



プレスリリース  
国内ホテルのケーススタディvol.2

## TrustYou (トラスト・ユー)のサービス導入で ホテル ヴィラフォンテーヌ全17プロパティの平均スコアが向上

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「ホテル ヴィラフォンテーヌ」(住友不動産ヴィラフォンテーヌ株式会社運営)のケーススタディを[HPで公開](#)しました。

同ホテルは、TrustYou(トラスト・ユー)のサービスを2017年7月に導入し、2018年3月までの9カ月の期間で、トラストスコアが82点から84点とクチコミ評価が2ポイント改善され、内訳では肯定的なクチコミが86%から88%へと増加、否定的なクチコミが13%から11%へと減少するなど様々な分野での改善が見られました。

TrustYou (トラスト・ユー)では、この変化について、クチコミをベースとした本社と各プロパティ担当者とのコミュニケーションにより、ホテルの現場でもクチコミをオペレーションの改善に役立て始めている傾向にあり、結果としてトラストスコアとパフォーマンススコアの向上にも繋がっているからではないかと分析しています。

### ◆ ホテル ヴィラフォンテーヌのケーススタディ目次

- ・ 概要
- ・ 導入後の成果
- ・ 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
- ・ TrustYou Survey (トラスト・ユー サーベイ)の活用
- ・ TrustYou Marketing (トラスト・ユーマーケティング)の活用

### ◆ ホテル ヴィラフォンテーヌの主な成果

トラストスコアが82点から84点(2017年7月と2018年3月の比較)

肯定的なクチコミが86%から88%へ(2017年7月と2018年3月の比較)

否定的なクチコミが13%から11%へと減少(2017年7月と2018年3月の比較)

Hotel  
Villa Fontaine  
VILLA  E

## ◆ ホテル ヴィラフォンテーヌの概要

所在地：東京都新宿区西新宿8-15-1 住友不動産西新宿8丁目ビル13F

運営：住友不動産ヴィラフォンテーヌ株式会社

URL：<https://www.hvf.jp/>

宿泊特化型の「ホテル ヴィラフォンテーヌ」を東京都心に 13 ホテル、大阪、神戸に各 1 ホテル、ならびにリゾート・観光向けの「ヴィラージュ」を伊豆高原、京都に各 1 ホテル、計 17 ホテルのホテルビジネスを展開。

「2017年の夏（7月）に導入後、プロパティの各担当者にTrustYou（トラスト・ユー）のプラットフォーム利用に慣れてもらえるよう社内啓蒙活動を開始しました。批判的なクチコミから肯定的なクチコミまで、返信が必要と思われるクチコミについては、本社から各プロパティ担当者に直接共有しています。また、効果検証のために、各プロパティ共通のレポート用シート（Excel）を作成、4月より全プロパティから本社に提出されています」  
 <住友不動産ヴィラフォンテーヌ株式会社 経営管理部 経営企画グループ グループマネージャー\* 野瀬健司様> \*役職は、2018年3月時点

「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、ヴィラフォンテーヌ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）日本支社アカウントマネジメント部長 希代翔のコメント>

TrustYou（トラスト・ユー）では、ホスピタリティ業界のお客様に役立つ調査・研究結果をホームページで提供しています。独立系ホテルのお客様を支援するための次のブログ記事3本を5月と6月に公開しました。

- ・独立系ホテル向けシリーズのパート2「ウェブサイトを最適化する」 ([日本語](#))
- ・同シリーズのパート3「オンライン上のクチコミ評価を管理することの重要性」 ([日本語](#))
- ・“Google マイビジネス”を使ってホテルの予約数を増やす方法 ([日本語](#))

TrustYou（トラスト・ユー）が提供するクチコミ・プラットフォームについては、[こちら](#)をご覧ください。

報道関係者からのお問い合わせ

TrustYou (トラスト・ユー) 広報担当 株式会社ソラリス・スペース

メール：[info@solarispace.com](mailto:info@solarispace.com)

## 【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メッセージ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）のクチコミ・プラットフォーム

旅行者のカスタマー・ジャーニーの全てに関わるソリューションを提供します。

1. クチコミ・マーケティング
  - a. 直接予約を増やすために自社サイト上にクチコミ評価を表示
  - b. Google、Skyscanner、KAYAK、Travel.jp/Hotel.jp（日本語版）など100を超える世界の旅行・ホテル予約サイトへのクチコミ評価の表示
  - c. Google上のマイ・レビューと連携し、自社のクチコミ評価を表示
2. オペレーションの改善、経営に役立つ優れた機能性
  - a. メッセージング・ツールでリアルタイムのクチコミを獲得
  - b. オンラインアンケート調査を実施し、問題の発見と改善を促す仕組みを構築
  - c. ADRアップのためのクチコミ評価によるお客様のインサイト分析

## 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。