第13回オンライントラベル予約実態調査 本社調べ

新年号恒例のＯＴＡアンケート調査も13年目。得体の知れない存在だった「ネットエージェント」は、「ＯＴＡ（オンライントラベルエージェント）」という名の巨大旅行ＩＴビジネスへと進化した。日本で展開する主要21サイトから得た回答に、本社独自調査の結果も加えて発表する。

ＪＴＢ

【運営会社】ＪＴＢ
【ＵＲＬ】https://www.jtb.co.jp
【開設日】1998年５月
【会員制】会員数非公開。会費無料
【契約施設数】6,513軒（旅館50％）
【手数料率】非公開【客室在庫登録義務】なし（ＪＴＢ在庫を利用）【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カード決済【主なユーザー】レジャー。40～50代【スマホ・タブレット予約比率】50％弱【アプリ対応】宿泊予約アプリあり【国内ダイナミックパッケージ】あり【インバウンド対応】ＪＡＰＡＮｉＣＡＮ．ｃｏｍ（https://www.japanican.com）。英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語【ポイントプログラム】ＪＴＢトラベルポイント（ＪＴＢ店舗・る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】0.5～１％【ポイントの宿泊施設負担率】０％

近畿日本ツーリスト

【運営会社】近畿日本ツーリスト
【ＵＲＬ】https://www.knt.co.jp/yado/
【開設日】1997年10月18日
【会員制】ＫＮＴメンバーズクラブ。非会員でも予約できる
【契約施設数】10,300軒（旅館40％、シティホテル26％、ビジネスホテル13％、リゾートホテル他21％）
【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【主なユーザー】レジャー・ビジネス。30代半ば～60代。男性47％、女性53％【旅館・ホテル予約比率】旅館37％、ホテル57％、他６％【スマホ・タブレット予約比率】61％【国内ダイナミックパッケージ】ＪＲ利用は2017年６月に参入【ポイントプログラム】ＫＮＴメンバーズクラブ【ポイント付与率】１％【ポイントの宿泊施設負担率】０％

日本旅行

【運営会社】日本旅行
【ＵＲＬ】https://www.nta.co.jp
【開設日】1998年６月１日
【会員制】会費無料
【契約施設数】5,000軒
【客室在庫登録義務】なし（日本旅行在庫を利用）
【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い（ＭＹ 宿オンライン）。事前カード決済。銀行振り込み決済。日本旅行店頭での現金決済
【主なユーザー】レジャー。ファミリー、30～40代の女性が多いが60代以上のシニア世代の利用も増えている
【アプリ対応】あり
【国内ダイナミックパッケージ】ＪＲ（新幹線・特急）と宿泊を組み合わせたフリープラン（ＪＲセットプラン）を販売

るるぶトラベル

【運営会社】ＪＴＢ【ＵＲＬ】https://rurubu.travel【開設日】2007年３月１日【会員制】2018年６月にＪＴＢトラベルメンバーに統合【契約施設数】17,278軒（旅館56％、ホテル44％）【手数料率】１名利用８％、２名以上利用10％。事前決済手数料＋２％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし（ＪＴＢ在庫と宿泊施設側の任意登録）【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。カード決済（決済代行）【主なユーザー】ビジネス・レジャー。ＰＣでは30～40代、モバイルは20～30代の利用が多い。ＰＣは男性、モバイルは女性の利用が多い【旅館・ホテル予約比率】旅館30％、ホテル65％、他５％【アプリ対応】なし。ＪＴＢパブリッシング運営の「るるぶアプリ」にて宿泊掲載【国内ダイナミックパッケージ】募集型企画旅行「るるぶトラベルツアー」。宿泊、航空（ＡＮＡ、ＪＡＬ、ジェットスター）、レンタカー（トヨタ、日産）、東海道新幹線利用のダイナミックパッケージを展開【インバウンド対応】ＪＡＰＡＮｉＣＡＮ．ｃｏｍ（https://www.japanican.com）。英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語【ポイントプログラム】ＪＴＢトラベルポイント（ＪＴＢ店舗・る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】基本１％。キャンペーンポイント多数【ポイントの宿泊施設負担率】基本０％（施設側で任意増額設定可能）

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/
【開設日】1999年９月１日
【会員制】会費無料
【契約施設数】1,530軒（旅館40％、シティホテル20％、ビジネスホテル25％、リゾートホテル他15％）
【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金払い。事前カード決済【主なユーザー】ビジネス・レジャー。ビジネスは１名利用、レジャーは２～３人の小グループ【旅館・ホテル予約比率】旅館30％、ホテル70％【ホテル予約内訳比率】シティホテル45％、ビジネスホテル55％【スマホ・タブレット予約比率】60％【ポイントプログラム】グランヴォヤージュ（ＧＲＡＮＤ　ＶＯＹＡＧＥ）ポイント【ポイント付与率】１％【ポイントの宿泊施設負担率】０％

Ｙａｈｏｏ！トラベル

【運営会社】ヤフー
【ＵＲＬ】https://travel.yahoo.co.jp
【開設日】1997年11月27日
【手数料率】０％・システム利用料＋0.3％〈※観光経済新聞調べ〉
【客室在庫登録義務】なし
【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済
【主なユーザー】レジャー・ビジネス。30～50代が中心。
【国内ダイナミックパッケージ】2018年12月４日からＪＡＬ・ＡＮＡのダイナミックパッケージを自社展開。ＬＣＣについては「Let ' s LCC」をタイムデザイン社と展開
【ポイントプログラム】Ｔポイント
【ポイント付与率】５％～〈※観光経済新聞調べ〉
【ポイントの宿泊施設負担率】５％～〈観光経済新聞調べ〉

じゃらんｎｅｔ

【運営会社】リクルートライフスタイル
【ＵＲＬ】https://www.jalan.net
【開設日】2000年11月11日【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】28,853軒【手数料率】１名利用６％、２名以上利用８％。事前決済手数料＋２％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【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での決済も可能【主なユーザー】年齢を問わず、幅広い層がレジャー・ビジネスに利用【取扱金額】8,731億円（キャンセル処理前の予約流通総額：17年４月～18年３月実績）【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】ＪＲ新幹線・特急＋宿、ＡＮＡ航空券＋宿、ＪＡＬ航空券＋宿【インバウンド対応】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【ポイントプログラム】Pontaポイント【ポイント付与率】２％【ポイントの宿泊施設負担率】２％

楽天トラベル

【運営会社】楽天【ＵＲＬ】https://travel.rakuten.co.jp【開設日】2001年３月30日【会員制】会員数１億人以上（登録後１回以上ログインしたことがある会員。退会者除く）【契約施設数】33,084軒【手数料率】Ａ契約７％、Ｂ契約８％、Ｃ契約９％。事前決済手数料＋２％。アフィリエイト＋１％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】あり（契約プランごとにアロットメント数を定めている）【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【主なユーザー】ビジネス・レジャー。30～50代を中心に幅広い層から利用されている【取扱金額】6,101億6,091万円（キャンセル処理後の正味流通総額：17年４月～18年３月実績）【スマホ・タブレット予約比率】80％（国内ホテル単品の最高値）【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】ＡＮＡ楽パック（2006年３月開始）、ＪＡＬ楽パック（2010年９月開始）【インバウンド対応】英語、韓国語、台湾（繁体中文）、香港（繁体中文）、中国（簡体中文）、タイ語、インドネシア語、フランス語に対応【ポイントプログラム】楽天スーパーポイント（貯まったポイントは、１ポイント１円分として、楽天のさまざまなサービスで利用できる）【ポイント付与率】１～15％（対象サービスやキャンペーン等により異なる）【ポイントの宿泊施設負担率】１％～〈※観光経済新聞調べ〉

一休．ｃｏｍ

【運営会社】一休（ヤフーグループ）
【ＵＲＬ】https://www.ikyu.com【開設日】2000年５月【会員制】会員数800万人。会費無料【契約施設数】5,000軒（旅館50％、シティホテル10％、ビジネスホテル30％、リゾートホテル他10％）【手数料率】10％。事前決済手数料＋3.5％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【主なユーザー】レジャー、ビジネス。男性と女性が半々。30～50代が中心【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】「Yahoo！トラベル」上で販売するＪＡＬ・ＡＮＡのダイナミックパッケージに「一休.com」のみで予約可能な宿泊施設も一部選択可能【インバウンド対応】日本語のみ。ラグジュアリー旅館を扱っている【ポイントプログラム】一休ポイント（利用実績により会員ステージが上がり、付与率がアップする）【ポイント付与率】１～５％【ポイントの宿泊施設負担率】０％（施設原資ポイントを０～18％設定可能）

Ｅｘｐｅｄｉａ（エクスペディア）

【運営会社】エクスペディア・ジャパン
【ＵＲＬ】https://www.expedia.co.jp
【開設日】2006年11月29日
【会員制】会費無料【契約施設数】世界で895,000軒【手数料率】事前決済15～18％。事前・現地決済混合13～18％。現地決済のみ12～15％〈※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【主なユーザー】レジャー・ビジネス。個人旅行手配を好む20～50代の男女【取扱金額】975億米ﾄﾞﾙ（日本円で約11兆円。17年10～18年９月：グローバルのExpedia Incでの総予約額）【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】あり【インバウンド対応】グローバルレベルで対応【ポイントプログラム】エクスペディア会員プログラム。予約内容に応じて、次の旅行で使えるポイントが貯まる。また予約すればするほど、会員ランクが上がり、ゴールド会員になると指定ホテルで無料アップグレートなどの特典が受けられる

Ｂｏｏｋｉｎｇ．ｃｏｍ（ブッキングドットコム）

【運営会社】ブッキング・ドットコム・ジャパン【ＵＲＬ】https://www.booking.com【開設日】1996年【会員制】Booking Genius（ブッキング・ジーニアス）。会費無料【契約施設数】世界229の国と地域で2,900万軒以上（うち580万軒がバケーションレンタル）【手数料率】12％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【主なユーザー】レジャー。欧米・アジアからのインバウンド需要は依然として高いが、国内での宿泊を予約するユーザーで日本人の利用も全体の約50％まで増加している。2018年５月に開始した「ブッキング・エクスペリエンス」を利用して、宿泊のみならず、アクティビティやオプショナルツアーを予約する人も増えてきている【旅館・ホテル予約比率】旅館12％、ホテル30％、その他58％【ホテル予約内訳比率】シティホテル76％、ビジネスホテル24％【スマホ・タブレット予約比率】（グローバルで）50％【アプリ対応】あり【インバウンド対応】43言語。24時間年中無休で43言語によるカスタマーサービスが対応

Ｔｒｉｐ．ｃｏｍ（トリップドットコム）

【運営会社】Ctrip（シートリップ）グループ
【ＵＲＬ】https://jp.trip.com/
【開設日】2017年11月
【会員制】会費無料
【手数料率】12％。事前決済・現地決済共に同率手数料〈※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【アプリ対応】あり。32億ダウンロード〈※観光経済新聞調べ〉【インバウンド対応】英語、広東語、韓国語、ドイツ語、フランス語、スペイン語、イタリア語、ロシア語、タイ語、インドネシア語、マレー語、ベトナム語、オランダ語、ポーランド語、ギリシア語、トルコ語、ポルトガル語に対応【ポイントプログラム】あり。利用金額に応じてポイントを加算、割引コードに交換可能【ポイント付与率】利用金額1,000円につき約43～53ポイント【ポイントの宿泊施設負担率】０％

Ｈｏｔｅｌｓ．ｃｏｍ（ホテルズドットコム）

【運営会社】ホテルズドットコム（エクスペディアグループ）
【ＵＲＬ】https://jp.hotels.com
【開設日】2008年11月【会員制】Hotels.com Rewards（ホテルズドットコム・リワード）。会員数3,000万人以上。会費無料【契約施設数】世界で895,000軒（エクスペディアと同一仕入れ）【手数料率】エクスペディアと同一仕入れ〈※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【アプリ対応】あり。ダウンロード数7,000万件以上【インバウンド対応】グローバルレベルで対応【ポイントプログラム】Hotels.com Rewards（ホテルズドットコム・リワード）。旅行や出張で10泊ためると世界中の300,000軒以上のホテルに適用除外期間なくいつでも無料で１泊できる会員プログラム【ポイント付与率】10泊ためると１泊無料【ポイントの宿泊施設負担率】０％

ａｇｏｄａ（アゴダ）

【運営会社】アゴダ（ブッキング・ドットコム・グループ）
【ＵＲＬ】https://www.agoda.com/ja-jp/
【開設日】2006年11月【契約施設数】世界で200万軒以上【手数料率】９％（国内向け）。12％（海外向け）。事前決済・現地決済共に同率手数料〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済（手数料はagodaが負担）【主なユーザー】レジャー。台湾、韓国、香港、タイなどアジア主要国を中心としたインバウンド個人旅行客【アプリ対応】あり【インバウンド】38言語に対応。インバウンド主体のため、国内需要に関係なく年間を通じて送客が可能。送客の約90％がインバウンド【ポイントプログラム】ポイントマックス（提携するエアラインを中心とした企業のマイルやポイントを獲得できる）【ポイント付与率】各パートナー企業による【ポイントの宿泊施設負担率】０％

Ｒｅｌｕｘ（リラックス）

【運営会社】Loco Partners（ロコパートナーズ）
【ＵＲＬ】https://rlx.jp/
【開設日】2013年３月
【会員制】会員数170万人。会費無料【契約施設数】2,300軒【手数料率】12％。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【主なユーザー】レジャー。30～40代が約60％。夫婦・カップルの利用が多い。2018年１月に町家・古民家の「Vacation Home」カテゴリを新設し、同９月にはホステルの取り扱いも開始。団体・一人旅利用も増えている【アプリ対応】あり【インバウンド対応】英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語。各言語対応可能なコンシェルジュが常駐【ポイントプログラム】Reluxポイント【ポイント付与率】５％【ポイントの宿泊施設負担率】０％

ＪＡＬイージーホテル

【運営会社】ジャルパック
【ＵＲＬ】https://www.jal.co.jp/domtour/easy/
【開設日】2007年４月１日
【会員制】ＪＭＢ非会員でも予約できる
【手数料率】６％〈※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
【ユーザー層】ビジネス・レジャー
【国内ダイナミックパッケージ】ＪＡＬダイナミックパッケージ
【ポイントプログラム】ＪＡＬマイレージバンク（ＪＭＢ）

ＡＮＡ ＳＫＹ ＷＥＢ ＠ホテル

【運営会社】ＡＮＡセールス【ＵＲＬ】https://www.ana.co.jp/ja/jp/domtour/hotel/【契約施設数】5,500軒（旅館15％、シティホテル45％、ビジネスホテル30％、リゾートホテル他10％）【手数料率】８％（@ホテル：宿泊単体）。９％（旅作：航空券付）〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い【主なユーザー】ビジネス。30～40代男性のビジネス出張。シングル利用のシティ・ビジネスホテルの１泊中心【取扱金額（国内宿泊）】19億円（17年４月～18年３月実績）、17億円（18年４月～19年３月見込み）【取扱泊数】20万人泊（17年４月～18年３月実績）、18万人泊（18年４月～19年３月見込み）【旅館・ホテル予約比率】旅館２％、ホテル98％【ホテル予約内訳比率】シティホテル60％、ビジネスホテル40％【国内ダイナミックパッケージ】ＡＮＡ　ＳＫＹ　ＷＥＢ　旅作【ポイントプログラム】ＡＮＡマイレージクラブ【ポイント付与率】@ホテルでは宿泊価格100円につき１マイル【ポイントの宿泊施設負担率】０％

らくだ倶楽部

【運営会社】らくだ倶楽部（エボラブルアジア・グループ）
【ＵＲＬ】https://www.rakudaclub.com
【開設日】2007年３月７日
【会員制】会費無料
【契約施設数】1,500軒（旅館65％、シティホテル10％、ビジネスホテル５％、リゾートホテル他20％）
【手数料率】10％。事前決済手数料＋２％〈※観光経済新聞調べ〉
【客室在庫登録義務】なし
【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済
【主なユーザー】レジャー。50代以上のアクティブシニア層が半数を占める。旅館・リゾートを中心としたレジャー利用が多い
【ポイントプログラム】らくだ倶楽部ポイント
【ポイント付与率】事前オンラインカード決済予約３％、現地決済予約１％

ベストリザーブ･宿ぷらざ

【運営会社】ベストリザーブ
【ＵＲＬ】https://www.bestrsv.com
【開設日】2000年７月４日
【会員制】会員数200万人。会費無料【契約施設数】10,000軒（旅館35％、シティホテル15％、ビジネスホテル50％）【手数料率】５％。事前決済手数料＋２％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済【主なユーザー】レジャー・ビジネス。20～40代を中心に幅広い世代が利用。男女比は各50％【国内ダイナミックパッケージ】ＪＲセットプラン。ジェットスター国内ダイナミックパッケージ【ポイントプログラム】ＢＲゴールドポイント【ポイント付与率】１％～【ポイントの宿泊施設負担率】１％～

ゆこゆこネット

【運営会社】ゆこゆこホールディングス
【ＵＲＬ】https://www.yukoyuko.net
【開設日】2004年３月
【会員制】会員数112万人
【契約施設数】2,222軒
【手数料率】10％。通常の「ゆこゆこ」は25.5％〈※観光経済新聞調べ〉
【客室在庫登録義務】なし
【主なユーザー】温泉旅をメインとしたレジャー利用。30～70代までの夫婦・女性グループなど幅広い
【アプリ対応】あり

マイナビトラベル

【運営会社】マイナビ
【ＵＲＬ】https://travel.mynavi.jp
【開設日】2016年６月29日
【会員制】会員数非公開。会費無料
【契約施設数】11,000軒（旅館26％、シティホテル14％、ビジネスホテル30％、リゾートホテル他30％）
【手数料率】８％。事前決済手数料＋1.95％〈※観光経済新聞調べ〉【客室在庫登録義務】なし【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。法人会員による一括払い【主なユーザー】ビジネス・レジャー。若年層・法人を中心に幅広い層【旅館とホテルの予約比率】旅館14％、ホテル82％、その他４％【ポイントプログラム】Ｔポイント【ポイント付与率】１～20％【ポイントの宿泊施設負担率】１～20％（施設側で選択できる）