

プレスリリース

## トリップアドバイザー、オンライン上の口コミを管理する新サービス 「口コミセンター」をレストランに導入

レストランオーナーは、トリップアドバイザー、Google、Facebook、Yelpなどに投稿された口コミへの返信を、1つの使いやすいプラットフォームからできるようになります。

レストラン利用者の約90%が、レストランの口コミは食事の場所を選ぶときに重要であると回答。オンライン上に寄せられる利用者のフィードバックが、いかに重要であることを示しています。

オーナーが口コミに返信している場合、63%の利用者がその店を予約する可能性が高くなるという調査も。

トリップアドバイザーは本日、レストランの業務やオンライン上での評価の管理を、より簡単にできる取り組みの実現を目指し、「**口コミセンター**（英: Review Hub）」を発表しました。このサービスは、レストランのオーナーがトリップアドバイザーやGoogle、Facebook、Yelpなど主要な口コミサイトで表示されている口コミを一元管理し、1つの便利なダッシュボードからすべてに迅速に応答できるようにするものです。

トリップアドバイザーのレストラン部門シニアバイスプレジデント、ベルトラン・ジェレンスベルジェ (Bertrand Jelensperger) は次のように述べています。「レストランのオーナーは忙しく、それぞれの口コミサイトに1つずつログインして利用者の口コミに返信する時間が取れません。この度、これらの口コミを短時間で管理するためのツールを提供できることを大変嬉しく思います。口コミセンターは、忙しいオーナーのために、オンライン上におけるレストランのマーケティングと管理を簡単にするための、トリップアドバイザーの取り組みの最新例となります。」

### 口コミセンターについて

口コミセンターは、複数のプラットフォームからの評価と口コミのスナップショットを表示します。レストランオーナーは集まった口コミを確認しながら、自施設の口コミトレンドをより深く調べることができ、何が喜ばれているか、どこでカスタマーエクスペリエンスをさらに改善できるかを確認することができます。

そして、フィードバックをくれた利用者の口コミに対し迅速な応答ができます。オーナーからの返信は、レストラン利用者が口コミを投稿したサイトまたはアプリに自動的に投稿されるため、オンライン上の口コミ管理が簡単になり、時間もかかりません。

口コミセンターは、すべてのレストランオーナー、オペレーター、デジタルマーケティングチームが利用できるサブスクリプションベースのサービスで、月単位または年単位で購入利用いただけます。口コミセンターに関する申し込み、詳細は、下記リンクからご覧ください。

[https://www.tripadvisor.jp/ForRestaurants/ta\\_reviewhub](https://www.tripadvisor.jp/ForRestaurants/ta_reviewhub)

### 口コミへの返信の重要性について

調査によると、90%以上のレストラン利用者は、食事をする場所を選択する際にレストランの口コミが重要であると答えています。利用者がオンラインで言っていることに注意を払うことが、いかに重要かを示したものとと言えます。オンライン上の口コミは、過去の利用者の経験を示すだけでなく、オーナーにとっては、食事の場所を探している潜在的な将来の顧客にアピールする絶好の機会にもなります。

世界中の 23,000 人以上のレストラン利用者を対象とした Ipsos MORI による調査\*では、10 人中 6 人(63%)の回答者が、レストランオーナーが口コミの多くに返信している施設を予約する可能性が高いと回答しています。また、レストランオーナーが口コミに対して個別に回答をしている施設に対し、回答者の 4 分の 3(77%)が結果としてその店を予約する可能性が高いと答えました。

\*: 本調査では、2019 年 5 月から 6 月にかけて、12 の国や地域(オーストラリア、中国、フランス、ドイツ、インド、イタリア、日本、シンガポール、スペイン、台湾、イギリス、アメリカ)におけるトリップアドバイザーの利用者 23,292 人に対しアンケート調査を行いました。調査の対象となったのは、過去 1 年間にトリップアドバイザーを利用した旅行者です。調査対象者は、Eメールのリンクを介してオンラインアンケートに協力してくれたトリップアドバイザー利用者で構成されています。Ipsos MORI がアンケートの作成とデータ分析に参加。調査結果は、参加マーケット全体におけるトリップアドバイザー利用者の居住地に関するプロフィールデータを反映するよう重み付けされています。

### トリップアドバイザーについて:

世界最大の旅行プラットフォーム\*トリップアドバイザーは、毎月 4 億 6,000 万人\*\*に利用され、最高の旅の実現をサポートしています。国内外の旅行者はトリップアドバイザーのサイトやアプリにアクセスすることで、860 万件の宿泊施設、レストラン、ツアーやチケット、航空会社、クルーズについて投稿された 8 億 3,000 万件を超える口コミ情報や評価を参照できます。旅マエでも旅ナカでも、宿泊プランや航空券のお得な料金を比較したり、人気のツアーやチケット、そして素敵なレストランの予約をしたりできます。トリップアドバイザーは頼れる旅のパートナーとして、世界 49 の国と地域、28 言語でサービスを展開しています。

TripAdvisor, Inc. (本社:米国マサチューセッツ州ニーダム、NASDAQ:TRIP)は、トリップアドバイザーブランドサイトやビジネスのほか、以下の旅行関連サイトを子会社を通じて管理・運営しています:

www.airfarewatchdog.com, www.bokun.io, www.bookingbuddy.com, www.cruisecritic.com,  
www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.thefork.com (www.lafourchette.com, www.eltenedor.com,  
www.restorando.com を含む), www.holidaylettings.co.uk, www.holidaywatchdog.com, www.housetrip.com,  
www.jetsetter.com, www.niumba.com, www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com,  
www.smartertravel.com, www.tingo.com, www.vacationhomerentals.com, www.viator.com.

\*出典: Jumpshot for Tripadvisor Sites, worldwide, June 2019

\*\*出典: Tripadvisor internal log files, average monthly unique visitors, Q3 2019

**本件に関する報道機関からのお問合せ先**

**トリップアドバイザー株式会社 広報担当**

Tel : 03-4510-3109 E-mail: [jp-pr@tripadvisor.com](mailto:jp-pr@tripadvisor.com)