

報道関係各位

2021年1月20日  
ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

## Booking.com、 全世界の100万を超えるパートナー施設が Traveller Review Awards 2021を受賞 旅行業界が未曾有の困難に直面するも、素晴らしい功績を残した 220の国・地域の宿泊施設・交通関連パートナーを表彰



### 【2021年1月20日、日本発表】

多種多様な宿泊施設や旅ナカ体験、旅行中のシームレスな移動手段を提供する世界最大級の宿泊予約サイト Booking.com 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 以下：ブッキング・ドットコム）は、数百万件を超えるクチコミスコアに基づき、220の国・地域で滞在先、レンタカー、空港発着タクシーを提供し、旅行者たちの忘れられない思い出作りに貢献した114万7,344のパートナー様へ「Traveller Review Awards 2021」を授与することを発表しました。

旅行業界全体が大変な困難に見舞われたこの1年間、パートナーの皆様は世界中の人々に素晴らしい旅行体験を提供すべく試行錯誤を重ねてこられました。今回で9年目を迎える本アワードの受賞施設・企業の幅広さには、ブッキング・ドットコムのパートナー様の献身的な努力と不屈の精神が表れています。

このたびブッキング・ドットコムは、「Traveller Review Awards 2021」の結果から、過去1年間の旅行者の好みを分析し、日本の1万3860の素晴らしい受賞施設・企業に焦点を当てながら、極上の滞在をするための重要な要素や、日本で最も居心地の良い場所、そして受賞施設・企業の多様性を明らかにしました。

## 極上の滞在に必要な不可欠な要素は「清潔さ」

日本の受賞施設をブッキング・ドットコムプラットフォーム上で調査すると、滞在後に旅行者が評価した全カテゴリーのうち、「スタッフ」「清潔さ」「快適さ」の評価が最も高かったことから、日本の旅行者はこの3要素を特に重視していることがわかります。これは世界的な傾向とも一致しており、世界的には「Traveller Review Awards 2021」の受賞施設は「スタッフ」の項目についての評価が最も高く、それに次いで「清潔さ」と「ロケーション」が高く評価されていました。旅行者の健康や衛生面に関する意識はますます高まっており、特に受賞施設の「清潔さ」に対するスコアの平均値は、受賞していない施設と比較して17%高いことから、より良いおもてなしを目指すことにおいて「清潔さ」が他施設との差別化をはかるポイントである可能性が考えられます。

## 2021年日本で最も居心地の良い場所は「屋久島（鹿児島県）」

ブッキング・ドットコムでは、旅が再び安全に楽しめるようになったときに旅行者が最高の「おもてなし」と「フレンドリーさ」を体験できる、全世界で最も居心地の良い地域を「Traveller Review Awards 2021」の受賞施設の割合に基づいて紹介しています。ご紹介している地域は、台東市（台湾）、タスマニア（オーストラリア）、プレシヨフ県（スロバキア）、オーバーエスターライヒ州（オーストリア）、ノバスコシア州（カナダ）、アイオワ州（アメリカ）、チュブ州（アルゼンチン）、ミナスジェライス州（ブラジル）などがあり、世界のいたるところで素晴らしい「おもてなし」を体験できることがわかります。

ユーザーのクチコミに基づいた日本国内で最も居心地の良い地域を調べると、ニューノーマルが浸透してきた2020年は、自然の豊かな地域や温泉でゆったり過ごすことができる地域などが多く、アワード受賞対象施設の割合が最も高かったのは昨年に引き続き屋久島（鹿児島県）でした。続いて野沢温泉市（長野県）、富士吉田市（山梨県）、箱根町（神奈川県）、読谷村（沖縄県）、軽井沢町（長野県）、豊岡市（兵庫県）、小谷村（長野県）、妙高市（新潟県）、山之内町（長野県）がランクインしています\*。

ブッキング・ドットコム Traveller Review Awards 2021 :	
NO	都道府県 市町村
1	屋久島 (鹿児島県)
2	野沢温泉市 (長野県)
3	富士吉田市 (山梨県)
4	箱根町 (神奈川県)
5	読谷村 (沖縄県)
6	軽井沢町 (長野県)
7	豊岡市 (兵庫県)
8	小谷村 (長野県)
9	妙高市 (新潟県)
10	山之内町 (長野県)

**旅館、アパートやゲストハウスなどの非従来型の宿泊施設タイプが引き続き旅行者に人気**  
 今回受賞した全世界の宿泊施設タイプは、アパートメント（48万4,243軒）、ホテル（17万5,748軒）、別荘（12万3,145軒）、ゲストハウス（9万4,003軒）、B&B（7万8,903軒）となりました。2番目に受賞施設数が多かった宿泊施設タイプはホテルだったものの、受賞施設数の多かった宿泊施設タイプ上位5つのうち、4つを非従来型の宿泊施設タイプが占めており、これは今回で4年連続となります。日本国内においては、ホテル、アパートメント、旅館、ゲストハウス、別荘が2021年の受賞施設数が最も多かった宿泊施設タイプとなり、「密」を避けることができる宿泊施設タイプが上位を占めていることがわかりました。

世界で最もフレンドリーな宿泊施設タイプとしては、B&B、ファームステイ、カントリーハウス、ゲストハウスが挙げられており\*\*、ブッキング・ドットコム の2020年第3四半期の新規予約のうち民泊などの非従来型の宿泊施設予約は30%を占めていることから、世界中の旅行者にとってユニークな宿泊体験が印象に残りやすい傾向が伺えます。

### 旅行者にスムーズな移動を提供し続けた交通関連のパートナー企業

ブッキング・ドットコムが2020年11月に実施した調査によると、2020年に都市部へ出かけた日本の旅行者は全体のおよそ4割（38%）で、これは世界平均の39%とほぼ変わりませんでした\*\*\*。また、2019年に比べて2020年はより多くの国内旅行をしたと回答した日本の旅行者は16%で、これは世界平均の32%を下回り、旅行に対する慎重な姿勢が伺えます\*\*\*。2019年と比べて世界的にロードトリップ（クルマ旅）や国内旅行の需要が高まり、交通関連のパートナーにおいて、一部の地域での需要増加、レンタカー貸出の際の清掃対策強化の迅速な導入、マスクや消毒液の提供、旅行者との接触の最小化、ソーシャルディスタンスの徹底など、講じるべき対策の膨大さを物語っています。

2020年にはどのような旅行をしましたか？				
	世界平均	日本	アメリカ	イタリア
都市部への旅行	39%	38%	25%	46%
ビーチでの休暇	38%	9%	29%	48%
家族や友人を訪ねる旅行	36%	21%	42%	30%
ロードトリップ	24%	5%	30%	7%
アウトドアアクティビティを楽しむ旅行	19%	12%	17%	18%
イベント参加のための旅行	16%	12%	16%	11%
ロマンチックな旅行（新婚旅行や記念日など）	15%	8%	15%	10%
キャンプ旅	15%	10%	16%	6%
冒険	15%	8%	16%	7%
ハイキングを楽しむ旅行	14%	8%	12%	19%
結婚式出席のための旅行	9%	2%	10%	4%
クルーズ旅行	6%	2%	9%	3%
スピリチュアル／宗教旅行	6%	2%	6%	3%
ウィンタースポーツを楽しむ旅行	5%	5%	6%	7%
独身・お見合いパーティーに参加する旅	4%	1%	5%	1%
その他	7%	14%	8%	6%

世界160ヶ国でレンタカーを提供するブッキング・ドットコムに掲載されているレンタカー貸出場所のうち、今年は2,100ヶ所が本アワードを受賞しました。世界規模では、クライストチャーチ国際空港（ニュージーランド）、ゴールドコースト空港（オーストラリア）、ブ

ーケット国際空港（タイ）、クイーンズタウン空港（ニュージーランド）、オーランド国際空港（アメリカ）、テネリフェ・ノルデ空港（スペイン）、テッサロニキ・マケドニア国際空港（ギリシャ）、サントリーニ空港（ギリシャ）、パフォス国際空港（ギリシャ）、ラルナカ国際空港（キプロス）などが、本アワードを受賞したレンタカーの貸出場所の上位にランクインしています。世界中の800を超える目的地で利用できる空港発着タクシーについても、その素晴らしいサービスを称え、18社のプロバイダーのドライバー2,830名が、「Traveller Review Awards 2021」を受賞しています。

ブッキング・ドットコムシニア・バイスプレジデント兼CMO、アルヤン・ダイクは次のように述べています。

「旅行ができる機会がますます減少するにつれ、旅行者にとって1回の旅行の持つ意味はこれまで以上に大きくなりました。それと同時に、この前例のない1年間で Traveller Review Awards を受賞した全てのパートナー様が提供した素晴らしいサービスを称えることは、さらにその重要性を増しました。ブッキング・ドットコムでは、『すべての人に世界をより身近に体験できる自由を』を企業理念に掲げておりますが、旅行者の皆様には素晴らしい体験をお届けすることにおいて、ブッキング・ドットコムのパートナー様には大変に影響のある役割を担っていただいております。ブッキング・ドットコムと結んでいただいているパートナーシップを通じて、パートナーの皆様不屈の精神や情熱をお支えしていくことで、共に旅行業界を再建し、また徐々に多くの旅行者の方々に世界の美しさを再発見していただくためのお手伝いができるものと確信しております。」

宿泊施設とレンタカー貸出場所部門の受賞条件は、2020年11月30日23:59（中央ヨーロッパ標準時）時点で、それぞれ3件および5件以上のクチコミに基づく平均クチコミスコアが8.0点以上（10点満点）であることでした。空港発着タクシーの受賞条件は、2020年11月30日23:59（中央ヨーロッパ標準時）時点で、2,000回の乗車を完了し、平均クチコミスコアが4.5点以上（5点満点）であることでした。ブッキング・ドットコムに利用体験のクチコミを投稿できるのは、実際に施設の宿泊、車のレンタル、タクシーの乗車をしたユーザーに限られています。クチコミが何らかの方法で編集されたり調整されることはないため、旅行者はブッキング・ドットコムにリ스팅されているすべての宿泊施設や地上交通プロバイダーについて、本物のアカウントによる実際の旅行者の体験として参考にすることができます。

\*目的地の順序は、当該市内の対象施設（宿泊施設のみ）の総数に対するTraveller Review Awards 2021の受賞施設の軒数の割合に基づいています。また目的地については、受賞施設が市内に平均数以上（50件以上）あることが本リスト掲載の条件となっており、地理的な偏りが無いように調整されています。

\*\*宿泊施設タイプの順序は、当該タイプに分類される対象施設の総数に対するTraveller Review Awards 2021の受賞施設の軒数の割合に基づいています。

\*\*\*調査はブッキング・ドットコムによって、28の市場の計47,728名の回答者（内訳：アメリカ1,997名、カナダ1,987名、メキシコ1,999名、コロンビア2,003名、ブラジル1,996名、アルゼンチン2,002名、オーストラリア1,994名、ニュージーランド985名、スペイン1,993名、イタリア1,993名、フランス1,993名、イギリス1,984名、ドイツ1,989名、オランダ1,977名、デンマーク983名、スウェーデン986名、クロアチア998名、ロシア1,997名、イスラエル999名、インド1,997名、中国1,992名、香港991名、タイ1,991名、シンガポール1,977名、台湾998名、ベトナム953名、韓国1,990名、日本1,987名）を対象に独自に行われたものです。アンケート回答者については、18歳以上であり、過去12ヶ月のうち1回以上旅行をし、旅行に関する決定をした主要な人物またはその決定に関与した人物であることが条件でした。本アンケートは、2020年11月にオンラインで実施されました。

###

## 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) の一部として、「すべての人に、世界をより身近に体験できる自由を」を企業理念に掲げ、世界中のお客様に思い出に残る体験や効率の良い移動手段、そしてホテルからバケーションレンタルに至るまで多種多様な宿泊施設への予約をワンストップで提供しています。世界最大の宿泊施設数を誇り、リスティング数は2,800万件以上。そのうち650万件以上が旅館や民泊などの宿泊施設です。サービスは44言語で提供、カスタマー・サービスは24時間・年中無休で対応しています。

企業情報は、「[プレスルーム](#)」をご覧ください。