

プレスリリース

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)

サービスを導入した日本ホテルのケーススタディを初公開
～総合スコアが4点、クチコミ数が83%アップした
なんばオリエンタルホテル～

世界最大のクチコミ・プラットフォームを提供する [TrustYou\(トラスト・ユー\)](#)株式会社 (東京都港区 代表取締役: 下嶋一義)は、同社サービスを導入した日本のホテルのケーススタディを [HP](#) にて公開しました。今回ご紹介するホテルは、TrustYou(トラスト・ユー)のサービスを2016年1月に導入した大阪府の[なんばオリエンタルホテル](#) (株式会社ホテルマネジメントジャパン運営)で、導入後、クチコミ評価とクチコミ数が大きく改善されました。

なんばオリエンタルホテルは、大阪のミナミエリアの中心「難波」に位置し、国内外のお客様を多く迎えているホテルです。様々なお客様の声をいち早く把握するため、以下の2つのTrustYou製品を日常業務においてご活用して頂いております。

- ・トラスト・ユー アナリティクス(TrustYou Analytics) : 顧客のクチコミ分析・管理ツール
- ・トラスト・ユー メタレビュー(TrustYou Meta-Review) : 認証済みのクチコミの要約文をホテルウェブサイト上に表示可能なシステム

ケーススタディ全文は [HP](#) よりダウンロードの上、ご覧ください。TrustYou(トラスト・ユー)は、サービスを導入し、成果を上げている日本のホテルのケーススタディを今後も順次公開していきます。

◆ なんばオリエンタルホテルのケーススタディ目次

概要、改善方法のキーポイント、TrustYou Analytics(トラスト・ユー アナリティクス)でのフィードバック管理、センチメント・スコア、TrustYou Widgets (トラスト・ユー ウィジェット)

◆ なんばオリエンタルホテルの主な成果

総合スコア (トラスト・スコア) が83点から87点へ、4点アップ (2015年度と2017年度上半期の比較)
クチコミ数が83%アップ (2015年度と2016年度の比較)
Google上のクチコミ数が788%増加 (2015年度と2017年度上半期の比較)

◆ [なんばオリエンタルホテル](#)の概要

所在地: 大阪市中央区千日前 2-8-17

運営: 株式会社ホテルマネジメントジャパン経営

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

施設: 客室数258室、直営レストラン1店、その他に飲食・ショップ施設テナントなど



NAMBA ORIENTAL HOTEL

「多数の旅行サイトに投稿されたコメントを収集する作業が TrustYou（トラスト・ユー）で集約される為、情報の共有、アクションを実行することに注力することができるようになりました。

また、施設面、サービス面、レストランとカテゴリズされて管理ができる事で役割分担が明確となり、改善アクションのスピードが速くなったことを実感しております」

＜なんばオリエンタルホテル マーケティング課 マネージャー 榎原美歩＞

「弊社のソリューションを日々のオペレーションに組み込む事で、ホテルスタッフ全員でクチコミへ対応する仕組みを構築して頂きました。弊社のソリューションはあくまでもツールであり、実際に使用するホテルに有効に活用して頂く必要があります。その意味で、なんばオリエンタルホテル様はとても効果的に使用して頂いており、効果が出ている事を非常に喜ばしく思います。

TrustYou（トラスト・ユー）は、今後も世界のホテル事業に関わる皆様にとって有益なサービスを提供してまいります」

＜TrustYou（トラスト・ユー）代表取締役 下嶋一義＞

【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。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当社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。

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。

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、KAYAK、Travel.jp/Hotel.jp（日本語版）、cansell.jp 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「クチコミの概要」、「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、KAYAK、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。* 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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