

TrustYou (トラスト・ユー) 独自の消費者調査による白書 vol.5 を公開

「ホテル予約後の宿泊客とホテルのコミュニケーション手段の最新トレンド」

～宿泊客はホテルスタッフとの直接連絡を好み、

特にデジタル・ツールを利用した場合、高い満足感を覚える～

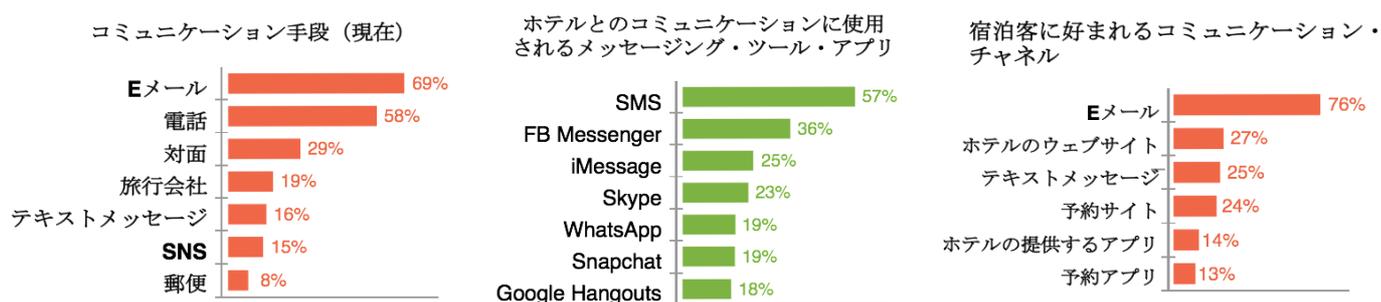
世界最大のクチコミ・プラットフォームを提供する TrustYou 株式会社(トラスト・ユー 本社:ドイツ ミュンヘン 日本支社:東京都港区 日本支社長:下嶋一義 URL: <http://www.trustyou.com/?lang=ja>) は、旅行に関する消費者調査結果をまとめた白書 vol.5 「ホテル予約後の宿泊客とホテルのコミュニケーション手段の最新トレンド(日本語版)」を自社サイトにて公開いたしました。今回の調査は、宿泊客がホテルとのコミュニケーションに期待することと、実際のホテル対応のギャップを明らかにしたものです。この白書は <https://goo.gl/ERZjGb> より、無料でダウンロードしていただけます。

【調査概要】

調査方法;米国 Qualtrics (クアルトリクス)社 が実施。18 歳以上の成人 920 名が参加。参加者は、過去 12 カ月以内にビジネス、レジャー、またはその両方の目的で宿泊施設をオンラインで予約した方。

調査結果から明らかになったこと:

- 80%の宿泊客が、予約完了後にホテル側から連絡が入ることを期待しており、うち 80%がメールでの連絡を望んでいる。
- 大多数のゲストはデジタル・ツールを使ったコミュニケーションを好み、特に E メールは最も良く使われているツールである。E メールを介したホテルとコミュニケーションより、メッセージング・サービス(SMS や Facebook メッセンジャーなど)を介したコミュニケーションの方が、満足度との相関関係が強い。



「我々の調査結果から、宿泊客の期待に応えるため、ホテルは宿泊客が予約を完了した瞬間から宿泊客とのコミュニケーションを開始する事が望ましく、それはカスタマー・ジャーニーのあらゆる場面でコンスタントに行わなければならないということが明らかになりました。さらに、それは宿泊客が望む形で提供する必要がありますが、中でもメッセージング・サービスは急速に宿泊客とホテルのスタッフを繋ぐツールとして存在感を増しています。」< TrustYou(トラスト・ユー) CEO ベンジャミン・ヨスト コメント)>

より詳しい調査内容は <https://goo.gl/ERZjGb> より、白書を無料でダウンロードしてご覧ください。

TrustYou(トラスト・ユー) の詳細については、www.trustyou.com をご参照ください。

【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。旅行者の宿泊にするクチコミ・評価を分析し、ホスピタリティ業界のお客様に提供することで、旅行者の宿泊体験を改善し、さらなる宿泊予約を増やすことに貢献しています。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おり、クチコミはホテルの予約決定に大きな影響を与えています。TrustYou (トラスト・ユー)のクチコミ・プラットフォームは、旅行者のカスタマー・ジャーニーのあらゆる段階のあらゆる声をクチコミ、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、取り込むことができます。その対象ホテルは50万軒にのびります。

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。

<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。