



プレスリリース

北海道観光復興キャンペーン応援企画

～世界 250 以上の旅行サイトのホテル評価を収集・分析する TrustYou 提供～
外国人に選ばれる！クチコミ高評価の北海道の宿 2016-2018
総合&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 (東京都新宿区代表取締役: 下嶋一義)は、過去 2 年間のビッグデータから分析した、「外国人に選ばれる！クチコミ高評価の北海道の宿 2016-2018 総合&言語別ランキング」を発表しました。これは、2018 年 12 月 19 日に TrustYou が発表した、「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 言語別ランキング」の北海道版です。TrustYou は、この北海道の宿ランキングを発信することが北海道復興支援の一助となれればと考えております。なお、このリリースは英語で海外メディアにも配信しています。



北海道の観光業界は、昨年 9 月の地震の影響により大きな打撃を受けました。TrustYou は、道内の観光業の復興を支援したく、風評被害の払拭と国内外からの誘客に向けた観光庁の取り組みのひとつである「元気です北海道 / Welcome! Hokkaido」への賛同を表明し、同ランキングの発表を通して、雄大な自然や食文化を有する魅力的な観光地である北海道がさらに多くの観光客で賑わいを取り戻すことができるよう、国内外へ広く情報発信いたします。

TrustYou 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 Line トラベル.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。

【外国人が高く評価する北海道の宿の特徴トップ 3】

- (1) 北海道ならではの雄大な自然景観を楽しみながら宿泊できる
- (2) ホスピタリティ溢れるオーナーが経営する、小規模でアットホームな雰囲気がある
- (3) 国立公園内などの自然の中に位置し、アクティビティ・スポットへのアクセスが良く、長期滞在にも適している

ランキング上位には、北海道ならではの自然景観を楽しめる小規模な宿が並びました！

上位の施設には、客室や共有スペース、露天風呂など施設の中からも自然景観を楽しむことのできる宿、上質なサービスや空間を提供するラグジュアリーかつ小規模な宿、ホスピタリティ溢れるオーナーが経営するゲストハウスやペンションなどが選ばれています。

外国人に選ばれる！クチコミ高評価の北海道の宿 総合ランキング TOP 10

順位	TrustYou 総合スコア	宿泊施設名	施設タイプ	所在地	客室数	クチコミ総数
1	97.9	登別温泉郷 滝乃家	旅館	登別市登別温泉町	30室	254
2	97.0	ペンションじょう蔵	ペンション	函館市大町	6室	527
3	94.7	カムイの湯 ラビスタ阿寒川	ホテル	釧路市阿寒町	64室	192
4	94.5	美松荘旅館	旅館	旭川市2条通	10室	384
5	94.3	しこつ湖鶴雅リゾートスパ 水の詞	ホテル	千歳市支笏湖温泉	53室	1120
		オチョゲストハウス	ゲストハウス	札幌市中央区	16室	520
		ホテル季風クラブ知床	ホテル	斜里郡斜里町	14室+ログハウス2棟	138
		函館山ゲストハウス	ゲストハウス	函館市住吉町	8室	230
9	94.1	かなやま湖 ログホテルラーチ	ホテル	空知郡南富良野町	9室+コテージ6棟	133
10	94.0	ニセコ昆布温泉 鶴雅別荘奎の抄	ホテル	虻田郡ニセコ町	25室	201

総合第1位 登別温泉郷 滝乃家

総合ランキング第1位に輝いたのは、創業102年の歴史を誇る老舗旅館、「登別温泉郷 滝乃家」です。大正6年に料亭として創業した同宿は、2008年の大規模リニューアルにより、それまで61室だった客室を30室に建て替え、より洗練された和モダンな宿として生まれ変わりました。「温泉のデパート」と呼ばれる登別温泉にある同施設の大浴場では、硫黄泉やラジウム泉など4種の源泉を楽しむことができ、屋上階には、登別の樹林を望む天空露天風呂「雲井の湯」と庭園を望む露天風呂と内湯から成る「地縁の湯」があります。



四季折々の景観を堪能できるよう設計された談話室～何もしないくつろぎの時間を提供



外国人宿泊客にも人気の「露天風呂付客室Dタイプ」（登別温泉郷滝乃家）
自然を愛でながらパーソナルな空間で食事ができるダイニングスペースが特徴的。リビング、テラス、露天風呂も備えている。

「宿の名前に冠した「家」の文字に想いのすべてを込めています。『お客様が普段通りにくつろいでいただけるような、旅先での安らぎの「家」となること』が先代の時代から変わらない、当宿のコンセプトです」と語る女将の言葉通り、外国人宿泊客からも、「まるで自宅で過ごしているかのようにリラックスできた」、「クチコミ通りの素晴らしい宿！居心地の良い空間と最高のホスピタリティに感激した」といったクチコミが集まっています。

総合第2位には、函館市にある家族経営の宿、「ペンション じょう蔵」が、第3位には「ドリーミン」も運営する共立メンテナンスのリゾートホテル、「カムイの湯 ラビスタ阿寒川」が選ばれました。



ペンションじょう蔵の蔵風外観と



総合第2位 ペンションじょう蔵

第2位に選ばれた「ペンションじょう蔵」は、江戸時代の北の豪商、高田屋喜兵衛本店跡地にあった蔵の古材を再利用して蔵風に建てられた全6室のペンションです。「44年前に仕事で中南米へ行ったときにとあるペンションに数週間泊まって以来、いつか自分でもペンションを経営してみたいと永年温めていた夢を実現しました」と話すオーナーの佐藤さんがご夫婦で切り盛りする、アットホームなペンションです。小規模な宿ならではの「アットホームな雰囲気」と「オーナーが親切でフレンドリー」「オーナーのホスピタリティが素晴らしい」といったクチコミが多く、英語でのコミュニケーション力や家族的なおもてなしが高く評価されています。

総合第3位 カムイの湯 ラビスタ阿寒川

「カムイの湯 ラビスタ阿寒川」は、2015年にオープンした自然の中のリゾートホテル。阿寒湖温泉街から5km強離れた立地でありながらも、逆に「自然の中で何もしない贅沢」を満喫したい海外の個人客から特に人気を集めています。

総合第5位と第10位には、道内各地に13の温泉宿を展開する鶴雅グループ運営の2施設、「しこつ湖 鶴雅リゾート 水の詞」と「ニセコ昆布温泉 鶴雅別荘 空の抄」がランクイン。鶴雅グループは、国立・国定公園内の豊かな自然とその土地固有の文化をテーマとした、個性豊かな宿を道内各地で展開しています。

「しこつ湖 鶴雅リゾート 水の詞」は、支笏洞爺国立公園内の支笏湖を臨むロケーションにあり、温浴、エステ、フィットネス、ウォーキング、食事、睡眠などをあらゆる面からトータルプロデュースする、癒しと健康美をテーマとしたリゾートホテルです。様々なマシンを完備した本格的なフィットネスジムや、約20種類の枕が揃うピローギャラリー、国内外から取り寄せたミネラルウォーターを多数揃えるアクアバーなど、ユニークな施設が揃っています。「ニセコ昆布温泉 鶴雅別荘 空の抄」は、良質なパウダースノーを求めて世界中から多くのスキーヤーが集まるニセコの地に2013年オープン。館内は空のぬくもりをテーマに統一され、総客室数25室の小規模施設ならではのきめ細かいサービスに定評があります。特に冬の時期には長期滞在の外国人宿泊客が多く、「ホテルではなく、まるで別荘のような居心地だった」「素晴らしい自然、温泉、サービスに大満足」といった声が寄せられています。



(左2点)「水の詞」のインストラクター常駐の本格的なフィットネスジム、ビュッフェで人気の野菜や果物をピューレにしたヘルシードリンク
(右2点)「空の抄」の外観と客室の展望温泉露天風呂（サウナや展望デッキ付の客室もあり、別荘のように広々と過ごすことができる）

英語、中国語、韓国語、タイ語スピーカーに選ばれる！クチコミ高評価の北海道の宿 言語別 TOP5

総合ランキング（日本語以外の外国語のクチコミ）をさらに言語別に集計・分析した結果をまとめた、言語別ランキングをご紹介します。英語、中国語、韓国語、タイ語の4言語を対象とし、上位各5施設を抽出しました。

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				
97	ペンションじょう蔵	ペンション	函館市大町	225
97	登別温泉郷 滝乃家	旅館	登別市登別温泉町	38
97	キマヤブティックホテル	ホテル	虻田郡倶知安町	35
96	ホテル リゾートイン ニセコ	ホテル	虻田郡ニセコ町	70
96	坐忘林	旅館	虻田郡倶知安町	54
中国語				
93	星野リゾート トマム ザ・タワー	ホテル	勇払郡占冠村	1996
93	ホテル季風クラブ知床	ホテル	斜里郡斜里町	72
92	天然温泉 幸鐘の湯 ドーミーイン東室蘭	ホテル	室蘭市中島町	431
92	HAKODATE 海峡の風	ホテル	函館市湯川町	35
91	星野リゾート リゾナーレ トマム	ホテル	勇払郡占冠村	310
韓国語				
94	ラ・ジョリー元町 by WBF	ホテル	函館市末広町	60
94	美松荘旅館	旅館	旭川市2条通	41
93	JRイン旭川	ホテル	旭川市宮下通	245
93	しこつ湖鶴雅リゾートスパ 水の詞	ホテル	千歳市支笏湖温泉	117
93	天然温泉ホテルパコ函館	ホテル	函館市大森町	74
タイ語				
95	札幌パークホテル	ホテル	札幌市中央区	49
94	ベッセルイン札幌中島公園	ホテル	札幌市中央区	30
94	ホテルエミシア札幌	ホテル	札幌市厚別区	30
93	ANAクラウンプラザホテル千歳	ホテル	千歳市北栄	57
93	ラ・ジェント・ステイ札幌大通	ホテル	札幌市中央区	51

言語別に上位施設を見てみると、選ぶデスティネーション、宿に求める要素に違いがあることがわかります。英語トップ5には虻田郡ニセコ周辺地域の宿が3軒入り、いずれも長期滞在に適した宿が選ばれていることから、やはり欧米豪からの長期旅行者に人気の高いエリアであることを裏付けています。中国語では、星野リゾートが運営し中国企業が所有する、星野リゾートの「トマム ザ・タワー」と「リゾナーレ トマム」の2軒が選ばれており、団体での利用もしやすい大規模なリゾート施設が好まれている傾向がわかります。一方タイからの旅行者には、札幌市内のシティホテルやビジネスホテルが人気であることがわかります。日本政府観光局(JNTO)の調査によると、2018年に日本を訪れたタイ人は110万人を越え、過去7年で7.8倍の急激な増加率、さらにその6割以上がリピーターとなっていることが判明しています。タイ人の訪日目的の調査によると「自然を楽しみたい」が最多を占めており、TrustYouのランキング調査からも、河口湖を中心とした富士山周辺エリアの小規模施設がタイ人をはじめ外国人から人気を集めていることが分かっています。その他の自然景勝地を求める訪日インバウンドリピーターが増加していることから、今後は道東や道北エリアなどの宿泊施設にも大きなチャンスがありそうです。

〔クチコミ活用のアドバイス〕

インバウンド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獲得するためには、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。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 では、今後も皆様のホテル選びのお役に立つ人気の宿泊施設の情報や、ホスピタリティ業界の皆様役に役立つ調査・研究結果をお届けいたします。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。

【ランキングの集計・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のクチコミ評価を抽出して分析。

TrustYou 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 100 以上の施設を抽出し、各言語の TrustYou 総合スコアとクチコミ数の加重平均値を算出し、トップ 10 を抽出した。

言語別ランキング：英語、中国語、タイ語の言語別にクチコミ数 30 以上の宿泊施設トップ 5 を抽出した。

【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。

弊社の調査によると、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ることが判明しました。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、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」、「ホテルの評価スコア」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 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 アップにつなげるためのクチコミデータを活用した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。