

## ビッグデータが教える

### 日本人に人気のロマンティックな国内宿リアルベスト 10(+外国人ランキング)

～世界 250 以上の旅行サイトの評価をリアルタイムに収集・分析する TrustYou(トラスト・ユー)提供～

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)は、世界 250 以上の旅行サイト上のホテル・宿泊施設に関するクチコミや評価を過去 2 年分、収集・分析したデータから算出した「日本人に人気のロマンティックな国内宿リアルベスト 10」ならびに「外国人に人気のロマンティックな国内宿リアルベスト 10」を発表いたしました。

ホテルのクチコミ評価マネジメント&マーケティング会社である TrustYou 株式会社(トラスト・ユー)は、世界 250 以上の旅行サイト上のホテル・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・視覚化して提供しています。そのデータは、Google の「クチコミの概要」として、また、Skyscanner(日本語版)、KAYAK(日本語版)、Travel.jp/Hotel.jp(日本語版)、TRIPCON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ます。そのため、このランキングは、①幅広い客層の、大量のクチコミデータが元となるため、より偏りが少ない評価であると考えられる、②宿泊した人のみのクチコミ(検証済クチコミ)を収集しているため、より信頼性が高いと考えられます。

トラベルジャーナリストの寺田直子氏は、「2 つのランキングを比べると日本人の場合は洋風、和風問わず具体的にロマンティックな要素を持つホテルを選んでいるのに対し、外国人は‘和の空間’そのものにロマンティックさを感じているようです。共通するのは空間やサービスなどで‘非日常’を演出してくれるホテルだということ。滞在が特別なものに昇華し、二人だけの思い出作りになることがロマンティックな体験につながっていると思われます。

ホテルを選ぶ際に‘旅の達人’と呼ばれる人によるランキングはその人と同じ好みを持っていれば有益ですが、そうでない場合もあります。TrustYou(トラスト・ユー)のような客観的なクチコミのビッグデータはホテル選びの参考になります。ただし、漠然とデータに頼るのではなく、‘自分はどんなホテルライフを楽しみたいのか’というイメージトレーニングが大事です。クチコミや各種データを上手に活用しながら自分史上最高となるホテルを選んでください」と語っています。

TrustYou(トラスト・ユー)では今後も皆様のホテル選びのお役に立つランキング情報をお届けいたします。

#### 日本人に人気のロマンティックな国内宿ベスト 10

順位	TrustYou 総合スコア	宿泊施設名	所在地
1	96	和のコテージ 仙の家	鹿児島県熊毛郡屋久島町
2	95	ザ・リッツ・カールトン沖縄	沖縄県名護市
3	94	佳松	神奈川県足柄下郡箱根町
4	93	山久	岐阜県高山市
5	91	ザ・プリンス さくらタワー東京	東京都港区高輪
		嵐月	京都府京都市右京区
		本陣平野屋別館	岐阜県高山市
8	90	ホテル椿山荘東京	東京都文京区
		ザ・リッツ・カールトン大阪	大阪府大阪市北区
		ハイアット リージェンシー 箱根 リゾート&スパ	神奈川県足柄下郡箱根町
		ドゥーミーイン PREMIUM 京都駅前	京都府京都市下京区
		INTERCONTINENTAL OSAKA	大阪府大阪市北区
		いるもて荘	沖縄県八重山郡竹富町

「好評価頂きまして大変光栄に存じます。屋久島の小さな素朴な宿でございます。これといった事もできませんがこれからも精一杯頑張っていきたいと思っております」(和のコテージ 仙の家様コメント) URL <http://sen-no-ie.sakura.ne.jp/>

<日本人ランキング第一位 仙の家 写真(左:いろいろ、中央:五右衛門風呂、右:入口付近)>



## ◆トラベルジャーナリスト寺田直子氏によるランキング解説

### ◇ 日本人ランキングのホテルについて

「露天風呂」、「夜景」、「オーシャンビュー」、「リバーサイド」、「絶景の大自然」などロマンティックさをイメージさせる要素を持ったホテルが選ばれています。さらにその場所にしかない風景、体験、ホスピタリティなどの付加価値により実際に滞在して満足度が高かったことが評価を上げていると思います。比較的高級なホテルがランキングされているのも大切な時間を体験したいという特別感を求めているからだと感じました。

### ◇ 外国人ランキングのホテルについて

京都、高山、合掌集落、熊野古道、箱根、そしてスキーリゾートなど海外からの観光客に人気のエリアと重なります。このリストから今の外国人観光客の日本ブームが見えるようです。また、日本らしい空間、風景、つまり里山や日本家屋、和室、囲炉裏といった「和の雰囲気」がロマンティックと感じてもらえるようです。季節感ある料理、温泉も重要なポイント。アジア圏からの訪日客を中心に人気の大阪の高級ホテルはとっておきの記念にふさわしい2軒が選ばれています。

### ◇ インバウンド旅行客を増やすには

外国人観光客の多くはアクティブです。おこもりスタイルよりもどんなことがホテルでできるのか。それを具体的に見せるようなビジュアル、情報が好まれます。TrustYou(トラスト・ユー)のランキングからもわかるように「和の体験」をロマンティックに感じる特徴があるのでより日本を意識したアクティビティ(日本食のクッキンググラス、和装着付け、雪見の露天風呂など)を提案するのいいと思います。どういう体験が好評だったか、クチコミを参考にしながらブラッシュアップしていくといいでしょう。



トラベルジャーナリスト。旅歴25年。訪れた国は80ヶ国ほど。女性誌、旅行サイト、新聞、週刊誌などで紀行文、旅情報などを執筆。独自の視点とトレンドを考えた斬新な切り口には定評あり。日本の観光活性化にも尽力。山口県観光審議委員、青森県の観光戦略アドバイザーなどを務める。著書に「ホテルブランド物語」(角川書店)、「泣くために旅に出よう」(実業之日本社)、「フランスの美しい村を歩く」(東海教育研究所)など。ブログ「ハッピー・トラベルデイズ」<http://blog.excite.co.jp/naoterada>

## 外国人に人気のロマンティックな国内宿ベスト10

順位	TrustYou 総合スコア	宿泊施設名	所在地
1	98	塵表閣本店	長野県下高井郡(上林温泉)
2	97	宿や 萬治郎	京都府京都市東山区
3	96	和のコテージ 仙の家	鹿児島県熊毛郡屋久島町
		隠庵ひだ路	岐阜県高山市
5	94	ペンションあしたの森	和歌山県田辺市(川湯)
		ザ・リッツ・カールトン大阪	大阪府大阪市北区
		INTERCONTINENTAL OSAKA	大阪府大阪市北区
		嵐月	京都府京都市右京区
9	93	山久	岐阜県高山市
		佳松	神奈川県足柄下郡箱根町
		民宿 与茂四郎	富山県南砺市(五箇山相倉合掌集落)

「皆様にこのように受け取っていただけたことが率直にうれしいです。このランキングに恥じないよう今後も頑張ります」(塵表閣本店様コメント) URL <http://www.jinpyo.jp/>

### <外国人ランキング第一位 塵表閣 写真(左:部屋、中央:料理、右:内風呂)>



## <集計方法>

対象期間:2014年10月18日~2016年10月17日

対象:世界250以上の旅行サイトから収集したクチコミデータを分析

方法:クチコミに「ロマンティック」「カップルで利用」「眺めが素晴らしい」「ベッド(布団)が良い」などのキーワードが含まれるホテルを「ロマンティックホテル」として分類し、それらホテルを TrustScore(旅行サイトから収集したクチコミを総合評価として統合したもの)順に順位付けした。TrustYou(トラスト・ユー)独自の集計方法を使用し、直近のデータに比重を置いた。

\* 日本語でのクチコミ=日本人、日本語以外のクチコミ=外国人として集計を行った

## TrustYou(トラスト・ユー)とは

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、視覚化して、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。

URL: <http://www.trustyou.com/?lang=ja>

### ■ 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のクチコミは含まない
- ✓ 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。