

トリップアドバイザーの「トラベラーズチョイス™ ホテルアワード 2015」表彰式を実施 ～受賞施設を対象に実施したアンケート結果も発表～

世界最大の旅行口コミサイト「TripAdvisor®」の日本法人であるトリップアドバイザー株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:原田静織、<http://www.tripadvisor.jp/>)は、3月3日に「トラベラーズチョイス™ ホテルアワード 2015」に選ばれた日本の宿泊施設の表彰式を実施しました。

本年で13回目の発表となる「トラベラーズチョイス™ホテルアワード」は、「ベストホテル」「旅館(B&B、イン)」「サービス」「ファミリー」「ベストバリュー」「ロマンティック」「ラグジュアリー」「小規模ホテル」の全8部門において、トリップアドバイザーに登録されている世界89万を超える宿泊施設から、旅行者に本当に支持されている8,151軒に贈られました。日本ではトリップアドバイザーに掲載されている全国3万以上の宿泊施設から141軒が本年選ばれています。3月3日に実施された表彰式には、全国各地から約100の受賞施設が参加しました。

表彰式の様子は、以下の特設サイトにてご覧いただけます。

http://www.tripadvisor.jp/TripNews-a_ctr.TCHceremony2015



なお、表彰式でトリップアドバイザーは「トラベラーズチョイス™ ホテルアワード 2015」受賞施設を対象に口コミの活用実態等を実施したアンケートの結果も発表しました。

アンケートサマリー

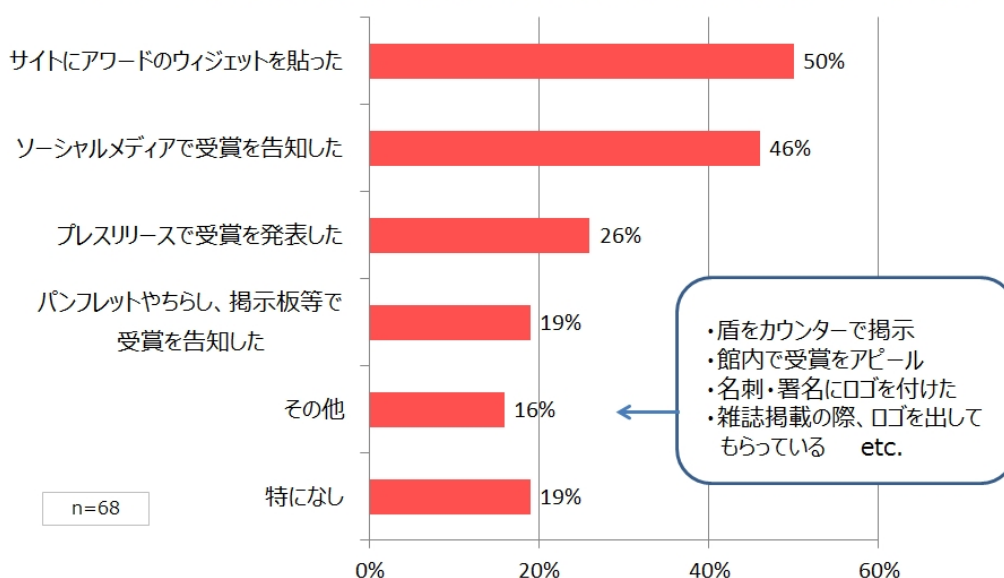
- アンケート結果によると、国内外に向けて8割の受賞施設がトリップアドバイザーの「トラベラーズチョイス™ ホテルアワード」受賞を自社WEBサイト、ソーシャルメディア、プレスリリース等を活用してアピールしていました。
- ネットの口コミは宿泊客誘致に繋がると96%の施設が回答しました。口コミは宿泊施設にとって重要なマーケティングツールのひとつとして位置づけられていることが伺えます。
- そのためには口コミ収集は施設側にとって不可欠です。口コミ収集促進の施策としては、「宿泊者へのサンキューメール」や「口コミ投稿を促進するカード」などが挙げられました。

- 寄せられた口コミは 97%の施設が確認・共有しており、約半数が全社員が確認・共有できるようにしています。
- 口コミの活用例を聞いたところ、「口コミを参考にサービスの改善や、施設および設備のメンテナンスを実施した」、「実際に宿泊してみて「こんなはずじゃなかった」というミスマッチも同時に防ぐことができるように思います。」

【概要】「トラベラーズチョイス™ ホテルアワード 2015」受賞施設様を対象とした口コミの活用実態等を聞いたインターネットアンケート

- アンケート実施時期： 2015 年 2 月 10 日～26 日
- 回答者数：68 名

Q: トリップアドバイザーの「トラベラーズチョイス ホテルアワード」を受賞を貴施設では何等かの形でアピールされていますか。当てはまるものを選択してください。(幾つでも)

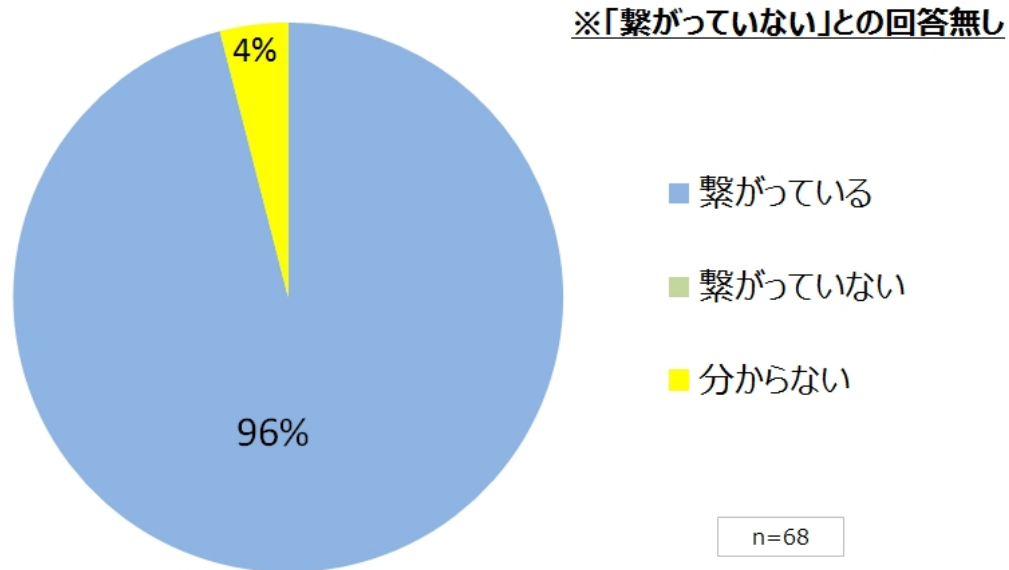


Q: トラベラーズチョイス ホテルアワード受賞に伴い、宿泊者が増えるなど、何か貴施設にとって変化はありましたか。もしもあれば教えてください。

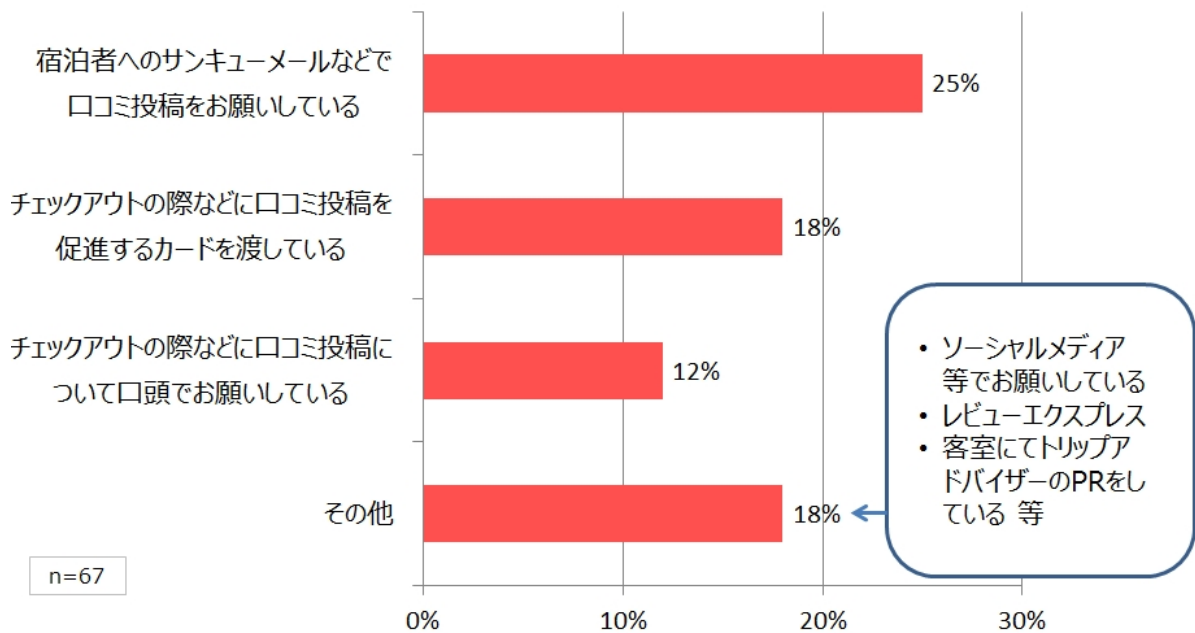
(回答からの抜粋)

- 海外ゲスト利用（アジア圏）の利用とコメントが増えた
- 弊社ホテル評価をNETで見ても宿泊を決めたとのゲストから声やメールがある。
- ご覧になった方のお問い合わせが増えました。海外からの問い合わせが特に増えたように思います。
- 外国からの宿泊者が増えました。受賞をご存知ないお客様も、フロントに掲示している賞状をご覧になることで、受賞の事が話題になり、改めてお褒めの言葉を頂きました。
- オフィシャルサイトのPVが増えた。コンバージョンが上がった。
- 今のところまだ明らかな効果は分かりませんが、表面化しないところではきっと影響が出ているのかなと思っています。
- ネットやフロントでの評価の担保になる。
- 受賞施設として見られるので口コミのハードルがいくぶん上がったように思えます。
- スタッフのモチベーション向上に繋がった。

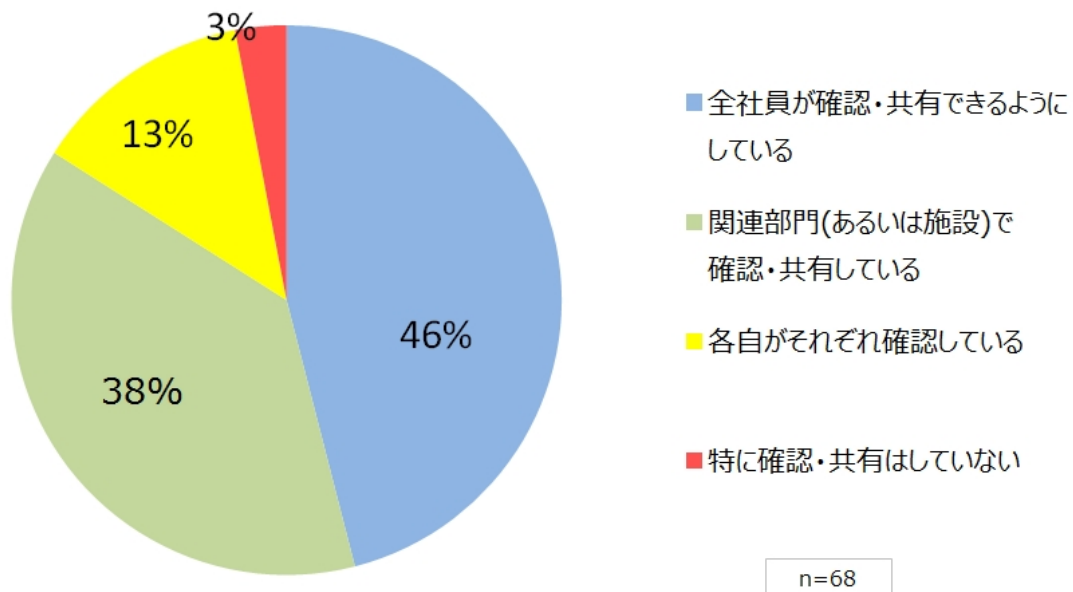
Q: ネットの「口コミ」は、貴施設の宿泊客誘致に繋がっていると思いますか。
(単一回答)



Q: 宿泊客の口コミを集めるために実施されている施策はありますか。
あれば、当てはまるものを選択してください。(幾つでも)



Q: 貴施設に寄せられた口コミはどのように確認・共有していますか。
(単一回答)



Q: 口コミの活用例、口コミによってサービス改善等を行った例などがあれば教えてください。

(回答からの抜粋)

- コストがそれほどかからないものであれば、口コミがあってから短期間で実行するようしております。
- 設備の改善、サービス、当館の強みを生かす宿泊プランの作成など。
- 指摘いただいたサービス、ハードなどを向上、変更
- 私たちだけでは気付かない点など口コミでは指摘していただけるのでそれらの一つでもなくせるよう全員で共有もしくは改善策を対応しております。
- 月例で口コミを共有する全体会議（反省会）を行いサービス改善に努めています。
- 家族経営で親しみあるスタイルへの評価が高いため、外注等をなるべくせず、変わらぬスタイルを保持しています。
- 問題がある事の口コミはマネージャーから各部門に伝達、お褒めのコメントは本人に伝えています。
- 一番ヒントやチャンスを下さるのが口コミです。グループとして情報を共有しています。

トリップアドバイザーについて

トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ:TRIP)は、旅行者が最高の旅行を計画し、予約できる世界最大*の旅行サイト。旅行者の実体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および数百を超える予約サイトから最安値を検索できるツールとシームレスにつながったプランニング機能を提供しています。世界最大の旅行者のコミュニティとして、世界 45 カ国でサイトを展開し、世界 440 万軒を超えるホテル、レストラン、観光スポットに対して 2 億件以上の口コミ情報を掲載しています(中国は daodao.com として運営)。月間ユニークユーザー数は約 3 億 1500 万人**。TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイト、旅行業界向けにトリップアドバイザーブランドサイトの活用サービスを提供する専門部署 TripAdvisor for Business のほか、以下の 24 の旅行関連サイトを運営しています:

www.airfarewatchdog.com, www.bookingbuddy.com, www.cruise critic.com, www.everytrail.com,
www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.thefork.com, (www.lafourchette.com,

www.eltenedor.com , www.iens.nl を含む), www.gateguru.com, www.holidaylettings.co.uk,
www.holidaywatchdog.com, www.independenttraveler.com, www.jetsetter.com,
www.niumba.com, www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com, www.smartertravel.com,
www.tingo.com, www.travelpod.com, www.tripbod.com, www.vacationhomerentals.com, www.viator.com,
www.virtualtourist.com, www.kuxun.cn.

*出典: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide 2014 年 8 月

**出典: Google Analytics, worldwide data 2014 年第 3 四半期 (daodao.com へのトラフィック除く)

お問合せ先

<報道機関の方のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー広報事務局 (オズマピーアール内) 担当 松林、佐藤、磯崎
Tel: 03-4531-0214 または 080-9368-5457 / E-mail: tripadvisor@ozma.co.jp

<報道機関、およびその他のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 東(ヒガシ)
Tel: 03-6416-5275 または 090-7251-6384 / E-mail: mhigashi@tripadvisor.com