

「シニアの旅行意欲とスマホ利用実態調査」

2023年も旅行^{※1}に行きたいシニア^{※2}は98.5%

スマホの保持率9割越えも宿のオンライン予約に不安の声が明らかに

温泉宿泊予約サービスやシニアマーケティング支援事業を提供する株式会社ゆこゆこ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：徳田 和嘉子、以下当社）は、「シニアの旅行意欲とスマホ利用実態」に関する調査を実施しました。その結果、シニアの旅行意欲の高まりと、シニアのスマートフォン（スマホ）の所持率が9割を越える一方で、旅行におけるオンライン上での宿の予約や決済に不安があることもわかりました。詳細を以下にてご紹介いたします。

※1 旅行：今回の調査では宿泊を伴うおでかけを旅行と呼んでおります。

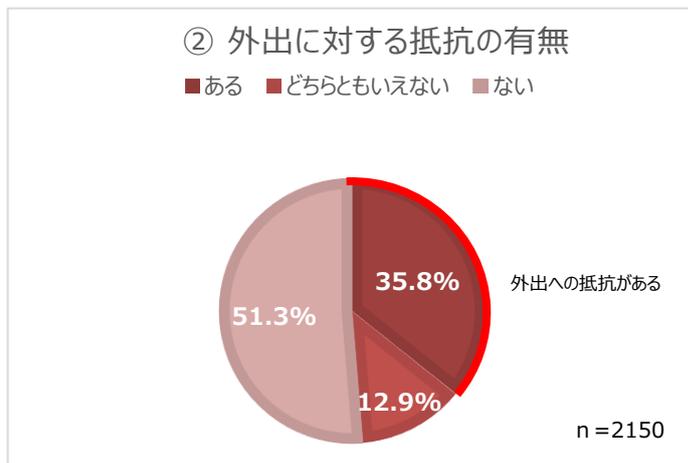
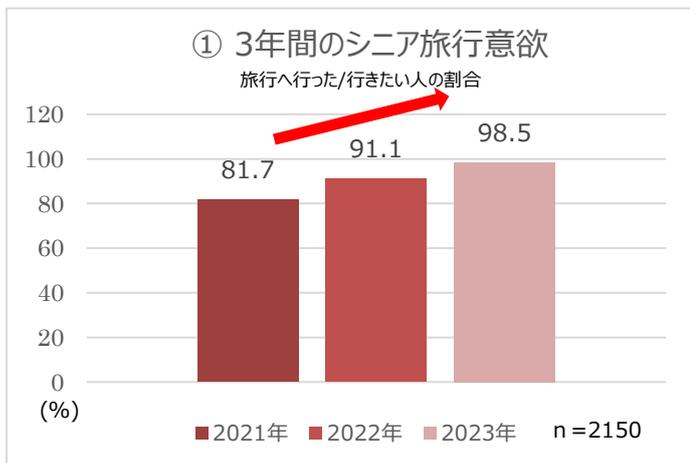
※2 シニア：今回は60歳以上を対象にした調査を行っており、当リリース内において60歳以上の方をシニアと呼んでおります。

■「シニアの旅行意欲とスマホ利用実態調査」実施背景

全国旅行支援が2022年10月にスタートし、年明け2023年も延長することが決定しました。2023年の全国旅行支援では、クーポン券が原則、電子のみとなるなど、スマホを使いこなせないシニアが全国旅行支援の恩恵を受けられない可能性があります。そこで、50代以上の会員を多く持つ「ゆこゆこ」は、60歳以上の会員を対象に、旅行意欲とスマホの利用実態を調査し、来年の旅行市場を予測しました。

■シニアの旅行意向 2023年は98.5%が「旅行に行きたい」と旅行への意欲は高い傾向に

「2021～2022年の期間で旅行に行ったか」という質問に対し、「旅行へ行った」と回答したのが、2021年81.7%、2022年91.1%となりました。さらに2023年の意向について「旅行へ行きたいと思っている」と98.5%が回答し、この3年の間に、右肩上がりで旅行意欲が高まっていることがわかりました。また、「あなたは現在、外出することに対して抵抗がありますか」という質問に対し、35.8%のシニアが「ある」と回答し、「高齢の為、新型コロナウイルス感染が心配で控えている」「コロナ終息までは人混みに入るのに抵抗を感じる」などの声が上がりました。コロナ禍でもシニアの旅行意欲は高いものの、外出に対して抵抗があり慎重になっているシニアも一定数いることがわかります。



■これまで控えていた旅行を楽しみたいリベンジ派からは「日常生活から離れて気分転換をしたい」の声

「2023年に旅行に行きたい」と回答する人の中には、「現在旅行を控えているけれど2023年は旅行へ行きたい」という「リベンジ派」が、16.2%いることがわかりました。「感染対策が取られている宿泊施設には普段同様に旅行できるから」、「貸切風呂のある宿、個室で食事のできる宿を希望できるから」、「割引及びクーポンが有るから」などの声があがっています。他にも、「身体が元気なうちに色々な観光地に出掛けて楽しみたい」、「日常生活から離れて気分転換したい」、「コロナの心配はあるが、気晴らしをしたい」と、我慢していた旅行意欲を発散したい思いが伝わってきます。新型コロナウイルスの感染対策を講じながら、非日常を感じてリフレッシュしたいというポジティブなシニアの姿が浮き彫りとなりました。

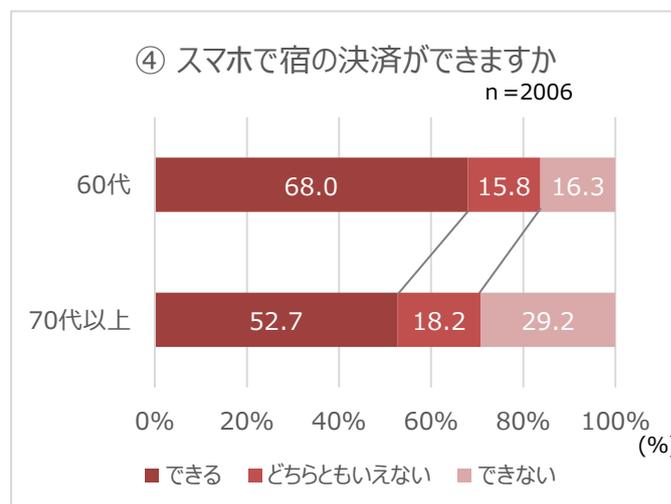
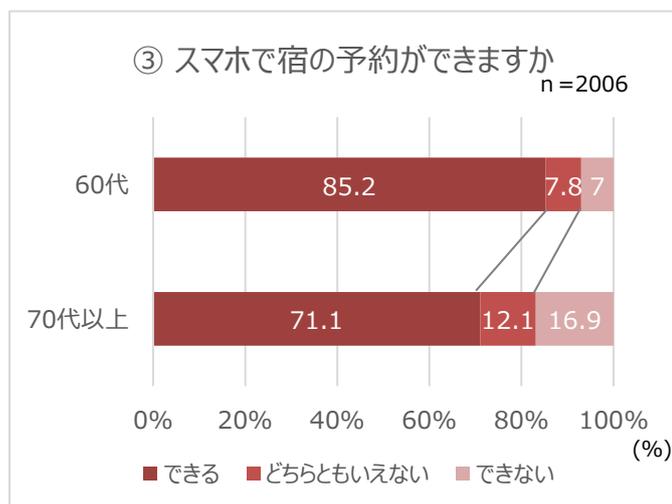
【旅行リベンジ派の意見】

- ・ コロナ禍でも貸切風呂のある宿、個室での食事のできる宿を希望できる
- ・ 全国旅行支援による割引及びクーポンが有るから
- ・ 身体が元気なうちに色々な観光地に出掛けて楽しみたい
- ・ 日常生活から離れて気分転換したい
- ・ コロナの心配はあるが、気晴らしをしたい



■シニアのスマホ利用率は9割を越えるが、約4割が宿のオンライン決済ができないということが判明

さらに、スマホの利用実態について調査したところ、93.3%のシニアがスマホを所持していることが明らかになりました。一方で、スマホは所持しているものの、スマホでできることについて「宿のオンライン予約ができる」と回答したシニアは全体の78.9%であり、年代別に比較すると、60代は85.2%、70代以上は71.1%と14.1%の差がありました。また「宿のオンライン決済ができる」と回答したシニアは全体の61.1%でした。年代別に比較すると60代は68.0%に対して、70代以上は52.7%と15.3%の差があり、年齢が上がるごとに複雑な操作を要する決済ができる方が減ることも明らかになりました。他にも、スマホの宿予約に対する不安の声として、「予約確定や返信が遅いと、ちゃんとできているか不安になる」、「分からなくなるので電話の方が安心」などがあがりました。スマホは所持していても予約や決済が、年齢が上がるにつれて旅行に行きたいシニアの障壁になっている可能性が考えられます。



【オンラインでの宿予約に対する不安の声】

- ・ 予約確定や返信が遅いと、ちゃんとできているか不安になる
- ・ (途中で操作が) 分からなくなるので電話の方が安心
- ・ (予約内容に) 間違いがないか心配
- ・ 宿から連絡があれば、安心できるが(オンラインだけだと)一方通行かなと思う
- ・ 普段メール自体を使わないのでメールの見方や送信方法など出来ず不安に思う



■シニアの旅行意欲に寄り添うためには

年々シニアの旅行意欲は高まっており、実際に旅行へ行っているシニアが多くいることが今回の調査の結果からわかりました。一方で、旅行業界のDX化が進むことにより、オンラインだけで済ませることに対して不安を感じているシニアが一定数いることも明らかになりました。旅行業界のDX化はシニアの旅行に対して様々な障壁があるといえます。旅行意欲の高いシニアが旅行を楽しむためにも、現段階でシニアが感じる不安に寄り添うサービスが必要であることが示唆されました。

■考察 山崎まゆみ先生コメント

全国旅行支援のスタートなど、旅行へ行くことを奨励するムードができました。平日は、お得な宿のプランがでていることが多いため、シニア層の旅行意欲にはずみがついたように感じています。今回の調査結果からも、その高まりが反映された結果になりました。

しかし、旅行業界では人手不足などもあり、旅行業界のデジタルシフトが加速してきています。それによってきめこまやかな個別のサービスが難しくなっている現状があります。特にシニアが旅行先で楽しむには、宿とシニアのニーズのマッチングが重要です。シニアに寄り添うためには、部屋のバリアフリーや施設のエレベーターの有無、お食事の配慮など、個別に対応すべきことが少なくありません。そのためには施設の情報をあらかじめ詳しく知ることが必須なので、オンライン予約だけでは実現できないサービスもあると感じています。調査にもあったとおり、スマホに頼ったサービス展開ではシニアの不安を払拭できない可能性もあります。シニアが安心・安全に旅行ができるよう、予約時に気になる点を確認できるような個別のサービスの提供が求められると考えます。



山崎 まゆみ（やまざき まゆみ）先生

跡見学園女子大学・温泉エッセイスト・兼任講師（観光温泉学・観光取材学）

国内だけでなく、現在まで、世界 32 か国、1000 か所以上の温泉を訪ねる。観光庁から VISIT JAPAN 大使を任命され日本の温泉文化を国内外に広く発信。新聞、雑誌、テレビ、ラジオなどで温泉の魅力を紹介している。現在、NHK「ラジオ深夜便」、NHKラジオ「らじるらぼ」にレギュラー出演中。「バリアフリー温泉で家族旅行」のシリーズ第3弾、『行ってみようよ！親孝行温泉』発売中。

【調査概要】

調査内容：シニアの旅行意欲とスマホ利用実態調査

調査方法：①アンケートフォームを使用したオンライン調査

②電話による聞き取り調査

調査期間：①2022年12月6日(火)～12月12日(月)

②2022年12月7日(水)～12月9日(金)

調査対象：①ゆこゆこネット会員 60歳以上の男女 2150名

②ゆこゆこ会員 60歳以上の男女 119名

調査主体：株式会社ゆこゆこ

■株式会社ゆこゆこ お電話予約サービスとは

「ゆこゆこ」が展開する「お電話予約サービス」は、「ゆこナビ」と呼ばれるオペレーターによる温泉宿の予約代行サービスです。お客様が必要とする細かな条件がある場合は、宿に直接問い合わせをしたうえで、安心して予約をしていただけます。また、宿泊したい宿が決まっていない状態でも、ご要望をお伺いしながら宿探しのお手伝いを行います。「ゆこゆこ」会員数は全国に約790万人。主にシニア層を対象に、平日お得な宿情報を展開しています。オンライン予約に不安を持つシニアの皆様にもご愛顧をいただいているサービスです。

■株式会社ゆこゆこ 概要

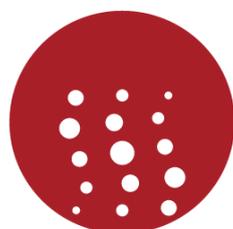
会社名 :株式会社ゆこゆこ
代表者 :代表取締役社長 徳田 和嘉子
所在地 :東京都中央区銀座 2-3-6 銀座並木通りビル
設立 :2006年6月(前身は2000年1月に設立)
事業 :旅行事業 日本国内の宿泊を対象とする手配旅行
(観光庁長官登録旅行業 第1736号)、コンタクトセンター事業、広告販売事業
URL : <https://www.yukoyuko.co.jp/> (コーポレートサイト)

■「ゆこゆこ」について

当社は「おとなの毎日に、ゆきみを。」を経営理念、「いい会話をしよう。」を行動規範として掲げ、事業を行っています。メインの事業である宿泊予約サービスは、7割が50代以上のお客様です。“おとな”の年代の方を中心としたお客様が、毎日を心豊かで幸せなものであるようにゆきみを届けることを目指しています。

「ゆこゆこ」の宿泊予約サービスは宿泊情報誌「ゆこゆこ」(無料)、Webサイト「ゆこゆこネット」、アプリの3つの方法で利用することができます。予約はネット、コールセンターでの電話予約の2種類を用意しており、お客様が使いやすい方法で予約をして頂くことが可能です。それぞれに掲載されている温泉地、宿泊地の情報、宿泊プランは当社の営業担当が実際に足を運んで発信しており、エレベーターの有無や段差の数等、お客様の幅広いニーズに合わせてお選びいただけます。

「ゆこゆこネット」は2020年オリコン顧客満足度ランキング『旅行サイト 国内旅行』の部門で1位に僅差で第2位を獲得しました。今後も時代背景に応じた機能の拡充を行い、よりお客様にご満足いただける宿泊予約サイトとなることを目指します。



ゆこゆこ

本プレスリリースに関するお問い合わせ

株式会社ゆこゆこ 広報：高野

メール：yuko_pr@yukoyuko.co.jp 電話：080-2355-0934