

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)

Amazon Echo Alexa (アマゾン・エコー アレクサ) に話しかけた宿泊客のリクエストを TrustYou (トラスト・ユー) メッセージ・ツールで一元管理、リアルタイムで漏らさず対応可能に！

～米国・シカゴのアクメホテルがサービスを本格始動～

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、自社のメッセージ・ツールと Amazon Echo (アマゾン・エコー) との相互接続を確立し、シカゴのアクメホテルにおいて、TrustYou (トラスト・ユー) とアマゾン・エコーの音声 AI アシスタント「アレクサ」を接続したサービス提供を 2017 年初めより開始しておりましたが、このたび、このサービスを本格始動しました。これにより、宿泊客がアレクサに話しかけた全てのボイスコントロール (リクエスト) は直ちに、TrustYou (トラスト・ユー) のダッシュボードにて、その他のテキストメッセージ、Eメール、Facebook メッセンジャー等と統合され、ホテル担当者が一元管理し、漏れなく対応できるようになりました。



米国のホテルにおいて、宿泊客が客室に設置されたスマート・スピーカー「アレクサ」(アマゾン・エコーの音声 AI アシスタント) に話しかけてリクエストをホテルに伝え、ホテル側が対応する、というサービス・スタイルが人気となっています。TrustYou (トラスト・ユー) は、常に技術革新によりホスピタリティ業界のデジタル化を試みてきましたが、今回も、いち早くその技術力でアレクサを通じての宿泊客からのリクエストをリアルタイムで一元管理できる仕組みを開発いたしました。シカゴのアクメホテルで実用化されたこのサービスは大変好評を博しています。

TrustYou (トラスト・ユー) では、宿泊客とホテルのデジタル・コミュニケーションに関する白書 (最新消費者調査) 「[宿泊客とホテルのコミュニケーションに関する調査](#)」も [HP](#) で公開中です。

◆**アクメホテル概要** <http://www.acmehotelcompany.com/>

所在地: 15 East Ohio Street, Chicago, Illinois 60611

コンセプト: ボヘミアン、他にない、レトロ、小規模でクール

ターゲット: 現代的で都市に住む、

おしゃれや流行に敏感で新しいものを好む若者

客室数: 130 室 コンフォートイン&スイート

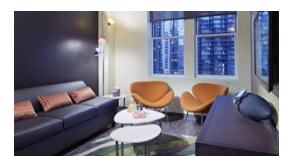
サービス: アップル・ウォッチや

グーグル・グラス (メガネ型コンピュータ) の貸し出し、

バスタブ、クラフト・カクテルを用意

評価: シカゴの「ブティック・ホテルトップ 10」入り

米国でアマゾン・エコーによるサービスを最初に導入したホテルとして知られる



## ◆アマゾン・エコー・アレクサについて

- ・アマゾンに開発のスマート・スピーカー
- ・スピーカーの大きさは、直径約 8cm、高さ 23.5cm
- ・パーソナル AI アシスタントは、アレクサと名付けられている

## ◆アレクサができること

- ・呼びかけで起動
- ・音楽を再生
- ・ニュースやメールの読み上げ
- ・交通状況や天気の最新情報の読み上げ
- ・タイマーやアラームのセットと通知
- ・簡単な質問に答える、会話
- ・計算、ジョークを言う、など



## ◆宿泊客とアレクサの会話例

太郎： アレクサ、ちょっといいかな

アレクサ： お名前をおっしゃってください

太郎： 太郎です

アレクサ： おはようございます、太郎さん。この部屋の明かり、朝食、ベッドの硬さなどはあなたの声で自動調整できます

太郎： 明かりをつけて

アレクサ： 承知しました。明かりをつけます

太郎： 朝食について教えて

アレクサ： 朝食はお好みでご用意します。何を召し上がりますか

太郎： トーストとスクランブルエッグがいいな

アレクサ： トーストとスクランブルエッグですね。フロントにオーダーしました。25分後に朝食が届きます

アクメホテルでは、2017年初めよりアマゾン・エコーのデバイスを全ての客室に設置し、宿泊客からの要望をアレクサを通じて受け付けるサービスを開始しました。この革新的な取り組みは、滞在後のクチコミで、高く評価されるようになりました。宿泊客はホテル担当者とアレクサで、簡単にコミュニケーションができたのが良かったと述べています。また、アレクサへの質問や要望は、アクメホテルが提供する朝のコーヒサービス（無料）、目覚まし時計のセット、天気予報や交通情報などに集中してることが分かりました。アレクサを取り入れたことで、おしゃれや流行に敏感で、新しいものを好むアクメホテルの宿泊客からのリクエストが増えたり、ホテル側の仕事が急激に増えたりすることは特になく、宿泊客とホテルスタッフとのコミュニケーションが増えたとアクメホテルは語っています。

「我々のホテルは、IT に強い若者のお客様が多いため、アマゾン・エコー アレクサを接客に活用できていることは理想的なことです。お客様は迅速にホテル担当者とコミュニケーションをとることを望んでいます。それができると良いクチコミが生まれ、ホテルの評価が高まります。当ホテルでは、これまですでにお客様とのコミュニケーションに TrustYou (トラスト・ユー) のメッセージング・ツールやダッシュボードを導入してきたため、次のステップとして、アマゾン・エコー アレクサと TrustYou (トラスト・ユー) が統合されたサービスを利用することはごく自然な流れでした」 <アクメホテル GM ジム・ハーネス氏のコメント>

「弊社は、ホテルと宿泊客のコミュニケーションを次のレベルに導くために必要な全てのツールと技術を持っていることを大変誇りに思っています。アクメホテル社のような革新的ホテルは、デジタル化を推進するパイオニアであり、結果として他社よりも一歩先を進むことになるでしょう。このたびの、TrustYou (トラスト・ユー) のメッセージ・サービスとアマゾン・エコーの接続は、いかに TrustYou (トラスト・ユー) がクライアントとそのパートナーに対して、柔軟にカスタマイズ可能なコネクションを提供し、宿泊客の滞在体験向上に寄与するかを考えているかをみなさまに知っていただく良い例だと考えています」 <TrustYou (トラスト・ユー) 米国営業責任者 ジェニファー・グラチアーノ>

## 【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「クチコミの概要」、「レビュー」、「ホテルの評価点」として表示されます。