



プレスリリース

グランビスタ ホテル&リゾートが

TrustYou Survey (トラスト・ユー サーベイ)を 15 施設に導入 ゴルフ場など宿泊施設以外での活用は日本初

※本リリースは株式会社グランビスタ ホテル&リゾートと TrustYou (トラスト・ユー) 株式会社
とによる共同リリースです。二社より重複して配信される場合がございますが、あらかじめご了承
ください。

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)のオンラインアンケート・サービス、TrustYou Survey (トラ
スト・ユー サーベイ) が、株式会社グランビスタ ホテル&リゾート (東京都千代田区 代表取締役社
長: 須田貞則) が運営する 15 軒の施設に導入されることとなりました。同社は、ホテル、温泉旅
館などの宿泊施設をはじめ、総合海洋レジャー施設、ゴルフ場、ハイウェイレストランなど幅広い
業態の施設を日本全国で運営しています。今後、同社が独自に作成したオンラインアンケートを各
施設で展開、回収したデータの分析と活用が可能となります。この度、TrustYou (トラスト・ユ
ー) のツールが宿泊施設以外のレジャー施設で活用されるのは、日本国内で初めてのケースとなり
ます。

【株式会社グランビスタ ホテル&リゾートのご紹介】

株式会社グランビスタ ホテル&リゾート

本社所在地：東京都千代田区内神田 2-3-4 S-GATE 大手町北 5F

設立：1958 年 8 月 27 日

HP : <http://www.granvista.co.jp/>

グランビスタ ホテル&リゾートは、北海道で初めての本格的洋式ホテルとして誕生した北の迎賓
館・札幌グランドホテルを有し、全国各地にシティホテル、ビジネスホテル、温泉旅館、総合海洋
レジャー施設、ゴルフ場、ハイウェイレストランなどの施設運営を通じ、地域とともに歩んでいま
す。創業 60 周年を迎えた本年、新ホテルブランド『インターゲートホテルズ』を 3 月に京都、4
月に東京で開業、2019 年 1 月には広島、3 月には金沢でオープンする予定です。



ホテルインターゲート京都 四条新町



鴨川シーワールド



札幌グランドホテル

「これまでアンケートの収集～集計に時間と人手を要しており、問題の把握～改善が遅れてしまうことが課題と感じておりました。2018年に開業したインターゲートホテルズでは TrustYou のツールを導入、アンケートの収集～集計がほぼリアルタイムとなり、問題を把握・その改善をスピーディーに行うことができました。このホテルでの事例を、同じ課題を抱えていたレジャー施設にも展開することで、よりお客様の満足につながる取組みができるよう活用していきます」

<株式会社グランビスタ ホテル&リゾート セールス&マーケティング部 セールス&マーケティング課 村中しのぶ様>

「創業 60年の歴史を持ち、日本全国に宿泊施設やリゾート・レジャー施設を展開する株式会社グランビスタ ホテル&リゾート 15軒の施設で TrustYou (トラスト・ユー) のツールをご利用いただけることを大変嬉しく思っております。また、同社の宿泊施設以外の施設においても TrustYou Survey (トラスト・ユー サーベイ) が有効に活用されることを期待しております。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 代表取締役: 下嶋一義>

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（日本語）
- ウェビナー（録画データ）：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～」（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。

弊社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。