

## Google、Skyscanner、Kayak、Travel.jp が採用、クチコミの世界基準としての信頼を獲得した ホテル・レピュテーション・マネージメント最大手 TrustYou (トラスト・ユー) 日本語 Webinar (ウェブ上のセミナー) 20日よりスタート

オンライン・ホテル・レピュテーション・マネージメント最大手のTrustYou株式会社(トラスト・ユー 本社:ドイツ ミュンヘン 日本支社:東京都港区 日本支社長:下嶋一義)は4月20日より、日本語でのウェブ上のセミナーWebinar (ウェビナー) を開催いたします。

これは TrustYou(トラスト・ユー)が提供するサービスのご利用方法をご紹介するとともに、あらゆるご質問にお答えするものです。スクリーンで実際の操作を見ていただきながら説明するため、よりご理解いただきやすい内容となっています。会員および関心を持たれているどなたでも(会員以外の方)ご参加いただけます。これまで英語、ドイツ語、イタリア語などで開催されておりましたが日本語での開催は今回からとなります。

「現在、ホテル・旅館等約 150 施設で弊社の商品の導入が開始されており、今後 3 年で 3000 施設を目標としています。日本での営業活動を始めたばかりですが、多くの方にホテル・レピュテーション・マネージメントの必要性を感じていただけており、手応えを感じています。この日本語 Webinar をきっかけにより多くトラベル、ホスピタリティ・ビジネス業界の方に弊社サービスを知っていただけたらと考えています。この Webinar にご参加いただくことでより TrustYou(トラスト・ユー)のサービスをご活用いただけるよう多くの方にご利用いただきたいと思います。」(TrustYou(トラスト・ユー)株式会社 日本支社長 下嶋一義 コメント)

詳しくはこちらをご覧ください。 TrustYou Events「Webinar開催スケジュール」 <http://www.trustyou.com/events/>

### 【Webinar 開催予定】

日時: 4月20日、27日、5月11日、18日、25日、6月1日、8日、15日、22日、29日(水曜日)

水曜日午前 10:30~1時間程度 \* なお、一部ホームページ上ではドイツ時間での表記になっております。ご注意ください

テーマ: TrustYou Analytics (トラスト・ユー アナリティクス)のご使用方法

\* ホテルがクチコミを分析し、評価にポジティブに働きかけることを可能にするレピュテーション・マネージメント・ツールです。

参加費: 無料

対象: どなたでもご参加いただけます。

### ■ TrustYou (トラスト・ユー)とは

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、視覚して、ホテルなどホスピタリティ・ビジネス業界の顧客に提供するサービスを提供している。これまで各サイトを訪問し、クチコミや評価を確認し、返信していたホテルの担当者が TrustYou (トラスト・ユー)のサービスを導入することで、それらを一元管理することができる。また、Google でホテル検索をした際に Google レビュー上に「クチコミの概要」として表示されるクチコミのコンテンツを独占提供しており、顧客にアンケート調査を行って得たクチコミを Google で表示されるようプッシュするなど、クチコミをマーケティングに生かすことを顧客に対し提案している。なお、Google レビュー上のクチコミは「TrustScores (トラスト・スコア)」や「Meta-Review (メタレビュー)」とも連動しており、Google、Skyscanner (日本語版)、Kayak (日本語版)、Travel.jp/Hotel.jp (日本語版) といった世界中の有名な旅行・ホテル予約サイトのクチコミ・評価として即時表示されている。

### ■ レピュテーション・マネージメントとは

企業の評判向上のための戦略的な取り組みのこと。レピュテーション(評判)を把握し、より良い評価を得るための改善の取り組みを容易にすることを目的とする。

## ■ TrustYou(トラスト・ユー)の商品ラインナップ

- ✓ TrustYou Stars (トラスト・ユー スターズ): ホテル向け顧客満足調査ツール。Google 上のクチコミを増やすよう働きかける
- ✓ TrustYou Analytics (トラスト・ユー アナリティクス): 世界で評価されるレピュテーション・マネジメント・ツール。ホテルがクチコミを分析し、評価にポジティブに働きかけることを可能にする
- ✓ TrustYou Meta-Review (トラスト・ユー メタレビュー): Google、Skyscanner、Kayak、Travel.jp/Hotel.jp、など世界じゅうの数百のサイト上にある様々なクチコミを収集・要約しわかりやすく表示する。  
\* TripAdvisor のクチコミは含まない
- ✓ TrustYou Rader (トラスト・ユー レーダー): iOS と Android のアプリで使用可能。世界中の顧客に即時対応を可能にする

## <クチコミが与える影響力>

TrustYou 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、クチコミの高いホテルが予約される。