



プレスリリース

ニューオータニイン横浜プレミアムが TrustYou（トラスト・ユー）プラットフォーム導入決定

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、HRT ニューオータニ株式会社（東京都千代田区 代表取締役：原田明久）が運営するニューオータニイン横浜プレミアムが TrustYou の導入を決定したことをお知らせいたします。同施設は、TrustYou のプラットフォームを活用することで、サービスやオペレーション改善から経営戦略立案まで様々な場面でクチコミを活用することが可能になります。

HRT ニューオータニ株式会社は、株式会社ニュー・オータニの100%子会社として、札幌、東京都品川区、横浜など全国5ヶ所においてホテル事業、レストラン事業等を展開しています。ホテル事業では「次世代型のスタイリッシュホテル」をテーマに、環境にも配慮したホスピタリティを提供し、「心のこもったおもてなし」をモットーとしています。ホテル事業以外にレストラン事業なども展開しています。

【ニューオータニイン横浜プレミアムのご紹介】

ニューオータニイン横浜プレミアム

所在地：神奈川県横浜市中区桜木町 1-1-7

開業：2010年3月19日

HP：<http://www.newotani.co.jp/innyokohama/>



TrustYou（トラスト・ユー）のプラットフォームを導入する、ニューオータニイン横浜プレミアムは、JR 桜木町駅より徒歩1分、横浜みなとみらい地区の複合商業施設「Colette・Mare（コレットマーレ）」の上層階を占める、全館完全禁煙のクリーンな環境でクオリティの高いサービスを提供する次世代型の INN スタイルホテルです。素晴らしい景色が楽しめるアクセスの良いロケーションで、平日には国内外からのビジネス客や海外からの観光客、週末は国内からの観光客が多く滞在しています。このため、お客様に合わせた幅広いサービスを提供しており、レストラン「下町 DINING & CAFE THE sea」では約50種類のラインナップを揃えた朝食ビュッフェ「最強の朝食」をご用意、また、過去には「つながるハマベビプロジェクト」に賛同しベビーカーを子育て世代に貸し出すサービスも実施するなど、地元にも密着した活動も展開しています。



ニューオータニイン横浜プレミアム外観



ホテル内からの海側の夜景



ベイビュー・デラックスツイン客室



ロビー



下町 DINING & CAFE THE sea

「長らくの課題として認識しておりました、お客様からのクチコミに対して、真摯に向き合い、周辺エリアのホテルよりも顧客満足度を高めることで差別化を図りたいことが導入に至った要因です。今後、宿泊の記念日利用やレストランのランチタイム利用など、部門間を横断し改善に当たることを目標とし、アナリティクスを最大限に活用してまいります。」

〈HRT ニューオータニ株式会社 ニューオータニイン横浜プレミアム マーケティングご担当者様〉

「HRT ニューオータニ株式会社が運営するニューオータニイン横浜プレミアム様に TrustYou のツールをご利用いただけることを大変嬉しく思っております。国内外からの観光客やビジネス客で賑わう横浜みなとみらい地区で次世代型ホテルを運営する同施設が、弊社サービスの導入で、より効率的に効果的な業務改善をしていただけることを確信しております。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 代表取締役: 下嶋一義〉

TrustYou 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。

TrustYou 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。詳しくは、[こちら](#)をご覧ください。

【TrustYou (トラスト・ユー)について】

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る世界最大のクチコミ・プラットフォームです。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。

弊社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、Lineトラベル.jp/Hotel.jp（日本語版）、Cansell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、Lineトラベル.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。