

大型連休到来！旅行業者が知っておくべきパッケージツアーへの不満、 「魅力的なツアーがない」の声が約2割

－ 「不満足買取センター」から集めた「パッケージツアー」への不満調査分析結果報告－

株式会社不満足買取センター（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：鈴木翔一郎）は、世の中のあるあらゆる不満を買い取り、データ解析を通じて、企業や社会による不満の解決を支援することで、不満のない社会の実現を目指します。

株式会社不満足買取センターが運営する「不満足買取センター」（<http://fumankaitori.com>）では、695人の投稿者から「パッケージツアーへの不満」を合計1113件収集し、不満データをテキストマイニング手法で、分析しました。以下、概要をご報告いたします。

■ 調査結果概要

お盆休みの到来、シルバーウィークを目前にして、旅行者向けにより良いサービスの提供ができないか、消費者の声を旅行業者へ届けるため、株式会社不満足買取センターは「パッケージツアーへの不満」について、2015年6月1か月間分のデータを抽出し、分析しました。下記、結果を報告いたします。

■ パッケージツアーのプランは、「顧客中心」ではなく、「販売業者の利益」を優先している傾向がある

パッケージツアーへの不満には様々な声が集まっていますが、役8割はの原因は、「パッケージツアーの企画」が課題となっています。企画についての具体的な不満内容は、下記のランキング通りです。

下記、投稿された不満のトップ7です。

- 【1位】 魅力的なツアーがない（199件、全体不満の18%）
- 【2位】 ツアーの時間配分が顧客優先ではない（164件、全体不満の15%）
- 【3位】 ツアーの参加者に気に入らない人がいる（143件、全体不満の13%）
- 【4位】 お土産屋に立ち寄るのが必須コースなのは嫌だ（132件、全体不満の12%）
- 【5位】 見せる料金は安いのに、実際は様々なオプションが付いて高い（126件、全体不満の11%）
- 【6位】 食事が大抵美味しくない（118件、全体不満の11%）
- 【7位】 ホテルの質が低いのが大半（93件、全体不満の8%）

■ 調査結果概要

【1位】魅力的なツアーがない（投稿件数：199件、全体不満の18%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ ツアーの中に、全く興味の無いものが絶対に1つは入っている。それが入っているから安いのかもしいけど...そのせいで行こうと思えない。
- ◇ デカデカと載ってる見出し以外に売りが無いツアーが多い気がする。激安とか、食べ放題とか、それ以外の部分を削れるだけ削って実現したプランなんだなと。
- ◇ ツアーの中に、全く興味の無いものが絶対に1つは入っている。それが入っているから安いのかもしいけど...そのせいで行こうと思えない。

【2位】ツアーの時間配分が顧客優先ではない（投稿件数：164件、全体不満の15%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ 各所の時間配分が適切ではない。すぐに見て回れるような施設が長くて、名所の時間が足りないという経験をした。
- ◇ サービスエリアのトイレ休憩が短いこと。サービスエリアもゆっくりみたいときにざんねん。
- ◇ パッケージツアーは安いのですが無いのかもしれないが、行きの飛行機が夜発、帰りが朝発が多く、実質観光等できる日数が少ない。

【3位】ツアーの参加者に気に入らない人がいる（投稿件数：143件、全体不満の13%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ 観光や移動の際、他のグループと一緒になので、たまにうるさい子供やちょっと失礼な感じの人が一緒になると最悪です。
- ◇ 良さそうなツアーに参加しようかなあーって思っても、ツアー内容が自分の年齢と合わなそうだと、他の参加者がジジババばかりだとやだなあーとか思って結局参加できず。
- ◇ 団体客のオバちゃん大量にいてうるさい。いつもは落ち着いてる空港だけど。

【4位】お土産屋に立ち寄るのが必須コースなのは嫌だ（投稿件数：132件、全体不満の12%）

下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ せっかくお金払って普段行けない所行くのに、絶対お土産買う場所に連れてかれて時間がもったいない。
- ◇ メインの観光名所以外の、強制たちよりさせられるお土産屋がつまらない!名産品ならまだしもあやしげな健康器具の店とか。。興味が無いからツアーの半分時間をソクした気分になります。

【5位】見せる料金は安いのに、実際は様々なオプションが付いて高い（投稿件数：126件、全体不満の11%）

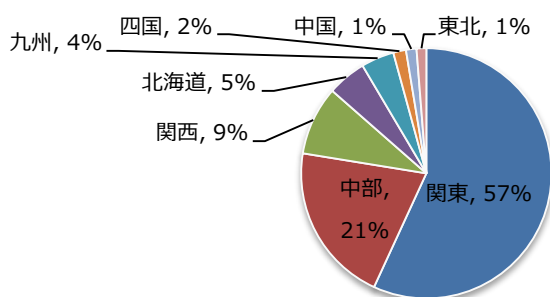
下記、一部の代表的な不満です。

- ◇ 額面は安く見せかけておいて、実はいろんな追加料金が発生するパックが多い。詐欺的だと思います。
- ◇ パッケージツアー、安く飛びつきたくなるが、安いのは、飛行機の便がとてつもなく早朝や夜中など。ちょうど良い便を選択すると割増料金がかかり、そんなに安くはないかも?!って思ってしまう。

■ 不満投稿者の属性

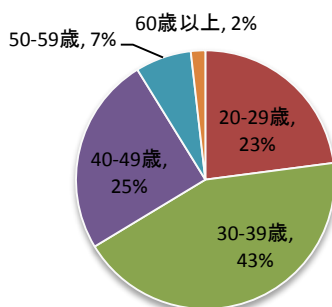
1) 地域別の投稿者数

パッケージツアーへの不満投稿者のうち、関東の投稿者が一番多く、57%となります。続いては、「中部」(21%)、「関西」(9%)がそれぞれ2位、3位となります。



2) 年齢別の投稿者数

パッケージツアーへの不満投稿者のうち、30代の投稿者が一番多く、43%となります。続いては、「40代投稿者」(25%)、「20代投稿者」(23%)がそれぞれ2位、3位となります。



※この他、「職業」、「性別」についても、集計しております。

【調査概要】

調査方法：インターネットによるデータ収集

調査対象：「不満買取センター」(<http://fumankaitori.com>) を利用している不満投稿者695人

調査期間：2015年6月1日～2015年6月30日

■ 会社概要

商号：株式会社不満買取センター（代表者：代表取締役 鈴木 翔一郎、設立：2012年6月19日）

所在地：〒163-1333 東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー

事業内容：不満データベースの構築/分析/販売

株式会社不満買取センターは、2015年3月18日にサービスをローンチしました。約25万人の会員登録数、約60万件の不満投稿が集まっています。（2015年8月10日時点）今後も定期的にトレンドに合わせての不満調査を行いますので、特定テーマによる調査依頼、投稿した不満の生データ等に興味ある方は、広報までお問合せください。

〈本件に関する報道関係の皆様のお問合せ先〉

株式会社不満買取センター 広報担当:ミレイ TEL:03-3342-6710 FAX:03-3342-4944

メール:pr@fumankaitori.com 会社ホームページ:http://corp.fumankaitori.com