



## プレスリリース

---

# ホテルのスコアを上げる要素&下げる要素、ベスト3

### ～ホテルの利益を最も脅かしているのはどの要素？～ TrustYou(トラスト・ユー)がブログを公開

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、ブログ「ホテルのスコアを上げる要素&下げる要素、ベスト3～ホテルの利益を最も脅かしているのはどの要素？～（日本語版）」を自社HPで公開しました。

TrustYou（トラスト・ユー）のプラットフォームでは、クチコミを高度なテキスト解析技術で100以上のカテゴリー（要素）に分類し、その要素がスコアに好影響を与えているか、悪影響を与えているかを分析しています。その中で明らかになった、スコアを上げる要素、下げる要素のベスト3について解説しています。

ブログは[こちら](#)からご覧になれます。

#### ◎ブログ概要

「ホテルのスコアを上げる要素&下げる要素、ベスト3」

スコアへの影響力が高い、注力すべき要素を知ることで、ホテルのスコアを向上させ、ホテルの収益性を高めることにつながります。

- ◇ 宿泊客のインサイトを示す指標「インパクト・スコア」とは
- ◇ 「サービス」の評価が上がるとホテルのスコアが急上昇！の法則
- ◇ ロケーション（立地）について伝えるべきこと
- ◇ 客室への投資がなぜ重要か

加えて、話題のAmazon Echo（アマゾン・エコー）を客室に設置し、TrustYou(トラスト・ユー)と接続したサービスにより、宿泊客が話しかけたすべてのリクエストをTrustYou(トラスト・ユー)のダッシュボードで一元管理し、漏れなく対応している[米国・シカゴのアクメホテル](#)についてのリリースもご覧ください。

## 【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。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、KAYAK、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。

## 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、KAYAK、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。

### ③ 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。

### ④ 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・マネジメントツール。

### ⑤ 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。

### ⑥ 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。