

第14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アンケート調査は今回で14回目。世界3大OTAが、インバウンド分野だけでなく、国内旅行分野でも年々勢力を拡大している。日本で展開する主要2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://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】8,049軒(旅館約43%)
【手数料率】非公開
【客室在庫登録義務】なし(JTB車を利用)
【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】55%【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】JAPANESE、C、M【英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語、タイ語(タイプログラム)】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%

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】会員数非公開。会費無料【契約施設数】17,791軒(旅館他54%)
【手数料率】1名利用8%、2名以上利用10%。事前決済手数料+2%。JAPANESEに12%※(※観光経済新聞調べ)【客室在庫登録義務】なし(JTB車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。20～50代の利用が多い。C・Mの比率は50%ずつ【旅館・ホテル予約比率】旅館38%、ホテル60%、他3%【アプリ対応】なし。JTBバリュエーションを展開する「るるぶアプリ」にて宿泊機能【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)、東海近畿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】JAPANESE、C、M【英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語、タイ語(タイプログラム)】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)

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1日【会員制】会員数非公開。会費無料【契約施設数】30,529軒【手数料率】1名利用12%、2名以上利用13%。グローバル集客サービス12%。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myApple 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】9,300億円(キャンセル処理前の国内宿泊予約流通総額:18年4～19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】あり【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。2019年度中に「じゃらんステージプログラム」を開始予定【ポイント付与率】2%(Pontaポイント1%+じゃらん限定ポイント1%)【ポイントの宿泊施設負担率】2%

Expedia (エクスぺディア)

【運営会社】エクスぺディア
【URL】<https://www.expedia.co.jp>
【開設日】2006年11月29日
【会員制】会員数非公開。会費無料
【契約施設数】世界100万軒以上
【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。個人旅行予約を好む。50代の男女【取扱金額】997億円。(日本内で約118億)。18年1～12月【グローバル】expedia inc.での集客予約額)【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】エクスぺ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と、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ドなどの特典が受けられる

Hotels.com (ホテルズドットコム)

【運営会社】ホテルズドットコム(エクスピアグループ)
【URL】<https://jph.hotels.com>
【開設日】2009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、000万人以上。会費無料【契約施設数】200以上の国と地域の数十万軒の宿泊施設【客室在庫登録義務】あり【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【アプリ対応】あり。スマートフォンで約1,000万回以上【インバウンド対応】4言語に対応。ウェルカムは90カ国以上で利用できる【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)。旅行や出張で泊ためると世界中の50万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。宿泊費を一定以上たてるとSilverまたはGold会員にランクアップ。それぞれの特典を受けられる【ポイント付与率】10泊あたりと1泊のボーナス特典を獲得できる【ポイントの宿泊施設負担率】0%

JALイーザーホテル

【運営会社】ジャルパック
【URL】<https://www.jal.co.jp/dontour/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】8%
【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イーザーバンク(JMB)

ベストリザーブ・宿ふらざ

【運営会社】ベストリザーブ
【URL】<https://www.bestrv.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】110,000軒(旅館35%、シティホテル15%、ビジネスホテル50%)
【手数料率】8%【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・レジャー。20～40代のアクティブ層を中心に幅広い世代が利用。男女比率各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%～

近畿日本ツーリスト

【運営会社】KNT-Cトウエトラベル
【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】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
【主なユーザー】レジャー・ビジネス。30代半ば～60代。男性40%、女性60%
【スマホ・タブレット予約比率】80%
【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】あり
【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%

東武トップツアーズ

【運営会社】東武トップツアーズ
【URL】<https://tobitours.jp/>【開設日】1999年9月1日
【会員制】8万人。会費無料【契約施設数】1,530軒(旅館30%、シティホテル35%、ビジネスホテル40%、リゾートホテル他5%)
【手数料率】10% (一律ではない)
【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】レジャー・ビジネス。35歳以上が多数。ビジネスは1名利用レジャーは2～3名利用が中心。ツアーイベント利用が多い【国内宿泊取扱金額】6,8億円(18年1～12月)、6.61億円(19年1～12月予定)、6.8億円(20年1～12月予定)【国内宿泊予約取扱】4,1万円(18年1～12月)、4万円(19年1～12月予定)、4.5万円(20年1～12月目標)【旅館・ホテル予約比率】旅館30%、ホテル65%、その他5%【ホテル予約内訳比率】シティホテル40%、ビジネスホテル30%【スマホ・タブレット予約比率】80%【ポイントプログラム】GRAND VOYAGE ポイント。初回登録500ポイント付与【ポイント付与率】1%【ポイントの宿泊施設負担率】0%

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】国内会員数1億以上(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】34,981軒【手数料率】1泊17%、2人以上利用8.25%。事前決済手数料+2%。アプリポイント1%。インバウンド予約10%※(※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】ビジネス・レジャー。30～50代を中心とした幅広い層【国内ダイナミックパッケージ】あり【スマホ・タブレット予約比率】70%以上【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】ANA乗継バック(2009年3月開始)【インバウンド対応】英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、中国語(繁体字・簡体字)、タイ語、インドネシア語、フランス語【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】1～16% (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%

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)会員。会員数非公開。会費無料
【契約施設数】世界で掲載室数2900万室軒以上(うち620万室以上がパケーション)【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。Alipayなどの電子決済【主なユーザー】レジャー・ビジネス。欧米・アジアからのインバウンド予約を伸ばしている【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】あり。自分らしい旅行を企画する人が多く、レジャーからビジネス、また両方を兼ねたフリージャーまで旅行用途は多岐にわたる【スマホ・タブレット予約比率】50%【グローバル】【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【ポイントプログラム】なし

agoda (アゴダ)

【運営会社】アゴダ・インターナショナル・ジャパン(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
【会員制】取っていない【契約施設数】世界で250万軒以上【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。Alipay決済【主なユーザー】レジャー。個人旅行。家族旅行。出張旅行。海外旅行。海外旅行での利用を増えている【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】2020年に全世界で航空券販売を開始予定【インバウンド】38言語に対応。日本は2019年にアジア圏最大の旅行先となった。中国、韓国、台湾、アメリカ、タイなど多くの国でトップ3の旅行先に入っている【ポイントプログラム】アゴダポイント。宿泊後に獲得でき、次回以降の予約に利用可能。実際の通貨価値で残高の確認も容易【ポイントの宿泊施設負担率】0%

ANAトラベラーズホテル

【運営会社】ANAグループ
【URL】<https://www.ana.co.jp>
【開設日】2007年4月【ホテルを、2020年4月よりANAトラベラーズホテルに名称変更】
【契約施設数】6,000軒
【手数料率】8% (宿泊ホテル単体)、9% (旅行・航空券付き)※(※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・レジャー。30～40代男性のビジネス出張利用が多い
【国内ダイナミックパッケージ】ANAウェブサイト【ANA旅行】【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】ANAトラベラーズ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%

ゆこゆこネスト

【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4月
【会員制】WEB会員数132万人。会費無料
【契約施設数】3,500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
【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・レジャー。30～40代男性のビジネス出張利用が多い
【国内ダイナミックパッケージ】J Rと航空券のセットプランを一部展開

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】会員数非公開。会費無料
【契約施設数】5,000軒
【手数料率】非公開
【客室在庫登録義務】なし(日本旅行に車を利用)
【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。銀行振り込み決済。Webで申し込み、日本旅行店舗での決済も可
【主なユーザー】レジャー。ファミリー。30～40代の女性が多いがシニア世代(60代以上)の利用も増えている
【取扱金額】非公開。中期経営計画「VALUE UP 2020」では2020年にサイト全体で480億円の取崩計画を掲げている
【スマホ・タブレット予約比率】80%
【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】J R(新幹線・特急)と宿泊を組み合わせたフリープラン(J Rセットプラン)を販売

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【会員制】なし。ただしYahoo!プレミアム会員(2200万円D)、ソフトバンクスマホユーザーに対してポイント優遇や特別プランを提供【契約施設数】17,300施設(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】各情報提供元との間で手数料率を非公開【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PayPay決済(現地払い。事前カード決済との併用可)【主なユーザー】レジャー・ビジネス。30～50代を中心に幅広い層【アプリ対応】なし。Yahoo!JAPANアプリ、Yahoo!MAPなどから予約確認あり【国内ダイナミックパッケージ】ANA乗継バック「Yahoo!トラベル」で販売されている「JAL・ANA航空券」と国内宿泊プランを自由に組み合わせた可能なダイナミックパッケージにおいて、「一休.com」のみで予約可能な宿泊施設も一部選択が可能【インバウンド対応】なし【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%

一休.com

【運営会社】一休(ヤフーグループ)。一休.com、一休.comパッケージレンタル、一休.comビジネスを運営
【URL】<https://www.ikyuu.com>
【開設日】2004年5月
【会員制】会員数1,000万人。会費無料【契約施設数】5,500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。男性と女性の比率が30～50代中心【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」で販売されている「JAL・ANA航空券」と国内宿泊プランを自由に組み合わせた可能なダイナミックパッケージにおいて、「一休.com」のみで予約可能な宿泊施設も一部選択が可能【インバウンド対応】なし【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%

Trip.com (トリップドットコム)

【運営会社】Trip.comグループ(旧シートリップグループ)
【URL】<https://trip.com/>
【開設日】2017年11月
【会員制】Trip.com Rewards(トリップドットコム・リワード)【契約施設数】世界で120万軒
【手数料率】12%～15%。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【主なユーザー】レジャー・ビジネス。個人旅行。家族旅行。海外旅行。海外旅行での利用を増えている【アプリ対応】あり【国内ダイナミックパッケージ】あり。自分らしい旅行を企画する人が多く、レジャーからビジネス、また両方を兼ねたフリージャーまで旅行用途は多岐にわたる【スマホ・タブレット予約比率】50%【グローバル】【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【ポイントプログラム】あり【ポイント付与率】1～16% (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】0%

Relux (リラックス)

【運営会社】Loco Partners(ロコパートナーズ)
【URL】<https://rks.jp/>
【開設日】2013年3月
【会員制】会員数207万人。会費無料
【契約施設数】3,100軒
【手数料率】12%。事前決済手数料+2%【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済。Apple Pay【主なユーザー】レジャー。30～40代が約6割。夫婦・カップルの利用が多い。2018年1月に商家・古民家の「Vacation Home」を運営する。毎月9月にホテルの取り取りを開始。団体・ウェルカムも増えている【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。6カ月間の累計の利用金額と決済方法に応じた四つのステータスごとに異なるポイント還元率を設定し、最大で業界トップクラスの6%を還元【ポイント付与率】1～6%【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(エアート・グループ)
【URL】<https://rakudachub.com>
【開設日】2007年3月7日
【会員制】会員数非公開。会費無料
【契約施設数】11,500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。旅行・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。らくだ倶楽部内で利用できるポイントサービス。予約時に【ポイント1円】で利用可能
【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%
【ポイントの宿泊施設負担率】0%
※上記は2019年12月時点での情報です

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】12,000軒(旅館26%、シティホテル12%、ビジネスホテル31%、リゾートホテル他31%)
【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10%、ホテル80%、その他10%
【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% (宿泊施設側で選択できる)