

報道関係者各位

2019年4月22日

ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

日本人は旅行先ではプライバシーを重視！？ ブッキング・ドットコムの世界的な調査で判明！ **ブッキング・ドットコム、旅行先でのホストとゲストの 距離感に関する調査結果を発表**



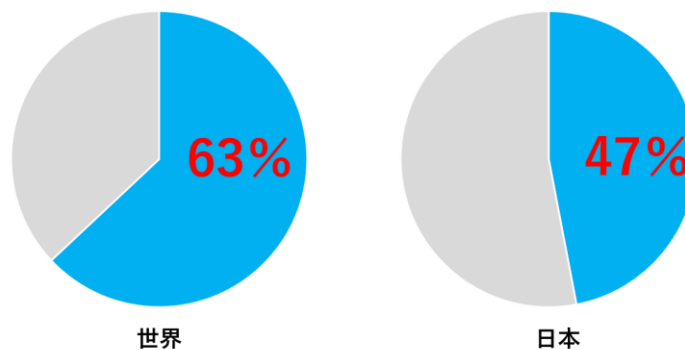
【2019年4月22日：日本発表】

数々のユニークな宿泊施設と人々を繋げる世界最大級の宿泊予約サイト Booking.com 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・ブラウンスティン 以下：ブッキング・ドットコム）は、旅行先での宿泊施設のホストとゲストの距離感に関して調査、世界と日本の結果を比較しデータとともに発表いたします。

■ホストが宿泊施設を選ぶ鍵に！？

近年の民泊市場の拡大により、民泊の「ホスト」として旅行者を迎え入れる人も増加しているなか、旅行者のニーズに応えることは、他の宿泊施設との差別化を図るうえでも重要です。ブッキング・ドットコムが世界中の旅行者「ゲスト」2万1,500名を対象に行った調査*によると、「宿泊施設のホストが提供してくれたサービスのおかげで、より良い旅行になった」と回答した人は世界では63%、日本では約半数の47%にのぼり、ホストのおもてなしが旅行に影響を与えることが明らかとなりました。

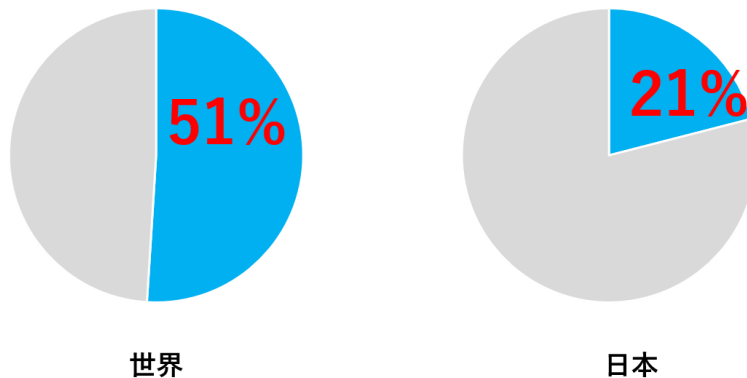
「宿泊施設のホストのおかげでよい旅行になった」と回答した割合



現地の耳寄り情報を熟知した B&B のマネージャーや、ゲストへの細やかな心配りが自慢のアpartメントのオーナー、ゲストに手作りの食事を振る舞うヴィラマネージャーなど、ホストの人柄の良さのおかげで、素敵な時間を過ごすことができたというのはよくあることです。そしてそれは、旅行者の宿泊先選びのポイントともなりえます。ブッキング・ドットコムの調査

によれば、世界の半数以上（51%）の旅行者が、「ホストにまた会うことを旅の目的としている」と回答していることからわかります。また日本では21%の旅行者が同様に回答しており、世界と比べて少ないものの、ホスト目的で宿泊先を選んでいる旅行者がいることが判明しました。

「ホストにまた会うことを旅の目的としている」と回答した割合

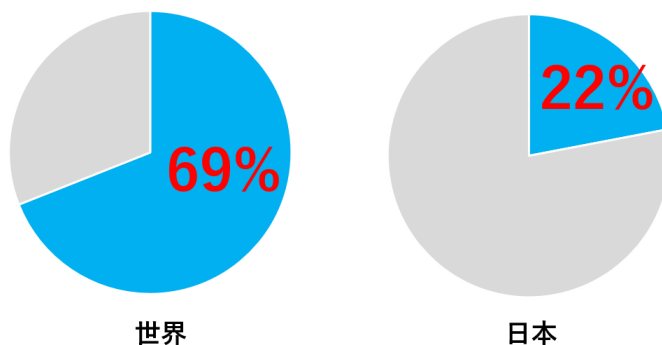


このようなホストとのやり取りが密に取れる宿泊施設の利点として「現地の人ならではの情報を提供してくれること」をあげている旅行者の割合は世界では62%、日本では50%でした。また、「宿泊施設のオーナーやマネージャーが社交の場をもたらしてくれる」ことを期待している旅行者もあり、世界では44%、日本では22%が「宿泊施設のホストが開催するパーティーにはぜひ参加したい」と回答しています。

■コミュニケーションを求める世界の旅行者に対し、ほどよい距離感を求める日本人

また世界の3分の2以上（69%）の旅行者が「2019年はオーナーやマネージャーと直接コミュニケーションが取れる宿泊施設に滞在する予定だ」と答えている一方、日本は22%と、宿泊施設のオーナーとのコミュニケーションをあまり重要視していないことが判明しました。

「2019年はオーナーやマネージャーと直接コミュニケーションが取れる宿泊施設に滞在する予定だ」と回答した割合



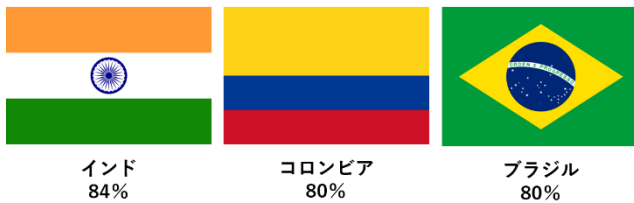
この結果からもわかるように、すべての旅行者が旅先でこのような親密な関係を望んでいるとは限りません。世界・日本ともに、旅行者の約半数は「もてなしてもらったと感じるのには滞在中に1度ホストの姿を見れば十分だ」と回答しており、世界の旅行者の36%、日本では47%の旅行者が直接のやり取りはチェックイン時とチェックアウト時にだけでよいと感じています。

■お国柄がくっきり！? 国ごとに異なるおもてなしの概念とは？

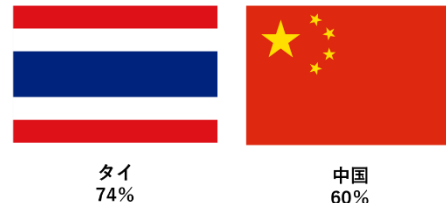
宿泊施設のマネージャーにとって、旅行者に万国共通で好感度の高い接客のコツを取り入れることは必要不可欠です。温かい笑顔はクチコミでの高い評価に重要となり、世界の旅行者の4分の3、日本の旅行者の5分の3は、到着時にフレンドリーで親しみを持ちやすいスタッフがいることを期待しており、世界・日本の旅行者の約半数（45%）は、その土地ならではの珍味、お茶、コーヒー、お菓子を提供するなど、ちょっと趣向を凝らしたおもてなしがあることで、新しい環境でも落ち着くことができたという回答をしています。

また、おもてなしの概念も国によって異なる場合があります。国籍別の結果を見てみると、インド（84%）、コロンビア（80%）、ブラジル（80%）では、ゲストに十分な食事を提供することがカギだと考えられており（国際平均 69%）、その一方で、タイ（74%）、中国（60%）では、ゲストに常にエンターテインメントを提供することが重要だと考えられています（国際平均 46%）。イタリア人のホストの79%は、お部屋に暖炉やキャンドルなどを準備して、温かい雰囲気演出して一味違ったおもてなしをすることを重要と考えています（国際平均 68%）。

「ゲストに十分な食事を提供することがカギ」と回答した割合



「ゲストに常にエンターテインメントを提供することが重要」と回答した割合



ブッキング・ドットコムの大バイス・プレジデントのオリヴィエ・グレミオンは以下のように述べています。「旅行には様々な要素があり、全ての旅行者の異なるニーズにまとめて応えられるような解決方法はありません。ブッキング・ドットコム の調査では、別荘、アパートメント、ゲストハウスなど、あらゆる宿泊施設のオーナーやマネージャーの方々にとって、ゲストに心から滞在を楽しんでもらうにはバランスが重要だということが分かりました。ブッキング・ドットコムでは人々の個性をとっても重要なものと考えており、人によって理想の旅の姿は異なりますが、ひとつ確かなことがあります。それは、旅の目的が自宅気分できつろぐことであれ、現地の文化に触れあうことであれ、穏やかなひと時を過ごすことであれ、旅先で出会う人々がその旅を忘れられない思い出にしてくれるということです。」

ブッキング・ドットコムでは、別荘、アパートメント、イグルー、ツリーハウスなど、従来とは異なるユニークな宿泊施設のリ스팅（掲載室数）が570万件あります。あなたも宿を掲載して、誰かの旅を素敵な思い出にするお手伝いをしませんか。

▼登録はこちら

<https://join.booking.com/homeowners/?aid=1755241>

調査はブッキング・ドットコムによって、2万1,500名の旅行者（オーストラリア、ドイツ、フランス、スペイン、イタリア、中国、ブラジル、インド、アメリカ、イギリス、ロシア、インドネシア、コロンビア、韓国からそれぞれ1,000名、日本、ニュージーランド、タイ、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、台湾、メキシコ、オランダ、スウェーデン、シンガポール、イスラエルからそれぞれ500名）を対象に独自に行われました。オンラインアンケートの回答期間は2018年12月14日～2019年1月14日です。

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。Booking Holdings Inc. (NASDAQ : BKNG) の一部であり、現在世界 70 カ国に 200 のオフィスを設け、18,000 人以上の従業員を擁しています。旅の総合的な体験を提供するという『Empower people to experience the world』を企業理念に掲げ、思い描いた旅を簡単に実現できるよう AI を含めたテクノロジーを開発・導入しています。世界最大の宿泊施設数を提供しており、229 の国と地域にある 14 万 7,000 以上の旅行先に登録されているリスティング(掲載室数)は 2,800 万室以上。その中の 570 万室以上は、別荘やアパートメントなどの多種多様な宿泊施設を掲載しています。毎日 150 万室以上がウェブサイトとモバイルアプリで予約されており、24 時間体制で 43 言語によるカスタマーサポートを提供しています。