

報道関係者各位

2016年11月22日

ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

## ブッキング・ドットコムが予想する 2017年の旅行業界の8大トレンド

シンプル／エコ／アナログなコミュニケーションを大事に



[2016年11月22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:ジェームス・ホワイトモア 以下:ブッキング・ドットコム)は、ブッキング・ドットコムの専門チームが、2017年に起こる旅行トレンドを予想し発表しました。

この調査は、ブッキング・ドットコムが2016年3月に10カ国(各1000人\*)を対象に行ったアンケート結果に基づいています。回答者は18歳以上、2015と2016年の両年ともに1度以上旅行をし、かつ旅行計画時にプランニングに関わっていた旅行者に限られます。

ブッキング・ドットコムが持つ豊富なデータ(人気の旅行テーマ、クチコミ、トレンドなど)やオンライン旅行業界トップレベルの技術と洞察に裏打ちされた分析で、来年の旅行トレンドを大胆に予測しました。観光客や出張利用者が2017年にどんな宿泊体験をするのか等、先取りしてご紹介します。

### 1. インスタント・グラティフィケーション(欲しいものを即座に)

テクノロジーの発展に伴い、消費者の「欲しいと思ったものは今すぐ欲しい」という欲求は加速の一途をたどっています。旅行者の44%は、「旅の計画はスマートフォンを数タップするだけで完了すること」を期待し、52%が2017年には「トラベルアプリの使用頻度が上がるだろう」と回答しています。ブッキング・ドットコムでは、そんなユーザーの声に応える「かゆいところに手が届く」アプリ開発を続けています。2017年には、現在地からもっとも近いATMやWi-Fiの検索機能をはじめ、旅先の人気アトラクションに並ばずに入れるパスや時差ぼけ解消のアドバイスなど、コンテンツがさらに充実します。ユーザーのニーズを予測する最新の人工知能／機械学習も搭載し、ただのソフトウェアを超えた「旅のお供」として活躍することでしょう。リアルタイムで質問やリクエストの送信ができるインスタント・メッセージ機能で、宿泊先とのやりとりもストレスフリーです。

## 2. 出張旅行の付加価値



出張旅行にレジャー旅行をつなげる「プレジャー(ビジネス+レジャー)」ブームはまだまだ続き、2017年には出張旅行者が出張そのものに付加価値見つけ出す等、変化が見られそうです。2016年の海外旅行者全体のうち出張目的は40%で、その46%が「2017年には出張旅行の機会がさらに増えるだろう」と回答しました。49%は「滞在期間を延長して出張先を満喫」し、75%は「来年も同じように滞在を延長するだろう」としています。出張旅行はもはや時間のロスや仕事の妨げではなく、新たな可能性の模索やキャリア形成のためのインスピレーションとして重宝されているのです。現に30%のユーザーが、「出張旅行の多い仕事に就けるなら、今より給与が低くても構わない」としています。

## 3. 誰もが冒険者



2017年は、旅行者が内なる「冒険魂」を満たすような旅が増えそうです。旅行者の45%が、2017年には「目的地に冒険的な場所」を選びたいと答え、47%は「自分の友人が誰も訪れたことのないような未開の地に行ってみたい」と答えています。人里離れた山村でのトレッキング、あまり知られていないゲストハウスへのステイなど、ユニークな宿泊体験へのニーズはますます高まっていくでしょう。旅行者の56%が「2017年には一人旅の回数を増やしたい」と答え、ブラジル、インド、アメリカ、中国、タイでは特にその傾向が顕著でした。開拓者精神が旺盛な日本人旅行者へおススメ渡航先は、ドイツ、エチオピア、マケドニア、モルドバ、ヨルダンなどが挙げられます。

## 4. 心と身体を癒やす旅



日々を忙しく過ごす現代人にとって、旅行は心と身体のバランスを整える絶好のチャンスです。旅行者のおよそ半数(48%)が、「旅行は過去の自分を振り返り、今後の生活をどう改善していくかを考える良い機会だ」と答えています。2017年は、特にインド、中国、タイの旅行者の間で心身の健康を第一に考えた旅行が増加する見込みです。全体の44%は「スパやリラクゼーション」、38%は「健康維持のためのアクティビティを旅行に取り込みたい」と希望しています。さらに有給消化率の低さで知られる国も含め、51%が「2017年は前年より多く休暇を取る予定」であることが分かり、各国の宿泊施設もこの動きに合わせて着々と進化します。2017年にはヴィラやアパートメント、リゾートなど様々な施設で瞑想施設やヘルス・スパの開放、ウェルネスや自己発見のためのワークショップの提供などが無料で行われるようです。

## 5. 環境に優しい旅作り



近年「エコ」は旅行の重要なキーワードのひとつとなり、滞在先の状態の保持に努めることは旅行者・宿泊施設の両者にとってもはや常識です。旅行者の36%が「2017年には前年より環境に優しい旅を心がけたい」と答え、39%は「エコツアーへの興味」を示しています。滞在先での移動手段を選ぶ際に、速さよりも環境負荷の少なさを優先し、その代わりにかかる長い移動時間に車窓からの美しい景色を満喫するなど、移動も旅の楽しみの一部にする人が増え、エコがいかに旅行に取り入れられているかが分かります。環境・文化の保全に対する関心はますます高まり、環境に優しい旅行への減税(41%の旅行者がこれに賛成<sup>※</sup>)や「エコな旅」の国際基準の設定(賛成:41%)、交通機関提供者のカーボン・オフセットに関する情報開示の義務付け(賛成:26%)などについての議論が今後も積極的になされていくことでしょう。



## 6. シンプル・イズ・ベスト



2017年、旅行は物質主義からインスピレーション的なものに移行していく傾向があります。旅行者の58%が、「2017年は物質的な豊かさでなく、アクティビティや新しい経験を通して心の豊かさを追求できるような旅行をしたい」と答えています。「2017年の旅行でコンシェルジュ・サービスを重視する」と回答したのは全体のわずか10%、「豪華なバスアメニティが不可欠」と回答したのはわずか13%でした。大規模で華やかなものより、些細なところに小さな喜びや幸せを感じられるような旅が好まれているようです。

## 7. コミュニケーションの重要性



テクノロジーの発展に伴い人との関わりは減少傾向にあります。それに反して2017年、宿泊施設のスタッフの質や、スタッフとの良好な関係の構築は旅行者にとって重要な項目のひとつとなりそうです。旅行者の42%が、「スタッフが親切でない宿泊施設には泊まりたくない」と回答し、B&Bや旅館などはその点で常に高い評価を受けています。40%が、「4件以上ネガティブなクチコミが投稿されている宿泊施設は選ばない」としていることから、実際の利用者からのこうした評価は旅行者の宿泊施設選びに根強く大きな役割を持っていることが分かります。2017年の旅行は「温かみのあるコミュニケーション」がキーでしょう。ブッキング・ドットコムでリリースされた宿泊施設とゲスト間でチャットができるメッセージ機能は、ユーザーがテクノロジーの中にも「宿泊施設の人間と直接やりとりしている」という実感を得ることができ、理想の旅作りの一助けとなっています。

## 8. 国境のない旅



多くの人にとって、もはや旅行は特別なことではなく生活の一部になっています。世界のどこまでも旅に出てみたいと思う人が増えても何の不思議もありません。事実 44%の人が、「今では考えられないような宇宙や深海への旅行も将来的には可能になるだろう」と期待しています。人々の旅に対する欲求はテクノロジーの発展をさらに加速させ、宇宙旅行こそまだ現実ではありませんが、海底旅行は着実に実現に向けた技術の進化が続いています。交通機関の整備・開発も進み、2017年には北アフリカ各地に新たに高速鉄道が完成予定です。より速く安全で、低騒音な旅をかなえる NASA の超音速飛行機の開発も有名です。アメリカのテスラ社は、自社の提供する電気自動車で、2017年夏ロサンゼルス—ニューヨーク間を完全自動運転モードで運転する計画を発表しています。これらの技術革新は過去の不可能を次々と可能にし、人々の旅への夢や情熱をさらに掻き立てることでしょう。

ブッキング・ドットコムマーケティング最高責任者(CMO)であるパピーン・ライヴァースは次のように述べています。「人々の旅行への原動力の根底には、今までに出会ったことのない人・文化への興味や、新しいことに挑戦してみたいという願望が常にあります。2017年は、こうした飽くなき好奇心を追求しながらも、目的地の環境や状態の維持に配慮した行動を心がける旅行者が増えることでしょう。また、旅行が遠い目的地への海外旅行であっても、近場のものであっても、人とのアナログなつながりや親しみやすさが重視される一方、欲しいものに即座にアクセスできるデジタルな利便性へのニーズもますます高まっています。ブッキング・ドットコムでは、提供するテクノロジーを通し、ユーザーが旅のどの瞬間も自分らしく満喫できるような、ユニークな旅作りのお手伝いをします」

※ブッキング・ドットコムが2016年3月に10カ国(各1000人\*)を対象に行ったアンケート結果に基づく。回答者は18歳以上、2015・2016年の両年ともに1度以上旅行をし、かつ旅行計画時にプランニングに関わっていた旅行者に限られます。

### 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260名の従業員が日本国内のオフィスで働いており、内160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9,300軒以上の宿泊施設の予約が可能(2016年10月時点)です。

### Booking.com(ブッキング・ドットコム)について

ブッキング・ドットコムは、ホテルをはじめとする様々な宿泊施設のオンライン予約における世界的なリーダーです。独立系の小規模宿泊施設から5つ星の豪華ホテルまで、お客様の旅行スタイルやニーズに合った宿泊施設を、最安値保証かつ予約手数料無料でご提供しています。当社の予約サイトは、43カ国語の言語に対応しており、パソコン、スマートフォン、タブレットなど様々なデジタル機器からいつでもどこでもアクセス可能で、227の国と地域、9万6,000ヶ所以上の目的地、そして100万軒以上の宿泊施設(うち約52万軒は長期滞在型宿泊施設)の宿泊予約が可能です。また、実際に宿泊施設に泊まったユーザーだけが投稿できるクチコミを1億700万件以上掲載しており、観光・レジャー、ビジネスでのご利用と幅広いお客様のニーズに対応する宿泊予約サイトです。19年を超える経験をもとに、世界各国・184のオフィス、1万3,000名以上の社員、日本語を含む多言語で対応する24時間対応のカスタマーサービスが、お客様に最高の宿泊体験を提供するべく日々努力しています。

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。