

**Trip.com、外資系オンライン旅行会社で初\***  
**2026年 オリコン顧客満足度®調査**  
**「旅行予約サイト 海外旅行」において総合1位を獲得！**  
**「サイトの使いやすさ」「コストパフォーマンス」などの5項目で第1位にランクイン**

\*当ランキング調査開始以来、外資OTAとしての総合1位受賞は当社が初

グローバルオンライン旅行サービスプロバイダーの Trip.com は、オリコン株式会社が発表した 2026 年 オリコン顧客満足度®調査「旅行予約サイト 海外旅行」において外資系オンライン旅行会社として初めて総合 1 位を獲得いたしました。全 7 つの評価項目中 5 項目で第 1 位を獲得し、サイトの使いやすさやコストパフォーマンス等において高い支持を得ています。



2026年 オリコン顧客満足度®調査 旅行予約サイト 海外旅行 第1位

本ランキングは、実際にサービスを利用したユーザーに満足度アンケートを実施し、その調査結果に基づいて発表されたものです。当社は全 7 つの評価項目のうち「サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「掲載情報」「問い合わせのしやすさ」「コストパフォーマンス」の 5 項目にて第 1 位を獲得しました。

部門では、全 8 項目中「ホテル+航空券予約」「スマホアプリ」の 2 項目にて第 1 位を獲得し、直感的な検索体験や世界各地の豊富な旅行商品、価格バランス、スムーズなアプリ予約体験が高く評価されました。

**【株式会社 Trip.com International Travel Japan 代表取締役社長 高田智之 受賞コメント】**

このたび、「オリコン顧客満足度®調査 旅行予約サイト 海外旅行」において総合 1 位という評価を賜りましたこと、心より御礼申し上げます。「サイトの使いやすさ」「問い合わせのしやすさ」「コストパフォーマンス」など複数の評価項目において第 1 位を獲得できましたことは、予約からサポートまでを一つのアプリで完結できるワンストップサービスとして、お客様に寄り添う姿勢を徹底してきた成果であると受け止めております。

特に、ウェブサイトおよびアプリの使いやすさ向上に向けては、自社で運営する 24 時間日本語対応のカスタマーセンターを基盤に、お客様の声を日々サービス改善へと反映してまいりました。自社体制で対応することで、迅速かつきめ細やかなサポートを実現している点も、今回の評価につながったものと考えております。

AI が進化する時代においても、実際に世界を旅する「体験」の価値はますます高まっています。[Trip.com](https://www.trip.com) は、人によるきめ細やかなサポートを大切にしながら、同時翻訳機能やツアープランニングなどのテクノロジーを活用し、よりシームレスで安心できる旅行体験の提供に努めてまいります。今後もサービス全体を通じて、お客様満足のさらなる向上に誠実に取り組んでまいります。



Trip.com は今後も、旅のワンストップアプリとしてテクノロジーを活用した利便性向上と、世界中の旅行商品へのアクセス強化を通じて、より多くのお客様に安心・快適な海外旅行体験を提供してまいります。

「2026 年 オリコン顧客満足度®調査」の結果詳細は以下よりご確認ください。

<https://life.oricon.co.jp/rank-travel-website/overseas/>

#### ■ オリコン顧客満足度®ランキングとは

オリコンでは、「満足度を情報化する」をテーマに、2006 年から実際にサービスを利用したユーザーのみを対象にした大規模なアンケート調査を毎年実施。満足度に関する回答をもとに「顧客満足度ランキング」として指標を作成、サイト上で広く公開しています。また、満足度と併せてサービスを利用する際の重視点、推奨意向、再利用意向など様々なマーケティングデータも聴取しており、多角的に分析を行った「調査・分析レポート」の提供を行っています。

<https://cs.oricon.co.jp/>

#### 【調査概要】

調査地域：全国

調査対象者：過去 1 年以内に、旅行予約サイト経由で宿泊を伴う海外旅行商品を予約し、購入商品を実際に利用した全国の 18～84 歳の男女。

ただし、民泊予約の利用者は対象外とする。

調査期間：2025/12/04～2025/12/11

サンプル数：2,079 人

規定人数：100 人以上

調査方法：インターネット調査

調査企業（サービス）数：28

定義：以下すべての条件を満たす、旅行商品を予約することができる WEB サイト（アプリも含む）

1) 旅行会社または OTA が自社で運営している

2) 海外旅行商品を取り扱っている

3) 商品検索から申し込み・支払い手続きまでがすべて同一の WEB サイト内で完結する。なお、一部商品で申し込み以降の手続きが他社サイトに誘導される場合も対象とする。

調査主体：株式会社 oricon ME



## Trip.com(トリップドットコム)について

Trip.com は、39 の国と地域の 24 言語および 35 の現地通貨に対応した国際的なワンストップトラベルサービスプロバイダーです。世界 220 の国と地域にある 150 万軒以上のホテルと、3,400 の空港を発着する 640 社以上の航空会社のフライト、そして 30 万以上のアトラクションや現地ツアー商品を網羅した 巨大なネットワークを有する Trip.com は、24 時間年中無休の世界水準の多言語カスタマーサービスに加え、エジンバラ、東京、ソウルに設置されているカスタマーサービスセンターから、世界中の何百万人もの旅行者が作る「最高の旅行体験」をお手伝いしています。

URL: <https://jp.trip.com>

[航空券検索はこちら](#) [ホテル検索はこちら](#)