



TRUSTYOU™

## プレスリリース

# 日本ビューホテル株式会社が 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、日本ビューホテル株式会社 (東京都台東区 代表取締役社長: 遠藤由明) をパートナー企業に迎えました。同社は、浅草ビューホテルをはじめ、成田ビューホテル、大阪ビューホテル本町など国内直営12ホテル、提携7ホテルを運営しています。今後、同社直営7ホテルにTrustYou (トラスト・ユー) のプラットフォームを導入することで、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。

### 【日本ビューホテル株式会社のご紹介】

日本ビューホテル株式会社

本社所在地：東京都台東区西浅草

設立：1953年5月4日

HP：<https://www.viewhotels.co.jp>



日本ビューホテルは栃木県那須温泉にて旅館としてスタートし、現在は「VIEW HOTELS」ブランドによるシティホテル、リゾートホテル等を日本全国で展開しています。グループの発祥である旅館時代から続く、顧客への『親しみのある、あたたかい “おもてなし”』を基本としてサービスを提供し、各ホテルは地域社会と積極的に交流を深めることで、地域を愛し、地域に愛されるホテルとなるよう取り組んでいます。また、浅草ビューホテル、伊良湖ビューホテルをはじめとした、施設から見渡すビュー（景色）を価値あるサービスのひとつとして提供し、顧客からの評価を高めています。



浅草ビューホテル



成田ビューホテル



伊良湖ビューホテル

「増え続ける訪日外国人、進化し続けるテクノロジーなど変化する外的要因に対応する必要があるとTrustYouに気づかされました。そしてクチコミ分析をスタッフが業務として行うのではなく、システムが行うことで、取り組むべき課題に対してのアクションに力を入れられるのが導入をする最大の理由です。今後ホテルをご利用いただくお客様の満足につなげていければと考えております。」

<日本ビューホテル株式会社 事業統括部レベニューマネジメント課 課長代理兼RM チームマネージャー 原秀人様のコメント>

「創業65年の歴史を持ち、日本全国でVIEW HOTELSブランドを展開する日本ビューホテル株式会社にTrustYou（トラスト・ユー）のプラットフォームをご利用いただけることを大変嬉しく思っております。クチコミを効率的に収集・分析することで、弊社サービスが必ずやお客様の満足度を上げる手助けとなることを確信しています。一方、ホテル・ブランドごとの評価をより高くしていただくことができると考えます。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 営業本部長 芳賀敏のコメント>

TrustYou（トラスト・ユー）では、ホスピタリティ業界のお客様に役立つ調査・研究結果をホームページで提供しています。独立系ホテルのお客様を支援するための次のブログ記事を9月と10月に公開しました。また、11月7日（水）にはウェビナーも開催します。

・ケーススタディ：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倍に一（[日本語](#)）

・ウェビナーのご案内：TrustYou x Cansell ウェビナー「ホテル・旅館が直販を増やすために～広告に頼らないウェブ・マーケティング手法とは～」を開催（[日本語](#)）

TrustYou（トラスト・ユー）が提供するクチコミ・プラットフォームについては、[こちら](#)をご覧ください。

## 【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50万軒以上の宿泊施設のデータの活用が可能となっています。

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メッセージ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、Lineトラベル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。