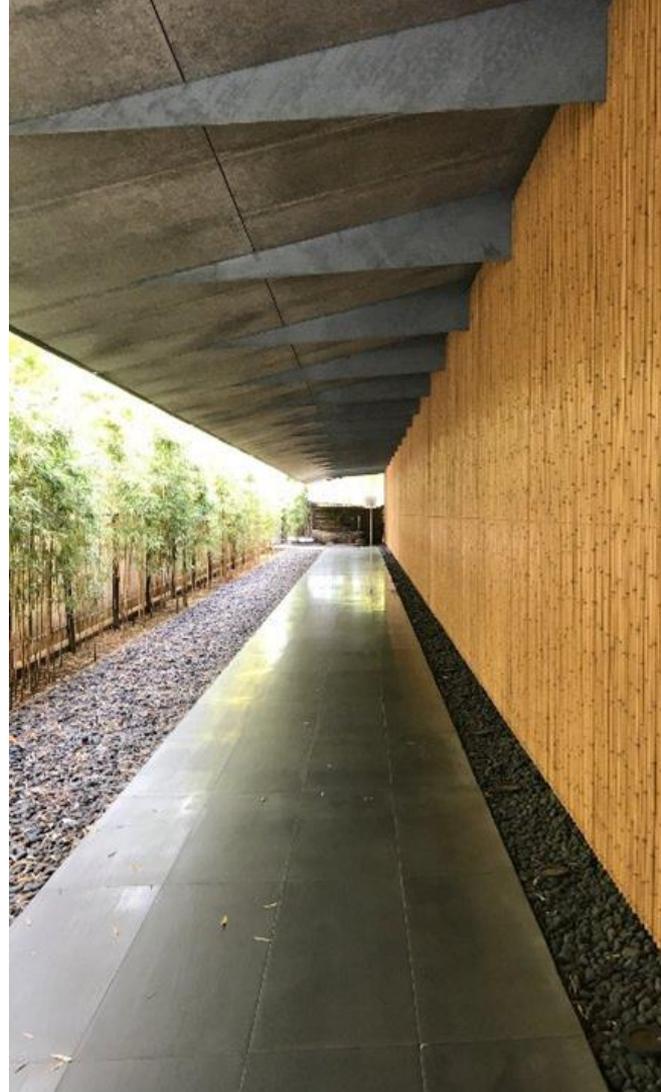




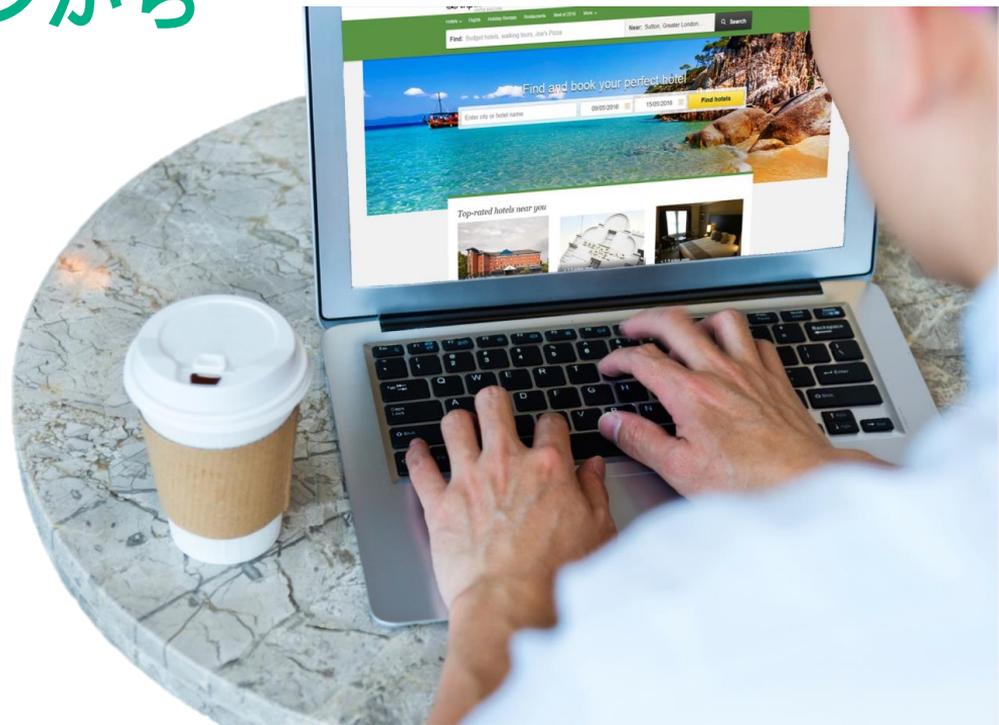
ユーザー発信時代の、 口コミ投稿型サイトの活用法

トリップアドバイザー株式会社 牧野友衛



旅の計画はオンラインから

- 80%の旅行者は旅行の計画を始める時にオンラインを利用する
- 50%は検索エンジンを利用するが、それ以外にも口コミサイトやソーシャルメディア、オンラインサービスを利用



口コミによるランキング



TripAdvisor, Inc.

- 本社所在地：400 First Ave,
Needham, Massachusetts 02494
- 代表取締役社長兼CEO：Stephen
Kaufer
- 創業：2000年2月
- 従業員数：約3,400名



トリップアドバイザー

世界最大の旅行口コミサイト



4.55億

平均月間訪問者数 **



49

世界の国と地域



5.7億

口コミ情報



730万+

宿泊施設、レストラン、観光

*Source: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide, July 2017

** Source: TripAdvisor log files, Q3 2017



世界で4.2億+ ダウンロード

- 旅行アプリで世界で最もダウンロードされている
- 現地在検索やダウンロードコンテンツなど旅行中に現地で利用出来るサービスを提供

口コミは旅行の選択に影響

旅行者は口コミを参考にしている



96%

宿泊施設



87%

レストラン

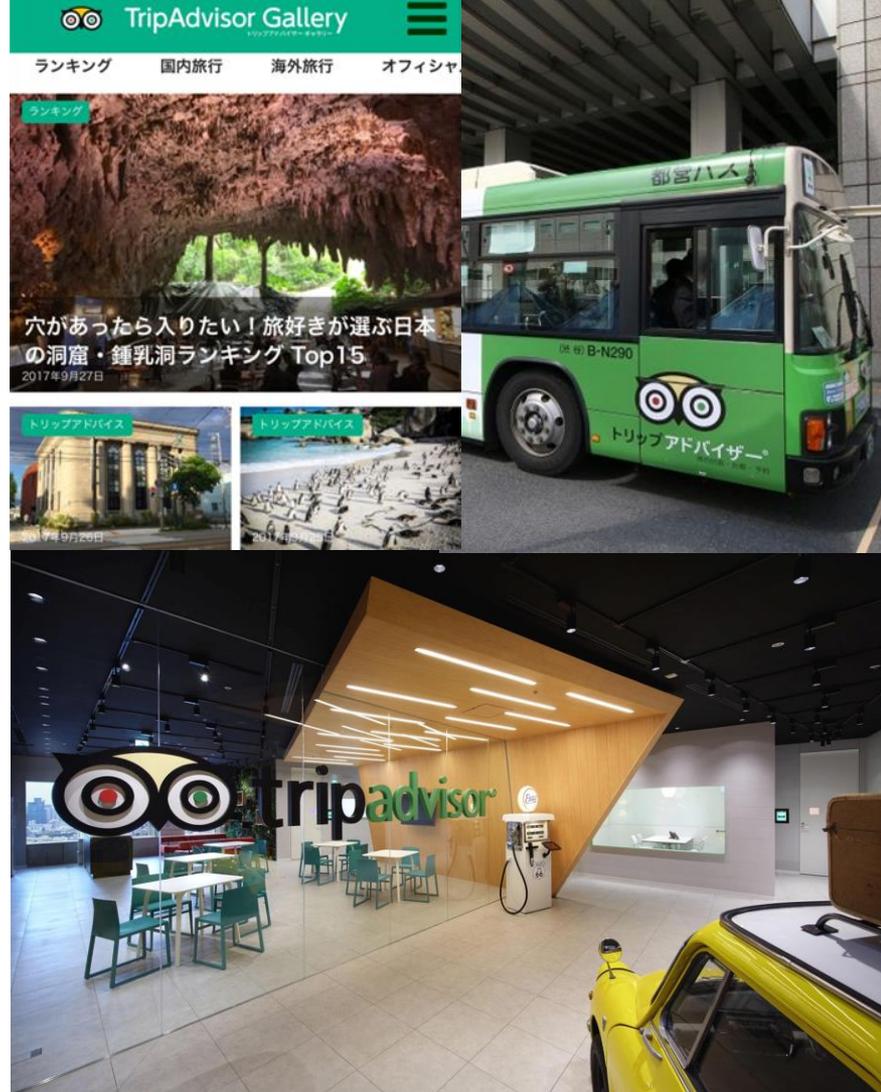


81%

観光施設

トリップアドバイザー日本

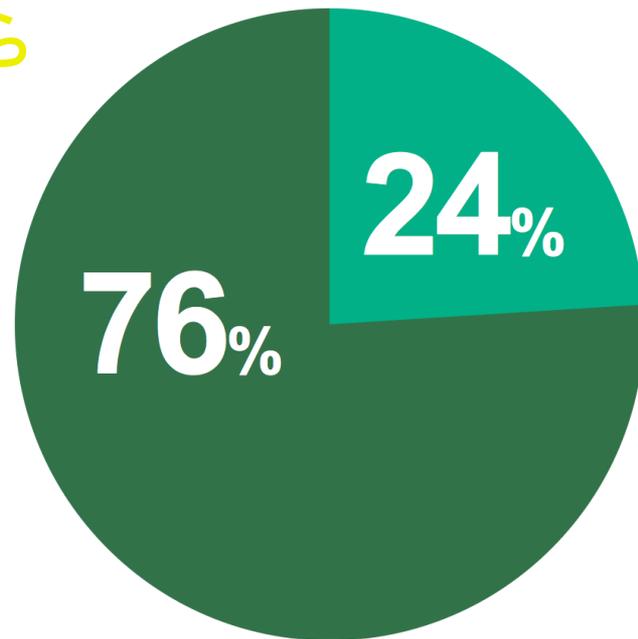
- 2008年に8カ国目として日本語版トリップアドバイザー(www.tripadvisor.jp) の開始
- 75万+の国内施設（ホテル、レストラン、観光施設）を掲載



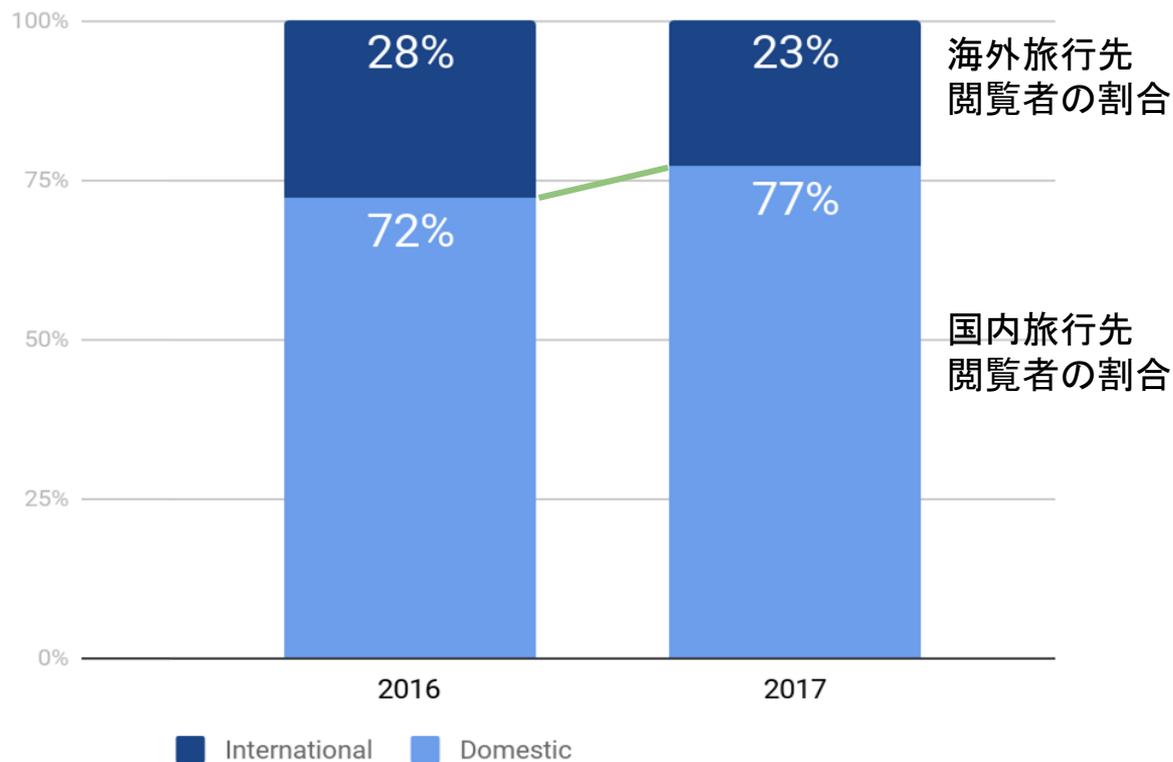
トリップアドバイザー上の 日本の情報へのアクセス

日本国内
から

海外から



国内旅行での利用率が増加



日本向け製品の開発と充実化



国内での利用促進

国内ランキングの発表



20位 東京都江戸東京博物館（東京都墨田区）
Edo-Tokyo Museum (Tokyo)



ランキングの記事

旅行者の口コミ評価を元にした旅のランキング

つたにキョーレンヨウイカシッ!



国内での利用促進

東京都交通局



TOKYO100

東京のおすすめの100のスポット

https://www.tripadvisor.jp/TripNews-a_ctr.Tokyo100JP

15の美術館・博物館がランクイン

順位	施設名	所在地
6	東京国立博物館	台東区
8	根津美術館	港区
10	国立科学博物館	台東区
12	東京都庭園美術館	港区
15	三鷹の森ジブリ美術館	三鷹
16	国立西洋美術館	台東区
18	東京都江戸東京博物館	墨田区
20	国立新美術館	港区
45	江戸東京たてもの園	小金井
52	深川江戸資料館	江東区
53	三菱一号館美術館	千代田区
73	森美術館	港区
77	サントリー美術館	港区
81	損保ジャパン東郷青児美術館	新宿区
99	貨幣博物館	中央区

コンテンツAPIの提供パートナーの拡大



三菱一号館美術館内「Cafe1894」

東京芸術劇場 2F「アル テア
トロ AL TEATRO」



神奈川県のおでかけ&イベント情報をお届け！

イベント

おでかけ

ニュース

神奈川県

関東 | 神奈川県 | 横浜市 | みなとみらい | 川崎市 | 横浜青葉区 | 相模原市 | 鎌倉市 | 鎌倉観光 | 箱根町 | 東京都 | 千葉県 | 埼玉県

MARK IS みなとみらい

神奈川県 神奈川県

カテゴリ ファッションビル・商業施設

イベントなし 駐車場あり 送迎なし

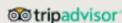
施設TOP

地図

施設詳細情報

イベント情報

ココがおすすめ



MARK IS みなとみらい

〒220-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-5-1



旅行者からの写真をすべて表示する

◎◎◎◎◎ 口コミ数: 159 件

543件中第41位 横浜市の観光スポット

トリップアドバイザー評価



最近の口コミ:

店舗トップ メニュー 写真 こだわり 地図 口コミ

口コミ情報

評価: ◎◎◎◎◎

※この口コミはトリップアドバイザーに投稿されたものです。



nkur1005

“ランチはおば様方の社交場!”

◎◎◎◎◎ 2017/9/21に投稿

ランチも予約ができます。ただし11時からのみ。買石に11時には予約なしでも入れますが、半にはもう人が一杯。12時には行列で待ち時間が40分以上になっていました。

素敵な空間、重厚感のあるオシャレ…

◎ 続きを読む

店舗トップ メニュー 貸切 写真 こだわり

口コミ情報

評価: ◎◎◎◎◎

※この口コミはトリップアドバイザーに投稿されたものです。



Massami K

“雰囲気良いです”

◎◎◎◎◎ 2017/1/28に投稿

池袋駅から徒歩で10分、東京芸術劇場内にあるレストランです。土曜のランチ時に利用、空いていました。店内は広く、雰囲気は良いです。今回、ランチコースをオーダー。前菜、サラダ、メインの(パスタとビ…



世界と日本の美術館・博物館について



トラベラーズチョイス 美術館・博物館 人気ランキング

毎年、世界中の旅行者からの口コミや評価を元に発表



人気の美術館・博物館トップ 25 - 世界

日本 世界 地域

リストを展開する

1 メトロポリタン美術館 ニューヨークシティ, ニューヨーク州



“完璧で圧倒的な調度品、美術品、甲冑、建築、音楽の驚くべきコレクションの数々は、群を抜いた素晴らしさ。建物自体も壮大で、中に入れば真に世界に誇る作品がざらりと並んでいます。”

参考になりましたか？ 今すぐ予約。



Viator VIP: EmptyMet Tour at The Me...

詳細



The Metropolitan Museum of Art Admi...

詳細

もっと見る

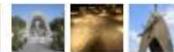


人気の美術館・博物館トップ 10 - 日本

日本 世界 地域

リストを折りたむ

1 広島平和記念資料館 広島市, 広島県



広島平和記念資料館は、原爆の被害を伝えるために建てられた博物館です。原爆の被害者や関係者の写真や資料が展示されており、歴史を学ぶことができます。

宿泊先を検索して予約
旅歴: 123軒 ション15軒

続きを読む

2 箱根彫刻の森美術館 箱根町, 神奈川県



箱根彫刻の森美術館は、自然豊かな環境にあり、現代美術の展示を行っています。

宿泊先を検索して予約
旅歴: 246軒 ション50軒

続きを読む

3 サムライミュージアム 新宿区, 東京都



サムライミュージアムは、江戸時代を再現した展示を行っています。

宿泊先を検索して予約
旅歴: 87軒 ション16軒

続きを読む

4 東京都江戸東京博物館 墨田区, 東京都



東京都江戸東京博物館は、江戸の歴史を学ぶことができます。

宿泊先を検索して予約
旅歴: 128軒 ション4軒

続きを読む

世界の美術館・博物館の利用状況

施設名（世界）	オーナー登録	エクセレンス認証	トラベラーズチョイス 美術館・博物館 授賞	Ticket (Viator)
ルーブル美術館	YES	YES	世界13位、欧州 8位、フランス 2位	○
メトロポリタン美術館	YES	YES	世界1位、アメリカ 1位	○
大英博物館	YES	YES	欧州13位、イギリス3位	○
ナショナル・ギャラリー	YES	YES	世界11位、欧州 6位、フランス 2位	○
バチカン美術館	YES	YES	欧州20位、イタリア5位	○
テート・モダン	YES	YES	N/A	○
国立故宮博物院	NO	YES	アジア7位、台湾1位	×
ナショナル・ギャラリー・オブ・アート	YES	YES	アメリカ7位	○
エルミタージュ美術館	NO	YES	世界5位、欧州 2位、ロシア1位	×
ソフィア王妃芸術センター	NO	YES	スペイン5位	×

日本の美術館・博物館の利用状況

施設名（日本）	施設登録	エクセレンス 認証	Ticket (Viator)	トラベラーズチョイス 美術館・博物館 授賞
東京都庭園美術館	YES	YES	-	-
東京都江戸東京博物館	NO	YES	-	日本4
江戸東京たてもの園	NO	YES	-	-
東京都写真美術館	NO	NO	-	-
東京都現代美術館	NO	YES	-	-
トーキョーアーツアンドスペース	NO	NO	-	-
東京都美術館	NO	NO	-	-
東京国立博物館	YES	YES	-	-
国立西洋美術館	YES	YES	-	-
国立新美術館	NO	YES	-	-

チケットの事前購入

Viatorにて販売している入場、ツアーチケット

👁️ トリップアドバイザー 日本

🛒 🔄 🔔 TomoeMa... 🔍

ニューヨーク シティ について ホテル レストラン **観光** 航空券 ...

アメリカ合衆国 > ニューヨーク州 > ニューヨークシティ > ニューヨークシティ 観光 > メトロポリタン美術館 > Viator VIP: EmptyMet Tour at The Metropolitan Museum of Art



まもなく売り切れ

Viator VIP: EmptyMet Tour at The Metropolitan Museum of Art

♡ 保存する

🟢🟢🟢🟢 118件の口コミ

予約状況を確認

¥20,051 から

低価格保証 ⓘ

みどころ

- 1.5-hour Viator VIP tour of The Metropolitan Museum of Art in New York City
- Visit The Met, one of NYC's most popular and busiest attractions, before it opens to the public
- Explore the empty galleries with one of The Met's own guides

さらに表示

概要 主なポイント 重要な情報 口コミ 関連するアクティビティ

世界の美術館・博物館の広告利用

ナショナル・ギャラリー・シンガポール

ゲティ美術館

Museum di Singapura

Donut batasakan: Peringkat

Battlebox
4.5/5 (721 ulasan)
No. 1 dari 100 Museum di Singapura
Museum Militer

Kuil dan Museum Relik Gigi Budha
4.5/5 (4,577 ulasan)
No. 2 dari 100 Museum di Singapura
Situs Suci & Agama

The Intan
4.5/5 (348 ulasan)
No. 3 dari 100 Museum di Singapura
Museum Berenda Khuzuk

Kapel dan Museum Changi
4.5/5 (1,841 ulasan)
No. 4 dari 100 Museum di Singapura
Museum Sejarah

Museum Nasional Singapura
4.5/5 (1,829 ulasan)
No. 5 dari 100 Museum di Singapura
Museum Berenda Khuzuk

YAYOI KYIAMA
9 JUN - 3 SEP 2017
LEARN MORE ON TRIPADVISOR

https://www.tripadvisor.com/

tripadvisor® Filter

Things to Do Los Angeles

Top Things to do See all >

The Getty Center
4.5/5 (11,457)
Specialty Museums

Universal Studios Hol...
4.5/5 (28,292)
Theme Parks

Shop Tickets And Tours Shop Now >

art is just the beginning
The Getty Center



トリップアドバイザーの活用



ランキング

ユーザーの評価によるランキング

ユーザーの評価には全ての口コミを加味

- 口コミの数
- 口コミの評価
- 口コミの投稿日



コンラッド東京

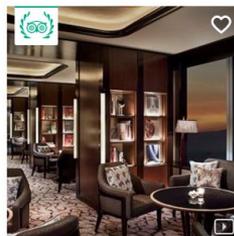
JTB **¥47,520**

詳細を見る

Expedia ¥56,291
HotelQuickly ¥52,489
HotelsClick ¥62,555
¥47,520からの特価情報 13 件をすべて表示

2,919件の口コミ
港区で 109 軒中 1 位のホテル / 旅館

無料 Wi-Fi プール



ザ・リッツ・カールトン 東京

Expedia **¥68,310**

詳細を見る

Booking.com ¥68,710
HotelsClick ¥68,772
HotelQuickly ¥87,252
¥68,310からの特価情報 13 件をすべて表示

1,554件の口コミ
港区で 109 軒中 2 位のホテル / 旅館

無料 Wi-Fi プール



アンダーズ東京

Expedia **¥52,564**

詳細を見る

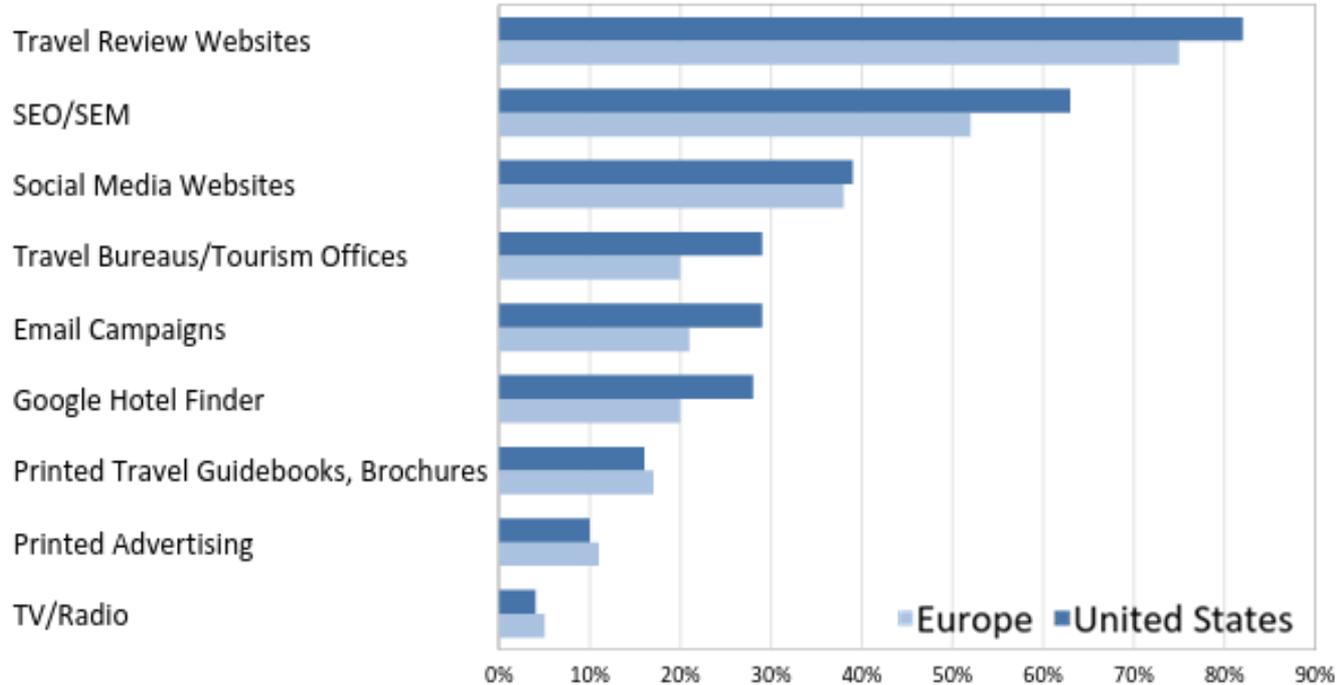
Hotels.com ¥52,564
HotelsClick ¥52,211
HotelQuickly ¥61,594
¥52,211からの特価情報 12 件をすべて表示

936件の口コミ
港区で 109 軒中 3 位のホテル / 旅館

無料 Wi-Fi 禁煙ホテル

口コミは最重視されている

欧米の小規模宿泊オーナーは口コミサイトをマーケティングとして重要視



活用した施設は高いパフォーマンスを実現

+40%

施設ページの月間平均
ページビューが上昇

+25%

公式ホームページへ
の月間クリック数が
上昇

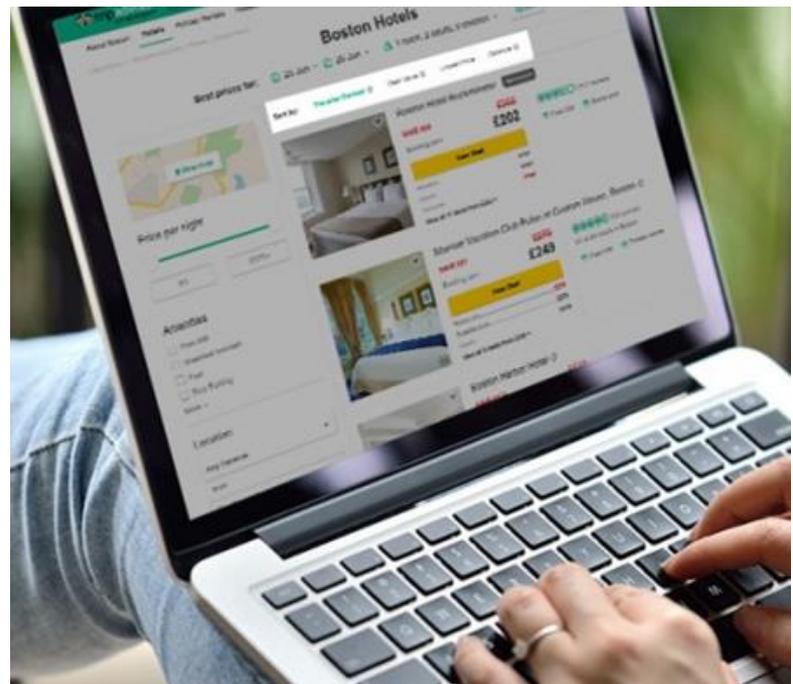
+32%

OTAへの平均月間ク
リック数が上昇



上手な活用に共通する特徴

- 自施設のオーナー登録を行う
- 施設管理者からの写真を10枚以上投稿する
- 口コミを積極的に集める
- 最低でも25%の口コミに対して返信する
- 口コミのパフォーマンスを確認する



自施設の登録を確認する

口コミ掲載の前提となる自社施設の登録状況を確認



The screenshot shows the TripAdvisor Japan website interface. At the top, there is a green header with the TripAdvisor logo and the text "トリップアドバイザー 日本". To the right of the header are icons for a home page, a user profile, and a "登録" (Register) button. Below the header is a dark grey navigation bar with links for "口コミ" (Reviews), "商品" (Products), "無料ツール" (Free Tools), and "リソース" (Resources). The main content area has a blue background with the text "トリップアドバイザーで 貴施設を見つけて オーナー登録をしましょう" (Find your facility on TripAdvisor and register as an owner). Below this text is a search bar with the placeholder text "Q 貴施設を検索" (Search for your facility) and an orange "検索" (Search) button. At the bottom of the search bar, there is a link for "ログイン" (Login) and a note: "貴施設が見つからない場合は、こちらで今すぐ掲載" (If you can't find your facility, post it here now).

自施設のオーナー登録

施設ページの「オーナー様ですか？」から登録

迎賓館赤坂離宮

オーナー様ですか？



231件の口コミ

港区の観光スポットで 420 軒中 10 位

史跡, 名所 & 観光スポット, その他



〒107-0051 東京都港区元赤坂2-1



03-3478-1111



サイト

迎賓館赤坂離宮
東京都 港区 元赤坂2-1

貴施設を登録しましょう

セキュリティレベルを高め、不正行為を防止し、ご登録いただいたすべてのオーナー様に満足いただけるサービスを提供するため、トリップアドバイザーではビジネス登録および認証をお願いしております。

姓 *	名 *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
ビジネス用電話番号 *	ビジネス用 メール アドレス
<input type="text"/>	<input type="text"/>
役職 *	ご希望のメールの言語 *
1つ選択してください	日本語

貴施設への新しい口コミや旅行者の質問について、メールで通知を受け取る。

これらの規約を理解し、同意する場合は、以下の誓約をクリックしてください。

自施設のオーナー登録

オーナー管理ページのトップページ

トリップアドバイザー 日本

TomoeMa...

Serendipity Day Tours

プロフィール 口コミ レポート 無料ツール リソース

Serendipity Day Tours オーナー管理ページ

写真をさらに追加
施設提供の写真を、10枚以上追加して、見込み客の注目を集めましょう

写真の管理
新しい写真を追加して、貴施設の魅力を伝えている画像をアピールします。

口コミに返信する
貴施設がお客様のご意見を重要視していることが伝わるように、心を込めて丁寧に返信しましょう。

施設の詳細情報を更新する
位置情報や説明、その他の詳細情報を編集して、正確な掲載ページにしましょう。

Review Express
より多くの口コミを短時間で簡単に、無料で集めることができます。

ガイドと記事
ベストプラクティスの記事をお読みいただき、掲載ページの管理の仕方や、トリップアドバイザーのツールやサービスを活用したビジネスの構築に役立てましょう。

施設の概要

口コミの合計
1

トリップアドバイザー ランキング
**オアハカで44か所中
35位のツアー**

トリップアドバイザーの評価
★★★★★

[Serendipity Day Toursトリップアドバイザー](#)
施設 ID 番号 2608328

トリップアドバイザーに問い合わせる

[オンラインのヘルプ](#)

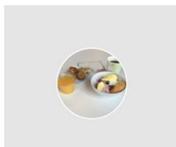
施設管理者からの写真を投稿する

写真の追加と優先表示の設定を活用



76%

施設を決定する際に
写真を参考にする



写真の概要

写真の管理

貴施設の写真ようこそ！ここでは、トリップアドバイザーの貴施設ページに掲載される写真を簡単に管理できます。トリップアドバイザーのガイドを読んで、メイン写真の選び方、施設提供の写真の編集の仕方、また新しい画像のアップロード方法を確認してください。

+ 写真を追加

ブーゲンビリアのギャラリー

施設提供の写真 >

旅行者投稿の写真 (1) >



選択済みの写真

優先表示する写真 >



施設管理者からの写真を投稿する

管理者投稿の写真をメインの写真に設定可能（掲載例）

サンシャイン水族館



463件の口コミ

豊島区の観光スポットで 123 軒中 2 位

自然 & 公園, 動物園 & 水族館



〒170-0013 東京都豊島区東池袋3-1-3ワールドインポートマートビル屋上



03-3989-3466



サイト

♡ 保存する

口コミのハイライト

“ビルの上の水族館”

サンシャインシティにある都会の水族館です。ビルの屋上とはいえ多くの魚などが展示されています。アシカのショーもあります。



6日前に口コミを投稿

hokuasa, 旭川市, 北海道

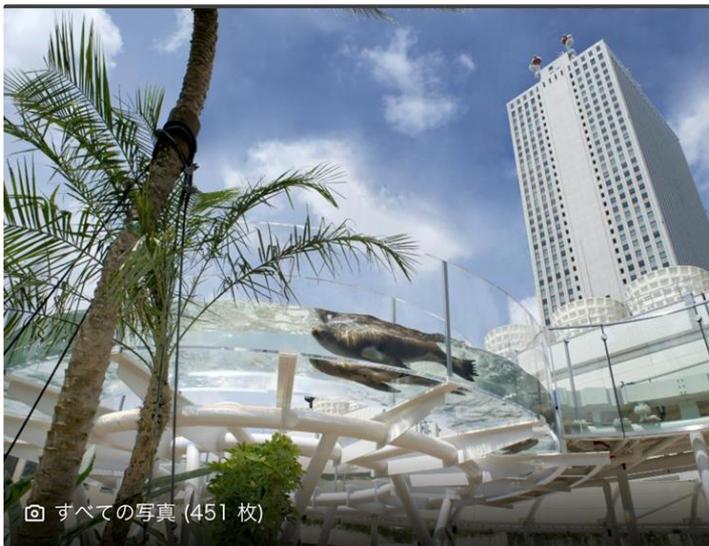
“ビルの屋上のオアシス”

池袋のビルの屋上にあることを忘れてしまいそうな空間です。小さな水族館ですが、アシカのパフォーマンスもあって、時間調整にも気軽に立ち寄れる水族館です。1時間ほどで見終わってしまいました。2000円はちょ... [続きを読む](#)



1週間前に口コミを投稿

広美石 | モバイル経由



📷 すべての写真 (451 枚)



口コミを集める

オンライン、オフラインで活用できる無料のツールが利用可能

 **トリップアドバイザー**
しっかり調べて、ばっちり予約。充実の旅へ

ブーゲンビリア の口コミを書く

○○○○○

口コミのタイトル - 25 文字以内の簡単なタイトルを入力してください。

口コミを書く

 **トリップアドバイザー**

ブーゲンビリア についての口コミを書く

口コミを書く

口コミ掲載中
世界最大の旅行口コミサイト


トリップアドバイザー®

人気のお店
世界最大の旅行口コミサイト


トリップアドバイザー®

Powered by  **tripadvisor®**



若草の宿 丸栄
〒401-0302
山梨県
南都留郡富士河口湖町
小立498

若草の宿 丸栄はいかがでしたか？

今回の富士河口湖町でのご滞在では若草の宿 丸栄をご利用いただきありがとうございました。

弊施設の感想を TripAdvisor で口コミ投稿しませんか？ TripAdvisor は世界最大級の旅行サイトで、毎月何百万人もの旅行者たちがこのサイトを利用して素敵な旅を計画しています。

旅行者たちは他の旅行者の口コミを貴重な情報源としています。長所および改善点についてのご意見をお聞かせください。

次回富士河口湖町にお越しの際もぜひ若草の宿 丸栄をご利用ください。

総合満足度はどのくらいですか？



口コミを書くにはクリックしてください

口コミを集める

その他の取り組み：口コミ募集カード、ポスター、POPなど



ご利用誠にありがとうございます

当ホテルでは旅行者様の情報共有サイトである、
トリップアドバイザーに投稿されたクチコミを、
サービス品質向上に役立てております。
これからご旅行をご検討される多くの旅行者様の為
に、お客様の貴重なご体験をご投稿いただければ
幸いです。

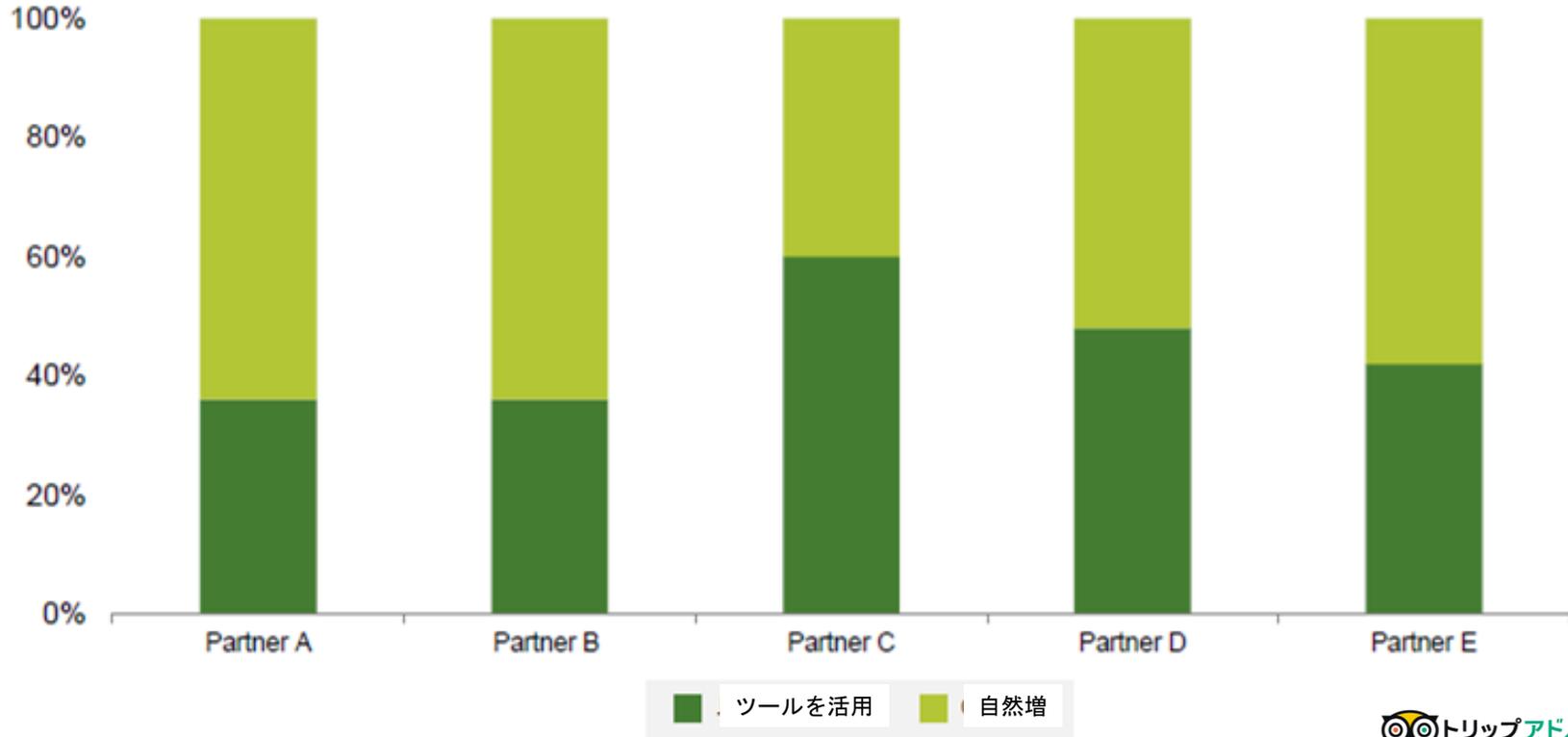


第一ホテル東京シーフォート
TEL.03-5460-4411



口コミを集める

ツールを活用することで月間30-40%口コミが増加



口コミに返信する

口コミに返信することが可能。機械翻訳にも対応。



65%

施設からの返信を
参考にする

ブーゲンビリアについての口コミに返信する

口コミを絞り込む

お客様からの質問に答える

"Moeite waard"	2017/02/08	返信が却下されました
"Délucieux"	2017/02/03	返信なし
"Très belle découverte"	2017/01/31	返信なし
"Les pizzas sont vraiment excel..."	2017/01/31	返信なし
"Excellentes pizzas"	2017/01/31	返信なし
"Amabilité à revoir !!!"	2017/01/31	返信なし

"Amabilité à revoir !!!"

2017/01/31 | Darina S による口コミ

Google翻訳する

Je suis allée au restaurant pour mon anniversaire avec mes amis, et quelle ne fut pas ma déception quand la serveuse nous a snobé ! Elle nous a assis à même le sol, une honte ! Je le déconseille fortement.

閉じる ▲

口コミに返信

役職

1つ選んで下さい ▼

表示される名前:
TomoeMakino 編集

回答

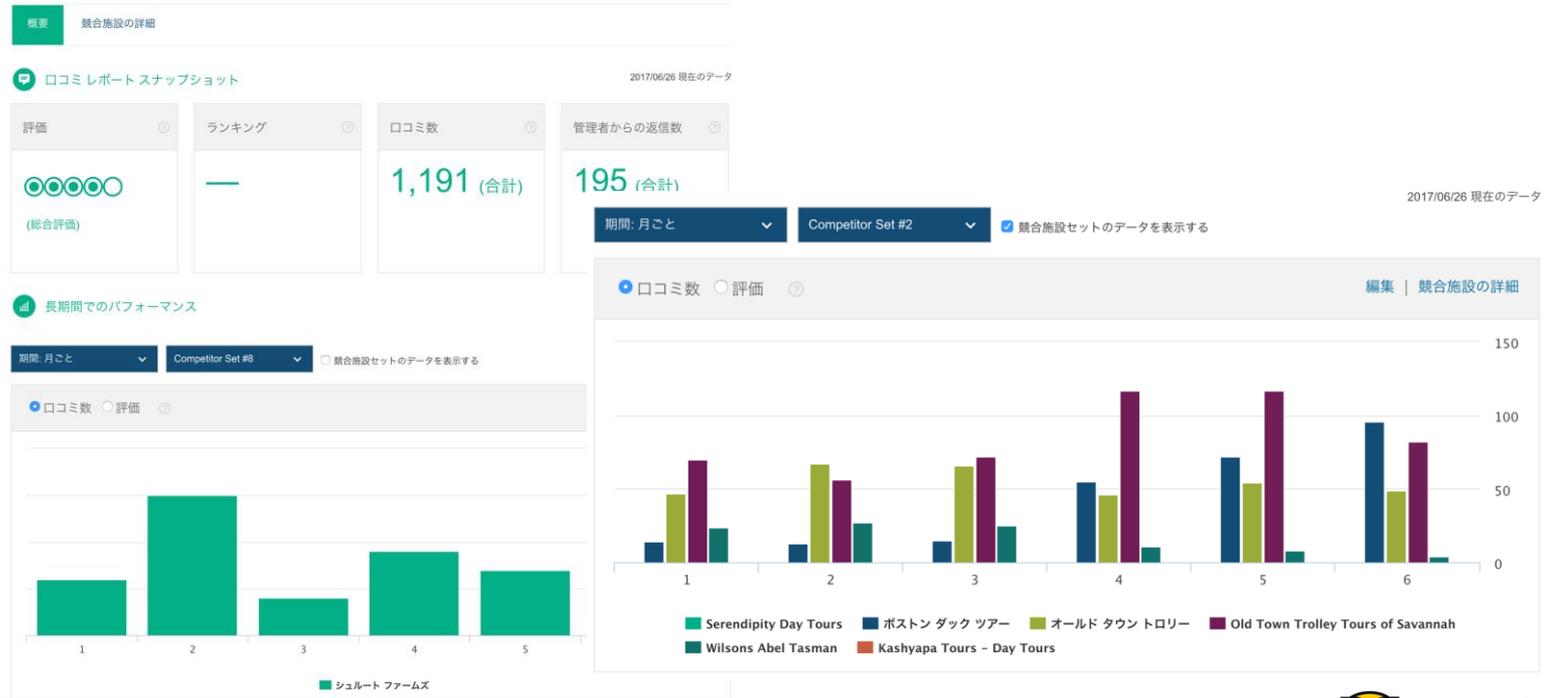
返信を書くためのヒント

管理者からの返信をここに入力

口コミのパフォーマンスを確認する

管理ページから口コミ数や順位を確認可能。

シュルット ファームズ様の口コミ パフォーマンスレポート



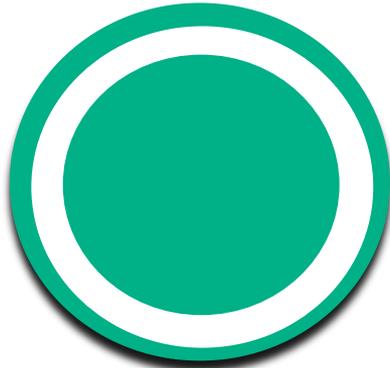
口コミの投稿は「共有したい」から

良かった経験の共有やコミュニティへの「お返し」に口コミを書く



73%

のトリップアドバイザー
のユーザーは、良い経験を共有したいと思い、口コミを書いている。



5点中 **4**点

トリップアドバイザー
上での平均のバブルレ
ート



70%

のトリップアドバイザー
ユーザーは、口コミを元
に良い経験をしたので、
自分でも口コミを投稿し
ている。



エクセレンス認証の取得と活用



エクセレンス認証

- 2011年開始。今年7回目。
- 認定基準
 - 12ヶ月以上掲載されている施設
 - 一定数の口コミ数を獲得
 - 評価が平均4以上
- 2017年全世界194ヶ国595,323施設が認定



「エクセレンス認証の表示があれば、素晴らしいサービスをいつも期待できます」

TEACHERMARJ (アメリカ合衆国ジョージア州)

「素晴らしいです。お昼にたまたまこの場所を見つけました。外観からは特に興味を抱きませんでした。エクセレンス認証を見て、入ってみたくなりました」

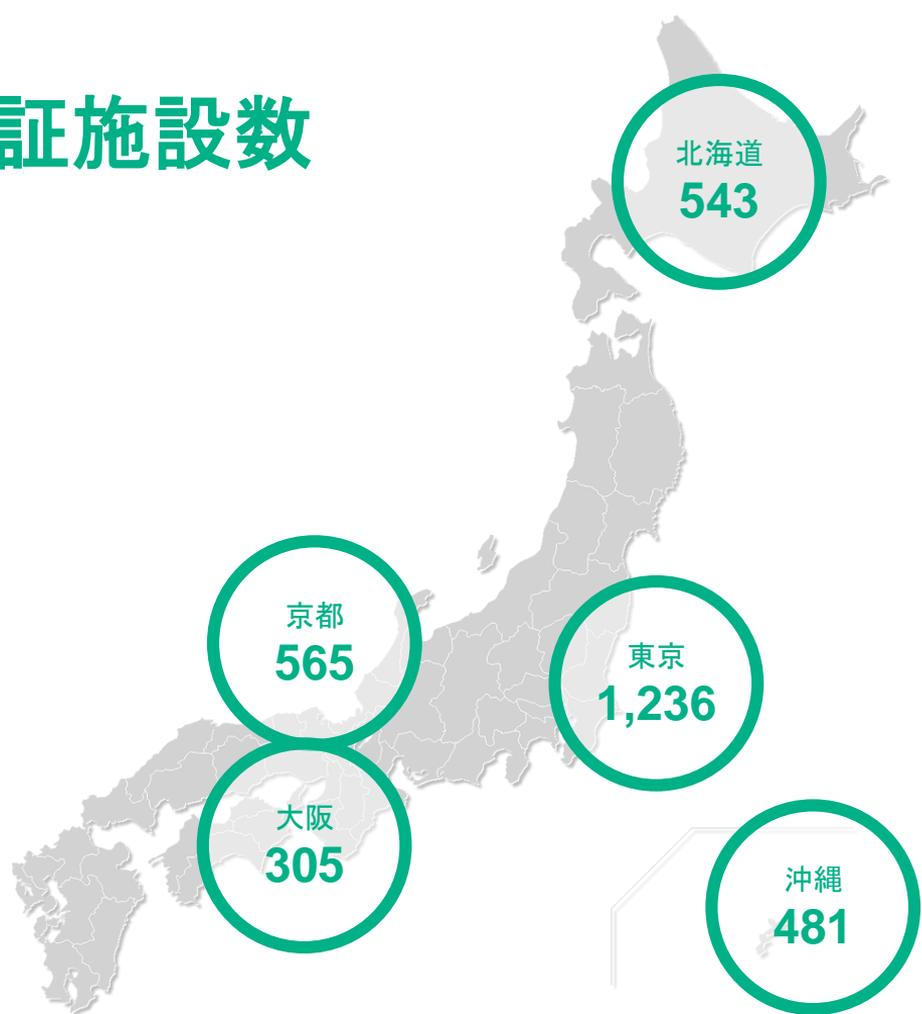
REVIEWER71 (スペイン、バルセロナ)

「どちらのツアーも最高でした。価格も内容もとてもよかったです。エクセレンス認証受賞のツアー会社なので、期待は高かったです」

STOFFKE (ベルギー、アントワープ)

2017年日本の認証施設数

6,565 施設



2017年認証施設数トップ20ヶ国

日本は世界で16位。アジア太平洋地域で4位。



認証を受けた国内の美術館・博物館からのソーシャルメディア投稿

MOA美術館 @moa_museum

フォローする

トリップアドバイザーよりエクセレンス認証をいただきました！トリップアドバイザーに登録されている700万以上の施設の中で、エクセレンス認証は10%とのことです。世界最大の旅行口コミサイト、トリップアドバイザーに、リニューアルオープンしたMOA美術館への感想をお寄せください。

あなたの口コミを投稿してください！！



www.tripadvisor.jp

世界最大の旅行口コミサイト、トリップアドバイザーに、リニューアルオープンした



22:31 - 2017年10月28日

福岡市博物館 @fukuokaC_museum

フォローする

tripadvisor様から、エクセレンス認証が届きました！ありがとうございます♪今後とも皆様に愛されるエクセレントな博物館であるために、精進してまいります☆
#福岡市博物館 #トリップアドバイザー



18:34 - 2017年10月10日

国立歴史民俗博物館(歴博) @rekihaku

フォローする

当館は、世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」の「エクセレンス認証2017」を受賞いたしました。[#歴博](#) [#国立歴史民俗博物館](#) [#トリップアドバイザー](#) [#エクセレンス認証2017](#)
詳細はこちらから！
rekihaku.ac.jp/others/news/tr...





しっかり調べて ● ばっちり予約 ● 充実の旅へ