

ホテルのクチコミ評価マネジメント&マーケティング最大手 TrustYou (トラスト・ユー)

## 三井ガーデンホテルズ・セレスティンホテルならびに ザ・テラスホテルズ TrustYou (トラスト・ユー)プラットフォーム導入決定

世界最大のクチコミ評価プラットフォームを提供する TrustYou(トラスト・ユー 本社:ドイツ ミュンヘン 日本支社:東京都港区 日本支社長:下嶋一義 URL: <http://www.trusty.com/?lang=ja>)は、日本市場にて、三井ガーデンホテルズ・セレスティンホテル(株式会社三井不動産ホテルマネジメント運営)ならびにザ・テラスホテルズ(ザ・テラスホテルズ株式会社運営)のホテル・グループを当社がサービスを提供するパートナー企業に迎えました。両ホテル・グループは TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォームを導入することで、経営戦略立案からサービス改善まで様々な場面でクチコミの活用が可能になります。

TrustYou(トラスト・ユー)は 2008 年の設立以来、世界 250 以上の旅行サイトのホテル・宿泊施設に関するクチコミや評価を収集、分析、視覚化し、そのデータをホスピタリティ業界のパートナー企業に提供しています。現在、世界 50 万軒以上のホテルが TrustYou(トラスト・ユー)の提供データを活用し、宿泊客に提供するサービスの改善を行っています。

「日本を代表する素晴らしい二つのホテル・グループを当社がサービスを提供するパートナー企業に迎えられたことを大変嬉しく思っています。ホテル事業をサポートする強力なツールとして弊社プラットフォームがお役に立てることを確信しています。例えば、自社サイトにクチコミ評価を表示する機能からは直接予約の増加が期待できますし、宿泊客のクチコミの分析・評価データからは、ご自身では気づけなかったホテルの課題やヒントを得ることができます。弊社サービスの導入で様々な施策が可能になります。TrustYou(トラスト・ユー)は、今後も世界中のホテル事業に関わる皆様にとって有益なサービスを開発してまいります」

<TrustYou(トラスト・ユー)日本支社長、下嶋一義のコメント>

「社内のサービスクオリティ会議のために今まで手動で行っていたクチコミ収集の時間を有効活用したく導入いたしました。削減された時間は、客観的に考える時間と、業務改善を実行する時間に費やすつもりです。」

<ザ・テラスホテルズ マーケティング販売本部 レベニュー・マネージメントグループ(兼) Web セールスグループ シニアマネージャー 藤井千寿様のコメント>

### 【新規契約ホテル・グループのご紹介】



#### ■三井ガーデンホテルズ・セレスティンホテル

三井不動産株式会社の 100%出資によって設立された株式会社三井不動産ホテルマネジメントが運営する。2017年9月には京都祇園、10月には銀座で新ブランド「ザ セレスティンホテルズ」を開業予定。現セレスティンホテルは 2017 年秋に新たに「ホテル ザ セレスティン東京芝」としてリブランドオープン予定。

<https://www.gardenhotels.co.jp/>

<https://www.celestinehotel.com/>

#### ■ザ・テラスホテルズ

1985年にザ・テラスホテルズ株式会社によって設立。沖縄本島を基盤に展開し、「自然との調和、自然への回帰」をコンセプトに「テラススタイル」と呼ぶ独自のリゾートライフを提供している。

URL: <http://www.terrace.co.jp/>



## 【TrustYou (トラスト・ユー)について】

世界最大のクチコミ・プラットフォームです。ホスピタリティ業界のお客様に宿泊に関するクチコミ・評価を分析・提供することで、旅行者の宿泊体験を良いものにし、また、宿泊予約を増やすことに貢献します。我々の調査ではホテル予約時に旅行者の95%がクチコミを読んでいます。TrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・プラットフォームは、数億におよぶホテルに関するクチコミ、アンケート調査、SNS や電子メール、Facebook メッセンジャー等から、あらゆる宿泊客の声を取り込むことができます。

TrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・プラットフォームを利用する世界50万軒のホテルが、旅行者のカスタマー・ジャーニーのあらゆる場面(予約、宿泊前の問い合わせ、宿泊時の要望やメッセージ、そして宿泊後のアンケートへのフィードバック)でTrustYou(トラスト・ユー)の提供するデータを活用し、宿泊客へのプレゼンスの改善をしています。

一方、ホスピタリティ業界のホテル以外のパートナー企業には、旅行者が目的に合ったホテルを選ぶためのクチコミデータを提供しています。100社以上あるパートナー企業には、Google、skyscanner(日本語版)、KAYAK(日本語版)、Travel.jp/Hotel.jp(日本語版)、cansell.jp、TRIPCON(トリプコン)などが含まれます。それらのパートナー・サイトでは、世界250以上のサイトからTrustYou(トラスト・ユー)が収集・集計・分析した、何億もの旅行者のクチコミをまとめたデータが「クチコミ概要」、「レビュー」、「ホテルの評価点」として表示されます。また、自然文旅行検索サイトのTRIPCON(トリプコン)では、旅行者の思考や気分にあった検索結果を表示するためのビッグ・データとしてTrustYou(トラスト・ユー)のデータが使われています。

### <TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォーム・ラインナップ>

- 1) TrustYou Meta-Reviews(トラスト・ユー メタレビュー):  
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。一方、自然文旅行検索サイト「TRIPCON(トリプコン)」にもデータを提供している。\* TripAdvisorのクチコミは含まない
- 2) TrustYou Messaging(トラスト・ユー メッセージング):  
リアルタイムのゲスト・メッセージサービス。TrustYou Stars(トラスト・ユー スターズ):宿泊客の満足度調査アンケート・ツール。
- 3) TrustYou Analytics(トラスト・ユー アナリティクス):  
ホスピタリティ業界で世界トップのオンライン・クチコミ・マネージメントツール。
- 4) TrustYou Radar(トラスト・ユー レーダー):クチコミの最新情報を把握するアプリケーション。
- 5) TrustYou Connect(トラスト・ユー コネクト):  
PMS、CRM、IBE等ホテルのeコマース・ソリューションシステムをTrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・フィードバックのプラットフォームと連結させて、カスタマー・ジャーニーのあらゆる局面で旅行者の満足度を高め、ホスピタリティ業界のお客様をサポートする。

### <クチコミが与える影響力>

TrustYou(トラスト・ユー)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。