



プレスリリース

TrustYou(トラスト・ユー) 国内ホテルのケーススタディ、 インターゲートホテルズを公開

サービス利用3カ月で評価が90点台、Google上のクチコミ数2倍に

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、同社サービスを導入した国内2ホテルのケーススタディを[HP](#)に公開しました。

サービス利用3カ月で評価が90点台、Google上のクチコミ数が2倍となったのは、2018年3月にTrustYou(トラスト・ユー)のサービスを導入した「[ホテルインターゲート京都 四条新町](#)」ならびに「[ホテルインターゲート東京 京橋](#)」(両施設とも株式会社グランビスタ ホテル&リゾート運営)です。両ホテルとも開業と同時にサービスを導入した結果、2~4カ月でクチコミ評価とクチコミ数が大きく改善しました。

- ◆ インターゲートホテルズ(2軒のホテルの平均値)の主な成果
 - ・パフォーマンス・スコアが4%アップし90点台に(2018年4月と7月の比較)
 - ・サーベイスコアが83.03から91.67点へ、10.4%アップ(開業した2018年3月と7月の比較)
 - ・Google上のクチコミ数が203%アップ(開業した2018年3月と5月の比較)
 - *パフォーマンス・スコアとはクチコミによるホテル評価の平均値
 - *サーベイ・スコアとは宿泊後のお客様へのアンケート調査による評価の点数

新ブランドのホテル「インターゲートホテルズ」では、グランビスタホテル&リゾートのグループ全体でTrustYou(トラスト・ユー)のサービスをご利用いただいていた経緯で、2018年春の開業時より次の製品をご利用いただいています。

- ・TrustYou Analytics(トラスト・ユー アナリティクス) : クチコミの収集・解析・管理ツール
- ・TrustYou Survey(トラスト・ユー サーベイ) :
アンケートをオンライン化、コメントをGoogle レビューとして検索画面に表示するシステム

ケーススタディ全文は[こちら](#)よりダウンロードの上、ご覧ください。

TrustYou(トラスト・ユー)は、サービスを導入し、成果を上げている日本のホテルのケーススタディを今後も順次公開していきます。

インターゲートホテルズについて

運営:株式会社グランビスタ ホテル&リゾート

◆ ホテルインターゲート京都 四条新町 概要

所在地:京都府京都市中京区新町通錦小路上る百足屋町387番

URL: https://www.intergatehotels.jp/kyoto_shijo/

施設: 客室数153室、コーヒーカウンター、大浴場など

◆ ホテルインターゲート東京 京橋 概要

所在地:東京都中央区京橋3丁目7-8

URL: https://www.intergatehotels.jp/tokyo_kyobashi/

施設: 客室数200室、コーヒーカウンター、駐車場など

「TrustYou Survey（トラスト・ユーサーベイ）のアンケートの回答率が高いと感じております。クチコミ数も増えているのも実感していますが、返信まで追いついていないのが現状のため、こちらの管理体制を充実させていくことで、さらに効果を得られると考えております」<ホテルインターゲート 京都 四条新町 支配人 橋本 ゆき子氏>

「月次定例レポート、マンスリーレポートで推移を可視化できるところが気に入っております。また、複数のOTAのクチコミを総合的に認識できる点がTrustYou（トラスト・ユー）プラットフォームの強みだと思います」<ホテルインターゲート東京 京橋 支配人 上田 慎氏>

「弊社のソリューションを開業時から日々のオペレーションに組み込み、クチコミ確認・対応をルーティン化していただいたことが、短期間での目覚ましいパフォーマンスにつながったと考えます。良い結果となり大変嬉しく思っております。弊社のソリューションはあくまでもツールであり、実際に使用するホテルに有効に活用して頂く必要があります。開業時からの導入例は初めてとなりますが、今後も良い評判を弊社サービスでずっとキープしていただきたいと願っております。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）日本支社アカウントマネジメント部長 希代翔>

【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、Lineトラベル.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）のクチコミ・プラットフォーム

旅行者のカスタマー・ジャーニーの全てに関わるソリューションを提供します。

1. クチコミ・マーケティング
 - a. 直接予約を増やすために自社サイト上にクチコミ評価を表示
 - b. Google、Skyscanner、KAYAK、Travel.jp/Hotel.jp（日本語版）など100を超える世界の旅行・ホテル予約サイトへのクチコミ評価の表示
 - c. Google上のマイ・レビューと連携し、自社のクチコミ評価を表示
2. オペレーションの改善、経営に役立つ優れた機能性
 - a. メッセージング・ツールでリアルタイムのクチコミを獲得
 - b. オンラインアンケート調査を実施し、問題の発見と改善を促す仕組みを構築
 - c. ADRアップのためのクチコミ評価によるお客様のインサイト分析

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。