

## 世界最大のオンライン旅行サイト エクスペディア調べ 「クチコミに関する調査」



# ポジティブなクチコミを書き込み、 ネガティブなクチコミを信じる日本人

## ～クチコミを信じてしまう著名人 1位 池上彰さん 2位 マツコ・デラックスさん～

世界最大のオンライン旅行会社、Expedia Inc.（本社：米ワシントン州）が運営する日本語サイト、エクスペディア ジャパン（www.expedia.co.jp）は、1月に行われる、実際の体験者のみが投稿できるエクスペディアのレビューページのリニューアルにあたり、クチコミに関する調査を20～50歳の男女を対象とし、計400名に実施しました。

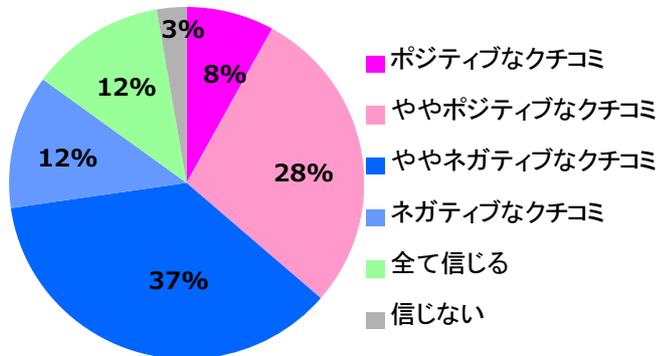
### ◎ネガティブなクチコミを信用する人は6割以上！

### 一方、ポジティブなクチコミを書き込む人はネガティブなクチコミを書き込む人の約7倍！

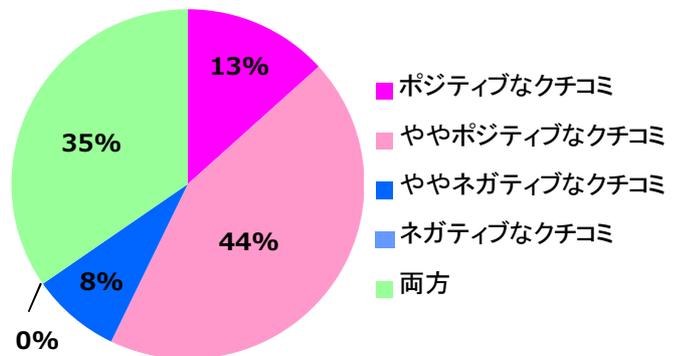
「クチコミを良く見ますか？」という質問に、「よく見る」「たまに見る」と答えた人の内、ネガティブなクチコミを信用する人は61%、ポジティブなクチコミを信用する人は48%でした。（「全て信じる」を両方に含む）

一方、「ポジティブなクチコミとネガティブなクチコミ、どちらをよく書き込みますか？」と質問したところ、「ポジティブ」「ややポジティブ」なクチコミとの回答は57%、「ややネガティブ」なクチコミとの回答は8%、「ネガティブ」なクチコミは0%となり、「ポジティブ」なクチコミを書き込む人が圧倒的に多い一方、信じるクチコミは「ネガティブ」なものが多い、という結果となりました。

■ポジティブとネガティブ、どちらをより信用しますか？



■ポジティブとネガティブ、どちらをよく書き込みますか？



### ◎信用できるクチコミは、「実体験の書き込みが多いもの」が1位！

どんなクチコミを信用しますか？と質問したところ、1位 実体験の書き込みが多い 2位 利用者が多い 3位 書き込み数が多い という結果となりました。（2ページ目参照）

### ◎女性の9割が、クチコミをきっかけに決断したことがある！

クチコミをきっかけに、何かを決断したことはありますか？という質問に対して、「よくある」「たまにある」と答えた女性は、93%、男性も77%と高い結果がでました。（3ページ目参照）

### ◎ポジティブなクチコミを書き込む動機は「良さを色々な人に伝えたいから」が8割以上！

ポジティブなクチコミを書く動機としては、「良さを色々な人に伝えたいから」が83%、次いで「感動したから」が18%でした。（3ページ目参照）

### ◎クチコミに信憑性のある著名人、1位池上彰さん 2位マツコ・デラックスさん

次いで、3位ベッキーさん 4位ビートたけしさん 5位江角マキコさん という結果に。ちなみに、政治家部門では、大阪市長の橋下徹さんが1位に選ばれました。（4ページ目参照）

# 「クチコミに関する調査」

**※本リリースの調査結果や分析をご利用頂く際は、  
「エキスペディア調べ」と明記下さい。**

## ■どんなクチコミを信用しますか？

**<信用できるクチコミは、実体験の書き込みが多いもの、が1位！>**

クチコミを信用すると答えた人に対し、「どんなクチコミを信用しますか？」という質問したところ、  
1位 実体験の書き込みが多い 2位 利用者が多い 3位 書き込み数が多い 4位 ポジティブと  
ネガティブ両方の書き込みがあるもの 5位 写真がたくさんある、という結果になりました。

### ■どんなクチコミを信用しますか？

1位	実体験の書き込みが多い	67%
2位	利用者数が多い	65%
3位	書き込み数が多い	58%
4位	ポジティブとネガティブ両方の書き込みがあるもの	46%
5位	写真がたくさんある	23%

※クチコミを信用する、と回答した254人による複数選択回答式での回答。

また、「クチコミを良く見ますか？」という質問に、「よく見る」「たまに見る」と答えた人が参考にするものは、1位 家電 2位 レストラン 3位 ホテル 4位 通販 5位 化粧品でした。

男女別に見ると、女性は、1位 家電 2位 化粧品 3位 ホテル 4位 レストラン 5位 通販、  
男性は、1位 家電 2位 パソコン 3位 レストラン 4位 通販 5位 ホテル、となり男女間での違いが見受けられます。

### ■何のクチコミをよく参考にしますか？

1位	家電	58%
2位	レストラン	37%
3位	ホテル	36%
4位	通販	31%
5位	化粧品	30%

【全体】

1位	家電	52%
2位	化粧品	50%
3位	ホテル	43%
4位	レストラン	42%
5位	通販	34%

【女性】

1位	家電	67%
2位	パソコン	32%
3位	レストラン	29%
4位	通販	28%
5位	ホテル	26%

【男性】

※クチコミを見る、と回答した261人による複数選択回答式での回答。

「ホテルのクチコミを見る」と答えた人に対し「1番気になるポイントはどこですか？」という質問をしたところ、1位 部屋の清潔度 2位 接客 3位 コストパフォーマンス 4位 朝食 5位 周りの環境、という結果になり、実際の体験者ならではのクチコミが重要視されていることが分かります。

### ■ホテルのクチコミで、1番気になるポイントは何ですか？

1位	部屋の清潔度	71%
2位	接客	63%
3位	コストパフォーマンス	60%
4位	朝食	46%
5位	周りの環境	42%

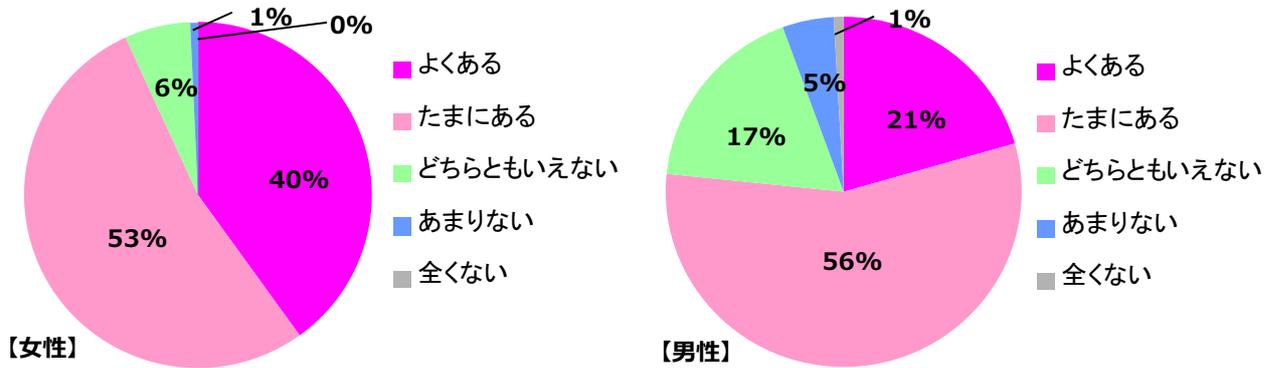
※ホテルのクチコミを見る、と回答した94人による複数選択回答式での回答。

ちなみに、「誰とのホテル利用の際によりクチコミをチェックするか？」という質問に対しては、  
1位 家族 2位 友達 3位 恋人 4位 1人旅 5位 出張 という結果になりました。

## ■クチコミをきっかけに、何かを決断したことはありますか？

### <女性の9割が、クチコミをきっかけに決断したことがある！>

「クチコミを良く見ますか？」という質問に、「よく見る」「たまに見る」と答えた人に対し、クチコミをきっかけに、何かを決断したことはありますか？という質問をしたところ、「よくある」「たまにある」と答えた女性は、93%、男性も77%と高い結果がでました。



## ■ポジティブなクチコミを書き込む動機は何ですか？

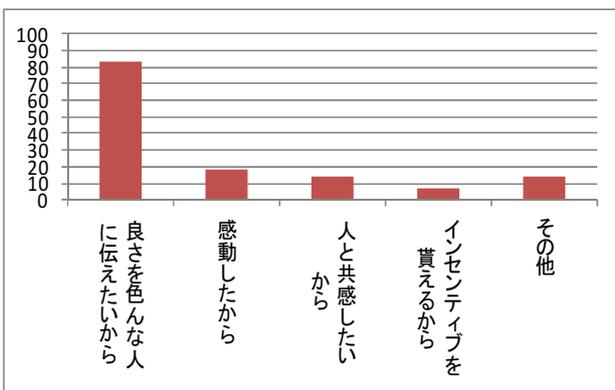
### <ポジティブなクチコミを書き込む動機は、「良さを色んな人に伝えたいから」が8割以上！>

ポジティブなクチコミを書き込むと答えた人が57%で、ネガティブなクチコミを書き込むと答えた8%の、約7倍という結果になりました。

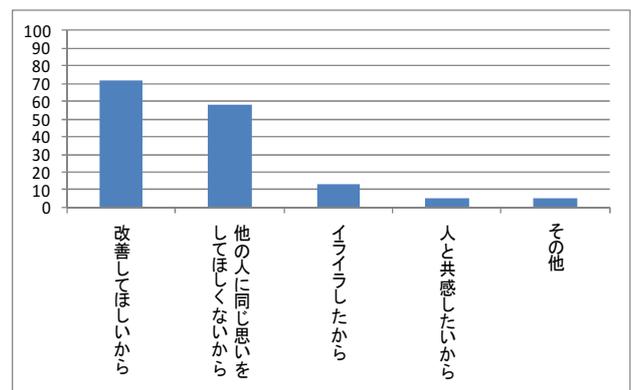
その中でポジティブなクチコミを書き込む動機としては、「良さを色んな人に伝えたいから」が83%と圧倒的に高く、次いで「感動したから」が18%でした。

また、ネガティブなクチコミを書き込む動機としては、「改善してほしいから」が72%、「他の人と同じ思いをしてほしくないから」が58%と、ポジティブよりの意見が多く、「イライラしたから」という動機での書き込みは13.3%と低い結果でした。

#### ■ポジティブなクチコミを書き込む動機は何ですか？



#### ■ネガティブなクチコミを書き込む動機は何ですか？



※クチコミを書き込む、と回答した98人による複数選択回答式での回答。

## ■この人のおすすめだったら信じてしまう著名人は誰ですか？

### <クチコミに信憑性のある著名人 1位 池上彰さん 2位 マツコ・デラックスさん>

1位 池上彰さん 2位 マツコ・デラックスさん 3位 ベッキーさん 4位 ビートたけしさん  
5位 江角マキコさん 6位 土田晃之さん 7位 IKKOさん 8位 橋下徹さん 9位 ケンドーコバヤシさん  
10位 千原ジュニアさんという結果になりました。

1位	池上 彰さん	6位	土田 晃之さん
2位	マツコ・デラックスさん	7位	IKKOさん
3位	ベッキーさん	8位	橋下 徹さん
4位	ビートたけしさん	9位	ケンドーコバヤシさん
5位	江角 マキコさん	10位	千原ジュニアさん

#### 【全体】

男女別に見ると、女性が信用するのは、1位 マツコ・デラックスさん 2位 池上彰さん  
3位 江角マキコさん 4位 IKKOさん 5位 ベッキーさん、男性が信用するのは、1位 池上彰さん  
2位 ビートたけしさん 3位 ベッキーさん 4位 土田晃之さん 5位 ケンドーコバヤシさん、  
という結果でした。

1位	マツコ・デラックスさん
2位	池上 彰さん
3位	江角 マキコさん
4位	IKKOさん
5位	ベッキーさん

#### 【女性】

1位	池上 彰さん
2位	ビートたけしさん
3位	ベッキーさん
4位	土田 晃之さん
5位	ケンドーコバヤシさん

#### 【男性】

また、政治家部門では、大阪市長の橋下徹さんが1位に選ばれました。

1位	橋下 徹さん
2位	石原 慎太郎さん
3位	野田 佳彦さん

※400人による複数選択回答式での回答

<本件に関するお問い合わせ>

エクスペディアPR事務局TEL:03-5572-6071 MAIL:expedia@vectorinc.co.jp 担当：佐藤、吉村、小宅

## ■ アンケート概要

- サンプル数 : 400名
- 年齢 : 20代~50代の男女
- 調査対象 : 日本
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査会社 : 楽天リサーチ
- 調査期間 : 2011年12月8日~12月9日

## エキスペディア概要

世界 24カ国で展開する世界最大のオンライン旅行会社 Expedia, Inc.が運営するエキスペディア ジャパン ([www.expedia.co.jp/](http://www.expedia.co.jp/))は、日本語による 詳細な紹介文や施設の動画などを参考に比較検討し、リアルタイムに日本円で予約・決済することが可能な旅行予約サイトです。

エキスペディア ジャパンでは、単なるコンテンツの日本語化にとどまらず、日本人向けの独自のインターフェースデザインの採用や、JCB・Visa・Master・AMEX などの主要なクレジットカードによる決済、日本語による無料電話サポート(24 時間年中無休)など、日本の旅行者の皆様が安心して使える環境も整備しています。

2011 年1 月にはモバイルサイトもオープンしました。また、Twitter アカウントとフェイスブックページでお得なホテルやツアー情報をタイムリーに発信しております。

■ Twitter: [http://twitter.com/Expedia\\_Japan](http://twitter.com/Expedia_Japan)

■ Facebook: <http://www.facebook.com/ExpediaJapan>

Expedia およびエキスペディアのロゴは、米国 Expedia, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の商品名、製品名、会社名などは、一般に各社の商標または登録商標です。

## <エキスペディアの利用者レビューの特徴>

The screenshot shows the Expedia.co.jp website interface. It features a search bar at the top, a navigation menu, and a main content area displaying a hotel listing for 'Tokyo International Hotel'. The listing includes a star rating of 4.5, a price of ¥23,799, and a '97% of guests recommend' badge. Below the listing, there are sections for 'Reviews' and 'Map'. The 'Reviews' section shows a 4.0 star rating for the hotel and a list of review categories with their respective scores: Cleanliness (4.6), Service (4.5), Location (4.7), and Value (4.6).

①実際に利用した方のみレビューを書き込めるシステム！(日本語)

②単なるレビューにとどまらず、部屋の清潔感やサービスといった項目別の採点や他人へのお勧め度などが参照可能。

③日本人のみでなく、世界中の人々のレビュー閲覧も可能(英語)

<本件に関するお問い合わせ>

エキスペディアPR事務局 TEL:03-5572-6071 MAIL:expedia@vectorinc.co.jp 担当: 佐藤、吉村、小宅