

第16回 本社調査 オンラインラベル予約実態調査

JTB

【運営会社】JTB
 【URL】<https://jtb.co.jp>
 【月間P V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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】70% 【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】JAPANI CAN(<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：0.5~1%。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(JTBHPだけでなく、店舗でも利用できるOMO型クーポン※一部除外)。宿泊施設負担率：クーポンによる
 【今後の戦略】お客さまのこだわりに応え、旅の安心を提供できるサイト運営を行う。さらにリアルエージェントとしての強みを生かし、Web・店舗等でのシームレスなサービス提供を拡充することで、顧客体験の向上を図る

日本旅行

【運営会社】日本旅行
 【URL】<https://www.nta.co.jp>
 【月間P V数】非公開 【会員制】会員数非公開。会費無料 【契約施設数】5,000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。銀行振り込み決済。オンラインで申し込み後、日本旅行店舗での決済も可 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】70% 【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】未回答

近畿日本ツーリスト

【運営会社】KNTCTウエブトラベル
 【URL】<https://www.knt.co.jp>
 【月間P V数】非公開 【会員制】会員数非公開。会費無料 【契約施設数】本契約&e 宿契約で11,000軒。(旅館50%、シティホテル30%、ビジネスホテル20%) 【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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】74% 【アプリ対応】あり。公式アプリ(1,67,000ダウンロード)、Blueplanet(1,000ダウンロード) 【インバウンド対応】あり
 【ロイヤリティプログラム】KNTメンバーズクラブ。お得な旅行商品やイベントのご案内、各種キャンペーンのお知らせなどのメールマガジンや各種割引クーポンの配信、会員専用商品や全国レジャー割引クーポン「ポケトク」などの配信。ポイント付与率：1%。宿泊施設負担率0% 【クーポン機能】未回答
 【今後の戦略】ダイナミックパッケージ(お気に入りの「ホテル・旅館」と「飛行機」「J」を組み合わせて、自分だけの旅を作るダイナミックパッケージを展開。乗り継ぎ列車の予約も可能)Blue Planet KNT Hight Class(特定の分野に秀でた宿を独自基準によりカテゴリーごとに厳選。多様化する顧客ニーズに対応する新プラン)。旅のアドバイザーコンシェルジュ(全国各地からでもPCやスマホでアクセス可能な新たなオンライン接客サービスを展開。KNTがこれまで培ってきた接客スキルを生かし、ヒューマンタッチで専門知識をもったアドバイザーが顧客ニーズに的確に対応する)

じゃらんnet

【運営会社】リクルート
 【URL】<https://www.jalan.net>
 【月間P V数】非公開 【会員制】会員数非公開。会費無料 【契約施設数】未回答
 【手数料率】基本手数料1名利用6%、2名以上利用8%でポイント負担+2%(ポイント負担の内訳はポイント付与1%、取返プログラム1%)。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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】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ることができる。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とともに、プロンスは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】と「特別じゃらんクーポン」の2種類がある。その他に、JAL・ANA航空券、JR新幹線・特急に宿泊プランがつ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】「国内総旅行回数増加」に引き続き取り組む。宿泊施設への業務支援サービス「レベニューアシスタント」等は強化、拡充する。「観光DX」推進のための包括連携協定を、21年11月29日に山梨県富士吉田市と、12月1日に新潟県高崎市とそれぞれ締結した。各地域の観光DXモデルとなる「地域消費分析プラットフォーム構築」実証実験を行う

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P V数】非公開 【会員制】会費無料 【契約施設数】世界290万軒以上(内訳：非公開) 【手数料率】東京・大阪・京都のホテル(事前決済18%、事前現地混合決済18%、現地決済のみ15%)。東京・大阪・京都の旅館(事前決済15%、事前現地混合決済13%、現地決済のみ12%)。他地域ホテル(事前決済15%、事前現地混合決済15%、現地決済のみ12%)。他地域旅館(事前決済15%、事前・現地決済混合決済13%、現地決済のみ12%)。※地域・運営形態により異なるため参考数値(※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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】エクスペディア会員プログラム。予約内容に応じて、次の旅行に使えるポイントが貯まる。また予約すればするほど、会員ランクが上がると、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。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】あり。キャンペーン期間中に配られるクーポン等を決済画面で入力すると割引が適用になる。https://wlove.expedia.co.jp/coupon/に詳細を掲載
 【今後の戦略】未回答

ベストリザーブ・宿ばらざ

【運営会社】ベストリザーブ
 【URL】<https://www.bestrsv.com>
 【月間P V数】非公開 【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】基本手数料8%でポイント負担+1%。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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】21年1~3月は前年同期比37%、前々年同期比12%。21年4~6月は前年同期比161%、前々年同期比20%。21年7~9月は前年同期比81%、前々年同期比20%。21年10~12月(予定)は前年同期比65%、前々年同期比30% 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】BRゴールドポイント(サイト内で利用可能)。ポイント付与率：1%~。宿泊施設負担率：1%~ 【クーポン機能】なし
 【今後の戦略】クーポン機能などのサービスの拡充。EPARKトラベル(<https://eparktravel.bestrsv.com/>)との連携強化

るぶトラベル

【運営会社】JTB
 【URL】<https://rurubu.travel>
 【月間P V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35%) 【手数料率】1名利用8%、2名以上利用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名以上13%。JTB未加盟が1名利用12%・2名以上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) 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】70% 【アプリ対応】なし。JTBパブリッシング運営の「るぶアプリ」にて宿泊掲載 【インバウンド対応】JAPANI CAN(<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・JTBホームページとの共通ポイントプログラム)ポイント付与率：基本1%。宿泊施設負担率：基本0%(施設側で任意増額設定可能) 【クーポン機能】割引クーポン(るぶトラベルの宿泊のみ使用でき、クーポンが自動適用される※一部除外あり)。宿泊施設負担率：クーポンによる
 【今後の戦略】ストレスフリーな購買体験を提供できるサイト運営を行う。さらに、るぶブランドで展開する有益な観光情報と連携することで「欲しい」が見つかる顧客体験を適用する

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P V数】90万PV 【会員制】会員13万人。会費無料 【契約施設数】4,160軒(旅館37%、シティホテル57%、その他6%) 【手数料率】非公開 【決済方法】宿泊施設での現金払い。事前カード決済 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】21年1~3月は前年同期比24%、前々年同期比19%。21年4~6月は前年同期比1,110%、前々年同期比22%。21年7~9月は前年同期比101%、前々年同期比25%。21年10~12月(予定)は前年同期比60%、前々年同期比69%。【旅館・ホテル予約比率】旅館25%、ホテル75% 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】72% 【アプリ対応】なし 【インバウンド対応】ウェブサイトに、英語、中国語、韓国語に対応
 【ロイヤリティプログラム】グランヴォヤージュ。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】JRMラルWEBB商品を中心とした各地域の魅力あるコンテンツの拡充など

JALイーजीホテル

【運営会社】ジャルパック
 【URL】<https://www.jal.co.jp/domtour/easy/>
 【月間P V数】非公開 【会員制】JMB非会員でも予約できる 【契約施設数】非公開 【手数料率】8% 【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】非公開 【アプリ対応】なし 【インバウンド対応】訪日旅客向け専用サイトで別途展開。英語、中国語(広東語)、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、韓国語に対応。ダイナミックパッケージで展開
 【ロイヤリティプログラム】JALマイレージバンク 【クーポン機能】割引クーポン。取返などの割引施策が可能。宿泊施設負担率：なし
 【今後の戦略】インバウンドについては、JAL国際線の自社便の設定がある国での訪日ダイナミックパッケージ商品を展開する

楽天トラベル

【運営会社】楽天グループ
 【URL】<https://travel.rakuten.co.jp>
 【月間P V数】非公開 【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】40,000軒(内訳：非公開) 【手数料率】基本手数料1名利用7%、2名以上利用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%(アフィリエイト率+1%、手数料0.3%)。プリファードプログラム手数料+2%。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)(※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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】最大70%超 【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】英語、韓国語、中国語(繁体中文、簡体中文)、タイ語、インドネシア語、フランス語。各国の需要に応じた情報を提供。宿泊プランの多言語化の無料サポートにも対応
 【ロイヤリティプログラム】楽天ポイント(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等により異なる)。宿泊施設負担率：1% 【クーポン機能】ラクー。毎月50のつく日は国内の対象高級宿・温泉宿が5%OFFとなるクーポンや、宿泊施設オリジナルのクーポンなど、幅広い種類のクーポンを選んで予約の際に簡単に割引を受けることができる。ラクーの宿泊施設負担率：非公開
 【今後の戦略】引き続き宿泊施設のコロナ感染対策の明記や、「ワクチン接種後、旅行応援プラン」などを通じて、コロナ下でも安心して旅行ができる環境を提供する。楽天グループのエコシステムとの連携を引き続き強化。楽天会員のダイヤモンド・プラチナランクのお客さまなどへさらなる高付加価値を提供する

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>
 【月間P V数】非公開 【会員制】取っていない 【契約施設数】リスティング数は世界で2,800万件以上。そのうち660万件以上が旅館や民泊などの宿泊施設 【手数料率】12%(事前決済手数料含む。現地決済・事前決済ともに同手数料率)。プリファード契約(露出強化)は15%、プリファードプラスは17%(施設により異なる場合あり)(※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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】旅館5%、ホテル80%、その他15% 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】66%(グローバルでの比率) 【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】44言語。いつ、どこに旅しようとも、24時間・年中無休のカスタマーサービスがいかなる時も対応
 【ロイヤリティプログラム】Geniusプログラム。登録者・利用回数によりレベルは異なるが、会員割引、無料客室アップグレード、無料朝食などの特典あり。ポイント付与率：10~20%。宿泊施設負担率：未回答。【クーポン機能】なし
 【今後の戦略】モバイルデバイスの増加に伴い、モバイル専用レートの拡充とジェニウス会員向けのロイヤリティプログラムの強化を図っていく予定。また、支払いオプションの選択肢を増やしたり、ポリシーの柔軟化を図るなど、ユーザーに使いやすいサイトを目指す

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P V数】非公開 【会員制】取っていない 【契約施設数】世界で290万軒以上(内訳：非公開) 【手数料率】9%(国内向け)。12%(海外向け)。事前決済・現地決済共に同手数料率(※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 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】39言語に対応
 【ロイヤリティプログラム】アゴダコイン。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。ポイント付与率：未回答。宿泊施設負担率：0% 【クーポン機能】あり。クーポンページへの掲載、傘下施設専用アイコンの付与など、宿泊施設の露出が強化される。22年は国内マーケットに特化したクーポンを強化する予定。宿泊施設負担率：未回答
 【今後の戦略】21年は新しい旅行需要に対応すべく、宿泊施設の魅力を余すところなく伝えることが可能な新たなプラン販売など、日本市場に特化した機能を導入した。国内のお客さま対象のマーケティング投資も強化している。22年以降のアジアにおける旅行市場の回復を見据え、アゴダのテクノロジーを最大限に活用して引き続きさまざまなイノベーションの提供、改善を行っていく

新年号恒例のOTAアンケート調査は今年で16回目。主要18サイトから得た回答に独自調査の結果も加えて発表する。今回は、熾烈な顧客囲い込み競争の中で各プレイヤーが注力する「ロイヤリティプログラム」、長期化するコロナ禍の中で生き残りを図るための「今後の戦略」についても詳しく聞いた。

「モバイル(スマホ・タブレット)予約比率」については、8サイト(JTBは2サイト)が回答。平均は69%だった。オンライン旅行予約の3分の2が、PCからではなく、主にスマホで行われている実態が明らかになった。興味深いことに、リアルエージェント4社・5サイトに限ると平均値は71.2%とさらに高かった。

「月間P V数」旅行取扱実績は、はほとんどのサイトが「非公開」と回答した。(1口英)

ANAトラベラズホテル

【運営会社】ANA X
 【URL】<https://www.ana.co.jp/ja/domtour/hotel/>
 【月間P V数】非公開 【会員制】取っていない 【契約施設数】非公開 【手数料率】8%(宿泊ホテル単体) 【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】未回答
 【ロイヤリティプログラム】ANAマイレージクラブ。ポイント付与率：ANAトラベラズホテルでは宿泊価格100円につき1マイル。宿泊施設負担率：0% 【クーポン機能】D Pクーポン
 【今後の戦略】未回答

一休.com

【運営会社】一休(Zホールディングス)
 【URL】<https://www.ikyuu.com>
 【月間P V数】非公開 【会員制】会員数1,300万人。会費無料 【契約施設数】6,300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) 【決済方法】宿泊施設での現金・カード払い。事前カード決済 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】2021年の年間を通じた取扱高は前年比、前々年比でプラスに推移 【旅館・ホテル予約比率】旅館60%、ホテル30%、他10% 【モバイル(スマホ・タブレット)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、付与率もアップする)。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】「ユーザーファースト」なサービスであり続けるために、AIを活用してレコメンドの精度を上げる取り組み等を引き続き実施

Yahoo!トラベル

【運営会社】ヤフー
 【URL】<https://travel.yahoo.co.jp>
 【月間P V数】未回答 【会員制】取っていない。ただしYahoo!プレミアム会員(2300万1D)、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】17,000施設(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Pay Pay決済(現地払い、事前カード決済との併用可) 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】Tポイント、PayPayボーナスライト。予約プランによりTポイント、またはTポイントとPayPayボーナスを付与。Yahoo!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。ポイント付与率：0.5~40%。宿泊施設負担率：0~40% 【クーポン機能】未回答
 【今後の戦略】未回答

Trip.com(トリップ・ドットコム)

【運営会社】Trip.comグループ
 【URL】<https://jp.trip.com/>
 【月間P V数】非公開 【会員制】会費無料。非会員でも予約できる 【契約施設数】世界で120万軒(内訳：非公開) 【手数料率】15%(事前決済手数料含む。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。LINE Pay(ウェブサイトに、モバイルアプリ対応) 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】非公開 【アプリ対応】あり。ダウンロード数：30億回DL以上 【インバウンド対応】20カ国・31種類の通貨に対応
 【ロイヤリティプログラム】Trip.com Rewards会員プログラム。会員限定割引価格で対象ホテルが最大50%オフ。旅行予約やレビュー投稿で貯まる、つかえるTrip Coinsの提供。100Trip Coins=US\$1(≒110円)。ポイント付与率：0.25~1%。Trip.com Mastercard利用時のポイント付与率はTrip.com予約時が+1.2%、ショッピング利用時が1.0~1.2%。ポイントの宿泊施設負担率：未回答。ロイヤリティマーケティングの「Pontaポイント」、NTTドコモの「dポイント」とも提携。専用のWebページから予約することで、Trip Coinsと提携社のポイントの両方を獲得可能 【クーポン機能】割引クーポン。航空券、ホテル、観光施設のチケットなど豊富な取扱商品ごとに割引が適用される。クーポンの宿泊施設負担率：キャンペーン内容による。東日本側では「鹿兒島県県民限定割引クーポン」「山梨県県民限定割引クーポン」「さあ！サッポロ冬割」「大阪いっちゃい2021」を発行
 【今後の戦略】日本市場に向けたさまざまな旅行商品やサービスの開発を通じ、政府・地方団体およびあらゆるビジネス分野におけるパートナー企業との連携のさらなる強化を図る

Relux(リラックス)

【運営会社】Loco Partners(ロコパートナーズ)
 【URL】<https://rlx.jp/>
 【月間P V数】非公開 【会員制】会員数320万人。会費無料 【契約施設数】3,364軒(内訳：非公開) 【手数料率】12%。事前決済手数料+2%。サイトコントローラー接続料月額5,000円(※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。その他 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)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】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4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)。Pontaポイント(Pontaポイントを利用してReluxで宿泊予約をすると、通常還元される最大6%のReluxポイントに加え、宿泊料金の1%のPontaポイントが還元される。貯まったPontaポイントは、1ポイント=1円分での宿泊予約時に割引として利用が可能。※Pontaポイント利用には、auIDとRelux会員の1Dの連携が必須。ポイント付与率：1~6%。宿泊施設負担率：0% 【クーポン機能】あり。詳細未回答
 【今後の戦略】まずはサイトのシステム基盤の強化。より宿泊施設様に対する利便性の向上とカスタマのユーザー体験の向上を目指す。またCS領域の拡充を図り、宿泊施設様、カスタマの双方のタビマエ・タビアトまでのサポートをよりシームレスにしてい。そしてグループであるKDDIのa u顧客基盤や、通信領域の先端テクノロジーを生かしたシナジーも拡張していく

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>
 【P V数】月間4500万ページビュー 【会員制】会員数128万人。会費無料。非会員でも予約できる 【契約施設数】4,473軒(内訳：非公開) 【手数料率】10%。「ゆこゆこ」本誌は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】宿泊施設での現金払い。宿泊施設でのカード払い(施設による)。事前カード決済(施設による) 【コロナ禍中の旅行取扱実績(サイト全体)】非公開 【旅館・ホテル予約比率】非公開 【モバイル(スマホ・タブレット)予約比率】60% 【アプリ対応】あり。55万ダウンロード 【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】ネット会員とコールセンター(電話予約)会員の顧客データの統合と一元管理をし、顧客のロイヤル化を促進させるとともに、シニアカスタマが多いゆこゆこならではの寄り添った顧客体験を実現させるためのサービス強化を行う