

オンライントラベル予約実態調査

第19回本社調査

新年号恒例のOTAアンケート調査は今年で19回目。主要17サイトから得た回答に独自調査の結果を加えて発表する。スマホとPCの予約比率については7サイトが回答。スマホからのトラベル予約比率は平均で69.1%となった。大手旅行会社系サイトの平均の方が高く74.8%だった。

宿泊施設から受け取る手数料率は、3サイトを除いて「非公開」と回答したため、観光経済新聞が独自に調査した結果を記載している。そのため、あくまで参考数値として見ていただきたい。

手数料率独自調査の中で浮かび上がったのが「ステルス手数料」と揶揄されることもある販促プログラムの付加手数料。基本手数料に3%程度を上乗せすることで、OTAサイト内での検索順位が上位表示されるなどの効果がある。

【観光経済ドットコム編集長・江口英一】

るぶトラベル

【運営会社】JTB
 【URL】https://rurubu.travel
 【月間PV数】非公開【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】18,000軒(旅館他が35%)【手数料率】1人利用8%、2人以上利用10%。事前決済手数料+2%。インバウンドサイトのJAPANICAN.comは、JTB加盟店が1名利用11%・2人以上13%。JTB未加盟が1人利用12%・2人以上14%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済(決済代行)、コード決済(PayPay)に対応【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【スマホとPCの予約比率】スマートフォンが72%【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】JAPANICAN.com(https://www.japanican.com)対応言語：英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語【ロイヤリティプログラム】JTBトラベルポイント(JTB店舗・るぶトラベルとの共通ポイントプログラム)。ポイント付与率：JTBホームページ事前決済の場合1%。宿泊施設負担率：0%【クーポン機能】JTBホームページクーポン(JTBホームページだけでなく、店舗でも利用できるOMO型クーポン※一部除外有)。宿泊施設負担率：クーポンによる【今後の戦略】「旅に安心とこだわりを」をコンセプトにサイト運営を行う。Webやアプリを起点とし、店舗・リモートコンシェルジュ・コールセンターなど複数のチャネルの強みを活かし、シームレスなサービス提供を拡充することで、お客様の実感価値向上を図る。

JTB

【運営会社】JTB
 【URL】https://jtb.co.jp
 【月間PV数】非公開【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】18,000軒(旅館他が35%)【手数料率】非公開【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。カードおよびJTBトラベルギフトでの事前決済【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】スマートフォンが71%【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】JAPANICAN.com(https://www.japanican.com)対応言語：英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語【ロイヤリティプログラム】JTBトラベルポイント(JTB店舗・るぶトラベルとの共通ポイントプログラム)。ポイント付与率：JTBホームページ事前決済の場合1%。宿泊施設負担率：0%【クーポン機能】JTBホームページクーポン(JTBホームページだけでなく、店舗でも利用できるOMO型クーポン※一部除外有)。宿泊施設負担率：クーポンによる【今後の戦略】「旅に安心とこだわりを」をコンセプトにサイト運営を行う。Webやアプリを起点とし、店舗・リモートコンシェルジュ・コールセンターなど複数のチャネルの強みを活かし、シームレスなサービス提供を拡充することで、お客様の実感価値向上を図る。

日本旅行

【運営会社】日本旅行
 【URL】https://www.nta.co.jp
 【月間PV数】非公開【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】5,400軒(内訳：非公開)【手数料率】非公開【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。事前の銀行振り込み。日本旅行ギフトカード決済【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】スマートフォンが75%【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】WESTERポイント。J R西日本グループ共通のポイントサービス。WESTER会員登録が必要。1回のご利用額110円(税込)につき1ポイント(=1円)として利用可能【クーポン機能】あり(詳細未回答)【今後の戦略】社会環境の変化による顧客ニーズの変化に対応するため、実店舗での販売に加え、オンライン販売を拡充し、全ての顧客接点において最適な購買体験を提供できるOMOチャネルを強化しています。デジタルシフトが進む環境においても、店舗運営で培ったコンサルティング力などリアルを持つ価値を生かし、地域貢献につながるような旅行の販促プロモーションを展開しています。

東武トップツアーズ

【運営会社】東武トップツアーズ
 【URL】https://tobutoptours.jp
 【月間PV数】非公開【会員制】会員20万人。会費無料【契約施設数】4,300軒(旅館33%、シティホテル・ビジネスホテル62%、その他5%)【手数料率】非公開【決済方法】事前カード決済。一部銀行振込【旅行取扱実績(サイト全体)】24年1~12月期(予定)は、23年同期比98%、19年同期比261%、23年4~25年3月期(予定)は、23年同期比90%、19年同期比276%【旅館・ホテル予約比率】旅館25%、ホテル75%【スマホとPCの予約比率】スマートフォンが80%【アプリ対応】なし【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】گرانボヤージュ。ポイント付与率：1%。宿泊施設負担率：0%【クーポン機能】なし【今後の戦略】2026年のサイトリニューアルを念頭に、ユーザーのさらなる属性・各種傾向分析と、J Rマルエツ商品の充実及び東武鉄道商品のオンライン化サービス強化に注力し、当社E Cの特性をふまえたマーケティング、キャンペーンの実施などを進めていく。

楽天トラベル

【運営会社】楽天グループ
 【URL】https://travel.rakuten.co.jp
 【月間PV数】非公開【会員制】国内会員1 D億以上【契約施設数】国内43,000軒(内訳：非公開)【手数料率】基本手数料1人利用7%、2人以上利用8.25%でポイント負担+1%。事前決済手数料+2%。アフィリエイト+1.3%。インバウンド予約10%(人数にかかわらず一律。ポイント付与なし)。掲載順位上位表示効果のあるボーナスプログラムは基本手数料+3%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。Racco契約企業の法人一括清算【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】スマートフォンが半数以上【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】あり。対応言語：英語、簡体字中国語、繁体字(台湾)、繁体字(香港)、韓国語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語。特徴：①日本ならではの高品質なおもてなしが受けられる宿泊施設が一目でわかる「Japan Quality」②日本の宿泊施設の特長である宿泊プランの魅力を外国人旅行者向けに最大限伝えることができるインターフェイス③楽天ポイントがたまる、使える(台湾から)④2024年よりレンタカー予約においても多言語サービスを展開し、英語・韓国語・繁体字(台湾)に対応【ロイヤリティプログラム】①楽天ポイント。たまったポイントは、1ポイント=1円分として、楽天グループやその他のサービスで利用できる。ポイント付与率：1%から(対象サービスやキャンペーンなどにより異なる)。宿泊施設負担率：1%②楽天トラベルボーナスプログラム。前月末までの1年間における1万円以上の国内宿泊回数に応じて、対象施設を予約した際の「楽天ポイント」進呈率がアップ。過去1年間1~2~3回の宿泊で「レベル1」(進呈率0.5倍)、4~6回の宿泊で「レベル2」(進呈率1倍)、7~9回の宿泊で「レベル3」(進呈率1.5倍)、10回以上の宿泊で「レベル4」(進呈率2.5倍)。宿泊施設負担率：非公開【クーポン機能】ラ・クーポン。毎月50のつく日は国内の対象高級宿・温泉宿が5%オフとなるクーポンや、宿泊施設オリジナルの宿クーポンなど、幅広い種類のクーポンを選んて予約の際に簡単に割引を受けられる。ラ・クーポンの宿泊施設負担率：非公開【今後の戦略】これまで同様に、宿泊施設様やパートナー企業とのコミュニケーションを重ねながら、インバウンドを含む幅広い集客に寄与してまいります。

Booking.com (ブックコム)

【運営会社】ブッキング・ドットコム・ジャパン
 【URL】https://www.booking.com
 【月間PV数】グローバルでサイト訪問数実績4.8億(24年10月)【会員制】取っていない【契約施設数】世界2,900万軒。そのうち790万軒がリゾートホテル・民泊など旅館・シティホテル・ビジネスホテル以外【手数料率】12%【現地決済・事前決済ともに同手数料率】。事前決済限定は+2.3%。プリアード契約(露出強化)は+3%、プリアードアラス(上位版)は+5%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【旅行取扱実績(サイト全体)】ホールディング全体の24年7~9月決算は前年同期比9%増(前年同期は80億ドル=1兆2億億円)。24年9月までの過去12か月間において、Booking.comのグローバル全体の宿泊数のうち約24%がアジア地域の旅行者によって予約されており、パンデミック前よりもわずかに高い割合に地域している。【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】スマートフォンが60%【アプリ対応】あり。ダウンロード数：非公開【インバウンド対応】45ヶ国言語に対応。旅プランや旅先で母国語でのサービス利用が可能【ロイヤリティプログラム】Genius割引や、無料の朝食や室料アップグレードなどに応じて1から3の3つのレベルで特典付与するサービスで、レベルに応じた特典利用が可能。レベルに基づいたGenius割引や、無料の朝食や室料アップグレードなどを提供。各Geniusレベルに達すると、特典を永久に利用できる。ポイント付与率：未回答。宿泊施設負担率：未回答【クーポン機能】なし【今後の戦略】AIテクノロジーをコアに、世界中の旅行者が個々の関心や欲求に基づいた旅スタイルへと変化していくことが予測されています。世界からのインバウンドを、日本の特に隠れた地域や各所に導くことへの貢献と、サステナビリティトラベルへの追求を進めてまいります。

一休.com

【運営会社】一休
 【URL】https://www.ikyuu.com https://www.ikyuu.com/global(一休.com海外)
 【月間PV数】非公開【会員制】あり【契約施設数】16,500軒(内訳：非公開)【手数料率】10%。事前決済手数料+3.5%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開。宿泊事業の年間取高としては、23年比・19年比ともにプラスで推移【旅館・ホテル予約比率】旅館60%、ホテル30%、他10%【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】一休ポイント。利用実績により会員ステージが上がり、付与率もアップ。ポイント付与率：1~5%。宿泊施設負担率：0%【クーポン機能】未回答【今後の戦略】宿泊施設様からお預かりするお部屋を最適なタイミングと料金で販売するため、利用シーンごとに異なる顧客の好みや動向をデータから多角的に読み取ることで、今後提案の精度を高めます。また、2025年には「一休.com」の情報を8ヶ国語に自動翻訳する機能を設ける予定です。

Yahoo!トラベル

【運営会社】LINEヤフー
 【URL】https://travel.yahoo.co.jp
 【月間PV数】非公開【会員制】取っていない【契約施設数】19,000軒(内訳：非公開。各情報提供元から提供されている宿泊施設数の合計。重複除く)【手数料率】10%。事前決済手数料+3.5%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。事前PayPay決済(現地払い)、事前カード決済との併用可【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】なし。Yahoo!JAPANアプリ、Yahoo!地図などから予約導線あり【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】PayPayポイントの付与(特にプログラム名なし)。予約プランによりPayPayポイントを付与。LYPプレミアム会員、ソフトバンクスマホユーザーには、ポイント優遇あり【クーポン機能】割引クーポン【今後の戦略】未回答

じゃらんnet

【運営会社】リクルート
 【URL】https://www.jalan.net
 【月間PV数】非公開【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】非公開【手数料率】基本手数料1人利用6%、2人以上利用8%でポイント負担+2%。事前決済手数料は+2%。グローバル集客サービス(インバウンド)は12%で事前決済手数料+2%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。アプリのみApple Payでの決済が可能【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】あり。対応言語：英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、タイ語、インドネシア語、マレー語【ロイヤリティプログラム】じゃらんステージプログラム。利用状況に応じてステージが決まり、ステージ特典としてポイントアップ特典、会員限定の割引プランや特典プランの紹介、期間限定ポイントアップなどを受けられる。ポイント付与率：基本加算額は2%でステージランクが上がるたびに、ブロンズは2.2%、シルバーは2.5%、ゴールドは3%。宿泊施設負担率：0%【クーポン機能】じゃらんクーポン。じゃらんnetの国内宿泊の予約時にクーポン金額に応じて利用できる。「通常じゃらんクーポン」「特別じゃらんクーポン」の2種類がある。このほか、JAL・ANA航空券、J R新幹線・特急に宿泊プランが付いたダイナミックパッケージに使える「じゃらんバッククーポン」や、レジャー・アクティビティにも使える「遊び・体験予約クーポン」「じゃらんレンタカークーポン」などもある。じゃらんクーポンの宿泊施設負担率：非公開【今後の戦略】国内総地域消費額の増加に取り組み、その中でも宿泊予約から旅行予約サービスへの進化と、デジタル消費の促進を図ることで、ユーザーにとってストレスなく完結できるサービスを提供する

Expedia (エクスペディア)

【運営会社】エクスペディアグループ
 【URL】https://www.expedia.co.jp
 【月間PV数】非公開【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】世界300万軒(内訳：非公開)【手数料率】基本は12~15%。事前決済手数料+3%。検索順位向上ツールは+1~25%で設定可能。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】世界各国にサイトがあり、世界中の国から予約が可能【ロイヤリティプログラム】「One Key(ワンキー)」プログラム。世界の国々でエクスペディア、ホテルズドットコム、Vrbo(バーボ)の3ブランドでポイントがたまり、ブランドをまたいでポイントを利用できる画期的なロイヤリティプログラム。現在米国と英国での利用が可能【クーポン機能】あり(詳細未回答)【今後の戦略】未回答

agoda (アゴダ)

【運営会社】アゴダ・インターナショナル・ジャパン
 【URL】https://www.agoda.com
 【月間PV数】非公開【会員制】取っていない【契約施設数】世界450万軒。(内訳：非公開)【手数料率】12%【事前決済・現地決済共に同手数料率】。AIでの掲載順位・露出向上プログラムは、ベシック10%、スタンダード12%、プレミアム15%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。クレジットカード(分割払い)。アトム(後払い決済)。コンビニエンスストアでの現金支払い(ファミリーマート、ローソン、ミニストップ、セイコーマート)。PayPay/Paidy【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】あり。3,500万人の月間アクティブユーザー【インバウンド対応】39言語に対応【ロイヤリティプログラム】AgodaVIP。参加ホテルで複数回予約すると特別割引や特典が受けられる。ブロンズ、シルバー、ゴールド、プラチナレベルのティアシステム【クーポン機能】あり(詳細未回答)【今後の戦略】Agodaは旅行者が同じプラットフォームで宿泊、交通、体験を予約するコネクテッドトリップの未来を信じています。その結果、さらなる割引と安心が得られます。

ベストリザー・宿ぼらざ

【運営会社】ベストリザー
 【URL】https://www.bestrsrv.com
 【月間PV数】非公開【会員制】会員数200万人。会費無料【契約施設数】17,200軒(旅館30%、シティホテル15%、ビジネスホテル45%、その他10%)【手数料率】8%(ポイント負担+1%。事前決済手数料+2%。※観光経済新聞調べ)【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。サイト内で流通するポイントによる支払いも可能【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】なし【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】B Rゴールドポイント。サイト内で付与や利用が可能。ポイント付与率：1%。宿泊施設負担率：1%~【クーポン機能】あり。サイト内で利用が可能。宿泊施設負担率：0%【今後の戦略】サイトデザインの改良や機能改善などによる利便性の向上。ポイントプログラムやクーポンなどを駆使した更なる高付加価値サービスの充実。提携先などとの連携強化によるコンテンツ(ダイナミックパッケージ等)の拡充など。

ゆこゆこネット

【運営会社】ゆこゆこ
 【URL】https://www.yukoyuko.net
 【PV数】非公開【会員制】総会員数791万。会費無料。非会員でも予約できる【契約施設数】3,000軒(内訳：非公開)【手数料率】10%。「ゆこゆこ」本誌25.5%。ネットのみは初年度8%で以降10%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】Trip.com Rewards(ポイント付与率：ステージによって異なる)【クーポン機能】あり(詳細未回答)【今後の戦略】未回答

ゆこゆこネット

【運営会社】ゆこゆこ
 【URL】https://www.yukoyuko.net
 【PV数】非公開【会員制】総会員数791万。会費無料。非会員でも予約できる【契約施設数】3,000軒(内訳：非公開)【手数料率】10%。「ゆこゆこ」本誌25.5%。ネットのみは初年度8%で以降10%。※観光経済新聞調べ【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【旅行取扱実績(サイト全体)】非公開【旅館・ホテル予約比率】非公開【スマホとPCの予約比率】非公開【アプリ対応】あり(ダウンロード数：非公開)【インバウンド対応】なし【ロイヤリティプログラム】なし【クーポン機能】あり。詳細未回答【今後の戦略】お客様に地域や宿泊施設の魅力を最大限伝えたいという想いで、WEBサイトだけでなく、カタログなどのすべての制作を強化いたします。ジャパネットの「伝えるノウハウ」をベースに、見やすく・使いやすい情報がお届けできるような制作へと進化させてまいります。