

ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社  
 問い合わせ先: 広報グループ  
 (TEL: 03-5350-4632)

## 海外旅行の予約プロセス調査 消費者は「情報ソース」と「予約チャンネル」を使い分け

ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社(東京:中野区)は、プライベートで海外旅行(レジャー)を予約した消費者に対してその予約プロセスについての調査を実施した。調査結果から予約前の情報ソース、実際の予約チャンネル、使用デバイス、予約タイミングについて発表した。

### 【概要】

- ・7割の海外旅行予約者がインターネット上の旅行情報を参照
- ・情報収集は「インターネット旅行会社のウェブサイト」、予約は「店舗を持つ旅行会社のウェブサイト」がトップ
- ・45%が2-3カ月前に予約。人気旅行先では4人に1人が7カ月以上前に予約

### 【海外旅行情報の取得と予約:半数がインターネット旅行会社のウェブサイトを開覧】

海外旅行(レジャー)予約をする際に参考にした情報ソースを調査したところ、「インターネットのみ」が39%、「インターネットとそれ以外(オフライン)両方」が34%を占め、合わせて7割以上がインターネットを利用していることが明らかになった(図1)。

参考にした情報ソースの上位3項目は、いずれもインターネット上の情報ソースで、最も多く選択された「インターネット旅行会社のウェブサイト/アプリ」を開覧した旅行予約者は47%に上った(図2)。

次に航空券やホテル(パッケージ旅行を含む)を実際に予約する際に利用したチャンネルを尋ねたところ、最も多かったのは「店舗を持っている旅行会社のウェブサイト」で利用率は54%に達した(図3)。情報ソースのトップとして挙げられた「インターネット旅行会社のウェブサイト」の利用は20%にとどまった。

情報ソースと実際の予約チャンネルで傾向が大きく異なっており、予約プロセスにおいて消費者が目的に応じてチャンネルを使い分けている傾向が伺えた。

図1. インターネット利用状況

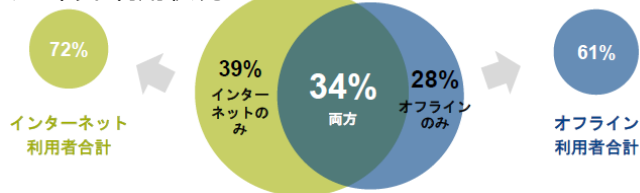


図2. 海外旅行の予約前の情報ソース (上位6項目・複数回答) (%)

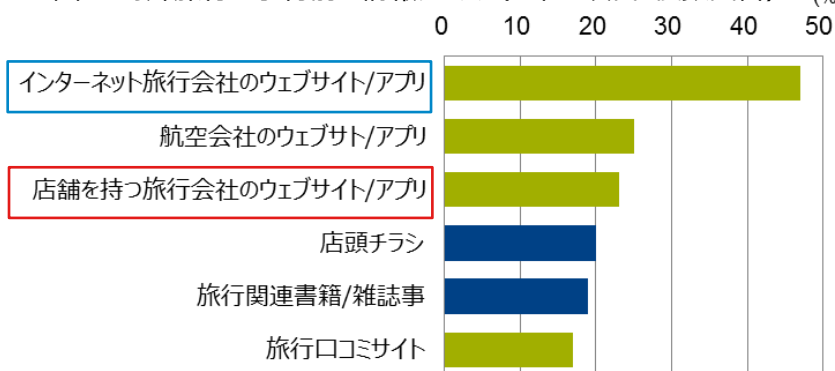
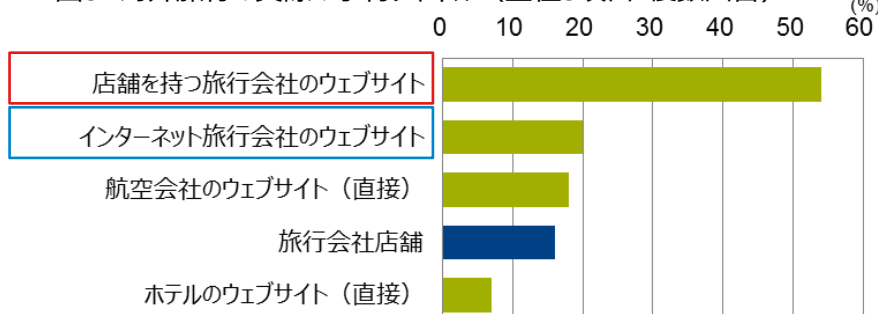


図3. 海外旅行の実際の予約チャンネル (上位5項目・複数回答) (%)



### 【旅行情報収集機器：自宅パソコンの利用率は9割超】

インターネットで海外旅行情報を収集する際に使用した機器は、「自宅パソコン」の利用率が96%に達し、「スマートフォン」は20%にとどまった。GfKの消費者調査（別調査）によるとスマートフォンの普及率は5割に達し、その利用用途の2位にはインターネットでの情報収集が挙げられている（1位は通話）。しかしながら、日程や価格など様々な条件の比較検討が必要な海外旅行予約においては、落ち着いた環境で作業でき、時には家族が同じ画面で情報を確認しやすい「自宅パソコン」が圧倒的な使用率であることが示された。

### 【海外旅行の予約時期：約8割が2カ月前までに予約】

海外旅行の予約を行った時期を尋ねたところ、予約ピークは出発の2-3カ月前で45%を占めた。なお、2カ月前までに予約を完了している割合は79%、3カ月前までとすると57%であった。一方、7カ月以上前に予約した割合は全体で13%だったが、ハワイなどの人気の観光地に限ってみると25%と高かった。なお、本調査における旅行予約先のトップ3は、台湾、ハワイ、韓国の順であった。

※当リリースに掲載した調査内容は「GfK Consumer Travel Tracker」調査より抜粋した。

#### 「GfK Consumer Travel Tracker」概要

調査期間：2014年12月

調査方法：インターネット調査

回答者：3カ月以内に一泊以上のプライベートの海外旅行を予約した方501名（20歳以上）

調査項目：予約前の情報ソース・使用デバイス、予約チャネル・タイミング・商品・行き先・目的等のプロセス全般

※国勢調査（平成22年）を基に、性年代（10歳区切り）でウェイトバック集計を実施