

ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング最大手 TrustYou(トラスト・ユー)
クチコミ概要の新バージョン Meta-Review(メタ・レビュー)2.0 提供開始
～30カ国語対応、わかりやすいランキング・バッジのアイコン表示へ～

ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング最大手の 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:東京都渋谷区 日本支社長:下嶋一義 HP:<http://www.trustyou.com/?lang=ja>)は、11月16日より Meta-Review(メタ・レビュー)2.0 の提供を開始しました。Meta-Review(メタ・レビュー)はクチコミ¹を収集・要約し、それを「クチコミの概要」として表示することにより、検索時にホテル情報を一目でわかるように掲示し、ホテルの予約をサポートする機能です。Meta-Review(メタ・レビュー)2.0では、これまでの19言語から、30を超える言語に対応し、それらの言語のクチコミを自動的に収集・要約し、世界中の様々な旅行サイトや予約エンジンで掲示します。

また、Meta-Review(メタ・レビュー)2.0では、世界各都市の優れたホテルや優れたサービスを提供するホテル施設が一目でわかるよう「ホテル・ランキング」のバッジを用意しました。例えば、「パリでランキング上位1%に入るホテル」、「ベルリンでランキング上位2%に入るルーフトップバー」などの特定が可能で、これらはすべて宿泊客からのクチコミに基づいて選定されています。

「ホテル検索の際に旅行者が真に求めている情報を提供できるよう、Meta-Review(メタ・レビュー)を大幅に改善しました。当社はあらゆる方向からお客様のクチコミを理解しようというアプローチを試みており、その結果、今回の改訂が実現しました。ご契約者であるホテル事業者には、カスタマー・ジャーニー²のそれぞれの段階でどのようなクチコミがなされているかを理解していただく手助けになればと考えています。また、クチコミを自社サイトで表示されているパートナー企業には、わかりやすくまとめたデータを提供することで、世界中の旅行者のホテル検索・予約・宿泊というカスタマー・ジャーニーにより良い影響を与えられることを確信しています」(トラスト・ユーCEO ベンジャミン・ヨストのコメント)

TrustYou Meta-Review(トラスト・ユー メタ・レビュー)2.0 APIに関しては新たに、GTA、Momondo、travolutionary、online-express.ru、wakanow(アフリカ)など様々な企業が導入を決定あるいは検討しています。Google、KAYAK、Skyscanner、Wego、Travel.jp/Hotel.jpを始めとする数百のサイトに加え、新しいパートナーの参加で、より幅広く、確度の高いデータの分析、提供が可能となります。

詳しくは www.trustyou.com をご覧ください。

※本資料は本社(ドイツ)で2016年11月16日に配信されたプレスリリースを翻訳したものです。

¹ 宿泊者が投稿したことを確認した検証済のクチコミ

² お客様がホテルを予約し、実際に滞在し、その評価をクチコミやアンケートに書くまでの一連の行動のこと

TrustYou (トラスト・ユー)とは

世界 250 以上の旅行サイトや SNS のホテル・宿泊施設に関するクチコミ、アンケート結果や評価、および SMS や E メールなどで直接寄せられるコメントを収集、分析、視覚化して、約 50 万軒のホテルなどホスピタリティ・ビジネス業界の顧客にサービスを提供している。ホテルの担当者は各旅行サイトを訪問し、クチコミや評価を確認し、返信していたが、TrustYou (トラスト・ユー)のサービスを導入することで、それらを一元管理することができる。

また、TrustYou (トラスト・ユー)は、Google でホテル検索をした際に Google レビュー上に「クチコミの概要」として表示されるクチコミのコンテンツを独占提供している。宿泊客に滞在後にアンケート調査を行って得たクチコミを Google で表示されるようプッシュするなど、クチコミをマーケティングに生かすことを顧客に対し提案している。

さらに、Google レビュー上のクチコミは「TrustScore(トラスト・スコア)」や「Meta-Review(メタレビュー)」とも連動し、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。

■レピュテーション・マネージメント&マーケティング(ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング)とは

企業の評判向上のための戦略的な取り組みのこと。レピュテーション(評判)を把握し、より良い評価を得るための改善の取り組みを容易にすることを目的とする。

■TrustYou(トラスト・ユー)の商品ラインナップ

- ✓ TrustYou Stars (トラスト・ユー スターズ): ホテル向け顧客満足調査ツール。Google 上のクチコミを増やすよう働きかける
- ✓ TrustYou Analytics (トラスト・ユー アナリティクス): 世界で評価されるレピュテーション・マネージメント・ツール。ホテルがクチコミを分析し、評価にポジティブに働きかけることを可能にする
- ✓ TrustYou Meta-Review (トラスト・ユー メタレビュー): Google、Skyscanner、KAYAK、Travel.jp/Hotel.jp、など世界中の数百のサイト上にある様々なクチコミを収集・要約しわかりやすく表示する。
 - * TripAdvisor を除いた、検証済みクチコミのみを対象としている
- ✓ TrustYou Radar (トラスト・ユー レーダー): iOS と Android のアプリで使用可能。世界中の顧客に即時対応を可能にする
- ✓ TrustYou Messaging(トラスト・ユー メッセージング): 宿泊客とリアルタイムでコミュニケーションがとれるツール。宿泊客にとっては特別なアプリのダウンロードが不要で使いやすく、ホテルにとってはホテルの運営、サービス改善に役立てることができる

<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。