

報道関係者各位

2017年1月23日
ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社

ブッキング・ドットコム『ゲスト・レビュー・アワード』を発表 高スコアの最も重要なポイントは「個人的なつながり」 日本では最高点「9.9」を2施設が獲得



[2017年1月23日:日本発表] 世界最大のオンライン宿泊予約サイト Booking.com (ブッキング・ドットコム)の日本法人 ブッキング・ドットコム・ジャパン株式会社(本社:東京都港区 代表:アダム・ブラウンスティン 以下:ブッキング・ドットコム)は、実際に宿泊施設に泊まったユーザーだけが投稿できるクチコミ、約1億1,000万件以上のデータを元に2016年『ゲスト・レビュー・アワード』を発表いたしました。

1億1,000万件を超えるレビューに基づき、2016年は205の国と地域の35万5,535軒の施設が評価されており、最も多くの賞を獲得したのはイタリア(5万3,005軒)で、アメリカ(2万4,761軒)、フランス(2万3,003軒)、ドイツ(1万8,221軒)、スペイン(1万8,037軒)、アメリカ(1万6,514軒)、オーストリア(1万2,659軒)、ギリシャ(1万2,439軒)、クロアチア(1万2,219軒)、ポーランド(1万399軒)が続きます。日本では、3,948軒が受賞し、すべての種類の施設において、平均レビュースコアは8.6以上を獲得し、そのうち8軒は、9.8以上のスコアをとり、2軒は、見事9.9点を獲得いたしました。

アワードの授与には、その施設の平均点が、2016年10月31日午後11時59分(中央ヨーロッパ標準時)時点で、少なくとも10件のレビューに基づいて8.0以上を獲得した施設を選定しています。ブッキング・ドットコムのゲスト・レビューは、実際に宿泊施設に滞在したことのあるお客様だけが、記入することができるようになっています。

今回のアワードでは、特に次の6部門についてトップ10軒を選出し発表いたしました。“清潔さ(Cleanliness)” “快適さ(Comfort)” “立地(Location)” “施設(Facilities)” “スタッフ(Staff)” “コストパフォーマンス(Staff and value for money)” の計6部門。レビューについては編集も調整も一切行われなため、ブッキング・ドットコムのプラットフォームに掲載されているあらゆる宿泊体験レビューは、信頼できる情報として旅行者が参考にできます。

2016年は、グローバルで10点満点を486軒の施設が受賞しました。中でも、アパート、ゲストハウスやホテルが多くを獲得し70%を占めました。これは驚くべき事実ではありません。最近の調査によれば、70%の人々が、

くつろぐことのできる時間が旅行中の最高のひと時であると回答しており、59%が宿泊施設で宿のスタッフと個人的なつながりを感じることを好むと回答しています。*

■高いスコアを獲得した施設

日本市場では 3,948 軒の施設が受賞いたしました。すべてのタイプの施設において、平均点数が 8.6 以上の点数を獲得いたしました。その中でも、8 軒は、9.8 以上のスコアをとり、2 軒は、見事 9.9 点を獲得しました。以下が 9.8 以上の高スコアを獲得した施設です。

名前	場所	スコア	URL
十宣屋	京都	9.9	http://www.booking.com/hotel/jp/jeugiyu.ja.html
コルチナアパートメント	長野	9.9	http://www.booking.com/hotel/jp/cortina-apartments.ja.html
Cheese Cozy Condo	東京	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/cheese-cozy-condo-tokyo.ja.html
東山の宿 えんがわ	京都	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/guesthouse-engawa.ja.html
コテージ311	北海道	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/cottage-311.ja.html
ホトリニテ	山梨	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/hotorinite.ja.html
レイクヴィラ河口湖	山梨	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/lake-villa-kawaguchiko.ja.html
K's Villa 飛騨庵	岐阜	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/ks-villa-hida-an.ja.html
くつろぎの宿 泰平館	山梨	9.8	http://www.booking.com/hotel/jp/taiheikan.ja.html

旅行者がより『個人的つながり』があり、家庭的な宿泊体験を期待するようになっているのに伴い、大多数の 91%の人が信頼のおけるプロフェッショナルなスタッフを持つことが最も重要なことだと回答しています。半数近く 49%の人々は、それによって自分たちの宿泊体験の価値が大いに向上すると回答しており、さらに 42%の人々は、それは宿泊施設において絶対に欠かせない要素であると回答しています。**

ブッキング・ドットコムのパートナーサービス担当グローバルディレクターのレムコ・ファン・ザンテンは次のように述べています。「当社のサイトに寄せられている 1 億 1,000 万件を超えるゲスト・レビューにより、私たちは旅行者の皆様を最高の宿泊施設へ導くお手伝いをしています。また、旅行者が宿泊施設に関してどのような点を最も高く評価しているかに加え、さらなる改善の余地がどこにあるかということを知ることによって、当社の提携宿泊施設が日増しに改善され、顧客の期待に常に応えられるようにしているのです。」

旅行者は、どこに宿泊するかにかかわらず、ただ寝るためだけの場所を必要しているわけではありません。本当に忘れられない宿泊体験は、些細な事柄の中にあります。ゲストがオンラインで最初に見た写真から、チェックインのときに受ける感動、そして口にする食事や肌で感じる雰囲気に至るまで、宿泊施設での体験というのは何十もの生き生きとした小さな事柄で作上げられるのです。ブッキング・ドットコムのゲスト・レビュー・アワードは、そうした小さな事柄のすべてをきちんと実行している宿泊施設を表彰するものです。

ブッキング・ドットコムのゲスト・レビュー・アワードに関するさらに詳しい情報はこちら

<https://guestreviewawards.booking.com/en-gb/>

*17 の市場からそれぞれの 1,000 人ずつ選出された各国の代表者サンプルに対して行った調査で対象となったのは、前年中に少なくとも 1 度は国内または国外で休暇を過ごした人々でした。英国、ドイツ、フランス、オランダ、イタリア、スペイン、クロアチア、ロシア、米国、カナダ、ブラジル、中国、日本、インド、タイ、オーストラリア、ニュージーランドの、合計 1 万 7,157 人の人々(18 歳以上)が調査の対象とされました。データは、2016 年 9 月 9 日から同年 10 月 4 日にかけて収集されました。

**2016年9月に13の市場の1万2,781人の回答者からブッキング・ドットコムが収集したデータに基づきます。回答者には、18歳以上であること、2016年中に少なくとも1度は旅行に行ったことがあること、そして2017年にも少なくとも1度は旅行を計画していることという条件が課せられました。回答者全員には、旅行に関する意思決定プロセスに関わったことが条件として求められました。

日本におけるブッキング・ドットコム

2009年に渋谷に最初のオフィスを開設。現在約330名の従業員が日本国内のオフィスで働いており、内190名がインハウスのカスタマーサービスのスタッフです。国内に、6つのオフィス(東京に2ヶ所、大阪、福岡、札幌、沖縄)があります。現在、国内では約1,000軒以上の宿泊施設の予約が可能(2016年12月時点)です。

Booking.com(ブッキング・ドットコム)について

ブッキング・ドットコムは、ホテルをはじめとする様々な宿泊施設のオンライン予約における世界的なリーダーです。独立系の小規模宿泊施設から5つ星の豪華ホテルまで、お客様の旅行スタイルやニーズに合った宿泊施設を、最安値保証かつ予約手数料無料でご提供しています。当社の予約サイトは、40以上の言語に対応しており、パソコン、スマートフォン、タブレットなど様々なデジタル機器からいつでもどこでもアクセス可能で、227の国と地域、9万6,000ヶ所以上の目的地、そして110万軒以上の宿泊施設(うち約52万軒は長期滞在型宿泊施設)の宿泊予約が可能です。また、実際に宿泊施設に泊まったユーザーだけが投稿できるクチコミを1億1000万件以上掲載しており、観光・レジャー、ビジネスでのご利用と幅広いお客様のニーズに対応する宿泊予約サイトです。19年を超える経験をもとに、世界各国・184のオフィス、1万3,000名以上の社員、日本語を含む多言語に対応する24時間対応のカスタマーサービスが、お客様に最高の宿泊体験を提供するべく日々努力しています。

1996年に設立した、Booking.com B.V.はBooking.com™ (<http://www.booking.com>)の運営会社で、The Priceline Group(NASDAQ:PCLN)グループのメンバーです。さらに詳しい情報は、<http://www.booking.com>をご参照ください。また、Twitter、Instagram、Facebook、Pinterestの公式アカウントを開設しています。