

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)

## ベスト・プラクティス・ガイド

### 「これだけはチェックしたい、クチコミ管理の5つのポイント」を公開

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)は、ホテル業界関係者に向け、ベスト・プラクティス・ガイド「これだけはチェックしたい、クチコミ管理の5つのポイント(日本語版)」を [自社HP](#) で公開しました。全文をダウンロードしてご覧いただけます。

このベスト・プラクティス・ガイドでは、ホテルが常にチェックしておきたい、クチコミ関連の5つのKPI(主要業績評価指標)を紹介しています。これらのKPIを追跡することで、宿泊客の視点に沿った重要な気づきを得ることができます。



#### ◎ベスト・プラクティス・ガイドの概要

#### 「これだけはチェックしたい、クチコミ管理の5つのポイント」

RevPAR、ADR、稼働率などの指標では読み解くことのできない、お客様のインサイトを掘り下げるためのクチコミ関連のKPI 5つとそれが重要な理由を解説します。

- ◇ パフォーマンス・スコア
- ◇ おすすめ度合
- ◇ センチメント(感情)・スコア
- ◇ インパクト・スコア
- ◇ クチコミ返信率

#### 【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。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当社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。

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。

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。