

2026年2月25日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【GMO 顧客満足度ランキング】
旅行予約サイト（国内旅行）の総合1位は 一休.com
～利用者が重視するのは「コストパフォーマンス」、次いで「予約のしやすさ」～

GMO インターネットグループの GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役：荻田 剛大）は、同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」における「旅行予約サイト（国内旅行）」^(※1) カテゴリのランキング結果を 2026年2月25日（水）に公開しました。各サービス利用者が本当に満足している国内旅行の旅行予約サイトを明らかにする、同カテゴリの総合ランキングでは、一休.com が1位に輝きました。

一休.com は、特に「ホテル情報（情報のわかりやすさや情報量など）」で1位を獲得したほか、「検索のしやすさ」「予約のしやすさ」などの利便性に関わる項目でも2位と高く評価され、質の高い宿泊施設をスムーズに予約できる点が総合的な満足度につながりました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施しています。企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表しており、情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

(※1) 旅行会社または OTA が自社で運営するウェブサイトのうち、宿泊を伴う国内旅行商品を取り扱い、商品検索～支払い手続き完了までのプロセスとして、以下の(1)を必須導入しているサイトが対象。ただし一部商品で(2)に対応している場合も対象とする。

- (1) 商品検索から商品概要閲覧、申し込み、支払い手続き完了まで一貫対応
- (2) 商品検索、商品概要閲覧は自社サイトで対応し、申し込み以降の手続きは他社サイトへ誘導

GMO 顧客満足度ランキング



★ 2025 ★

**旅行予約サイト
(国内旅行)**

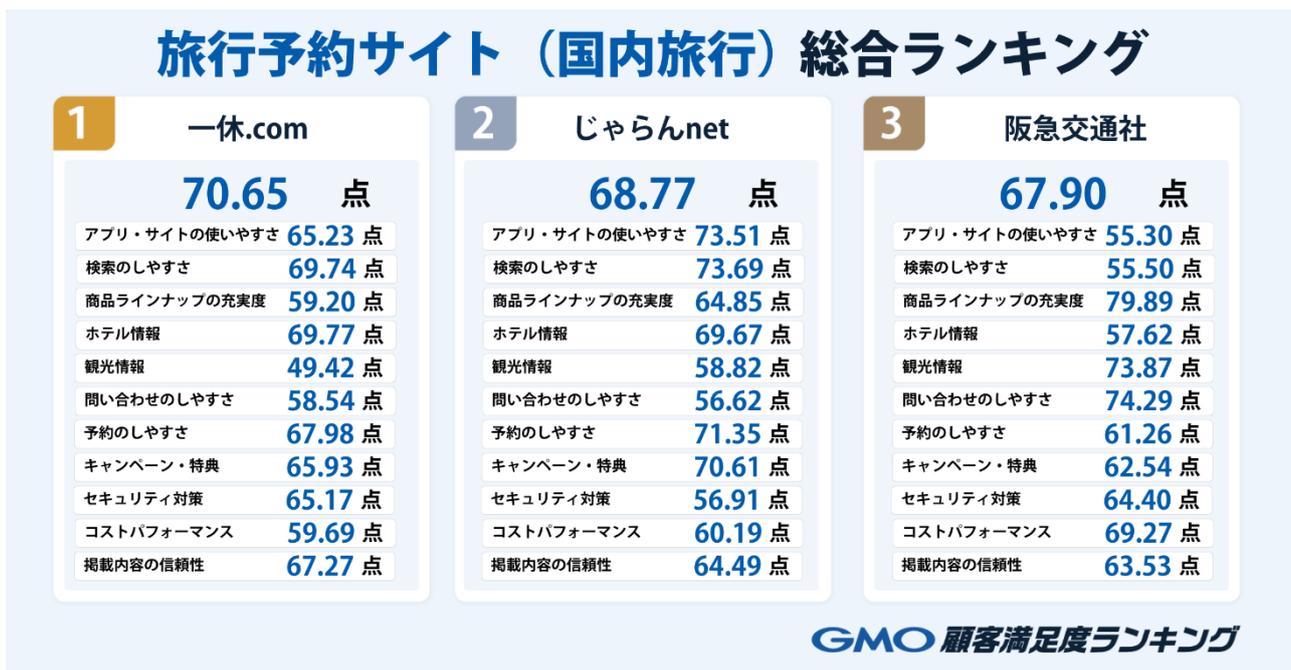
【調査概要】

- ・調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社
 - ・調査方法：オンライン調査
 - ・調査回答者数：4,814 名
 - ・ランクイン回答数：ランクイン企業の最低回答者数は 100 名以上
 - ・調査期間：2025 年 9 月 17 日～2025 年 10 月 6 日
 - ・調査対象：
 - 性別：指定なし
 - 年齢：18～84 歳
 - 地域：全国
 - 条件：過去 3 年以内に国内旅行へ行った際に、旅行会社運営の WEB サイトまたは OTA 運営の旅行予約サイト経由で、宿泊を伴う国内旅行商品を予約し、実際に利用した人を対象とする。
出張等のビジネス目的での利用者も対象とする。なお、民泊予約の利用者は対象外とする。
 - ・調査企業・サービス数：38 ^(※2)
 - ・定義：旅行会社または OTA が自社で運営するウェブサイトのうち、宿泊を伴う国内旅行商品を取り扱い、商品検索～支払い手続き完了までのプロセスとして、以下の (1) を必須導入しているサイトが対象。
ただし一部商品で (2) に対応している場合も対象とする。
 - (1) 商品検索から商品概要閲覧、申し込み、支払い手続き完了まで一貫対応
 - (2) 商品検索、商品概要閲覧は自社サイトで対応し、申し込み以降の手続きは他社サイトへ誘導
- (※2) 調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2025 年「旅行予約サイト（国内旅行）」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/travel-japan_2025/

■総合ランキング（上位 3 位）



GMO 顧客満足度ランキング

「国内旅行予約サイト」カテゴリの総合ランキングでは、一休.com が 2 位に約 2 ポイントの差をつけ、1 位に輝きました。一休.com は、項目別ランキングの「ホテル情報」で 1 位を獲得したほか、計 8 項目で 3 位以内にランクインするなど、各項目において高い満足度を獲得し総合 70.65 点という評価に繋がりました。

推奨理由としては、掲載されているホテル・旅館の質の高さや、サイトの見やすさ・使いやすさを支持する声が多く寄せられました。

- ・「高級旅館や高級ホテルが他よりも安く予約できるし、キャンセル料が掛からないので気軽に予約できる。」(50代 女性)
- ・「ラグジュアリーな宿泊施設が充実している。ポイントの即時利用が可能であり、限定プランも充実している。」(30代 女性)
- ・「コストパフォーマンスが高いサービスだと思います。タイムパフォーマンスも高いサービスだと思います。使い勝手が高いサービスだと思います。リピートしたくなるサービスだと思います。推薦したくなるサービスだと思います。」(50代 男性)
- ・「検索でこだわりの絞り込みがやすく、ラインナップも好みのものが豊富にある（高級感のあるラインナップが好き）」(30代 女性)

※ 読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

2位のじゃらん net については、「アプリ・サイトの使いやすさ」「検索のしやすさ」「予約のしやすさ」「キャンペーン・特典」の 4 項目で 1 位を獲得し、圧倒的な使い勝手の良さやポイント還元などのお得感が評価されました。

3位の阪急交通社については、「商品ラインナップの充実度」「観光情報」「問い合わせのしやすさ」で 1 位を獲得しており、豊富な旅行プランと手厚いサポート体制が支持されています。

※本ランキングは各利用者の重視項目や総合的な満足度を統計的に重み付けし、その総合力を相対評価（偏差値化）しています。

■ 項目別ランキング（上位 3 位）

項目別ランキングでは、じゃらん net が「使いやすさ」「予約のしやすさ」などユーザビリティに関する主要項目を含む最多 4 冠を達成しました。また、阪急交通社は「商品ラインナップ」や「観光情報」といったコンテンツ面で強みを見せ 3 冠を獲得しました。

旅行予約サイト（国内旅行）項目別ランキング			
アプリ・サイトの使いやすさ ① じゃらんnet ② 楽天トラベル ③ 一休.com	検索のしやすさ ① じゃらんnet ② 一休.com ③ 楽天トラベル	商品ラインナップの充実度 ① 阪急交通社 ② じゃらんnet ③ 一休.com	ホテル情報 ① 一休.com ② じゃらんnet ③ 楽天トラベル
観光情報 ① 阪急交通社 ② クラブツーリズム ③ JTB	問い合わせのしやすさ ① 阪急交通社 ② JTB ③ クラブツーリズム	予約のしやすさ ① じゃらんnet ② 一休.com ③ 楽天トラベル	キャンペーン・特典 ① じゃらんnet ② 楽天トラベル ③ 一休.com
セキュリティ対策 ① JTB ② 一休.com ③ 阪急交通社	コストパフォーマンス ① agoda ② 阪急交通社 ③ じゃらんnet	掲載内容の信頼性 ① JTB ② 一休.com ③ じゃらんnet	

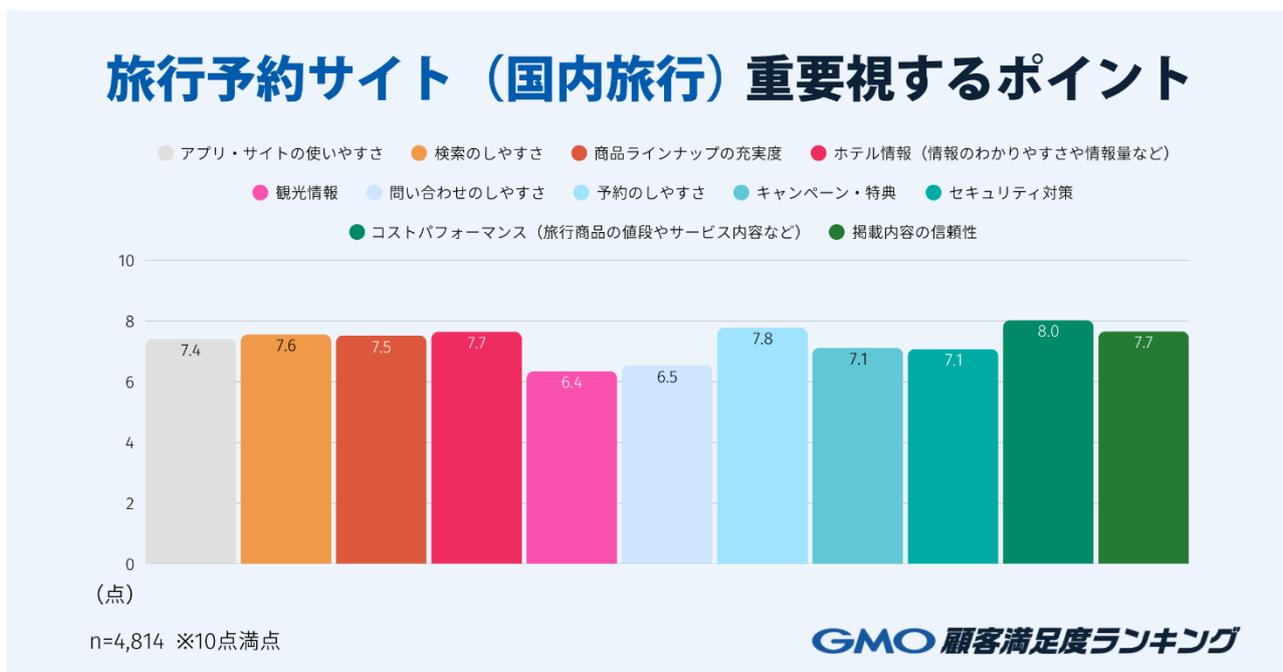
GMO 顧客満足度ランキング

ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては [GMO 顧客満足度ランキングサイト](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>) にてご覧いただけます。

【利用実態データ】国内旅行予約サイト選びで重要視するポイント

国内旅行予約サイト選びにおいて、利用者が最も重要視しているのは「コストパフォーマンス（旅行商品の値段やサービス内容など）」（平均 8.0 点）でした。次いで「予約のしやすさ」（7.8 点）、「掲載内容の信頼性」（7.7 点）が続きます。

この結果から、利用者は単なる価格の安さだけでなく、サイト上でストレスなく予約を完了できる「操作性」や、掲載されている情報の「正確さ・信頼感」を強く求めていることがわかります。



【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級 3,500 万人以上^(※3) のアンケートパネル^(※4) を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、[問い合わせフォーム](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/>) よりお問い合わせください。

また、[GMO 顧客満足度ランキングの X アカウント](https://x.com/rank_cs_gmora) (URL : https://x.com/rank_cs_gmora) では、プレスリリースで扱っていないカテゴリのランキング情報についても発信しています。ぜひご覧ください。

(※3) 2025 年 8 月時点

(※4) パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。

世界 130 以上^(※5)の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(※5) 2025 年 8 月時点 提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
広報課 重森
TEL : 03-5459-5565
E-mail : pr@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
国内営業部 平田・白取
TEL : 03-5459-5565
E-mail : gmo-cs@gmo-research.ai

- GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部 PR チーム 小犬丸
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ&AI 株式会社】 (URL : <https://gmo-research.ai/>)

会社名	GMO リサーチ&AI 株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 荻田 剛大
事業内容	インターネットリサーチ事業
資本金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】 (URL : <https://group.gmo/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	持株会社 (グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資本金	50 億円