

Expedia.com へのカスタマージャーニー

世界最大手 OTA エクスペディアへの流入経路・ユーザーデモグラフィックはどうなってるの？

米国の価格比較サイト Shopzilla ショップジラ、Pricegrabber プライス・グラバーなどを運営する Connexity コネクシティの子会社で消費者動向や検索動向市場調査を行う Hitwise ヒットワイズが、ユーザーがどのような経路でエクスペディアを訪れ、ホテルや航空券を予約しているのか？というレポートを発表しています。

Expedia.com への「hotels near me 近くのホテル」のクリック率は 0.13% で「hotels ホテル」(0.14%) より低いのですが、ホテル予約へのクリック率は「hotels near me」は 0.70% で、「hotels」0.28% の 3 倍以上です。「flight tickets 航空券」は Expedia.com への流入キーワードトップ 10 には入っていませんが、航空券予約では 5 位です。そのため検索戦略的にエクスペディアは「hotels near me」と「flight tickets」の入札価格を優先させる必要があります。(参照※1、表 1～表 3)

流入 SNS やメディアにも商品により特徴があります。SNS は Facebook や YouTube、Twitter が上位を占めてはいますが、航空券予約では米国版 2 ちゃんねる Reddit が、ホテル予約では Pinterest が、レンタカーは LinkedIn と口コミサイトの Yelp からの流入が多く、メディアは、ホテル予約へは昨年故スティーブ・ジョブズ氏の妻が買収した創業 160 年の老舗雑誌の Atrantic が、レンタカーには GQ からの流入が多くなっています。Expedia.com のホテル予約ユーザーの 16% が 55 歳～64 歳、航空券予約は 21% が 18 歳～24 歳と、流入 SNS やメディアとリンクしています。そのため、Expedia.com ではホテル予約には「leisure レジャー」、航空券予約には「adventure 冒険」というキーワードで年代別ユーザーにアピールしています。(参照※2、表 4、表 5)

※2 Hitwise 旅行予約調査レポート

<http://www.hitwise.com/white-papers/path-booking-travel-2018/> (英語)

表 1

Search clicks to Expedia.com (General)

Rank	Term	Paid Click Rate	Search Clicks to Expedia.com
1	flights	65.06%	0.74%
2	cheap flights	63.53%	0.61%
3	airline tickets	64.71%	0.55%
4	plane tickets	51.28%	0.36%
5	car rental	54.99%	0.20%
6	hotels	64.61%	0.14%
7	hotels near me	36.42%	0.13%
8	travel	65.79%	0.11%
9	airfare	53.80%	0.11%
10	rental cars	51.02%	0.11%

表 2

Hotel Bookings

Search Clicks to Expedia Hotel Bookings	
hotels near me	0.70%
hotels	0.28%
cheap hotels	0.19%
motels near me	0.15%
pet friendly hotels	0.08%

表 3

Flight Bookings

Search Clicks to Expedia Flight Bookings	
flights	1.60%
cheap flights	1.30%
airline tickets	1.26%
plane tickets	0.73%
flight tickets	0.23%

表 4

Top Social Sites Before Expedia Booking

Expedia Visitors	Flight Booking	Hotel Flight Booking	Car Booking
Facebook	Facebook	Facebook	Facebook
YouTube	YouTube	YouTube	YouTube
Twitter	Twitter	Twitter	Linkedin
Yelp	Reddit	Pinterest	Yelp
Linkedin	Linkedin	Yelp	Twitter
Reddit	Yelp	Reddit	Google+
Pinterest	Pinterest	Linkedin	Reddit
Instagram	Quora	Classmates	Tumblr

表 5

Top Publishers Before Expedia Booking

Expedia Visitors	Flight Booking	Hotel Flight Booking	Car Booking
The New York Times	The New York Times	The Atlantic	GO
The Washington Post	TV	The Washington Post	TIME
People	USATODAY	The New York Times	BT