



プレスリリース

大和リゾート株式会社が 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、[大和リゾート株式会社](#) (東京都江東区 代表取締役社長：柴山良成)をパートナー企業に迎えました。同社は、「THE HAMANAKO」をはじめ、「Active Resorts 福岡八幡」、「Hotel & Resorts MINAMIBOSO」、「Royal Hotel 那須」など日本国内で 28 ホテルを運営しています。TrustYou (トラスト・ユー) のプラットフォームを導入することで、サービスやオペレーション改善から経営戦略立案まで様々な場面でクチコミを活用することが可能になります。

【大和リゾート株式会社のご紹介】

大和リゾート株式会社

本社所在地：東京都江東区有明

設立：1973年4月20日

HP：<https://www.daiwaresort.jp/>



THE HAMANAKO



Hotel & Resorts MINAMIBOSO

大和ハウスグループの一員である大和リゾート株式会社の DAIWA ROYAL HOTEL は、地域・ターゲット別に区分した 4 つのブランドコンセプト〔※Active Resorts (躍動)、Hotel & Resorts (別世界)、THE (誇り)、Royal Hotel (伝統)〕の下に創られた、それぞれ個性を持つ 27 軒のホテルとロイトン札幌 (運営受託) で、すべてのお客様にご満足いただける「商品」、「サービス」の提供を目指しています。



Royal Hotel 那須

「数多くのソースデータからの集計、分析、視覚化、レポート配信が自動化されることで、これまで、多大な時間を費やしていた顧客満足度調査の統計、分析作業が簡略化され、改善施策に集中できることが導入に至った要因です。今後、お客様からのクチコミに基づき、ご利用後の対応強化、パーソナルサービスの下、顧客満足度とブランド力向上を目指します」

<大和リゾート株式会社営業本部 おもてなし部 川崎 浩詞 様のコメント>

「常に先進的な取り組みをされている大和リゾート株式会社の28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。個性豊かな各施設でお客様からの様々なご要望にお応えされている同社が、弊社サービスの導入で、より効率的に効果的な業務改善をしていただけることを確信しております。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。

・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）が最新eブック「[クチコミ管理ガイド 完全版](#)」を公開

・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。

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。