

**プレスリリース****トリップアドバイザー、新たな調査結果を発表****77%の旅行者は、施設オーナーが口コミに個別で返信をしている施設を予約する傾向に！**

- 79%の旅行者は、施設オーナーが個別に返信している口コミは有益で役に立つと回答。口コミへの対応を重要視していることが明らかに。
- 89%の旅行者は、ネガティブな口コミに真摯に対応していると、その施設の印象が良くなると回答。口コミへの返信は効果があるという結果に。
- 84%の旅行者は、口コミを読む際、施設オーナーからの丁寧で礼儀正しい返信を重要視しており、それによってより良い旅行の計画ができると回答。

口コミとランキングで見つかる世界最大の旅行プラットフォーム「TripAdvisor®」(トリップアドバイザー、本社: マサチューセッツ州ニードム、NASDAQ: TRIP、CEO: ステファン・カウファー、日本語版サイト: [www.tripadvisor.jp](http://www.tripadvisor.jp))は、旅行者がホテルやレストランなどを予約する際、オンラインの口コミに対する施設側の対応を見てから予約する傾向があるなど新たな調査結果を発表しました。ホテルやレストランの施設オーナーが、ビジネスの成長にトリップアドバイザーの無料オンラインツールを最大限に活用すると良い理由が示される結果となりました。

**カスタマイズ(=パーソナライズ)が鍵に**

この度の調査は、Ipsos MORI と共同で実施し、世界中の旅行者やレストラン利用者約 23,000 人に対して行われました。その結果、10 人中 6 人(63%)は、施設オーナーがほとんどの口コミに返信をしているホテルやレストランを予約すると回答しました。さらに、3/4(77%)以上の回答者が、施設オーナーが口コミに個別に返信をしている施設を予約すると回答しています。オンラインの口コミをあまり重要視しないと答えた人でも、施設オーナーが返信をしている場合、約 50%の人がその施設を予約する傾向があることがわかりました。また、2/3(67%)以上の回答者が、施設オーナーがネガティブな口コミに対して謝罪を含め、その背景を説明している返信を読むのは役立つと回答しています。

トリップアドバイザーのインダストリーリレーション担当シニアマネージャーであるファブリツィオ・オーランド (Fabrizio Orlando) は次のようにコメントしています。「今回の調査結果から、オンラインの口コミへの対応が重要なことが明らかになったと思います。施設オーナーが口コミに対応することは、その口コミがポジティブでもネガティブでも、旅行者の施設に対する印象を変え、宿泊やレストラン予約の増加に大きな影響を及ぼすことができるのです。」

**最後の言葉 - 施設オーナーの言葉が決め手に**

トリップアドバイザーでは 1 回の体験につき 1 件の口コミ投稿が可能であり、施設オーナーは対象の口コミに対して返信を 1 件のみ投稿できます。このため、施設オーナーからの返信は強い印象を残すことになり、他の見込み客にも大きな影響を与えることとなります。よって言葉を慎重に選ぶことがとても重要になります。

**口コミへの返信に関するヒント**

- 自己紹介をし、施設を紹介するつもりで返信を書きましょう。見込み客にも読まれることを忘れないください。
- ネガティブな口コミに返信をする際、背後で何が起こっていたのか事情を説明したり、その状況がどんな点で特殊だったかを伝えるなど口コミを補足し、ストーリーの全体が分かるようにしましょう。

- 肯定的な口コミの効果を最大限に引き出しましょう。施設オーナーから返信をすることで、施設が意見を活用して継続的な改善に取り組んでおり、良い体験が偶然ではないことを伝えることができます。

### **丁寧に対応することに、費用はかかりません**

この度の調査で見えてきたもう一つの重要な点は、口コミに対する丁寧で礼儀正しい回答が旅行者の間で非常に高く評価されるということです。大多数(89%)が、ネガティブな口コミに対して真摯に対応した施設に対して、印象が良くなったと回答しており、10人中9人(90%)が施設オーナーからの丁寧で礼儀正しい返信をみると、その施設を信用できると回答しています。その結果、旅行先などを決定し、より良い旅の計画ができると述べています。

「この度の調査結果から、ホテルやレストランのオーナーがトリップアドバイザーで施設オーナー登録をすることは非常に有効で、重要であることが分かります。一度登録をすれば、口コミに返信ができ、より多くの潜在的な旅行者にアプローチをすることができるようになるのです。」(ファブリツィオ・オーランド)

施設登録の方法や口コミへの返信に関する詳細は、[トリップアドバイザー・インサイト\(TripAdvisor Insights\)](#)にて紹介しています(無料)。また施設オーナー登録(無料)は[こちら](#)のページから申請することができます。

### **【調査方法】**

本調査では、2019年5月から6月にかけて、12の国や地域(オーストラリア、中国、フランス、ドイツ、インド、イタリア、日本、シンガポール、スペイン、台湾、イギリス、アメリカ)におけるトリップアドバイザーの利用者23,292人に対しアンケート調査を行いました。調査の対象となったのは、過去1年間にトリップアドバイザーを利用した旅行者です。調査対象者は、Eメールのリンクを介してオンラインアンケートに協力してくれたトリップアドバイザー利用者で構成されています。Ipsos MORIがアンケートの作成とデータ分析に参加。調査結果は、参加マーケット全体におけるトリップアドバイザー利用者の居住地に関するプロフィールデータを反映するよう重み付けされています。

### **トリップアドバイザーについて:**

トリップアドバイザーについて: 世界最大の旅行プラットフォーム\*、トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニーダム、NASDAQ:TRIP)は、毎月4億6,000万人\*\*に利用され、最高の旅の実現をサポートしています。国内外の旅行者はトリップアドバイザーのサイトやアプリにアクセスすることで、860万件的宿泊施設、レストラン、ツアーやチケット、航空会社、クルーズについて投稿された8億3,000万件を超える口コミ情報や評価を参照できます。旅マエでも旅ナカでも、宿泊プランや航空券のお得な料金を比較したり、人気のツアーやチケット、そして素敵なお店の予約をしたりできます。トリップアドバイザーは頼れる旅のパートナーとして、世界49の国と地域、28言語でサービスを展開しています。

TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイトやビジネスのほか、以下の旅行関連サイトを子会社を通じて管理・運営しています:

www.airfarewatchdog.com, www.bokun.io, www.bookingbuddy.com, www.cruisecritic.com,  
www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.thefork.com (www.lafourchette.com, www.eltenedor.com,  
www.restorando.comを含む), www.holidaylettings.co.uk, www.holidaywatchdog.com, www.housetrip.com,  
www.jetsetter.com, www.niumba.com, www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com,  
www.smartertravel.com, www.tingo.com, www.vacationhomerentals.com, [www.viator.com](#).

\*出典: Jumpshot for TripAdvisor Sites, worldwide, June 2019

\*\*出典: TripAdvisor internal log files, average monthly unique visitors, Q3 2019

**本件に関する報道機関からのお問合せ先**

トリップアドバイザー株式会社 広報担当

Tel : 03-4510-3109 E-mail: [jp-pr@tripadvisor.com](mailto:jp-pr@tripadvisor.com)