

宿泊施設のインターネット上の口コミへの返信率は7割  
口コミ数が多い施設ほど、口コミへの返信を実施  
口コミへの返信は売上げに貢献

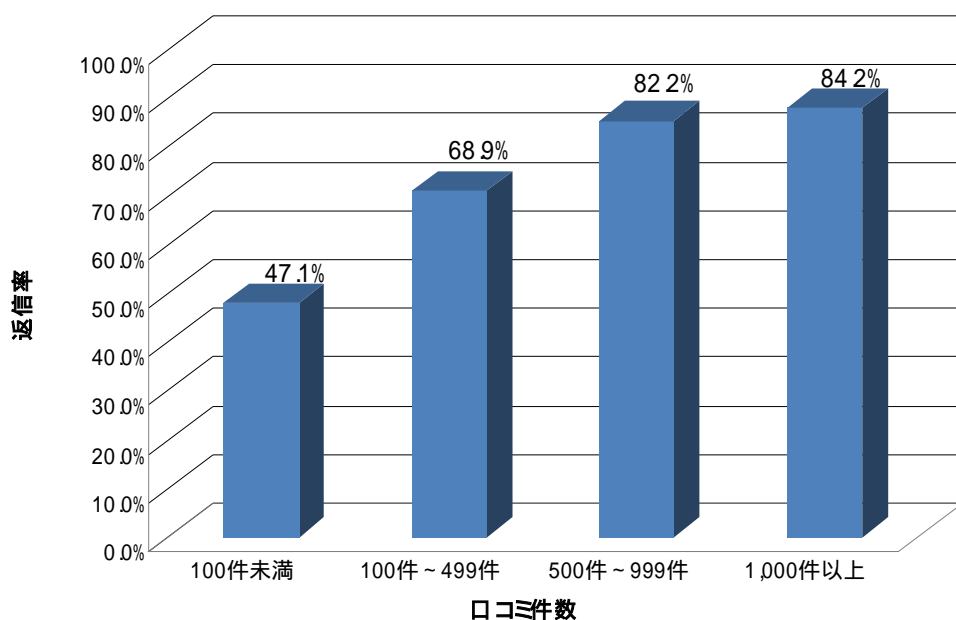
ホテル・旅館向けのレピュテーションマネジメントツール「レップチェッカー」(<http://repchecker.jp/>)のサービスを提供している株式会社パラダイムシフト(代表取締役社長 CEO: 百田 浩志/本社所在地: 東京都中央区 以下当社)は、インターネットで客室販売を行っている 29,668 軒の宿泊施設の口コミへの返信率調査を行い、その結果を本日発表しました。

主な調査結果は次のとおりです。

宿泊施設の口コミへの返信率は、70.9% (2,349 施設/3,313 施設中)  
(\*100 件以上の口コミがあった宿泊施設が対象。恒常的な口コミ返信を行っているという定義を口コミ数全体の 70% 以上について返信、反駁を行っている施設数とし、その数をカウントした。  
Ex. 100 件の口コミに対して、70 件以上の返信、反駁を実施した場合を返信として数えた。)

口コミ数が多い宿泊施設ほど、返信、反駁を行う割合が高くなる  
口コミ数 100 件 ~ 499 件 : 68.9% (1,960 施設/2,843 施設中)  
500 件 ~ 999 件 : 82.2% (277 施設/337 施設中)  
1,000 件以上 : 84.2% (112 施設/133 施設中)

口コミ数 100 件未満の返信率は 47.1% (6,445 施設/13,685 施設中) と半数を下回っている。  
口コミ数上位 100 施設のうち、10%の施設は口コミへの返信、反駁を積極的に行っていない。



今回の調査から、インターネットで積極的に客室販売をおこなっている宿泊施設の口コミへの返信について前向きな取り組みがうかがえる。仮に販売された客室数の一定割合の顧客が口コミを投稿しているとする(販売数が多い=口コミ数が多い)、口コミへの返信が客室販売において、好影響があると推察できる。または、インターネットでの客室販売を積極的に行っている施設はブランドマネジメントの一環として、口コミへの返信、反駁をきちんと実施していると言える。

=====

調査の方法: 口コミ数と宿泊施設からの返信・反駁の数を当社が独自に集計  
調査期間: 2009年7月7日 - 7月15日  
調査媒体(敬称省略): 楽天トラベル、ベストリザーブ、じゃらん、ゆこゆこ、Yahoo!トラベル、トラベルコちゃん、一休、阪急交通社、OZmall、旅プラザ、ぐるなび、TOCOO、フォートラベル、MAPPLE(14媒体)  
調査対象宿泊施設数: 29,668軒(うち口コミ投稿が1件以上あった宿泊施設数: 16,998軒)  
調査対象口コミ総数: 1,405,859件  
調査対象返信総数: 1,073,383件  
調査対象口コミの投稿日: 1998年12月1日~2009年7月14日  
=====

RepChecker.jp 概要:  
・サイト名: 「RepChecker.jp (レップチェッカー)」  
・URL: <http://repchecker.jp/>  
・ホテル・旅館クロールサイト名(敬称省略):  
楽天トラベル、ベストリザーブ、じゃらん、ゆこゆこ、Yahoo!トラベル、トラベルコちゃん、一休、阪急交通社、OZmall、旅プラザ、ぐるなび、TOCOO、フォートラベル、MAPPLEなど14サイト  
・ゴルフ場クロールサイト名(敬称省略):  
GORA(楽天)、ゴルフダイジェストオンライン、Go! Gol.、イークチコム、フォートラベル、Yahoo!スポーツ(ゴルフ場)、ALBAなど7サイト  
・結婚式場クロールサイト名(敬称省略):  
ウエディングパーク、みんなのウエディング、ゼクシィ、Yahoo!ウエディング、くち得ナビ、ウエディングVOICE、ウエディングWalker、レストランウエディングnetなど8サイト  
\* ゴルフ場、結婚式場もリクエストにより、サイト追加のチューンナップ可能。  
・ 料金: 37,800円/年(税込) 自社1社と競合他社1社の2ワード。  
・ 利用者数制限なし(ログイン無制限利用可能)  
・ 無料お試し期間: 1週間  
・ 自社ホームページに口コミを表示させる(API機能)やモバイル端末での閲覧可能。



<パラダイムシフト 会社概要>

社名 : 株式会社パラダイムシフト

代表者 : 代表取締役社長 CEO 百田 浩志

本社所在地 : 〒103-0022 東京都中央区日本橋室町 3-3-1 E.T.S.室町ビル 11F

TEL:03-3275-9998 FAX:03-3275-9995

事業内容 : インターネットメディア事業、インターネットシステム開発・販売事業、e-commerce 事業、コミュニティ事業、レンタルサーバー事業、インターネット旅行業、ハウイツアーオペレーター業など

---

会社ホームページURL : <http://psinc.jp/>

---

本件に関する問合せ先

株式会社パラダイムシフト

担当 : 杉坂、加藤

電話 : 03-3275-9998 E-mail: [info@repchecker.jp](mailto:info@repchecker.jp)

---