

報道関係者各位

2017年7月19日
ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

「旅の最初の24時間」にまつわる調査をブッキング・ドットコムが発表！

最初の24時間はプールよりも、SNSへの写真投稿や、仕事のメールチェックを優先？！
～調査から判明した、休暇に使いたくなる“絵文字”をブッキング・ドットコムが独自に作成～



[2017年7月19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) の日本法人 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・ブラウンステイン 以下：ブッキング・ドットコム)は、「旅の最初の24時間」に関する調査を実施しました。

「旅の最初の24時間」には、具体的にどのような役割があるのでしょうか。旅行中に優先してやるべきことや、旅行前に思い描く理想や不安は現実と比べ、どういった結果になるのでしょうか。ブッキング・ドットコムは、世界各地25ヶ国から1万8,000名以上の旅行者を対象にアンケートを実施しました。

本データの調査は Research Now 社によるアンケート調査の結果に基づき、調査期間は2017年4月27日から、2017年5月15日です。対象国は、イギリス、アメリカ、ブラジル、中国、ドイツ、イタリア、スペイン、フランス、インド、ロシアの各国から1,000名以上、日本、オーストラリア、アルゼンチン、ベルギー、カナダ、デンマーク、香港、クロアチア、インドネシア、メキシコ、オランダ、ニュージーランド、スウェーデン、タイ、台湾の各国500名以上により実施され、回答サンプルは1万8,496名です。

「旅の最初の24時間」は旅行者にとって大変重要であり、アンケート回答者の46%が、旅行の初日が残りの旅を左右すると答え、36%は「休暇が最高になるのも最悪になるのも、初日次第」と回答しています。

■スイーツを食べに行くのは、SNSで見栄えがいい写真が撮れる確信があるときだけ

旅行の初日に何をしたいか調査をしたところ、「スーツケースを荷ほどきする」が63%、「宿泊施設内を散策する」が60%、「次の日の計画を立てる」が53%という結果となり、典型的な項目がトップ3を占める一方、一昔と比べ回答に多様性が見られ、21世紀の“デジタル世代”と呼ばれる若者にマッチした回答も多く見られました。

旅行先に着いた最初の 24 時間にしたいこと (世界)	
SNS に投稿する写真を撮る	27%
現地レストランのクチコミをネットで調べる	26%
新しい現地での出会いを探しに出かける	24%
現地の言葉を学ぶ	16%
ルームサービスを頼む	15%
休暇用に準備した音楽のプレイリストを聴く	13%
仕事のメールをチェックする	10%

旅行先に着いた最初の 24 時間にしたいこと (日本)	
現地の食事を堪能	62%
スーツケースを荷ほどきする	35%
宿泊施設内を散策する	26%
現地レストランのクチコミをネットで調べる	16%
SNS に投稿する写真を撮る	8%
仕事のメールをチェックする	5%

多くの人は、旅行の代表的な行動やアクティビティの前に SNS 用の写真撮影や、仕事のメールをチェック、ルームサービスを頼むなどを優先しています。実際には、現地に到着してから 1 時間以内にスイーツを食べに行くことと答えたのは 47%、プールに行くことと答えたのはわずか 19%にとどまった一方で、54%が写真撮影、56%が仕事のメールチェック、57%がルームサービスを頼むと回答しました。日本人旅行者はスーツケースの荷ほどき、ベッドの寝心地をチェックする、施設内を散策する、といった回答になり宿泊施設関連の行動が多い結果となりました。

■自宅気分できつろげる場所を求めて

旅行者が休暇の最初の 24 時間に優先したいことには、滞在している宿泊施設にまつわる回答が多く見られました。施設内を散策が 60%となり、36%が部屋のベッドの寝心地をチェックすると回答しました。滞在先でも自宅のように快適に過ごすことを重視する旅行者は多く、最初の 24 時間で宿泊施設のこういったことを堪能したいかという質問に対して、以下の回答が得られました。その他は、意外なものを好む旅行者も多く、16%が部屋に無料特典の内容、9%がアメニティグッズ、6%が「Do Not Disturb (起こさないでください)」のドアサインが必ず部屋に必須と回答しています。

旅行の最初の 24 時間に堪能したい宿泊施設にまつわる要素 (世界)	
快適なマットレス	44%
美しい景観	39%
ヘルシーな朝食	35%
広い部屋	33%
接続状況の良い Wi-Fi	32%

旅行の最初の 24 時間に堪能したい宿泊施設にまつわる要素 (日本)	
美しい景観	36%
広い部屋	33%
美味しいレストラン	30%
快適なマットレス	29%
快適なエアコン設備	27%

■期待と違う「最初の 24 時間」

38%の回答者が、旅行初日が最も印象に残ったと回答していることから、初日に対する事前の期待はかなり大きいと言っても過言ではありません。その期待が不安に変わることも多く、29%の回答者が初日を期待通りに過ごせるかどうか不安を感じると答えましたが、日本人は意外にも 24%しか不安を感じていないと回答し、世界の旅行者に対して、日本人の旅行に対するポジティブさが伺える結果となりました。

旅行前の不安と、現実を調査したところ、実は多くの場合はそういった不安要素は現実化されていないが判明しました。旅行前は国籍関係なく様々な不安要素を皆が抱えていることが分かる結果となりました。

<世界の旅行者の不安要素に対する現実>

- 39%の回答者は、荷物の紛失を心配 / 実際荷物を紛失したのはわずか 8%
- 40%の回答者は、宿泊施設が期待と違うことを心配 / 83%が実際には快適に滞在
- 良い飲食店を見つけられるか 35%が心配、旅先で病気になるのではと 34%が心配していたが、実際多くの場合現実にはならなかった
- 旅先で Wi-Fi に接続できるか全体の 40%が不安要素として挙げたものの、73%が Wi-Fi を満足に利用することができた

<日本人旅行者の不安要素に対する現実>

- 32%の回答者は、良い飲食店を見つけられるか心配 / 85%は問題なく良い飲食店を見つけられた
- 27%の回答者は、荷物の紛失を心配 / 実際荷物を紛失したのはわずか 8%
- 19%の回答者は、期待外れの宿泊施設が待っているかもと心配 / 93%は期待通りまたは、それ以上の施設に宿泊した

■旅行前の期待が実際に叶った割合

- 54%が、旅行中天気恵まれることを期待 / 62%が実際に好天だったと回答
- 33%が、他の旅行者と友達になることを期待 / 32%が実際に現地で友達を作れたと回答
- 35%が、SNS への投稿にぴったりの写真が撮れたと回答 (18~34 歳の間では 46%が回答)
- 19%が部屋のアップグレードをしてもらえたと回答
- 13%が、旅行初日にロマンチックな出会いがあったと回答

調査対象の 25 カ国の結果は期待したことに対して、それが実際に実現された割合が高いですが、日本人旅行者の結果は、世界同様 54%が「旅行中天気に恵まれることを期待」していましたが、実際には 45%しか好天ではなかったことが判明しました。また、24%が「旅行に行く旅仲間と喧嘩をしない」と願ったにもかかわらず、15%しかそれが叶わなかった等、世界に比べ日本人は旅行中に苦い思いを経験している人が多いです。

■ブッキング・ドットコムが「旅行の最初の 24 時間」で使いたくなる絵文字を作成！

休暇は日常を彩る大切な経験であり、家族や友達に、旅の様子をシェアしたくなる人も多いはず。休暇初日に使いたくなる絵文字が足りないと感じたブッキング・ドットコムは、旅行者からのアンケート結果を元に独自に絵文字を作成しました。



1万8,000件を超える回答を集計した結果、「地図を見ている人」「観光客っぽい服装の人」「自撮りをしている人」などの絵文字に多くの票が集まりました。

マーケティング最高責任者 CMO のパパイン・ライヴァースは次のように述べています。

「未訪の地を訪れたり、新しいことに挑戦したり、日々の喧騒からしばし逃れたり、休暇には様々な役割がありますが、色々なことを詰め込みたい最初の 24 時間には、人々の期待は特に大きいものです。ブッキング・ドットコムでは、『世界を体験する自由を、人々に』を企業理念に、旅行者が期待通りの時間を過ごせるよう、常に最善を尽くしています。滞在する宿泊施設はどんな休暇にも不可欠な要素です。期待するものがよく繋がる Wi-Fi であっても、ヘルシーな朝食であっても、窓からの美しい景色であっても、ユーザーが理想の 1 部屋を簡単に見つけられ、旅行中も快適に過ごせるよう、役立つソリューション提供のための先進技術への取り組みを、これからも続けてまいります。」

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設。現在約350名の従業員が日本国内のオフィスで働いており、内200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12,000軒以上の宿泊施設の予約が可能(2017年6月時点)です。

ブッキング・ドットコムについて

1996年にアムステルダムにて設立されたブッキング・ドットコムは、オランダの小さなスタートアップ企業から、世界最大のオンライン宿泊予約サイトに成長しました。プライスライングループ(NASDAQ:PCLN)の一部であるブッキング・ドットコムは現在、世界70カ国・199のオフィスを設け、15,000人以上の従業員が所属しています。世界中の人々に世界を体験していただくことを使命とし、気軽な旅を実現できるよう、最新の技術を取り入れています。ブッキング・ドットコムでは、アパートメント、家族経営のB&B(ベッド&ブレックファスト)スタイルの施設から、5つ星の高級リゾート、ツリーハウス、さらにはイグルーに至るまで、世界最大の宿泊施設数を提供しています。ブッキング・ドットコムのウェブサイトとモバイルアプリは、40以上の言語で利用でき、世界130万軒以上の施設を、227ヶ国と地域で11万以上の都市で提供しています。毎日、140万部屋以上が予約されており、お客様は24時間いつでも43の言語でサポートを受けることができます。ビジネスやレジャー等の用途に限らず、ブッキング・ドットコムで簡単に理想的な宿泊施設の予約が無料で行えます。

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設しています。