



プレスリリース

TrustYou (トラスト・ユー)が 最新eブック「クチコミ管理ガイド 完全版」を公開

世界最大のホテルのクチコミ・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、最新のeブック“The Ultimate Feedback Guide”の日本語翻訳版「クチコミ管理ガイド 完全版」を公開しました。

本eブック「クチコミ管理ガイド 完全版」は、主に独立系ホテルおよび旅館の運営者やマーケティング担当者向けに書かれたクチコミ活用ガイドで、自社の宿泊施設をより多くの旅行者に知ってもらうためには何をすれば良いかをQ&A方式で具体的に紹介しています。オンライン上のクチコミ・評価を管理すること（レピュテーション・マネジメント）の重要性をはじめ、クチコミがどのように旅行者の顧客・ジャーニーに影響を及ぼすのか、また、より多くのクチコミを得るための戦略とその管理方法、そして、ホテル・旅館がより多くの収益を上げるためのクチコミ・評価の活用方法について解説しています。

TrustYou (トラスト・ユー) は、これまで10年以上にわたりホテルチェーンと独立系ホテルという異なる立場のホテルに対して、宿泊客のクチコミから得た貴重な情報を分析し、リアルタイムでデータとして提供、クチコミ管理に必要なテクノロジーを常に提供してきました。本eブックでは、宿泊客のクチコミ・評価について、その価値や活用方法、ホテルビジネスに与える影響を改めて紹介、いかにしてネガティブ（批判的）なクチコミ投稿を抑え、宿泊客により多くのポジティブ（肯定的）なクチコミを投稿してもらうか、そしてクチコミを包括的に管理することで予約件数を増やしていく方法などについて具体的にまとめています。

eブックは、[こちら](#)から無料でダウンロードできます。

■eブックの内容

eブックは以下の3章構成となっています。

● 第1章：クチコミ・評価の価値

旅行者がなぜクチコミを書くのか、どこに書くのか、クチコミの価値とは、そしてクチコミが将来的な予約へどのように影響を与えるのか、など

● 第2章：クチコミを管理する力

ホテルオペレーションの向上と宿泊客の満足度アップのため、最適な方法でクチコミを収集し、分析し、返信する方法など、具体的なクチコミ管理の手法について

● 第3章：クチコミ・評価の可能性

独立系ホテルが他にはない独自性を打ち出し、適切なテクノロジーを活用することで「予約前～滞在中～滞在後」というあらゆる段階におけるお客様のホテル体験を一人一人にとって特別なものにするためのヒントなど

「オンライン上におけるクチコミ・評価が重要であるという点は、全てのホスピタリティ業界の人々が同感とするところでしょう。TrustYou（トラスト・ユー）では、ホテルのパフォーマンスとクチコミ・評価（レピュテーション）の向上のため、ホテルに最適なツールとリソースを提供することを第一に考えています。最新の本eブックでは、宿泊客のクチコミについての価値や効果、影響に至るまで、ホテルのマネジャーが必要とする全ての知識を網羅しています」< TrustYou(トラスト・ユー)のマーケティング担当副社長ヴァレリー・カスティージョのコメント >

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。

・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 * 終了。[こちら](#)から録画ビデオをご覧ください。

・リソースハブ（コンテンツ）は、[こちら](#)

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）、jp.cansell.com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。

報道関係者からのお問い合わせ

TrustYou（トラスト・ユー）広報担当 株式会社ソラリス・スペース
メール：info@solarispace.com

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。

報道関係者からのお問い合わせ

TrustYou（トラスト・ユー）広報担当 株式会社ソラリス・スペース

メール：info@solarispace.com