

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)

## 新たに、ホテルニューオータニ (東京)、

## ホテル ヴィラフォンテーヌが

## TrustYou (トラスト・ユー)プラットフォーム導入決定

世界最大のクチコミプラットフォームを提供する TrustYou(トラスト・ユー)株式会社(東京都港区 代表取締役: 下嶋一義 URL: <http://www.trustyou.com/?lang=ja>)は、日本市場にて、ホテルニューオータニ(東京 / 株式会社ニュー・オータニ運営)ならびに、ホテル ヴィラフォンテーヌ(住友不動産ヴィラフォンテーヌ株式会社運営)を当社がサービスを提供するパートナー企業に迎えました。両ホテルは TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォームを導入することで、経営戦略立案からサービス改善まで様々な場面でクチコミの活用が可能になります。

TrustYou(トラスト・ユー)は 2008 年の設立以来、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、そのデータをホスピタリティ業界のパートナー企業に提供しています。現在、世界 50 万軒以上のホテルが TrustYou(トラスト・ユー)の提供データを活用し、宿泊客に提供するサービスの改善を行っています。

「老舗でありながら、ナイトプールなど常に新しい話題を提供するホテルニューオータニと、2020 年に羽田・有明の開業を予定するホテル ヴィラフォンテーヌ(全 17 ホテル)を当社のパートナー企業に迎えられたことを大変嬉しく思っています。

両ホテルは共にクチコミの重要性や影響力を認識しており、今回の契約をきっかけに、クチコミを弊社プラットフォームで効率的に収集・分析することで、ホテルのスコア改善に繋げることに大きな期待を抱いております。弊社サービスが必ずやお客様の満足度を上げる手助けとなることを確信しています。TrustYou(トラスト・ユー)は、今後も世界のホテル事業に関わる皆様にとって有益なサービスを提供してまいります」<TrustYou(トラスト・ユー)日本支社営業部長 芳賀敏のコメント>

### 【新規契約ホテル/ホテル・グループのご紹介】

*The New Otani*

#### ■ ホテルニューオータニ (東京/株式会社ニュー・オータニ運営)

1963 年創業。1964 年に東京都千代田区紀尾井町に開業以来、日本を代表するホテルのひとつとして国内外に知られている。

<http://www.newotani.co.jp/tokyo/>

#### ■ ホテル ヴィラフォンテーヌ (住友不動産ヴィラフォンテーヌ株式会社)

住友不動産の子会社として 1978 年に設立。宿泊特化型の「ホテル ヴィラフォンテーヌ」を東京都心に 13 ホテル、大阪、神戸に各 1 ホテル、ならびにリゾート・観光向けの「ヴィラージュ」を伊豆高原、京都に各 1 ホテルの計 17 ホテルのホテルビジネスを展開。  
(2017 年 7 月現在)

<https://www.hvf.jp/>

Hotel  
Villa Fontaine  
VILLA  E

## 【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。旅行者の宿泊にするクチコミ・評価を分析し、ホスピタリティ業界のお客様に提供することで、旅行者の宿泊体験を改善し、さらなる宿泊予約を増やすことに貢献しています。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おり、クチコミはホテルの予約決定に大きな影響を与えています。TrustYou トラスト・ユーのクチコミ・プラットフォームは、旅行者のカスタマー・ジャーニーのあらゆる段階のあらゆる声をクチコミ、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、取り込むことができます。その対象ホテルは 50 万軒にのぼります。

ホテル以外のパートナー企業には、旅行者が目的に合ったホテルを選ぶためのクチコミデータを提供しています。100 社以上あるパートナー企業には、Google、skyscanner(日本語版)、KAYAK(日本語版)、Travel.jp/Hotel.jp(日本語版)、cansell.jp などが含まれます。それらのパートナー・サイトでは、世界 250 以上のサイトから TrustYou (トラスト・ユー)が収集・集計・分析した、何億もの旅行者のクチコミをまとめたデータが「クチコミ概要」、「レビュー」、「ホテルの評価点」として表示されます。

### 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。\* 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。