

欧州発のホテル向けレビュー分析ツール 「Reviewpro（レビュープロ）」日本市場に本格参入

～ レビューのレピュテーション（評判）に翻弄されることなく、レピュテーションを管理する
ホテル向け“戦略的レピュテーションマネジメント・ツール”を提供開始 ～

【日本、東京・1 月 16 日】－ ホスピタリティ業界において革新的なソリューションを提供する **Shiji Japan 株式会社**（シジ・ジャパン 本社：東京都中央区、シニアバイスプレジデント、アジア太平洋地域&中東：スティーブン・ホプキンソン）は、欧州発の**レビュー分析プラットフォーム「Reviewpro（レビュープロ）」**の日本市場への本格参入を発表しました。**レビュープロ**は、ゲストのフィードバックを集約し、データに基づくサービス向上を可能にする、**オンライン上のレピュテーションマネジメントツール（ORM）**です。世界 **80** 以上のレビューサイトに対応し、45 言語のレビューを横断的に分析できる、ホテル・レストラン向けの戦略的プラットフォームとして、使いやすさと、レスポンスの速さで、世界的に高い評価を得ています。ベースとなる**レビュー分析機能（オンラインレビュー）**に加え、**アンケート機能（サーベイ）**も搭載しています。

近年、レビューが宿泊予約や価格設定に直接大きな影響を及ぼす要因となったことで、国内ホテルでもレビューレポートの作成やスコア集計が日常業務化しています。しかし、多くのホテルなどでは、データは情報の集約にとどまり、経営戦略などに十分に活かされていないのが現状です。レビュープロは、こうした課題に対応し、単なる「クチコミ管理ツール」ではなく、ホテルが自らのブランド価値を高めるための**“戦略的レピュテーションマネジメント”**を実現するデータプラットフォームです。

日本語でのサポートも行っており、今後、より活用いただくために日本市場向けに**世界での活用事例を紹介する、セミナーやワークショップを開催**します。



レビューを「戦略」に変える

レビュープロは、独自のアルゴリズムによる指標 **GRI™**（グローバルレビューインデックス）を用いて、スコアの単純平均ではなく、投稿時期やレビュー数などを加味した信頼性の高い分析を実現しました。Shiji が発表した「2025 年第 3 四半期 グローバル ゲストエクスペリエンス ベンチマーク」によると、日本全国の **GRI™**（Global Review Index）は **84.20%** を記録し、前期から 0.7 ポイント改善が見られました。日本のスコアはアジア地域平均の 89.60% を下回るものの、世界平均の 86.80%、そして世界最大の地域市場である欧州（85.9%）と近い水準です。これは、日本がアジア全体と比べてパフォーマンスで差がみられる一方、世界的な



傾向とは歩調を合わせており、データを活用したレピュテーション管理を通じてゲスト満足度をさらに強化できる余地が大きいことを示しています。



当社独自の競合指標スコア（CQI™）を活用することで、市場における自社ホテルの評価ポジションを可視化し、価格戦略やブランド戦略の立案に活かします。また、AI 自動返信機能や多言語分析により、増加するレビュー対応を効率化し、誰でも直感的に操作できるダッシュボードで、目標の達成度を数値で測る指標（KPI）や改善点をワンクリックで把握できるのも特徴です。

ユーザー数、グループ数、ビュー数の上限がなく、全スタッフが同一データを共有できるため、現場から本社まで同一戦略のもとで行動を統一することが可能です。さらに、ホテルの基幹システム（PMS）や経営データを可視化して分析するツール（BI）と連携を可能にする API も提供しており、レビューやアンケート情報も包括的に一元管理することで、オペレーション改善や収益最適化につながる仕組みを提供します。加えて、レビュープロは、レビュー分析のほか、**アンケート機能を搭載**しており、宿泊後や試泊用のアンケートを無制限に作成し、回答率や離脱率の分析も可能です。メールや QR コード経由での配布、Shiji の PMS 連携による顧客情報との統合などを通して、顧客満足度の向上を目的とした能動的なフィードバック収集を行います。

日本市場担当者コメント

日本におけるレビュー管理は、個々のお客様の評価に目がいきがちで、その対応に終始することが散見されますが、「木を見て森を見ず」では本質を見失う可能性があります。レビュープロは、その「森」を見渡すツールです。全体の傾向を可視化し、データに基づいた判断によって、戦略的レピュテーションマネジメントへつなげることができます。レスポンスが速く、どなたでも使いやすいこのツールをご活用いただきたいと思います。今後、その活用方法として、世界でどのようにレビューデータを戦略につなげているかのセミナーも開催していきます（セールスマネージャー レビュープロ担当 岡本康平）。



世界での信頼と実績

レビュープロはすでに世界 60,000 軒以上のホテルで導入されており、IHG、マリオット、ハイアット、ヒルトンなど国際的ホテルチェーンにも採用されています。また、Shiji Group 全体では、90,000 軒のホテルと、200,000 軒を超えるレストラン、600,000 店舗以上のリテール事業者テクノロジーを提供しており、欧州・中東・アジアで高いシェアを獲得しています。





■ Shiji グループについて

Shiji は、ホスピタリティ、飲食、小売、エンターテインメント産業向けソフトウェア・ソリューションを提供する多国籍テクノロジー企業です。ホスピタリティ・テクノロジープラットフォーム、ホテル・飲食店管理システム、決済ゲートウェイ、データ管理、オンライン流通ソリューションなどを展開。1998 年設立以来、31 ヶ国以上で 5,000 名以上の従業員が活動し、世界 90,000 以上のホテル、200,000 以上のレストラン、600,000 以上の小売店舗にサービスを提供しています。

詳細については、www.shijigroup.com をご覧ください。

■ Shiji Japan 株式会社について

Shiji の日本法人として 2018 年設立。ホスピタリティ業界のお客様を中心に、グローバル企業ならびに国内資本のホテルグループ等にソフトウェア・ソリューションとサポート業務を提供しています。サポート体制にも力を入れており、提案から導入、運用まで、ホテルの現場経験者が現場目線でサポート、また、ヘルプデスクは 365 日オープン、英語・日本語に対応し、日本語はネイティブ・スタッフが対応しています。

会社名： Shiji Japan 株式会社

シニアバイスプレジデント アジア太平洋地域&中東： スティーブン・ホプキンソン

本社： 〒104-0033 東京都中央区新川 1-22-11 茅場町イーストスクエア 6 階

事業内容： ホスピタリティ、フードサービス、小売、エンターテインメント業界のエンタープライズ企業にソフトウェア・ソリューションとサービスを提供

設立： 2018 年 7 月

資本金： 8300 万円

URL： <https://japan.shijigroup.com/>

