

トリップアドバイザー、宿泊施設ページにおけるエンゲージメントに関する調査を発表  
-- ロコミへの返信が予約増加の秘訣 --

世界最大の旅行口コミサイト「TripAdvisor®」（トリップアドバイザー、本社：マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ:TRIP、CEO：ステファン・カウファー、日本語版サイト：<http://www.tripadvisor.jp/>）は、トリップアドバイザー上の宿泊施設ページにおけるエンゲージメントに関する調査結果を発表しました。本調査は、サンプルとして抽出されたトリップアドバイザー上の宿泊施設ページに掲載されている口コミ件数とそれに対する宿泊施設側からの返信件数、写真や動画の数を分析し、どの要素が最も旅行者を刺激し、トリップアドバイザー上の宿泊施設ページや予約問い合わせボタンのクリックなど、旅行者のエンゲージメントに繋がるのかを明らかにしたものです。

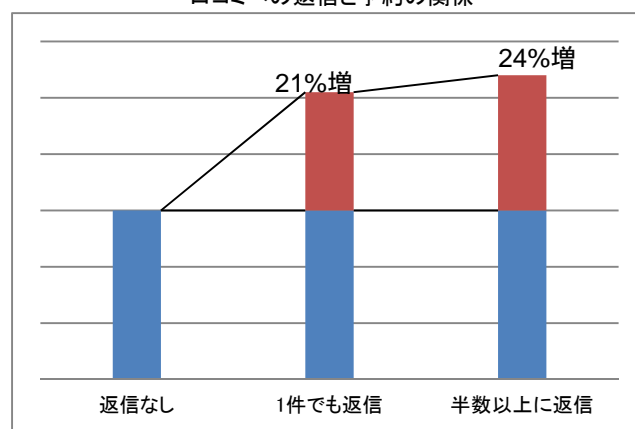
●トリップアドバイザー上の宿泊施設ページに掲載されているエンゲージメントを促す要素（影響度が高い順）

1. 投稿写真の数
2. その宿泊施設に寄せられた全口コミ件数
3. 過去1年間の宿泊施設側からの返信件数
4. 過去1年間の口コミ件数

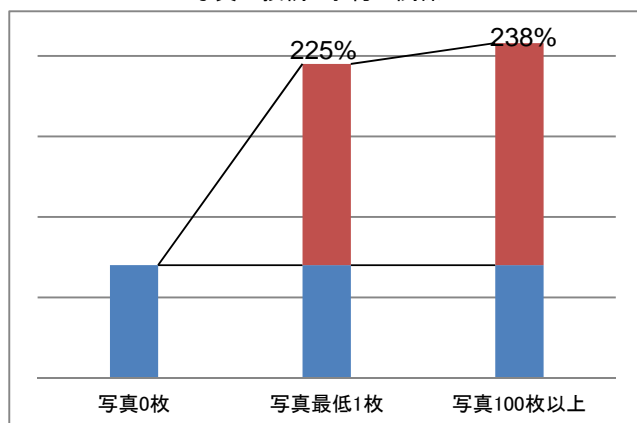
●口コミへの返信と写真の枚数は、予約を増やす秘訣

投稿された口コミに対して宿泊施設が返信をしている場合、返信をしていない施設と比べて、予約に結びつく割合が21%高まっていました。半数以上の口コミに返信している宿泊施設においては、返信をしていない施設と比べて予約に結びつく割合が24%高まっていることが分かりました。（右グラフ）

口コミへの返信と予約の関係



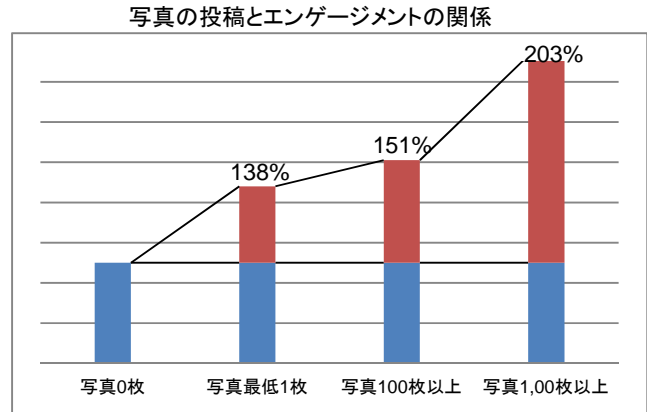
写真の投稿と予約の関係



トリップアドバイザー上の宿泊施設ページに写真が投稿されているかどうか、予約に結びつく重要な要素でした。1枚でも投稿写真がある宿泊施設は、写真がない施設と比べて225%、100枚以上写真がある場合は238%も予約に結びつく割合が高まることが分かりました。（左グラフ）

### ●「百聞は一見にしかず」、たくさんの写真がカギ

写真は非常に重要な要素で、旅行者のエンゲージメント高めます。宿泊施設に1枚でも写真の投稿があると、写真が無い場合と比較して138%エンゲージメントが高まっていました。写真の数が増えれば増えるだけ、エンゲージメントが高まることも明らかになりました。100枚以上写真がある宿泊施設は151%、1,000枚以上では203%エンゲージメントが高まるという数字がそれを物語っています。(右グラフ)

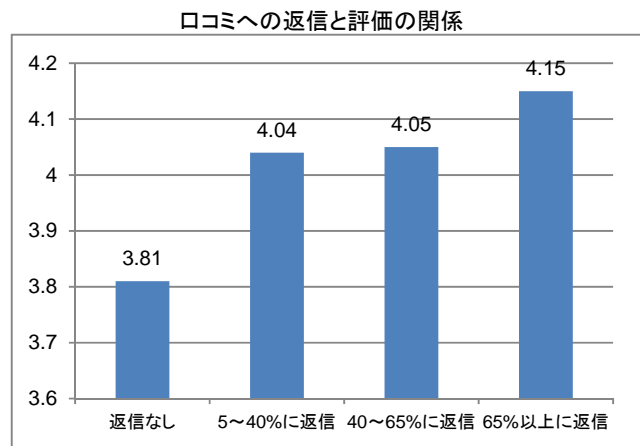


### ● 口コミに返信をすることが、更なるエンゲージメントと高評価へいざなう

旅行者と対話することも重要です。宿泊施設が口コミに多く返信することで、口コミ評価が上がること、またエンゲージメントも高まることが明らかになりました。

旅行者から投稿された口コミに対して1件でも返信している宿泊施設は返信を全くしていない施設に比べて17%、最低13%の口コミに返信している施設については21%エンゲージメントが高まることが分かりました。

同様に、宿泊施設による口コミへの返信はトリップアドバイザー上での高評価につながることも分かりました。口コミへの返信なしの場合は5点満点で平均評価点3.81、寄せられた口コミのうち、5~40%に返信した場合は4.04、40~65%に返信した場合は4.05、65%以上に返信した場合には4.15のスコアを得ていることが判明しました。(右グラフ)



トリップアドバイザー・フォー・ビジネス代表取締役のマーク・シャロンは次のようにコメントしています。「今回の調査結果で、答えが一つ浮き彫りになりました。宿泊施設がより積極的な姿勢を打ち出せば、旅行者も興味を持つ、ということです。旅行者が写真や口コミをもとに宿泊先を決めることは今や常識です。重要なのは口コミ評価・レートの上昇や旅行者とのコミュニケーション、宿泊問い合わせ数に加え、宿泊施設が口コミに積極的に返信していくことです。旅行者との会話に飛び込み、宿泊施設側が旅行者からのフィードバックを重視している姿勢をアピールすることは、単にトリップアドバイザーのページを眺めているだけの人々を見込み客に変えるための、非常に重要な行動なのです。」

ホテルベルナティオの町島一彦氏は、次のように述べています。「言うまでもなく、今やトリップアドバイザーのような口コミサイトは、旅行者がホテルを決定する上で多大な影響力を持っています。私共ではお客様からのフィードバックを重視し、お礼を述べるなど、お褒めの言葉や厳しいご意見に対しても真摯に受け止め、きちんと返信し、スタッフ間で共有することを徹底しています。また、泊まった際のイメージが湧きやすくなるようトリップアドバ

イザーに積極的に施設の写真を提供しています。ホテルベルナティオのマーケティング戦略において、いまやトリップアドバイザー上で旅行者の皆様と積極的に関わることは、最重要施策の一つとなっています。」

また、ダイワロイネットホテル那覇国際通りの支配人・池田氏は、次のように述べています。「お客様が写真や宿泊された際の経験を口コミや写真で投稿して下さることで私共のブランドは育てられ、磨かれます。そして、私共のホテルやサービスに興味を持っていただいた潜在的なおお客様の期待感が醸成されます。私共のブランドでは、お客様にご満足いただけるサービスや気配りを提供するために、お客様からのフィードバックは大変重要であると考えております。口コミをサービス改善に活かすのはもちろんですが、きちんと返信することもお客様との良好な関係構築に欠かせないと確信しています。」

#### 【調査概要】

- 調査方法 最も口コミが投稿されている 25 都市の宿泊施設からサンプルを抽出。宿泊施設の口コミ返信率、また旅行者の関与度(トリップアドバイザー閲覧時のクリック数、宿泊問い合わせボタンのクリック数)と口コミ評価点の変動を、掲載されているコンテンツ(口コミ件数、写真や動画件数等を指標に分析。
- 対象都市 ロンドン、ローマ、パリ、ニューヨーク、ラスベガス、バルセロナ、オランダ、ミラノ、フィレンツェ、バンコク、サンフランシスコ、イスタンブール、アムステルダム、ベルリン、マドリッド、プラハ、エジンバラ、ヴェニス、シカゴ、ブエノスアイレス、シンガポール、ダブリン、マラケシュ、ニューオーリンズ
- 実施日時 2014 年 7 月 7 日～8 月 7 日

#### トリップアドバイザーとは:

トリップアドバイザー(本社:米国マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ:TRIP)は、旅行者が最高の旅行を計画し実行するための世界最大\*の旅行サイト。旅行者の実体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および予約ツールとシームレスにつながったプランニング機能を提供しています。世界最大の旅行者のコミュニティとして、世界 44 カ国でサイトを展開し、世界 400 万軒を超えるホテル、レストラン、観光スポットに対して 1 億 7000 万件以上の口コミ情報を掲載しています(中国は daodao.com として運営)。月間ユニークユーザー数は約 2 億 8000 万人\*\*。

TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイトのほか以下の 24 の旅行関連サイトを運営しています: [www.airfarewatchdog.com](http://www.airfarewatchdog.com), [www.bookingbuddy.com](http://www.bookingbuddy.com), [www.cruise critic.com](http://www.cruise critic.com), [www.everytrail.com](http://www.everytrail.com), [www.familyvacationcritic.com](http://www.familyvacationcritic.com), [www.flipkey.com](http://www.flipkey.com),

[www.gateguru.com](http://www.gateguru.com), [www.holidaylettings.co.uk](http://www.holidaylettings.co.uk), [www.holidaywatchdog.com](http://www.holidaywatchdog.com), [www.independenttraveler.com](http://www.independenttraveler.com),

[www.jetsetter.com](http://www.jetsetter.com), [www.lafourchette.com](http://www.lafourchette.com), [www.niumba.com](http://www.niumba.com), [www.onetime.com](http://www.onetime.com), [www.oyster.com](http://www.oyster.com),

[www.seatguru.com](http://www.seatguru.com), [www.smartertravel.com](http://www.smartertravel.com), [www.tingo.com](http://www.tingo.com), [www.travelpod.com](http://www.travelpod.com), [www.tripbod.com](http://www.tripbod.com),

[www.vacationhomerentals.com](http://www.vacationhomerentals.com), [www.viator.com](http://www.viator.com), [www.virtualtourist.com](http://www.virtualtourist.com), [www.kuxun.cn](http://www.kuxun.cn)

\*出典: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide 2014 年第 1 四半期

\*\*出典: Google Analytics, worldwide data 2014 年第 2 四半期 (daodao.com へのトラフィック除く)

#### お問合せ先

<報道機関の方のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー広報事務局(オズマピーアール内) 担当 磯崎、松林、長田  
Tel: 03-4531-0214 または 080-9368-5457 / E-mail: [tripadvisor@ozma.co.jp](mailto:tripadvisor@ozma.co.jp)

<報道機関およびその他のお問い合わせ先>

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 東(ヒガシ)  
Tel: 03-6416-5275 または 090-7251-6384 / E-mail: [mhigashi@tripadvisor.com](mailto:mhigashi@tripadvisor.com)