

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】JAPANESE 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://ruruu.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】JAPANESE 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://tobutop.tours.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メット数を定めている)【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薬パック(2008年3月開始)、JAL薬パック(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.ikyuu.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タスが上がり、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】975億米ドル(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ド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580万軒がパッケージ・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ン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者【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イーザーホテル

【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%(旅行: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】@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・宿ぶらざ

【運営会社】ベストリザーブ
【URL】https://www.bestrsrv.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28%、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)