宿泊予約経営研究所「宿泊予約にまつわるユーザー行動調査」

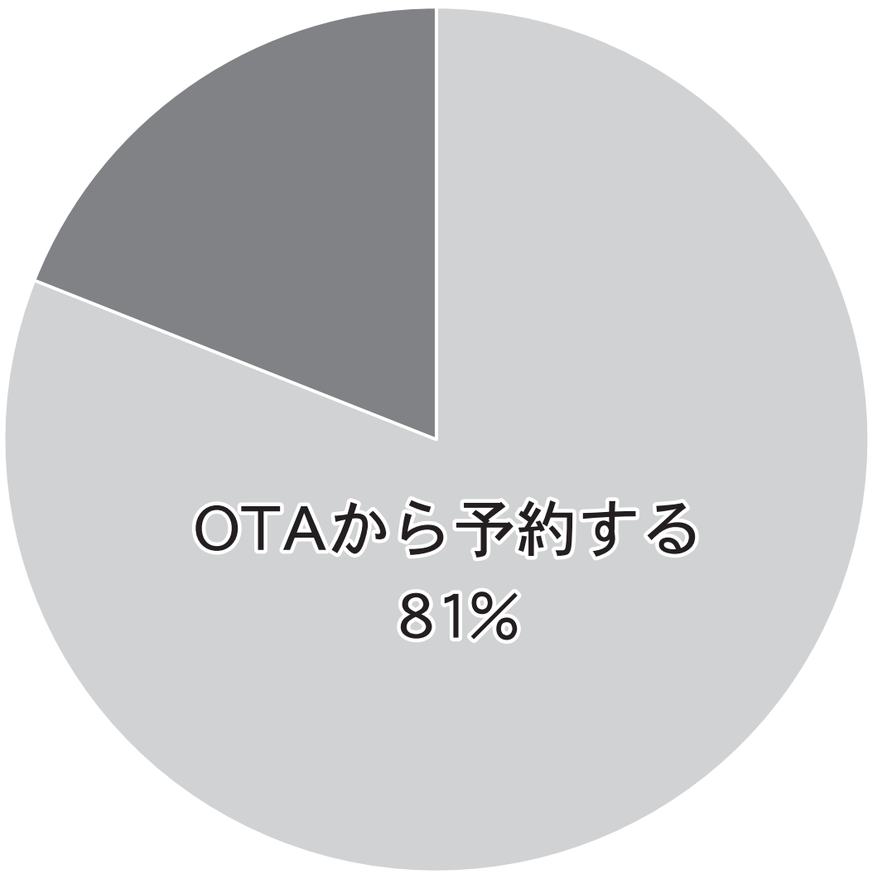
予約はOTAだが宿のHPもチェック

基本情報 満遍なく収集

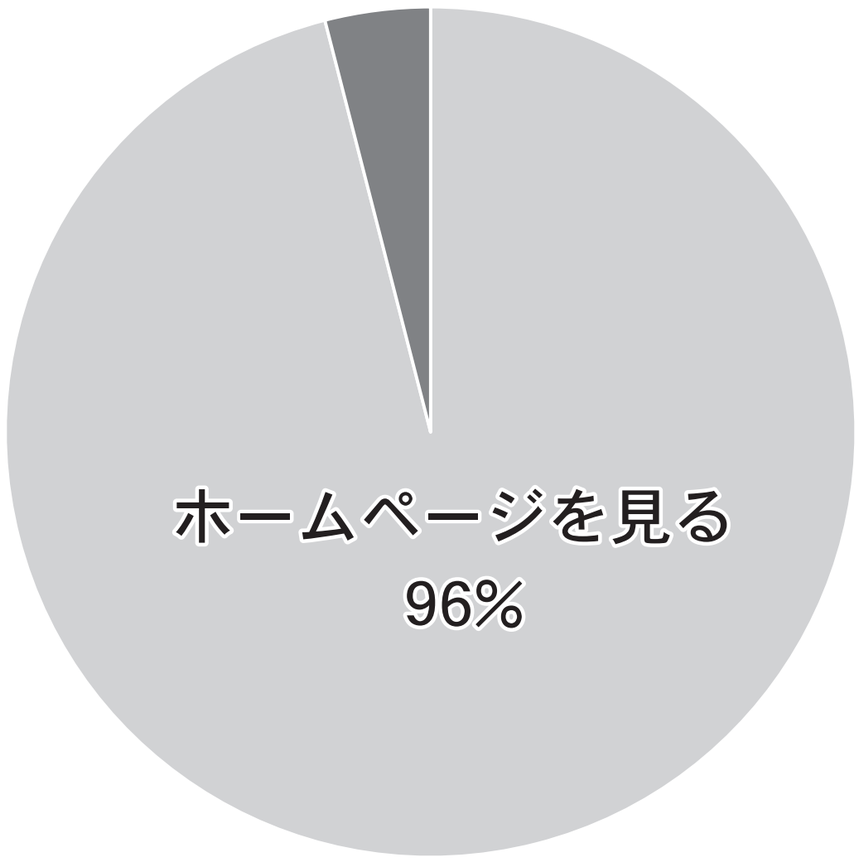
宿泊予約経営研究所（宿研、横浜市）は12日、インターネット調査「宿泊予約にまつわるユーザー行動調査」の結果を公表した。

最近では予約サイトを介した宿泊予約が主流になっていることから、宿研は1月25日、宿泊予約にまつわるユーザーの行動に焦点を当てた調査を実施した。回収サンプル数は、20代と30代、40代の男女197人。

宿を予約する際はどこから？

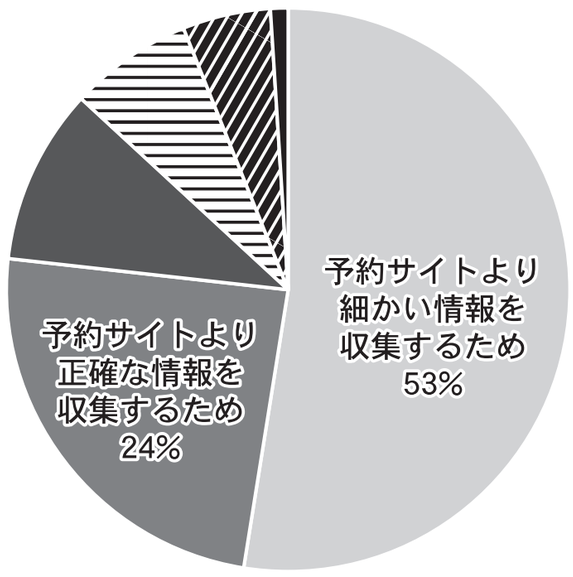


その際に宿の公式HPを見に行きますか？

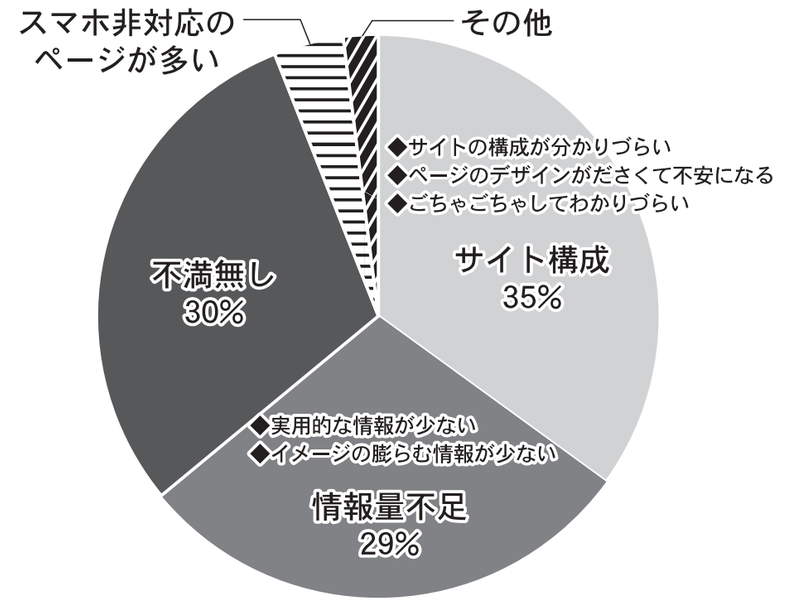


OTAで予約する人の割合は81%。そのほぼ全員が宿泊施設の公式HPを見ている。施設を予約する際は必ず公式HPを訪問し、情報収集を行うことが分かった。

宿の公式HPを見に行く理由は？



宿の公式HPを見ているときの不満は？



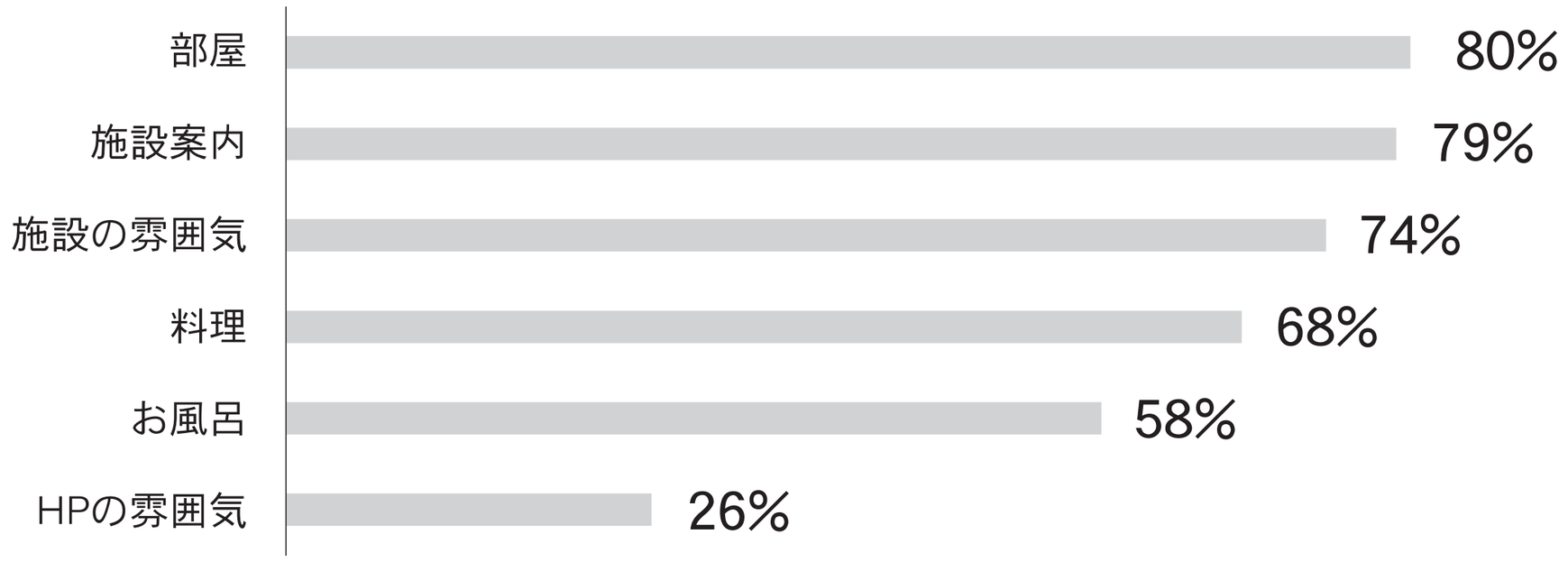
閲覧ユーザーの7割近くが不満を抱えている結果になった。「ここに泊まりたい」と思わせるには、情報の整理やビジュアルで訴求するための素材を充実させるなど、視覚的情報を整えることが重要であることが分かった。

ユーザーがウェブサイトにアクセスした際、一般的には3秒以内にそのサイトを判断し、必要な情報がないと判断した場合はそのサイトから離れるとされる。また、最近では表示速度の低下も満足度を下げる要因とされる。

HPは、ユーザーにとって素早く明確に有益な情報を打ち出すことが大切だ。

3～5位は「予約サイトよりお得な情報を期待して」「宿のHPの雰囲気を確かめるため」「予約サイトより最新の情報を収集するため」。ユーザーの7割以上が「細かく正確な」情報を求めて訪問しているという結果になった。予約サイトだけでは「予約」を決定するための情報量が少なく、予約することに対してユーザーが不安を覚えている様子が伺える。

宿の公式HPで求める情報は？



ユーザーの半数以上は、施設に関するほぼ全ての基本情報を満遍なく収集。中でも「部屋」と回答したユーザーは8割存在した。施設の全体的な雰囲気や宿泊環境が、予約サイトに掲載されていた情報と相違がないか、もしくは自身の思い描いている宿泊場所のイメージとマッチしているかどうかの判断材料として、公式HPの情報を取得する様子が伺える。

ありがちなのは、OTAの写真は新しいのに、HPの写真はHP開設当初に撮影したものであるということ。ユーザーが安心感を得るためにHPを訪問していることを考えると、写真は今すぐにでも更新したほうがよいと言える。

調査データ