



プレスリリース

外国人に選ばれる！クチコミ高評価の日本の宿 2016-2018

～インバウンド客の心を動かす要素は、心のこもったおもてなしだった！～

総合&6言語別ランキング発表

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、過去2年間のビックデータから分析した、「外国人に選ばれる！クチコミ高評価の日本の宿 2016 - 2018～インバウンド客の心を動かす要素は、心のこもったおもてなしだった！～」総合&6言語別 (英語、フランス語、ドイツ語、中国語、韓国語、タイ語) ランキングを発表しました。その人気の理由を、TrustYou (トラスト・ユー) が収集する実際のクチコミ評価や内容から探り、専門家による解説とともに紹介します。

TrustYou (トラスト・ユー) 株式会社は、Booking.com、Expedia、じゃらん net など、世界 250 以上の旅行サイト上の宿泊施設に関するクチコミや評価をリアルタイムで収集、分析、視覚化してホテル事業者提供、さらに LineTravel.jp や Hotels.com などの旅行・ホテル予約サイトや Google にも、世界中の宿泊施設のクチコミの概要を提供しています。宿泊施設のクチコミとしては世界最大規模のデータ (約 50 万軒) を保有し、独自のセマンティック (言語感情) 分析とアルゴリズムで算出された総合スコアを元にランキングを作成しています。

外国人に選ばれる！クチコミ高評価の日本の宿 2016-2018 総合ランキング トップ10

| 順位 | TrustYou 総合スコア | 宿泊施設名 | 宿泊施設タイプ | 所在地 | クチコミ総数 | 言語別クチコミ数内訳 | | | | | |
|----|-------------------|--------------------------|---------|---------------|--------|------------|-------|------|------|-----|-----|
| | | | | | | 英語 | フランス語 | ドイツ語 | 中国語 | 韓国語 | タイ語 |
| 1 | 98.00 | レイクヴィラ河口湖 | コテージ | 山梨県南都留郡富士河口湖町 | 1013 | 395 | - | - | 469 | - | 149 |
| 2 | 97.80 | Guesthouse KYOTO COMPASS | ゲストハウス | 京都府京都市下京区 | 560 | 205 | 19 | - | 264 | 72 | - |
| 3 | 97.65 | ホテル龍名館 お茶の水本店 | ホテル | 東京都千代田区 | 350 | 264 | 17 | - | 69 | - | - |
| 4 | 96.95 | 京旅籠むげん | ゲストハウス | 京都府京都市上京区 | 401 | 330 | 25 | - | 46 | - | - |
| 5 | 96.85 | 湯らり六妙 | 旅館 | 大分県由布市 | 403 | 59 | - | - | 208 | 136 | - |
| 6 | 96.84 | 宮島ゲストハウス三國屋 | ゲストハウス | 広島県廿日市市 | 1095 | 707 | 265 | 53 | 70 | - | - |
| 7 | 96.74 | STAY日光ゲストハウス | ゲストハウス | 栃木県日光市 | 492 | 295 | 90 | - | 79 | - | 28 |
| 8 | 96.73 | ゲストハウス近江 | ゲストハウス | 京都府京都市中京区 | 531 | 342 | 22 | - | 167 | - | - |
| 9 | 96.60 | ウルルン河口湖 | コテージ | 山梨県南都留郡富士河口湖町 | 542 | 237 | - | - | 215 | - | 90 |
| 10 | 96.48 | 大阪マリオット都ホテル | ホテル | 大阪府大阪市阿倍野区 | 5786 | 940 | 72 | - | 4340 | 434 | - |

総合ランキング トップ30は[こちら>>>](#)

上位施設は「サービスのフレンドリー度」が評価された宿が並びました！

総合ランキング第1位は、「レイクヴィラ河口湖」です。言語別ランキングの英語、中国語、タイ語の3部門でもトップ5入りし、様々な国からの旅行者に人気です。富士山を一望する河口湖エリアにあり、約800坪の敷地内に2LDKと3LDKの貸し切りコテージ12棟を有しています。最寄り駅からは距離があるにも関わらず、「メッセージを通して、チェックアウト後にも次の旅行先の情報まで教えてくれて感動した！」「車で駅まで迎えに来てくれ、バーベキューの買い出しにも連れて行ってくれたから、駅から遠くても何も困ることはなかった」、「オーナーのヒロ、スタッフみんながフレンドリーで親切だった、また絶対に来たい！」など、期待以上のホスピタリティ、心のこもったサービスを絶賛するクチコミが多数見られます。

クチコミ9.8の高い評価に
十分値する宿だった！

98的高分真的是实至名归，



ヒロはスーパーフレンドリーで親切
素晴らしいオーナー！

This property has a SUPER host, Hiro and he is super helpful and friendly.

オーナーの対応が素晴らしい。
広々としたスペースで、
すべてがきれい

ดีทุกอย่าง ที่พักสะอาด กว้างขวาง

▲レイクヴィラ河口湖外観、コテージ内部、敷地内からの眺望、スタッフ集合写真（前列左が支配人の宮下さん）

「当施設は創業24年になりますが、2年前から日本人と外国人のお客様が約3:7の比率で逆転しています。対応言語は英語のみですが、昨今は特にタイ、中国、台湾、シンガポールからのお客が多く、ネットのクチコミを見て選んだという方をはじめ、気に入って何度も来てくださるリピーターの方も多です。タビマエ、タビナカ、タビアトを通したお客様とのコミュニケーション手段としてメッセージアプリ等を活用しながら、旅のトータルサポートもしています。『世界中の宿の中から当施設を選んでもらったご縁を大切にしたい』という想いで、1組1組に寄り添った対応ができるようスタッフ一同取り組んでおります。」（レイクヴィラ河口湖 支配人 宮下 浩幸様）

総合第2位、および言語別ランキングでも英語と中国語でトップ5入りの宿は、「Guesthouse KYOTO COMPASS」です。築約100年になる京都の町家を改装したゲストハウスで、ドミトリー2室と個室1室の小規模な宿です。元キャビンアテンダントでホテルでの勤務経験もある野上千津子さんとご主人の嘉之さんがご夫婦で経営し、宿泊者向け日本文化体験のイベントとして習字教室等も開催しています。



▲Guesthouse KYOTO COMPASSの外観とオーナーの野上さんご夫妻

京都市内の立地ロケーションの評価は高くないながらも、「京都で1番のゲストハウス」、「ママとパパの温かい心遣いが素晴らしい」、「日本の家でリアルに暮らしているみたいな素敵な宿！外国人にオススメ！！」といった心温まるクチコミが多数寄せられています。宿泊者にママ、パパと呼んでもらう親しみやすいサービスや、歴史ある京町家での宿泊・文化体験等が外国人の心をつかみ、様々な国からの旅行者が集まっていることが分かります。

総合ランキング第3位には「ホテル龍名館 お茶の水本店」が入りました。約120年の歴史を持つ老舗宿が、2014年に和と洋を融合させた和モダンなホテルへ生まれ変わりました。旅館時代から受け継ぐおもてなしのサービスや和を貴重とした雰囲気、総客室数9室のプライベート感が特徴です。特に英語圏の外国人客が多く、「サービスの質やパーソナルな対応」、「客室の広さ、快適さ」、「洗練された和の雰囲気」に対して高い評価を集めています。

部屋は広々として美しく、サービスや細かい気配りも申し分ない。アメニティについても、今まで泊まったホテルの中でもナンバー1。スタッフは必要に応じて様々な予約やお土産探しも手伝ってくれた。このホテルに泊まるために、また日本へ行きたい！

The service and attentiveness is impeccable. The rooms are spacious and beautiful. Amenities are some of the best I've ever experienced.

The staff made reservations for us, folded our free laundry, and helped us find items at the pharmacy when needed. I'd come back to Japan just to stay at this hotel!

▼ゲストルーム「桜」



▼全室完備の信楽焼陶器風呂



▼客室で提供される和朝食「龍御膳」(パン、おにぎりも選択可)



「ご出発後にご宿泊のお礼とご滞在中の思い出の一言を添えたメールをお送りしておりますが、口コミをいただくとそのお客様との日々が思い起こされ、お手紙が届いたような気持ちになります。小規模が故お客様と共有する時間や思い出も多く、互いに印象深い日々を過ごすことができていると実感しております。」(ホテル龍名館 お茶の水本店 マネージャー 石和 奈穂美 様)

【外国人に高く評価される日本の宿の特徴トップ3】

対象6言語で書かれたクチコミ内容とスコアを分析した結果、外国人に高く評価される日本の宿の特徴として、次の3つの要素があることが分かりました。

- (1) サービスへの評価：ハード面：大規模で設備等の整ったラグジュアリーな宿、グレードの高いラグジュアリー系ホテルよりも、ソフト面でのサービスが重視されている。多言語対応、サービスのフレンドリー度、ホスピタリティ、スタッフとのコミュニケーションを求めている外国人が多い。
- (2) 日本的な建築や客室への評価：和風建築や日本らしい雰囲気を感じられる客室や空間など、日本ならではの体験への評価および満足度が高い。歴史ある古民家や京都市内に現存する京町家などを活用したゲストハウスや小規模な和風旅館をはじめ、日本の伝統美と欧米のスタイルがコラボした和モダンなデザイナーズホテル等への関心が高い。

- (3) 立地は最重要視される要素ではない：ランキング上位の宿の中には、好立地ではない施設も目立つ。例えば、京都市内中心部には数多くの宿があるにも関わらず、主要駅や人気エリアから離れた場所にある宿に外国人が集まっている事例がある。便利なロケーションよりも、「サービス」などの他条件が重視されているともいえる。

TrustYou (トラスト・ユー) 株式会社 代表取締役社長 下嶋一義のコメント

訪日外国人の急増に伴い、日本の宿泊施設に対するクチコミは年々増えています。日本の宿に対するクチコミ分析をしてみると、全国的には日本語 44%、英語 14%、中国語 12%になっていますが、東京と大阪だけを見ると 80%近くが英語と中国語になっています。弊社のプラットフォームで言語別にクチコミを見てみると、面白い傾向も見えてきます。クチコミのカテゴリーに関する投稿では、言語ごとに何を大事に思っているか、何に関心・興味があるかが分かり、そのスコアで満足度を把握することができます。今後インバウンド対策をされる宿泊施設へのご提案のひとつとして、まず自社の宿がそれぞれの言語で何を言われているか分析することをお勧めします。

6 言語別外国人が選ぶ！クチコミ高評価の日本の宿

クチコミを言語別に集計・分析した結果をまとめた「6 言語別トップ5」をご紹介します。英語、フランス語、ドイツ語、中国語、韓国語、タイ語の6言語を対象とし、クチコミスコアや内容、クチコミ数を元に上位各10施設をランキング形式で発表しました。

*リリース本文中のランキング表は上位5施設の記載、上位10施設のランキング表は[こちらの別添資料](#)をご覧ください。

6 言語別ランキング トップ5

| TrustYou 総合スコア | 宿泊施設名 | 宿泊施設タイプ | 所在地 | クチコミ数 |
|-------------------|--------------------------|---------|---------------|-------|
| 英語 | | | | |
| 98 | レイクヴィラ河口湖 | コテージ | 山梨県南都留郡富士河口湖町 | 395 |
| 98 | ホテル龍名館お茶の水本店 | ホテル | 東京都千代田区 | 264 |
| 98 | Guesthouse KYOTO COMPASS | ゲストハウス | 京都府京都市下京区 | 205 |
| 98 | 木香庵 | ゲストハウス | 東京都北区 | 129 |
| 98 | ドミトリー三段屋ゲストハウス | ゲストハウス | 和歌山県西牟婁郡白浜町 | 103 |
| フランス語 | | | | |
| 97 | 宮島ゲストハウス三國屋 | ゲストハウス | 広島県廿日市市宮島町 | 265 |
| 97 | 京都モーリスホステル | ホステル | 京都府京都市中京区 | 118 |
| 95 | みやじまの宿 岩惣 | 旅館 | 広島県廿日市市宮島町 | 103 |
| 94 | ピースホステル京都 | ホステル | 京都府京都市南区 | 144 |
| 94 | 旅彩のお宿 水羽荘 | 旅館 | 広島県廿日市市宮島町 | 101 |
| ドイツ語 | | | | |
| 90 | グランドニッコー東京台場 | ホテル | 東京都港区 | 151 |
| 90 | スーパーホテル Lohas 赤坂 | ホテル | 東京都港区 | 139 |
| 90 | 三井ガーデンホテル広島 | 旅館 | 広島県広島市中区 | 118 |
| 90 | 宮島の宿さくらや | ビジネスホテル | 広島県廿日市市宮島町 | 104 |
| 89 | パークホテル東京 | ホテル | 東京都港区 | 208 |

| 中国語 | | | | |
|-----|--------------------------|---------|---------------|-----|
| 99 | 東山の宿えんがわ | ゲストハウス | 京都府京都市東山区 | 215 |
| 98 | レイクヴィラ河口湖 | コテージ | 山梨県南都留郡富士河口湖町 | 469 |
| 98 | Guesthouse KYOTO COMPASS | ゲストハウス | 京都府京都市下京区 | 264 |
| 98 | 登別温泉郷 滝乃家 | 旅館 | 北海道登別市 | 216 |
| 98 | ゲストハウスてんろく-女性専用- | ゲストハウス | 大阪府大阪市北区 | 163 |
| 韓国語 | | | | |
| 97 | 湯らり六妙 | 旅館 | 大分県由布市 | 136 |
| 96 | 天然温泉境港夕風の湯 御宿野乃 | 旅館 | 鳥取県境港市 | 229 |
| 96 | 湯布院 山荘 吾亦紅 | 旅館 | 大分県由布市 | 111 |
| 96 | ザ・リッツカールトン沖縄 | リゾートホテル | 沖縄県名護市 | 145 |
| 96 | 22 PIECES | ホテル | 京都府京都市南区 | 106 |
| タイ語 | | | | |
| 98 | レイクヴィラ河口湖 | コテージ | 山梨県南都留郡富士河口湖町 | 149 |
| 95 | 湖南荘 | 旅館 | 山梨県南都留郡富士河口湖町 | 168 |
| 93 | ホテル日航 関西空港 | ホテル | 大阪府泉佐野市 | 305 |
| 93 | ホテルマイステイズプレミア金沢 | ビジネスホテル | 石川県金沢市 | 168 |
| 93 | ホテルマイステイズ金沢キャッスル | ビジネスホテル | 石川県金沢市 | 152 |

* 言語別上位 10 施設ランキング表は[こちら>>>](#)

言語別の特徴が分かる！外国人が評価する宿

言語別の特徴を見てみると、日本での平均泊数 10 泊以上と長い欧米豪の旅行者（英語圏、フランス語圏）は、ランドリー・ルームや簡易キッチン、ゲスト同士やスタッフ、地元の人との交流ができるラウンジや談話室等の共有スペースの充実度を重視する傾向があり、長期滞在が可能で人との交流もできるような宿への需要が高いことが分かります。（実際に、言語別ランキング表の英語編トップ 10 の中で 8 軒、フランス語編の中では 8 軒の宿に、無料で利用可能な洗濯機やコインランドリー設備が完備されています。）一方、平均泊数 3～5 日程度のアジアからの旅行者は、初訪問者からリピーターまで多種多様で、初訪問者は旅行会社手配のパッケージツアー等で知名度の高い大規模ホテルに宿泊、リピーターはより日本らしさを求めて小規模なホテルや旅館、地方のエリアを選ぶ傾向があることが、ランキングからも読み取ることができます。また、行き先については定番のゴールデンルートだけでなく、欧米豪からの旅行者は広島、中国からは北海道、韓国からは九州や沖縄、タイからは北陸などの地方を訪れる外国人が増えていることも分かります。

公益財団法人日本交通公社 中野文彦 主任研究員による解説 (*現在 JTB 総合研究所出向中)

TrustYou (トラスト・ユー) の分析データの上位に、ゲストハウスやコテージが多数入っていることに驚きました。従来、日本の宿泊施設は、日本人客を対象に施設、風呂、食事等の改修やサービスの改善に注力してきた傾向がありますが、外国人が高く評価したのは、そうした面よりも、オーナーやスタッフとのコミュニケーション、そして長期滞在に向けた環境 (朝食のみのサービス・キッチンやランドリーの整備等) といった面だということがこのランキングから読み取れます。

このことは、小規模の宿泊施設にとっては、大きな投資はしなくとも、逆に小さい規模の宿である利点やスタッフ等の強みを活かすことで顧客の心を確実につかむサービスができる、そして訪日外国人向けの宿泊事業が成り立つという大きな期待を抱く調査結果と言えます。一方、大規模なホテルや旅館にとっては、訪日外国人に対して今後どのようなサービスに注力すれば予約増加に繋がるのかを示唆する結果と言えるのではないのでしょうか。

我が国を訪れる外国人は年々増加し、2017年の1年間で2,869万人に至り、2018年12月には初めて3,000万人を突破し、過去最高を更新しました。観光庁の調査によると、訪日外国人の旅行消費額は国内観光消費額の16.5%、額にして4.4兆円に達しています。訪日外国人の来訪動向は、地方における宿泊業にとっても日本人の宿泊客減少を外国人客が緩和している傾向も見られる等、地域経済活性化への好影響が期待されています。

自社施設の強みは何か、外国人にも選んでもらえる施設とは？サービスとは？そして狙うべきターゲットはどの国や地域の客にするべきか等、クチコミデータの分析によって得られる情報は、宿泊施設の規模や所在地にかかわらず、すべての宿泊施設にとって今後益々重視されることになるでしょう。

【公益財団法人日本交通公社 (Japan Travel Bureau Foundation) について】

1912年ジャパン・ツーリスト・ビューローとして設立。現在は公益財団法人として、また日本では数少ない観光を専門とする学術研究機関として、旅行・観光の文化的かつ持続的な発展を目指した調査・研究、「旅の図書館」の運営などの活動を通じ、国や地方の観光振興の一翼を担う。

今回の TrustYou (トラスト・ユー) の調査から、「クチコミ」とは、宿泊施設が一方向的に評価されるものではなく、ゲストと宿泊施設とのコミュニケーション・ツールであり、次の予約へも繋がる宣伝ツールともなることが示されました。インバウンド客誘致に取り組む宿泊施設の皆様は、まず自社施設のクチコミ評価を読むことを推奨します。なぜなら、特に訪日外国人はクチコミ評価を重視して宿を決める傾向が高いからです。TrustYou (トラスト・ユー) の調査では、「旅行者の95%は、ホテルを予約するか決める前にクチコミ評価を読んでいる」ということが分かっており、オンライン上のクチコミ評価は新たな顧客獲得の上で決定的な役割を担っています。

外国人を含む新たな顧客層を増やすためには、まず自社の施設のクチコミを分析し、問題点や改善すべき点を見つけましょう。今回のランキング上位の宿のいくつかにも該当することですが、クチコミ総合スコアの高い宿にも改善すべき点が隠れており、例えばサービスに関するスコアは満点に近い宿であっても、通信環境 (Wi-Fi の利用可否や接続スピード等への不満) への評価が低い施設がありました。そのため、既に高いクチコミ評価を得ている宿泊施設にもクチコミ分析は必要です。宿泊者のクチコミ評価を積極的に収集して活用することが、オンライン上のホテルの知名度向上、予約件数の増加に繋がるだけでなく、オペレーションの改善、宿泊者の満足度向上、クチコミ評価スコアやランキングのアップにも貢献します。

TrustYou (トラスト・ユー) では、今後も皆様のホテル選びのお役に立つ人気宿泊施設の情報や、宿泊事業者の皆様に参加になる情報をお届けいたします。

【集計・分析方法】

対象期間：過去2年間のクチコミ（2016年10月～2018年10月）

対象データ：世界250以上の旅行サイトからTrustYou（トラスト・ユー）が収集したクチコミデータの中から、日本の宿泊施設に対して書かれた外国語6言語（英語、フランス語、ドイツ語、中国語、タイ語、韓国語）のクチコミ評価を抽出して分析。

総合スコア：独自のセマンティック（言語感情）分析とアルゴリズムで算出された数値。

総合ランキング：クチコミ数300以上および対象6言語中3言語以上でクチコミ評価された施設を抽出し、該当言語の総合スコアとクチコミ数の加重平均値を算出。

6言語別ランキング：6言語別にクチコミ数100以上の宿泊施設を抽出。

【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50万軒以上の宿泊施設のデータの活用が可能となっています。

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、LineTravel.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。