

トリップアドバイザー、口コミの影響力に関する調査結果を発表 ～ネット上の口コミは、旅行を予約する際に信頼できる情報源という結果に！～

口コミとランキングで見つかる世界最大の旅行プラットフォーム「TripAdvisor®」(トリップアドバイザー、本社: マサチューセッツ州ニーダム、NASDAQ: TRIP、CEO: ステファン・カウファー、日本語版サイト: www.tripadvisor.jp)は、口コミが予約の決定に大きな影響を及ぼすことを示す調査結果を発表しました。

この度 Ipsos MORI と共同で実施した同調査では、ネット上の口コミの利用状況と、ホテル、レストラン、ツアーやチケットを予約する際の口コミの役割について、12の国や地域における約23,000人のトリップアドバイザー利用者にアンケートを行いました。

信頼できる正確な口コミ

調査によると、トリップアドバイザーを利用する主な理由として挙げられたのは、「具体的で有用な口コミ(70%)」、「コンテンツの正確さ(62%)」、「幅広い旅行コンテンツ(62%)」となっており、これまでの調査結果と同様、実際の利用者から寄せられた情報を閲覧できるサイトであることが大きな理由であると分かりました。そして、ホテル、レストラン、ツアーやチケットの口コミについて、**5人中4人以上(85%)が、トリップアドバイザーで読んだ口コミは正確だったと回答し、86%がトリップアドバイザーのおかげで安心して予約できると回答しています。**

トリップアドバイザーのトラスト&セーフティチームの担当ディレクターであるベッキー・フォーリー(Becky Foley)は、次のように述べています。「これらの調査結果から、旅行を計画するにあたり、実際にそこを訪れたことがある人のリアルな視点を知ることがいかに重要かが分かります。オンラインの旅行情報はさまざまなウェブサイトで見入手できますが、他のサイトを見た後、人々はトリップアドバイザーに戻ってきます。口コミを参考に、自分にぴったりの旅行を安心して計画できるからです」。

人々は口コミの情報を信頼している

調査結果によると、回答者の72%が、滞在先や食事をする場所、ツアーやチケットなどを選択する前に必ず、または頻りに口コミをチェックしていると回答しています。また、宿泊施設の予約の場合はその割合がさらに高くなり、調査に参加した5人の旅行者のうちの4人(81%)が、滞在先を決める前に必ず、または頻りに口コミをチェックしており、人々が旅行者の口コミを通して情報を得ていることが分かりました。さらに、10人中8人近く(79%)が、条件の似ている2つの宿泊施設のうちいずれかを選ぶ際、評価の高いホテルを予約する傾向があり、半数以上(52%)は口コミのないホテルは予約しないと回答しています。

重要なのは最新の口コミと客観性

回答者の78%が、最新の口コミに注目しており、他の旅行者の新鮮な視点を知りたいと思っていることが分かりました。また、10人のうちの4人近く(39%)が極端なコメントは無視すると回答し、半数以上(55%)は全体的な意見を掴むために複数のページにわたりいくつもの口コミをチェックすると回答しています。平均するとホテルやレストランを予約する前に9件の口コミをチェックしていることから、客観性を重視し慎重に行き先を決めていることがうかがえます。

人々はなぜ口コミを書くのでしょうか？

この度の調査ではっきりしたのは、人々にとってトリップアドバイザーは単なる不満を述べるための場所ではないということです。トリップアドバイザーで口コミを書いて自身の体験を共有する理由を尋ねたところ、回答者の 87%が、良い体験を他の旅行者と共有したいということが一番の理由として挙げました。これは、2018 年のトリップアドバイザーによせられた全評価の平均が 5 段階中 4.22 であったことから分かります。

「旅行者は、数十文字の口コミとスナップ写真で、自身の体験や感想を他の旅行者と共有できます。そのため、トリップアドバイザーの口コミは、旅のプランを立てる上で本当に役立つ情報だと言えます。」(ベッキー・フォーリー)

【調査方法】

本調査では、2019 年 5 月から 6 月にかけて、12 の国や地域(オーストラリア、中国、フランス、ドイツ、インド、イタリア、日本、シンガポール、スペイン、台湾、イギリス、アメリカ)におけるトリップアドバイザーの利用者 23,292 人に対しアンケート調査を行いました。調査の対象となったのは、過去 1 年間にトリップアドバイザーを利用した旅行者です。調査対象者は、Eメールのリンクを介してオンラインアンケートに協力してくれたトリップアドバイザー利用者で構成されています。Ipsos MORI がアンケートの作成とデータ分析に参加。調査結果は、参加マーケット全体におけるトリップアドバイザー利用者の居住地に関するプロフィールデータを反映するよう重み付けされています。

トリップアドバイザーについて:

世界最大の旅行プラットフォーム*、トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニーダム、NASDAQ:TRIP)は、毎月 4 億 9,000 万人**に利用され、最高の旅の実現をサポートしています。国内外の旅行者はトリップアドバイザーのサイトやアプリにアクセスすることで、830 万件的宿泊施設、レストラン、ツアーやチケット、航空会社、クルーズについて投稿された 7 億 6,000 万件を超える口コミ情報や評価を参照できます。旅マエでも旅ナカでも、宿泊プランや航空券のお得な料金を比較したり、人気のツアーやチケット、そして素敵なレストランの予約をしたりできます。トリップアドバイザーは頼れる旅のパートナーとして、世界 49 の国と地域、28 言語でサービスを展開しています。

TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイトやビジネスのほか、以下の旅行関連サイトを子会社を通じて管理・運営しています:

www.airfarewatchdog.com, www.bokun.io, www.bookingbuddy.com, www.cruise critic.com, www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.thefork.com (including www.lafourchette.com, www.eltenedor.com, and www.restorando.com), www.holidaylettings.co.uk, www.holidaywatchdog.com, www.housetrip.com, www.jetsetter.com, www.niumba.com, www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com, www.smartertravel.com, www.tingo.com, www.vacationhomerentals.com, and www.viator.com.

*出典: Jumpshot for TripAdvisor Sites, worldwide, February 2019

**出典: TripAdvisor internal log files, average monthly unique visitors during seasonal peak in Q3 2018

【本件に関する報道機関からのお問合せ先】

トリップアドバイザー株式会社 広報担当

Tel: 03-4510-3109 E-mail: jp-pr@tripadvisor.com