

ホテルのクチコミ評価マネジメント&マーケティング最大手 TrustYou (トラスト・ユー)

## 新たに、45 ホテルを展開するダイワロイネットホテルズが 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) は、このたび、[ダイワロイネットホテルズ](#)(ダイワロイヤル株式会社運営)をパートナー企業に迎えました。同ホテルは、今後、TrustYou(トラスト・ユー)のプラットフォームを各ホテルに導入することで、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。

全45ホテルについて、ホテルごとのパフォーマンス・スコア(ホテル評価の平均値)、インパクト・スコア(評価に影響しているクチコミの内容を分析したもの)やクチコミ返信率などを一覧表示することもできますので、全ホテルのクチコミ状況を一目で確認していただけます。

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。

「全国で展開し、日本を代表するホテルグループの一つであるダイワロイネットホテルズを当社が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。

ダイワロイネットホテルズ様は、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。

また、オンラインアンケート機能を通じ、より多くゲストの声を収集することにより、業務改善と共にマーケティングへの活用を検討しております。

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>

【新規契約のダイワロイネットホテルズのご紹介】



Daiwa Roynet  
Hotels

### ■ ダイワロイネットホテルズ

本社：東京都千代田区。ダイワロイヤル株式会社運営

平成3年創業。大和ハウス工業株式会社100%出資。全国に45のダイワロイネットホテルズを展開。

ミシュランガイドのホテル部門において、パビリオンを獲得し、同ガイドで紹介されている。

URL: <https://www.daiwaroynet.jp/hotelist/>

## 【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。

### 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。