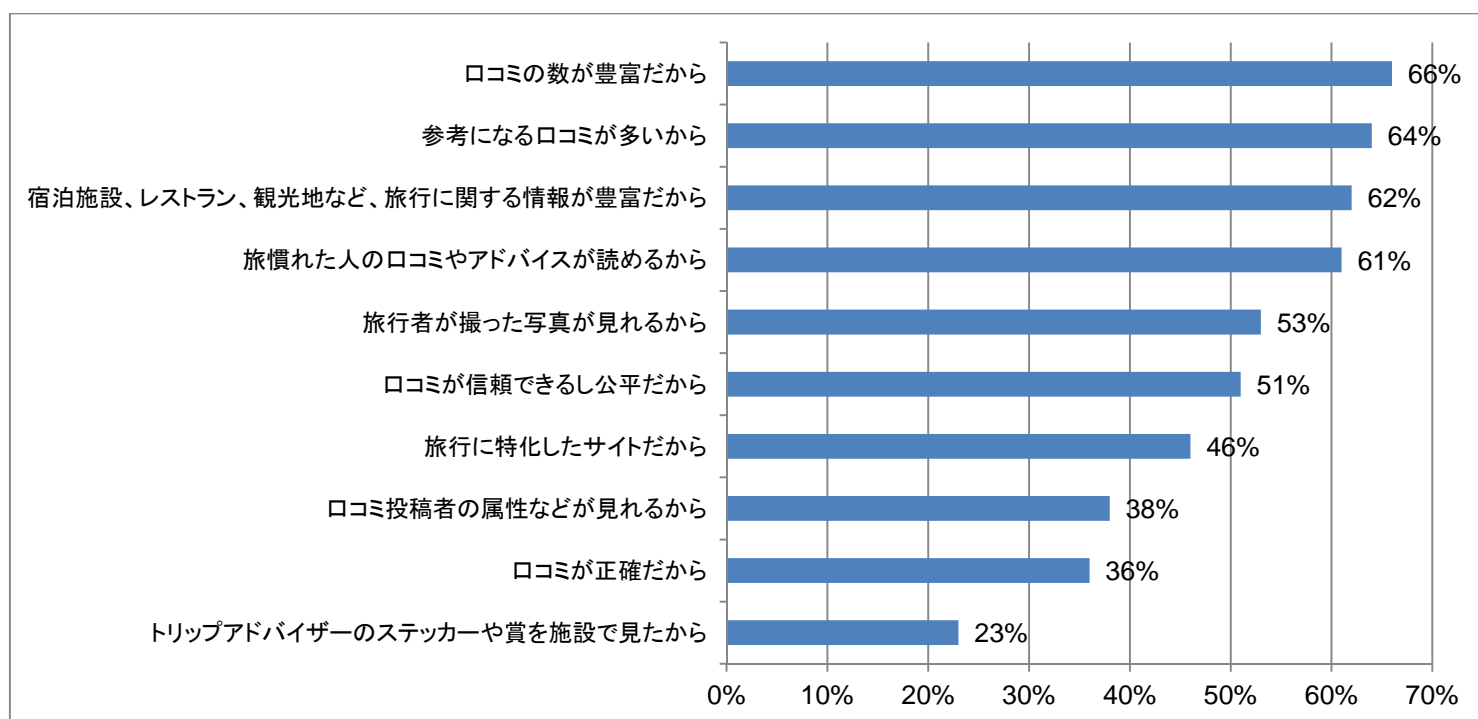
Q: トリップアドバイザーの宿泊施設に関わる口コミは、どのくらい正確だと思いますか。ご自身の経験からそれぞれお答えください。口コミをお読みにならない場合は、「該当しない」を選択してください。(単一回答、n= 14,703)



Q: 口コミを読む時、通常はどのように読んでいますか。一番近いものを選んでください。(単一回答、n=14,703)



Q: 他のサイトではなくトリップアドバイザーを使う理由を教えてください。(複数回答可、n=14,702)



## トリップアドバイザーとは:

トリップアドバイザーは、旅行者が最高の旅行を計画し、予約できる世界最大\*の旅行サイト。旅行者の体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および数百を超える予約サイトから最安値を検索できる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 47 カ国でサイトを展開し、世界 530 万軒を超えるホテル、レストラン、観光スポットに対して 2 億 9,000 万件以上の口コミ情報を掲載しています。月間ユニークユーザー数は約 3 億 5,000 万人\*\*。TripAdvisor, Inc. (本社: 米国マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ: TRIP) は、トリップアドバイザーブランドサイトのほか、以下の 23 の旅行関連サイトを運営しています:

<http://www.airfarewatchdog.com>, <http://www.bookingbuddy.com>, <http://www.cruise critic.com>, <http://www.everytrail.com>, <http://www.familyvacationcritic.com>, <http://www.flipkey.com>, <http://www.thefork.com>, (<http://www.lafourchette.com>, <http://www.eltenedor.com>, <http://www.iens.nl>, <http://www.besttables.com>, <http://www.dimmi.com.au> を含む), <http://www.gateguru.com>, <http://www.holidaylettings.co.uk>, <http://www.holidaywatchdog.com>, <http://www.independenttraveler.com>, <http://www.jetsetter.com>, <http://www.niumba.com>, <http://www.onetime.com>, <http://www.oyster.com>, <http://www.seatguru.com>, <http://www.smartertravel.com>, <http://www.tingo.com>, <http://www.travelpod.com>, <http://www.tripbod.com>, <http://www.vacationhomerentals.com>, <http://www.viator.com>, <http://www.virtualtourist.com>

\*出典: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide 2015 年 7 月

\*\*出典: TripAdvisor log files, average monthly unique users, Q3 2015

### お問い合わせ先

<報道機関の方のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー広報事務局 (オズマピーアール内) 担当 川田、松林、鈴木、磯崎  
Tel: 03-4531-0214 / E-mail: [tripadvisor@ozma.co.jp](mailto:tripadvisor@ozma.co.jp)

<その他のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 東(ヒガシ)  
Tel: 03-4510-3131 または 090-7251-6384 / E-mail: [mhigashi@tripadvisor.com](mailto:mhigashi@tripadvisor.com)