

**トリップアドバイザー、レビューエクスプレスに「非公開アンケート」機能を追加
宿泊客へカスタマイズしたアンケート送付が可能に
--宿泊施設向けの無料マーケティングツールとしてさらに機能を拡充--**

世界最大の旅行口コミサイト「TripAdvisor®」の日本法人であるトリップアドバイザー株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:原田静織、<http://www.tripadvisor.jp/>)は、宿泊施設向けの無料マーケティングツールとして提供、既に10万軒以上の宿泊施設が利用している「レビューエクスプレス」に「非公開アンケート」機能を追加しました。これは、各宿泊施設が自施設に合うようカスタマイズしたアンケートを宿泊客へ送付、その結果を活用することができるサービスです。非公開アンケートの回答は宿泊施設オーナーのみ閲覧可能で、無料で利用できます。これにより、小規模ホテルや旅館など、個人で宿泊施設を運営するオーナーは、宿泊客からの口コミと、非公開の率直な意見を一度に収集できるようになります。

2013年5月にスタートしたレビューエクスプレスでは、チェックアウトした宿泊客のメールアドレスをレビューエクスプレスのプラットフォームにアップロードすると、あらかじめカスタマイズした口コミ投稿依頼のメールを宿泊客に送信することができます。また、トリップアドバイザーが提携する自社予約エンジンや施設管理システム等の接続プロバイダーを利用している施設では、宿泊客のチェックアウト72時間以内に口コミ投稿依頼メールを自動送信することもできます。宿泊施設のオーナーからのフィードバックをもとに開発された非公開アンケートが新たに追加されることにより、宿泊客からさらに詳しい感想や意見が得られるようになります。

「非公開アンケート」は、多くの施設との協力の結果、宿泊施設のオーナーが宿泊客へ特に感想を聞きたい項目について選定しリスト化しました。そして、各施設がその中から最大7つの質問を選び、顧客満足度アンケートを作成できるカスタマイズ機能を設けました。宿泊客から寄せられた回答はオーナー管理ページのレビューエクスプレスダッシュボードからダウンロード可能で、今後の運営に役立つ意見を取り入れることができます。

レビューエクスプレス非公開アンケートの特長:

- **無料:**トリップアドバイザーに登録されている宿泊施設であれば、無料で利用可能です。また、このツールはトリップアドバイザーがサービスを行っている全言語(45言語)で提供されます。
- **非公開:**宿泊客から寄せられた意見は、その宿泊施設のオーナー限定で閲覧可能です。よって、ランキングや評価に影響することはありません。
- **表示切り替えオプション:**宿泊施設のオーナーは、口コミ投稿依頼のメールに、非公開アンケートを表示/非表示を随時選択できます
- **自動化:**トリップアドバイザーが提携する自社予約エンジンや施設管理システム等の接続プロバイダーを利用している施設では、宿泊客のチェックアウト72時間以内に非公開アンケートを含むレビューエクスプレスの口コミ投稿依頼メールを自動送信することができます。
- **簡単かつカスタマイズが可能:**簡単なドラッグ・アンド・ドロップ機能を使って短時間でアンケートをカスタマイズし、いつでも修正することができます。
- **絶大な影響力:**宿泊客からのフィードバック結果がレビューエクスプレスのダッシュボードに表示されます。そこから改善につながる貴重な意見を得たり、日付や期間を指定してデータを収集したりすることができます。また、結果をダウンロードし、さらなる分析を行うことも可能です。

トリップアドバイザーのグローバルホテル パートナーシップ担当 上級シニアディレクター ミネッシュ・シャーは次のように述べています。

「レビューエクスプレス開始以来、宿泊施設オーナー6万人を含む10万軒以上の施設がチェックアウト後の宿泊客とのコミュニケーションツールとして同サービスを利用し、素晴らしい成果を得ています。トリップアドバイザーのデータによると、レビューエクスプレスを利用している施設では、口コミ件数が平均28%増えており、施設を利用した宿泊客に

フィードバックを依頼する上でレビューエクスプレスが非常に強力なツールであることが分かっています。こうした実績からも、レビューエクスプレスに非公開アンケート機能を追加することは当然の流れとも言えます。また、施設運営を最適化し宿泊客との信頼関係を高める上で、口コミも非公開アンケート両方とも重要な役割を担っています。そこでトリップアドバイザーは施設オーナーと協力し、宿泊客の貴重な意見を簡単かつ効率的に収集する無料ツールを作成しました。非公開アンケートが新たに加わったことで、レビューエクスプレスの機能は一段と進化しました。その結果、小規模ホテルのオーナーからも、各施設の事情に合った質問を送信することができ、また宿泊客から改善に役立つ詳しい意見を得られるようになるのです。」

■「レビューエクスプレス +非公開アンケート」の詳細については下記 URL もご参照ください。

<http://www.tripadvisor.jp/TripAdvisorInsights/n2623/review-express-fei-gong-kai-anketo-kuituku-sutato-gaido>

トリップアドバイザーとは:

トリップアドバイザー(本社: 米国マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ:TRIP)は、旅行者が最高の旅行を計画し、予約できる世界最大*の旅行サイト。旅行者の実体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および数百を超える予約サイトから最安値を検索できるツールとシームレスにつながったプランニング機能を提供しています。世界最大の旅行者のコミュニティとして、世界 45 カ国でサイトを展開し、世界 490 万軒を超えるホテル、レストラン、観光スポットに対して 2 億 2,500 万件以上の口コミ情報を掲載しています。月間ユニークユーザー数は約 3 億 4,000 万人**。TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイト、旅行業界向けにトリップアドバイザーブランドサイトの活用サービスを提供する専門部署 TripAdvisor for Business のほか、以下の 24 の旅行関連サイトを運営しています:

<http://www.virtualtourist.com> <http://www.kuxun.cn> <http://www.airfarewatchdog.com> <http://www.bookingbuddy.com>
<http://www.cruise critic.com> <http://www.everytrail.com> <http://www.familyvacationcritic.com> <http://www.flipkey.com>
<http://www.thefork.com> (<http://www.lafourchette.com>, <http://www.eltenedor.com>, <http://www.iens.nl>
, <http://www.besttables.com> <http://www.dimmi.com.au> を含む) <http://www.gateguru.com> <http://www.holidaylettings.co.uk>,
<http://www.holidaywatchdog.com> <http://www.independenttraveler.com> <http://www.jetsetter.com> <http://www.niumba.com>
<http://www.onetime.com> <http://www.oyster.com> <http://www.seatguru.com> <http://www.smartertravel.com>
<http://www.tingo.com> <http://www.travelpod.com> <http://www.tripbod.com> <http://www.vacationhomerentals.com>
<http://www.viator.com>

*出典: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide 2014 年 12 月

**出典: Google Analytics, worldwide data 2015 年第 1 四半期

お問合せ先

<報道機関の方のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー広報事務局 (オズマピーアール内) 担当 松林、佐藤、磯崎
Tel: 03-4531-0214 または 080-9368-5457 / E-mail: tripadvisor@ozma.co.jp

<その他のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 東(ヒガシ)
Tel: 03-4510-3131 または 090-7251-6384 / E-mail: mhigashi@tripadvisor.com