

ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング最大手

TrustYou(トラスト・ユー)、ホテルシステム事業者向けプログラム

「Trust You Connect (トラスト・ユー コネクト)」提供開始

～宿泊客の顧客情報とクチコミの一元管理を可能に～

ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング最大手の TrustYou 株式会社(トラスト・ユー 本社:ドイツ ミュンヘン 日本支社:東京都渋谷区 日本支社長:下嶋一義 HP: <http://www.trustyou.com/?lang=ja>)は、PMS、CRM、RMS、OTA、GDSなどのホテルシステム事業者に「Trust You Connect(トラスト・ユー コネクト)」の提供を開始しました。これは、これまで別々に管理されていた顧客情報と宿泊者からのフィードバック(クチコミ)のプラットフォームを統合して管理することを可能にするもので、すでに FASTBOOKING、Cloudbeds、eRevMax をはじめとする世界 20 社以上のパートナー企業が導入し、世界中のホテル数千軒以上に提供されています。

ホテルシステム事業者のパートナー企業は、顧客であるそれぞれのホテルに対し、お客様のカスタマー・ジャーニー¹のあらゆる場面できめ細かなサービスを提供できるようになり、お客様満足度の向上を図ることができます。

「クチコミはオンラインでホテルを予約する旅行者にとって欠かせない情報です。TrustYou(トラスト・ユー)社の「Trust You Connect (トラスト・ユー コネクト)」により、当社のホテル向けのソリューション・システムにクチコミという重要な情報を付加することができるようになりました。「Trust You Connect(トラスト・ユー コネクト)」により、TrustYou Stars(トラスト・ユー スターズ)、TrustYou Meta-Review(トラスト・ユー メタレビュー)との連携を始め以来、当社のお客様であるホテル各社のクチコミ数は飛躍的に増え、オンライン上での露出や、旅行者からみたホテルの魅力も大きく改善しています」<FASTBOOKING 副社長ローレン・レカ氏のコメント>

TrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・プラットフォームはお客様のカスタマー・ジャーニーのあらゆる接点で働きかけます。まず、パートナー企業は、Trust You Meta-Review (トラスト・ユー メタレビュー)を自社公式サイトに無料で掲載できるようになり、お客様からの直接予約を促します。Google, KAYAK, Hotels.com, and Skyscanner、TRIPCON など世界中の何百というサイトにホテルの Meta-Review(クチコミ要約)が表示されるため、予約を大幅に増やすことができます。また Trust You Connect(トラスト・ユー コネクト)を契約したパートナー企業の提携ホテルでは、お客様の宿泊体験をより良くし、批判的なコメントを減らすのに役立つリアルタイム・メッセージング・サービス Trust You Messaging(トラスト・ユー メッセージング)もお使いいただけます。さらに最新の顧客アンケート・ツールである TrustYou Stars(トラスト・ユー スターズ)の簡易版を無料でご利用いただくこともできます。このアンケート・ツールを利用して滞在後のお客様の声(クチコミ)を集めることで、ホテルの改善に役立つ情報も同時に集めることができるようになります。また、収集したアンケート結果は Trust You Meta-Review(トラスト・ユー メタレビュー)に直接組み込まれるほか、Google にクチコミとして投稿されるため、ホテルの検索順位によい影響を与えることができます。

「Trust You Connect(トラスト・ユー コネクト)」はパートナー企業とその顧客ホテルに新たな質の高い価値を提供します。ホテルにとって顧客情報とフィードバック(クチコミ)を連動できれば、様々な側面から広くデータが収集でき、全体像を把握しやすくなるだけでなく、予約や、ホテルの改善に役立てることができるようになります」< TrustYou(トラスト・ユー)のストラテジック・パートナーシップ部長マイケル・メンゼルのコメント>

TrustYou(トラスト・ユー)のサービスを体験されたい方は、info@trustyou.com までご連絡ください。

※本資料は、本社(ドイツ)で2016年10月20日に配信されたプレスリリースを翻訳したものです。

¹ お客様がホテルを予約し、実際に滞在し、その評価をクチコミやアンケートに書くまでの一連の動きのこと

TrustYou (トラスト・ユー)とは

世界 250 以上の旅行サイトや SNS のホテル・宿泊施設に関するクチコミ、アンケート結果や評価、および SMS や E メールなどで直接寄せられるコメントを収集、分析、視覚化して、約 50 万軒のホテルなどホスピタリティ・ビジネス業界の顧客にサービスを提供している。ホテルの担当者は各旅行サイトを訪問し、クチコミや評価を確認し、返信していたが、TrustYou (トラスト・ユー)のサービスを導入することで、それらを一元管理することができる。

また、TrustYou (トラスト・ユー)は、Google でホテル検索をした際に Google レビュー上に「クチコミの概要」として表示されるクチコミのコンテンツを独占提供している。宿泊客に滞在後にアンケート調査を行って得たクチコミを Google で表示されるようプッシュするなど、クチコミをマーケティングに生かすことを顧客に対し提案している。

さらに、Google レビュー上のクチコミは「TrustScore(トラスト・スコア)」や「Meta-Review(メタレビュー)」とも連動し、Google、Skyscanner(日本語版)、KAYAK(日本語版)、Travel.jp/Hotel.jp(日本語版)など 100 を超える世界の旅行・ホテル予約サイトにクチコミ・評価として表示されている。一目見てホテルの特性をすぐに把握できる点が評価され、数多くの旅行者のホテル予約時に参照されている。

■ レピュテーション・マネージメント&マーケティング(ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング)とは

企業の評判向上のための戦略的な取り組みのこと。レピュテーション(評判)を把握し、より良い評価を得るための改善の取り組みを容易にすることを目的とする。

■ TrustYou(トラスト・ユー)の商品ラインナップ

- ✓ TrustYou Stars (トラスト・ユー スターズ): ホテル向け顧客満足調査ツール。Google 上のクチコミを増やすよう働きかける
- ✓ TrustYou Analytics (トラスト・ユー アナリティクス): 世界で評価されるレピュテーション・マネジメント・ツール。ホテルがクチコミを分析し、評価にポジティブに働きかけることを可能にする
- ✓ TrustYou Meta-Review (トラスト・ユー メタレビュー): Google、Skyscanner、KAYAK、Travel.jp/Hotel.jp、など世界中の数百のサイト上にある様々なクチコミを収集・要約しわかりやすく表示する。
* TripAdvisor を除いた、検証済みクチコミのみを対象としている
- ✓ TrustYou Radar (トラスト・ユー レーダー): iOS と Android のアプリで使用可能。世界中の顧客に即時対応を可能にする
- ✓ TrustYou Messaging(トラスト・ユー メッセージング): 宿泊客とリアルタイムでコミュニケーションがとれるツール。宿泊客にとっては特別なアプリのダウンロードが不要で使いやすく、ホテルにとってはホテルの運営、サービス改善に役立てることができる

<クチコミが与える影響力>

TrustYou の過去の調査からクチコミには次のような影響力があると考えられています。

- ✓ 95%の旅行者は、予約を確定させる前にクチコミを読んでいる。
- ✓ 旅行者はホテルを予約する前に 5~7 件のクチコミを読む。
- ✓ 76%の旅行者が評価の高いホテルに対し、もっとお金を払ってもいいと言っている。
- ✓ 3.9 倍以上の確率で、同じ価格帯のホテルであれば、クチコミ評価の高いホテルが予約される。