



このプレスリリースは、米国時間5月3日に発表されたものの日本語訳です。

報道関係各位

2023年5月3日
Airbnb Inc.

Airbnb、2023夏季アップグレードを発表 Airbnbの原点をリニューアルした「Airbnbゲストルーム」をご紹介

さらなるAirbnbコミュニティからのフィードバックをもとに、
合計金額の表示、よりわかりやすいチェックアウト情報、さらに便利になった地図、
新しくなった「お気に入り」など、50項目を超える新機能とアップグレードを導入します

新型コロナウイルスの世界的大流行がようやく収束を迎え、今年Airbnbを利用するゲストの数は3億人以上を見込んでいます。こうした状況を踏まえて、Airbnbは、Airbnbの原点を一新する「Airbnbゲストルーム」の導入を皮切りに、これまでで最も広範な改善に取り組んでいます。また、Airbnbのプラットフォームにおけるあらゆる段階のユーザーエクスペリエンスについてゲストやホストから最も多く寄せられたご意見・ご要望に応え、50項目を超える新機能とアップグレードを導入いたします。

Airbnbゲストルームのご紹介

Airbnbは、「誰かのおうちの一部屋に泊まる方法」を提供するところからはじまりました。誰かのおうちの一部屋に泊まるという当初からのアイデアには、ほかにはない2つの利点があります。1つ目は、よりお手頃な料金で滞在できることです。当社のサイト上では、個室の80%以上が1泊あたり100ドル未満で提供されており、1泊あたりの平均料金は67ドルとなっています。2つ目は、ホストの宿泊先に滞在することで、新しい人との出会いがあり、地元の人のように街を体験できることです。

Airbnbでは、こうした要素がこれまで以上に重要になっていると考えています。現在の経済状況から、お手頃に旅行したいと思っている人は少なくありません。また、新型コロナウイルスの世界的大流行により何年も行動を制限されてきた人々は、人とのつながりや真の体験を得る方法を求めています。そんな今こそ、Airbnbをまだご利用いただいていない多くの方々に、ホストの宿泊先に泊まる魅力を紹介する絶好のタイミングです。

本日、Airbnbの原点を一新する「Airbnbゲストルーム」を新たに導入いたします。これまでゲストの方々から、自身が滞在する宿泊先のホストについてもっと詳しく知りたいという声が寄せられてきました。今回の導入で、すべてのAirbnbゲストルームに「ホストパスポート」が追加されます。それにより、ゲストは予約前にホストについて、これまで以上に詳しく知ることができます。そのほか、100万件以上のお部屋をご紹介する「ゲストルーム」カテゴリをAirbnb検索カテゴリ機能に導入し、フィルターのリニューアルや新しいプライバシー機能の追加も行いました。

「すべてのはじまりであるアイデア、つまり『シェアリング』というAirbnbの創業精神に立ち返ったもの、それが『Airbnbゲストルーム』です。『Airbnbゲストルーム』は、ホテルよりもお手頃な料金設定となっていることが多く、また旅先の街を最も本格的に体験する機会も提供してくれます。まさにAirbnbの真髄です」と、Airbnbの共同創業者兼CEOのブライアン・チェスキーは語ります。

- **ホストパスポート**: Airbnbでは、ゲスト一人ひとりにホストとの快適な滞在体験をお楽しみいただきたいと考えています。ホストパスポートは、Airbnbゲストルームのみに含まれる機能で、ゲストは宿泊先を予約する前にホストについてより詳しく知ることができます。ホストパスポートをタップするだけで、ホストの出身地や職業、自身にまつわる面白いエピソード、滞在中におけるゲストとの交流頻度など、ホストが自身について共有している詳細情報や大きいサイズの写真を確認することができます。
- **「ゲストルーム」カテゴリ**: Airbnbゲストルームを集約した新しいカテゴリを追加し、簡単に検索することができます。こちらのカテゴリには、厳選された100万件ものゲストルームを掲載しています。「ゲストルーム」カテゴリの宿泊先では、キッチン、リビング、裏庭などの共有スペースも利用可能です。
- **リニューアルされたフィルター**: 「部屋タイプ」のフィルターをリニューアルし、「Airbnbゲストルーム」「まるまる貸切」「お部屋タイプの指定なし」を簡単に切り替えられるようになりました。部屋タイプごとの平均料金が簡単にご確認いただけるほか、選択内容に基づいて価格帯情報も更新されるように料金フィルターを改良しました。
- **新しいプライバシー機能**: 宿泊施設内の空間を共用するにあたり、プライバシーを確保することは重要なことです。Airbnbゲストルームの各リスティングページに、宿泊先として掲載している寝室のドアに鍵が付いているかどうかについて明記されるようになりました。さらに、バスルームが共用かゲスト専用か、またゲストの滞在中に宿泊施設内でホスト以外の人と居合わせる可能性があるかどうかも記載されます。

Airbnbコミュニティからのフィードバックをもとに、50項目を超える新機能とアップグレードを導入

Airbnbでは、記録的な旅行需要の拡大に備えるべく、Airbnbコミュニティから直接お寄せいただいたフィードバックをもとに、Airbnbが提供しているサービスほぼすべての側面の改良を行ってきました。

今回、Airbnbのサービスを改善するにあたり、デザインに基づくアプローチを採用しました。はじめに、アカウントの登録からチェックアウトまでの間に、ゲストとホストが通りうるあらゆるステップを描写したストーリーボードを作成しました。続いて、すべての表示画面とポリシー、コミュニティサポートとのあらゆるやり取りをまとめた、利用体験の詳細な見取り図を作成。その後、コミュニティサポートに届いた何百万件の案件を分析し、Airbnbの利用体験全体でそれぞれの案件の位置付けを行いました。さらに、ソーシャルメディアの何千件もの投稿を確認したり、Airbnbを改善する方法について数十万人のゲストやホストと話し合いの機会を設けるなどもしてきました。

「何百万人もの方々から、Airbnbを改善する方法についてご意見をいただき、Airbnbスタッフ一同そうした声に耳を傾けてきました。本日、これまでで最も広範なアップグレードを導入します。Airbnbは、デザインに基づくアプローチでこうした改善に日々努めております。今回の50項目を超える新機能とアップグレードの導入はほんの序章にすぎず、今後もAirbnbの改善をやめることは決してありません」と、ブライアン・チェスキーは言います。

本日提供を開始する50項目を超えるゲスト向けの新機能とアップグレードについて、ほんの一部ですが、以下にご紹介します。

- 合計金額の表示: ゲストは、検索結果、料金フィルター、地図、リスティングページなど、Airbnbアプリ全体で手数料込みの合計金額(税抜き)を確認できるようになりました。
- よりわかりやすいチェックアウト手順: ゲストは、予約前にリスティングページでチェックアウト手順を確認できるようになりました。また、チェックアウト前にはリマインダーが届くようになります。ホストから過剰な要求を受けた場合、ゲストはレビューを投稿する段階でAirbnbにその旨を報告することができます。理不尽な雑用を求められたことで低評価が続いた場合、その宿泊施設はAirbnbから削除されます。
- 地図がさらに便利に: ゲストの80%以上が使用している地図を改良しました。より高速なパフォーマンスを実現し、地図を拡大・縮小する際や表示エリアを移動する際のピンの持続性を向上。さらに、検索時により多くの結果が表示されるようになりました。
- 新しくなった「お気に入り」: 「お気に入り」に関する操作を一新し、ワンタップ保存の機能を追加しました。また、カレンダーも改良し、お気に入り保存した宿泊先の予約可能状況が表示されるようになりました。お気に入り保存した宿泊先には、お気に入りの理由をすぐに思い出せるようにメモを追加することもできます。
- 長期滞在がより手軽でお得に: 3か月以上滞在する場合、4か月目よりゲストサービス料が大幅に安くなります。米国のゲストは、連携先の銀行口座でお支払いを行うと、1か月以上の滞在分を節約することが可能です。また、新しい「長期」タブでは、まったく新しい操作方法を採用し、検索時に1〜12か月の範囲でダイヤルを回して簡単に設定できるようにしました。
- 滞在期間中の優先的なカスタマーサービス: 滞在期間中のゲストに優先的に対応できるよう、24時間365日対応の専用サポートチームを設置。英語による電話でのお問い合わせを対象に、2分以内の応答率90%を目指します。
- 分割あと払い: オンライン金融サービス企業のKlarnaとの新たなパートナーシップにより、米国およびカナダのゲストは、6週間のうちに宿泊料金を4回に分けてお支払いする方法を申し込むことができるようになりました。500ドルを超える予約の場合は、月払いの申し込みが可能となります(米国のみ)。今後年間を通して、その他の国・地域も追加される予定です。
- すぐに使える再予約用の旅行クーポン: チェックイン30日前を過ぎてからホストによる予約キャンセルがなされた場合、ゲストには別の宿泊先を早急に予約できるよう、すぐに利用できる旅行クーポンが発行されます。

50項目を超える新機能とアップグレードの一環として、競争力のある料金設定、手軽な週割や月割の活用、同じエリア内にある類似の宿泊先と自身の宿泊先の比較などの操作をホストがしやすくなるよう、新しい料金ツールをはじめとする、ホスト向けの改善を25項目導入しました。同時に、年単位でのカレンダー表示や、チェックアウト手順を簡単に入力できる機能のほか、メッセージ機能の既読表示や新しいクイック返信なども追加されています。

本日より全世界で提供開始

Airbnbゲートルーム、および50項目を超えるゲストとホスト向けの新機能とアップグレードの提供を今週より開始いたします。Airbnbベータ版アクセスプログラムに登録すると、ホストの方々には新しい機能を今すぐお試しください。

画像は[こちら](#)からダウンロードいただけます。

<Airbnb (エアビーアンドビー)について>

Airbnbのコミュニティは、2人のホストがサンフランシスコの自宅に3人のゲストを迎えた2007年に生まれ、以来、ホスト数は400万人に増え、世界中のほぼすべての国と地域にわたる約100,000都市で、14億人を超えるゲストをお迎えしてきました。Airbnbのホストは、今日もまたオリジナリティあふれる滞在とユニークな体験を提供しており、ゲストが心のつながりと居心地の良さとともに世界を体験することを可能にしています。

※「Airbnb」「エアビーアンドビー」「エアビー」の各名称およびロゴはAirbnb Inc.の登録商標です。

将来の見通しに関する記述:

このプレスリリースには、当社および当社の業界に関する記述であって重大なリスクと不確実性を伴う、米国1995年私的証券訴訟改革法(Private Securities Litigation Reform Act)の「セーフハーバー」条項(“safe harbor” provisions)で定義された「将来の見通しに関する記述」(forward-looking statements)が含まれています。このプレスリリースに記載されている、旅行のトレンド、旅行業界、旅行の将来、ホストとゲストの行動、将来の業績、見通し、企画、目標に関する記述を含む、歴史的な事実に関する記述以外のすべての記述は、将来の見通しに関する記述です。

将来の見通しに関する記述は、「かもしれない」、「するつもりである」、「計画する」、「期待する」、「あり得る」、「可能性がある」、「目標」、「継続する」等の用語またはこれらの用語の否定形、類義語もしくは類似表現であって当社の予測に関連するものを含むため、識別できる場合があります。当社は、本プレスリリースに記載されている将来の見通しに関する記述については、合理的な根拠があると考えていますが、将来の業績、活動の水準、または将来の見通しに関する記述に反映された事象や状況が、いかなる形でも達成または発生することを保証することはできません。

将来の見通しに関する記述は、多くの既知または未知のリスク、不確実性、仮定およびその他の要因の影響を受けます。これらの要因は、実際の業績を、本プレスリリースで明示されたまたは暗示された目的と大きく異なる結果をもたらす可能性があります。したがって、将来の事象の予測として、将来の見通しに関する記述に頼るべきではありません。実際の結果が将来の見通しに関する記述から大きく異なることがある重要な要因としては、拡大するCOVID-19パンデミックが当社、旅行業界、旅行トレンド、世界経済全般へ及ぼす影響及び期間、旅行・接客業界の更なる継続的な衰退または混乱、政治・事業・経済情勢の変化(現下の地政学的緊張および地域的不安定を含みます)、ならびに証券取引委員会(「SEC」)に提出され、AirbnbのウェブサイトのIRページで閲覧できる、またはその予定である、2021年12月31日を末日とする会計年度のAirbnbのフォーム10-Kの年次報告書、2022年3月31日を末日とする会計年度のフォーム10-Qの四半期報告書およびその後のフォーム10-Qに関するAirbnbの年次報告書、ならびにその後のForm 10-QおよびForm 8-Kなど、AirbnbのSECへの提出書類に随時記載または記述される他のリスクが含まれますが、これらに限定されません。

全ての将来の見通しに関する記述は、このプレスリリース日時点においてのみ述べられるものであり、このプレスリリース日時点で入手可能な情報および見積りに基づいています。当社は、法令で要求される場合を除き、このプレスリリースに含まれる情報を更新または改訂する義務を明示的に放棄します。