

**ホテルのクチコミ評価マネージメント&マーケティング最大手 TrustYou (トラスト・ユー)****世界の有名ホテル・チェーン&独立系ホテルが TrustYou (トラスト・ユー)プラットフォームを続々採用****～日本では「ホテル ザ・ビー」と契約****海外ではフェアモントホテル、ラッフルズホテル、スイスホテルと契約**

世界最大のクチコミ評価プラットフォームを提供する TrustYou(トラスト・ユー)は、世界の有名ホテル・チェーンや独立系ホテルをパートナーとして迎え、2017年の新年度をスタートしました。フェアモントホテル、ラッフルズホテル、スイスホテルなど、新たにアコーホテルズ・グループに加わることになったホテル、全113施設が、TrustYou(トラスト・ユー)のパートナーとして、当社システムを搭載した、アコーホテルズのプラットフォーム“Voice of the Guest”を利用しています。これはアコーホテルズとの継続した良好なパートナーシップにより実現したものです。新たにパートナーとなったホテルは、TrustYou(トラスト・ユー)が提供するプラットフォームの様々な機能を使ってお客様のクチコミを収集・分析、そしてクチコミに返信することで、自社のサービスを改善することができます。

「世界中の素晴らしいホテル・チェーンや独立系ホテルの皆様とパートナーとなることができたことを大変嬉しく思っています。昨年、我が社は TrustYou Stars(トラスト・ユー スターズ)と TrustYou Messaging(トラスト・ユー メッセージング)という革新的な二つの機能をクチコミ・プラットフォームに追加しました。皆様にとって最善のプラットフォームを提供していると自信を持ってお伝え出来ます。TrustYou(トラスト・ユー)は、今後も世界中の宿泊客の満足度とホテルが提供するサービスに関するあらゆるニーズに対応していきます」<TrustYou(トラスト・ユー)CEO、ベンジャミン・ヨストのコメント>

本年度、TrustYou(トラスト・ユー)は、3月8日からドイツ・ベルリンで開催される旅行・ホスピタリティ業界の展示会「ITB Berlin」<sup>1</sup>を皮切りに世界各地の展示会出展活動を実施し、クチコミ評価・マネージメント&マーケティング会社としての認知を拡大し、さらにビジネスを拡げていきます。

**【新規契約ホテルのご紹介】**

日本では、4エリアに13ホテルを展開、3,000室以上を要する「ホテル ザ・ビー」が新たに TrustYou(トラスト・ユー)のサービスを導入しました。同ホテルでは、今後、宿泊客のクチコミ管理を TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォームを利用し進めていくこととなります。

ヨーロッパ9カ国で200施設を運営するドイツのロマンティックホテルズ (Romantik Hotels & Restaurants)でも、TrustYou(トラスト・ユー)のサービスを利用して滞在後のクチコミを収集・分析、その対応を行い、オンライン上のクチコミ評価を高めようとしています。

「TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォームには、お客様のクチコミ管理に必要な機能全てが揃っています。滞在後のお客様に自動送信されるオンラインアンケートでお客様のリアルな声を収集することができます。評価スコアとセンチメント分析を使用して、ホテル各部門のパフォーマンスを測り、我が社の強みと弱みは何かを知り、全施設のオペレーションを改善することができます」<ロマンティックホテルズ・アンド・レストランツのCEO、トーマス・エデルキャンプ氏 (Thomas Edelkamp) のコメント>

インドネシアでは、「The Haven」、「The 101」、「The BnB」、「FRii」、「PHM Collection」のホテル・ブランドを運営している、ホテルチェーン「PHM ホスピタリティ」が、TrustYou(トラスト・ユー)プラットフォームのさまざまな機能を活用して、ウェブ上の評価と視認性を高めています。迅速で分かりやすいクチコミ評価マネージメントで顧客満足度を向上させます。自社サイトに、TrustYou(トラスト・ユー)の Meta-Review (メタ・レビュー)を統合することで、ユーザーの直接予約行動を促し直接予約を増やしています。

<sup>1</sup> TrustYou のブースは Hall 10.1 の 10a)

TrustYou(トラスト・ユー)の最も新しいパートナーである、ギャラクシー・エンターテインメント・グループ(Galaxy Entertainment Group)では、マカオのホテルでクチコミの分析(トラスト・ユー アナリティクス)とオンラインアンケート機能(トラスト・ユー スターズ)を含むクチコミ・プラットフォームを使用しています。同ホテル・グループは現在、マカオ半島のスターワールドホテル、ギャラクシーマカオ™統合リゾート、コタイ地区のブロードウェイマカオ™など、ラグジュアリーな5つ星ホテルを運営しています。

独立系ホテルに関しても、世界中の有名ホテルと提携しています。Buddha-Bar Hotel(ハンガリーのブダペスト)、7132 ホテル(スイスのヴァルス)、Good Hotel London(英国のロンドン)、The King Jason Hotel(キプロス)、Axiom Hotel(米国のサンフランシスコ)、Watermark Beach Resort(カナダのブリティッシュ・コロンビア州)、Panari Hotels(ケニアのナイロビ)

TrustYou(トラスト・ユー)の詳細情報は <http://www.trustyou.com/?lang=ja> をご覧ください。

## 【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。ホスピタリティ業界のお客様に宿泊に関するクチコミ・評価を分析・提供することで、旅行者の宿泊体験を良いものにし、また、宿泊予約を増やすことに貢献します。我々の調査ではホテル予約時に旅行者の95%がクチコミを読んでいます。TrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・プラットフォームは、数億におよぶホテルに関するクチコミ、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あらゆる宿泊客の声を取り込むことができます。

TrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・プラットフォームを利用する世界50万軒のホテルが、旅行者のカスタマー・ジャーニーのあらゆる場面(予約、宿泊前の問い合わせ、宿泊時の要望やメッセージ、そして宿泊後のアンケートへのフィードバック)で TrustYou(トラスト・ユー)の提供するデータを活用し、宿泊客へのプレゼンスの改善をしています。

## <TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォーム・ラインナップ>

- 1) TrustYou Meta-Reviews(トラスト・ユー メタレビュー):  
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。一方、自然文旅行検索サイト「TRIPCON(トリプコン)」にもデータを提供している。\* TripAdvisor のクチコミは含まない
- 2) TrustYou Messaging(トラスト・ユー メッセージング):  
リアルタイムのゲスト・メッセージサービス。TrustYou Stars(トラスト・ユー スターズ): 宿泊客の満足度調査アンケート・ツール。
- 3) TrustYou Analytics(トラスト・ユー アナリティクス):  
ホスピタリティ業界で世界トップのオンライン・クチコミ・マネージメントツール。
- 4) TrustYou Radar(トラスト・ユー レーダー): クチコミの最新情報を把握するアプリケーション。
- 5) TrustYou Connect(トラスト・ユー コネクト):  
PMS、CRM、IBE等ホテルのeコマース・ソリューションシステムを TrustYou(トラスト・ユー)のクチコミ・フィードバックのプラットフォームと連結させて、カスタマー・ジャーニーのあらゆる局面で旅行者の満足度を高め、ホスピタリティ業界のお客様をサポートする。

## <クチコミが与える影響力>

TrustYou(トラスト・ユー)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。