

ホテルウイングチェーン・テンザホテル 全国約40店舗で TrustYou プラットフォームを導入 ～クチコミ分析からお客様の満足度向上を追求～

ホテルウイングチェーンやテンザホテルを運営する株式会社ミナシア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：下嶋一義）は、業界最大級のゲストフィードバック・プラットフォーム「TrustYou プラットフォーム」を導入しました。これにより、全国約40店舗のクチコミ管理・分析が可能となります。予約段階でお客様に安心感をご提供するほか、経営戦略立案、サービス改善まで様々な場面で活用し、お客様の更なる満足度向上を追求いたします。

■ TrustYou プラットフォーム導入の背景

今まで多岐に渡る外部サイトに書き込まれていたクチコミは、一元管理されておらず拾いきれないこともあり、チェーン統一のサービス向上や経営戦略にまで落とし込んでいませんでした。このプラットフォームを導入しクチコミが可視化されることで、より多くのお客様の声を本部や全国の拠点からでも見えるようになり、満足度向上のための施策を効率よく打ち出すことができるものと期待しています。また、クチコミやレビューはお客様にとって欠かせない「情報源」にもなっています。公式サイトに「Guest Review」を表示することでクチコミを確認しやすい環境をつくり、予約時に安心感を与えることで予約率の向上を目指します。

<例> ホテルウイング札幌すすきの



ホテルウイング札幌すすきの「Guest Review」ページ
<https://www.hotelwing.co.jp/sapporo-susukino/review/>

The screenshot shows the TrustYou review page for Hotel Wing Sapporo Susukino. At the top, it displays a 4.5 rating (5 stars) based on 663 reviews, with the word '最高' (Highest) next to it. Below the rating, there are filters for 'すべての...' (100%), '全て' (100%), '1人旅' (33%), 'カップル' (31%), 'ビジネス' (19%), and '家族' (17%). The main text states: 'すべての旅行者によるレビューに基づく評価は4.5/5です。【一人旅に最高。ショッピングエリアに近く、駐車場へのアクセスも便利。】'. There are three award icons: '総合ランキング：とてもよい 市内でTop15%', '総合ランキング：ベスト 市内でTop3%', and '最高にフレンドリーなサービス 市内でTop9%'. On the right, there is a section titled 'お役立ち情報' (Useful Information) with a list of features: '✓ モダンなホテル', '✓ ショッピングに最適', '✓ 建物が素敵', and '✓ バスルームが素晴らしい'.

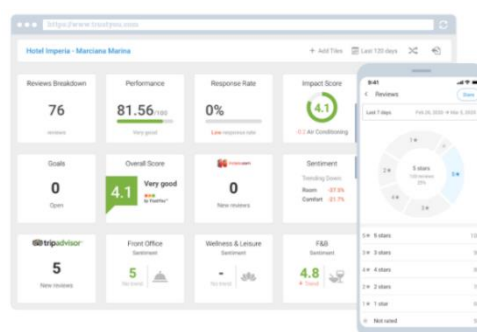
「自分自身が日本に持ち込んだソリューションを今度はユーザーの立場で利用するというのは、ちょっと変な気分ですが、ソリューションの良さは一番理解しているつもりです。単純にお客様の声を管理してサービス改善をするだけではなく、もっとホテル側からお客様の要望やニーズを聞き出し、新しいニーズに対応していけるような攻めのレピュテーションマネジメント&マーケティングを展開したいと思っています。

ミナシア、ホテルウィングインターナショナル、テンザのブランド強化のためにもお客様の声にはしっかりと対応していきたいと思っています。」

<株式会社ミナシア 代表取締役社長 下嶋 一義>

■ TrustYou プラットフォームについて

企業がお客様の声に耳を傾け、その声を実行可能なデータにし、顧客満足度の向上につなげるための“ゲストフィードバック・プラットフォーム”。2008年より、世界200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、より良いビジネスの意思決定をサポート。現在、世界70万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。予約前～滞在中～滞在後の一連のゲストジャーニーでお客様から感想やコメントを集め、それを Google をはじめとする外部サイトでクチコミのまとめデータとして公開、発信することを可能としています。



「日本中各地に多彩なホテルブランドを展開されている株式会社ミナシア様に、TrustYou 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。このようなご時代だからこそ、効率的な業務改善の追求と新しい価値創造としての顧客満足度向上に、ぜひ役立てていただければと思います。TrustYou 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とサポートを提供してまいります。」

<TrustYou 日本支社 代表取締役: 設楽 奈央 様>

【TrustYou について】

会社名：TrustYou 日本支社

所在地：東京都新宿区西新宿 2-1-1 新宿三井ビル 11階

設立：2015年10月27日

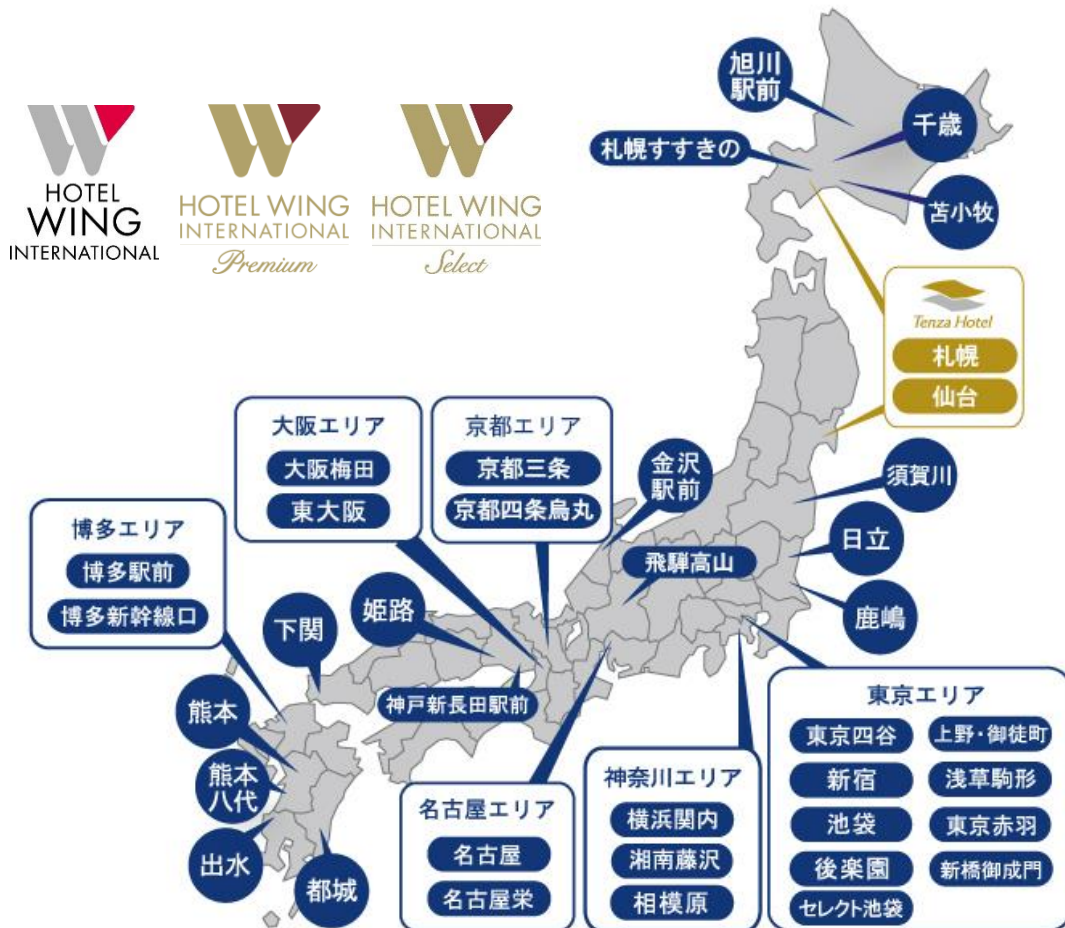
代表者：代表取締役 設楽 奈央

URL：https://www.trustyou.com/ja/

【株式会社ミナシアについて】

当社では、「ホテルウィングインターナショナル」、「ホテルウィングインターナショナルプレミアム」、「ホテルウィングインターナショナルセレクト」「テンザホテル」の4ブランドを展開し、現在38店舗／5,026室を運営しています。（2021年4月16日時点）

心温まる我が家のようなおもてなしでお迎えし、地域に愛されるホテル運営を目指します。



会社名：株式会社ミナシア（minacia co., ltd.）

所在地：東京都千代田区神田小川町1-2 風雲堂ビル3階

創業：2001年6月1日

代表者：代表取締役社長 下嶋一義

事業内容：ホテル・レストランの経営、企画、運営ならびに管理

ホテル・レストランの運営に関するコンサルティング業務

U R L： <https://minacia.jp/>

【この件に関する問い合わせ先】

株式会社ミナシア PR/マーケティング課 青木

TEL 03-3255-8888 / MAIL aoki@hotelwing.co.jp