



HOTEL LAB.

ホテルラボ・レビューのご紹介

AIには真似できない、 真心と精度でサポート。

年間2万通以上の返信実績

- 担当者の手間を削減。お客様満足度を高められる。
- サービス改善まで提案！ AIにはできない対応を実現。

レビューサービスとは

レビュー（クチコミ）返信業務を代行し、貴社の対応手間を最大限に削減します

当社が施設様のかわりにクチコミを返信代行するサービスです。

対応OTA



グルメサイト



対応言語

日本語、英語、中国語簡体、中国語繁体、韓国語

こんな課題はありませんか？

お客様からのクチコミの返信が
追いついていない

施設のイメージ向上に向けた
アピールが不足



多言語で対応できる
スタッフが限られている

クチコミのデータ分析が
追いつかず改善に結びついていない

1000施設以上の宿泊施設を支援してきた当社が クチコミの返信業務をサポートします

2営業日以内に対応可能

基本的に2営業日以内に一次対応が可能となり、スピーディーな返信対応を実現
※レストランの場合週1回手動収集となり、収集してから2営業日以内に対応可能

多言語対応可能

日本語以外、英語、韓国語、中国語簡体、繁体の返信文作成が可能



ブランド向上に貢献

「クチコミはプロモーションの場」を意識しながら返信文を作成。

データ分析・提案

毎月1回、分析データを提供
四半期に1回、提案を行う

第三者視点で 口コミを分析した上で改善提案まで対応

AIツールを利用して返信

- ホテル現場の方だと、現在の環境に慣れ、なかなかユーザー目線で考える事が難しい
- AIツールが作成した返信文を、担当者が投稿するだけになる
- 根本解決へ繋がりにくい可能性が高い

当社サービス

- 口コミ返信対応（代行）
- 現場の人ではないからこそ、よりユーザー目線に近い視点を持てる
- 第三者視点で口コミ内容を分析し、改善につながる客観的な提案が可能

対応事例

海外のお客様



部屋には金庫がない

施設から
いただいた回答



部屋タイプA、B、Cなら
金庫がある

AIツールを利用する場合

施設からの回答をもとに返信文を作成してもらい、返信して終わり。

当社サービスを利用する場合

01 分析

海外のOTAに金庫関連の表記をすれば、今後同じような内容の口コミはなくなる。

海外のOTAを確認したら、2点の問題を発見。

- ①金庫についての内容は表記されていない
- ②そもそも海外OTAと国内OTAの部屋タイプの表記も統一されていない

02 提案

施設に提案して、OTAの担当者を確認し改善するよう進める

03 返信

改善した上で返信することで、同じ内容のマイナスな口コミを無くす

ネガティブな口コミをプロモーションの場へ

部屋が狭い



「部屋が狭くて申し訳ございません」という謝罪



別タイプの客室へのアップグレードを促進

「20㎡～100㎡の様々なタイプの客室をご用意できますので
次回はぜひニーズに合わせてご利用ください。」

立地が不便



「お客様にはご不便をおかけし大変申し訳ございません」という謝罪



当ホテルが用意できる特別なアクティビティをアピール

「ヘリコプター遊覧、茶道、折り紙など特別な体験をご用意いたしますので、
ぜひまた日本へお越しの際はご検討くださいませ。」

口コミを分析し改善した上で口コミ点数向上



40点

「なぜホテルのプールが有料の上、
子供が利用できないんだ！」

欧米のホテルではプールを無料で利用できる
ことが多いです。

しかし、担当したホテルは「プールが別料金
で、未成年者が利用できないこと」を表記して
いませんでした。

年間クレーム：31件



90点

「このホテルはプールが有料で、
子供が利用できないんだね」

ホームページの日本語/英語ページBooking.com
ページにプールに関するルールを明記するこ
とを提案しました。

実施後、クレームが少なくなり、口コミの点数
向上に繋がりました。

年間クレーム：12件

約2/3のクレーム削減！

◆ ご報告イメージ

報告メール

【要確認】 様 クチコミについて(6月11日)



コネクタークラウドチーム1

To: 様

様

いつも大変お世話になっております。
コネクター・ジャパン 様でございます。

本日の口コミ詳細は、以下の表にまとめました。
*確認待ち、過去分確認待ちの件数が1件以上の場合、内容を確認いただきご返信く

	件数	対象No.
返信済み	5	14~18
確認待ち	1	19
過去分確認待ち	-	-

引き続きよろしくお願いいたします。

報告シート

番号	返信状況	返信日	承諾日	確認依頼日	取得日	OTA	スコア(100満点)	言語	投稿者名前	口コミ内容		日本語翻訳 (抜粋)		返答内容日本語	返答内容多言語
										良かった点	残念な点	良かった点	残念な点		
1	返信済み	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	Agoda	4.5	英語	様						
2	返信済み	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	Agoda	4.5	英語	様						
3	返信済み	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	Expedia	4.5	英語	様						
4	返信済み	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	Agoda	4.5	英語	様						
5	返信済み	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	2023/06/11	Agoda	4.5	英語	様						

◆ ご報告イメージ

分析データ 毎月のデータ分析を提供しております。

2024年6月		
総件数	投稿済み	返信不要
129	129	0

内容別	
ポジティブ	ネガティブ内容あり
112	17
86.8%	13.2%

点数別		
①高点数 80~100点	②普通点数 60~79点	③低点数 1~59点
119	10	0
92.25%	7.75%	0.00%

言語別			
英語	繁体	簡体	韓国語
34	36	38	21
26.36%	27.91%	29.46%	16.28%

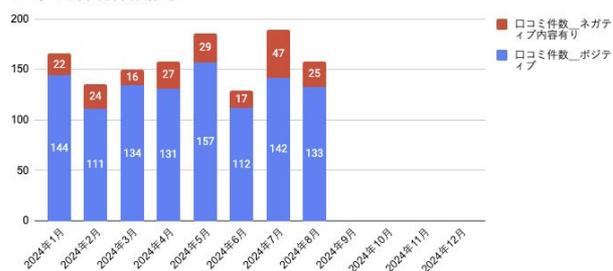
OTA別					
Booking.com	Agoda	Expedia	Google	Hotels.com	Ctrip
2	59	4	3	1	60
1.55%	45.74%	3.10%	2.33%	0.78%	46.51%

◆ご報告イメージ

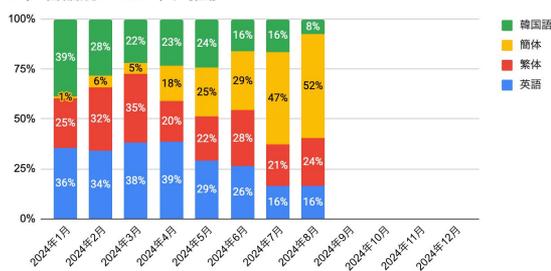
分析グラフ

- ・内容別
- ・点数別
- ・言語別
- ・OTA別
- ...

1-1. 内容別件数推移



3. 言語別シェア率、推移



分析コメント

施設に寄せられたロコミを収集・分析し、
強みや改善点をわかりやすく提示します。
お客様の声をもとにサービスを強化し、
さらに満足度の高い施設運営をサポートします。

例

さらにアピールすべきポイント

- ・立地の利便性
- ・アメニティの充実
- ・スタッフの丁寧なサービス

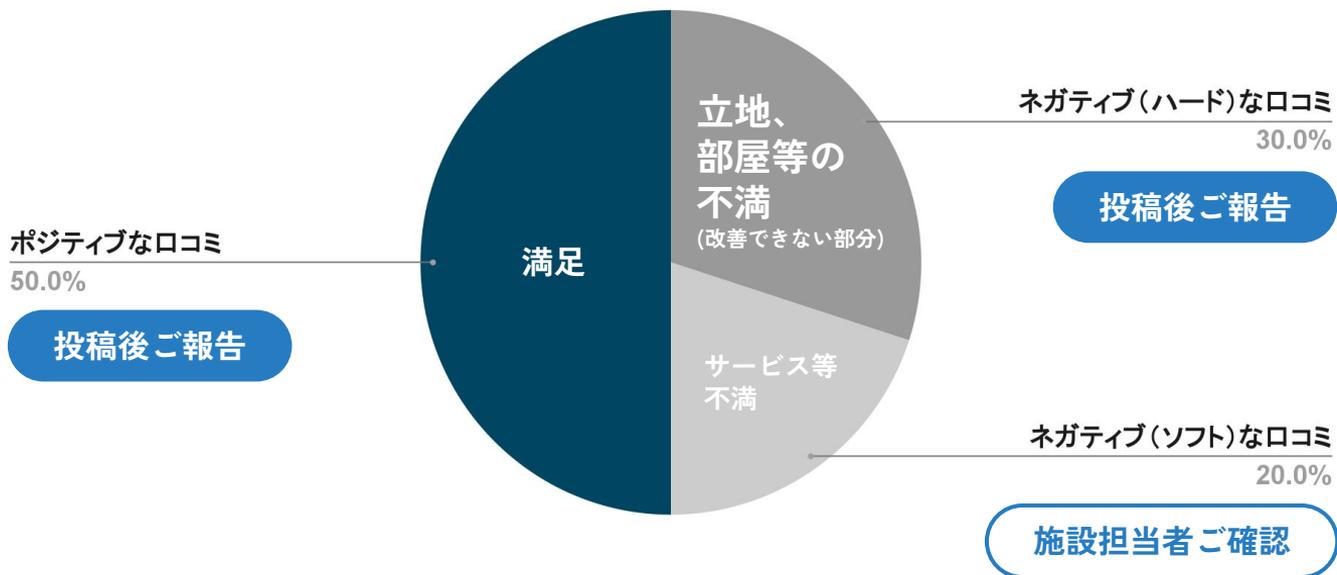
改善が求められる点

- ・スタッフの接客に関する教育の強化
- ・清掃面の改善

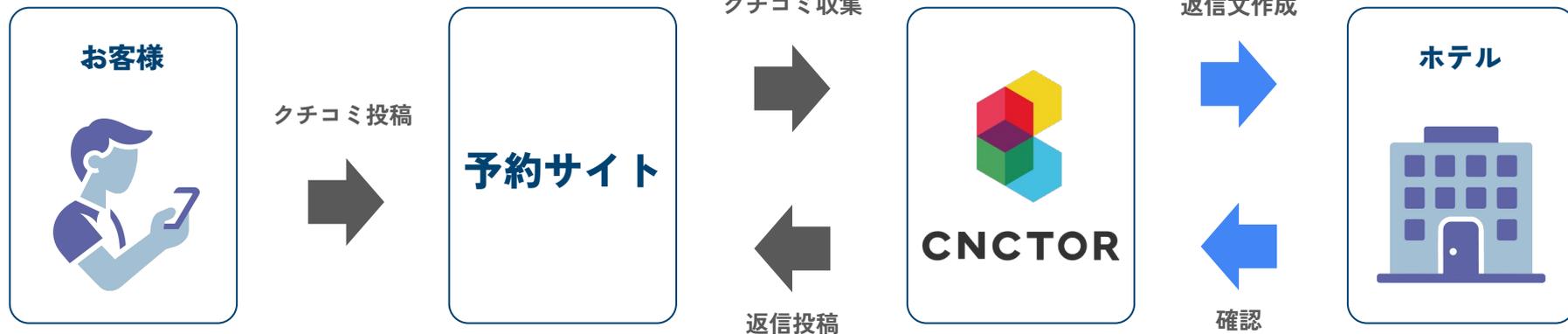
ご担当者様の確認の手間を削減するために

ネガティブ（ソフト）の内容について毎回確認する必要がありますが、
それ以外は一定期間運用後、弊社が投稿してからご報告いたします

口コミ内容分類



導入初期



一定期間運用後

当社で返信投稿をした後、ホテルに報告をいたします



クチコミ投稿



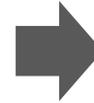
クチコミ収集



返信投稿



~~返信文作成~~



報告



※ネガティブ_ソフト（サービス関連）以外

現状は以下の対応フローを確立しております

STEP 1

クチコミ収集

Trust You経由で対象サイト・対象言語のクチコミを収集

STEP 2

翻訳・分類

収集したクチコミを日本語に翻訳し、良い点/残念な点を分けて記入

STEP 3

返信文作成・翻訳

クチコミ内容に基づいて最適な日本語返信文を作成し、多言語に翻訳

STEP 4

チェック

作成した内容を別スタッフがダブルチェック

STEP 5

確認

施設に返信内容を確認
一定期間後、ポジティブ、ネガティブ（ハード）なクチコミについて確認を省略し、直接各サイトに投稿

STEP 6

修正・翻訳・投稿

ネガティブ（ソフト）など修正がある場合、その分の多言語の修正を対応し、投稿

STEP 7

報告

メールで返信済み、確認待ちそれぞれ何件なのか、詳細内容をご報告

運用開始までのスケジュール



導入準備

(初期導入シートをご用意しております)

- ✓ 施設担当者の名前、メールアドレス
- ✓ Trust youのアカウント情報
- ✓ 対応言語/OTAの選定（途中変更可能）
- ✓ 各OTAのアカウント情報
- ✓ 報告の形式（例：Googleスプレッドシート）
- ✓ ホテル側署名（例：ホテルマネージャー）
- ✓ 運用開始日
- ✓ 口コミ返信開始日（例：過去1ヶ月分から）
- ✓ 請求書宛先情報

初期導入費用 **50,000**

クチコミ返信費用 (ホテル)

日本語：1,000円/件

他言語：1,200円/件

クチコミ返信費用 (レストラン)

日本語：1,100円/件

他言語：1,300円/件

※月額 (最低課金)：20,000円/月

導入ホテルの費用感 (返信数)

月50件程度

約50,000円 / 月

月100件程度

約100,000円 / 月

※対応言語、サイト随時調整可能



H O T E L L A B .

 東京本社

〒105-0004

東京都新橋 5-14-10
新橋スクエアビル 9F

 03-4226-8130

 大阪支店

〒556-0011

大阪府大阪市浪速区難波中 3-6-3
T4 BLDG.OSAKA 901

 050-5809-6333

 北海道営業所

〒060-0042

北海道札幌市中央区大通西 9-3-33
キタコーセンタービルディング 201

 福岡営業所

〒812-0038

福岡県福岡市博多区祇園町8-13
第一プリンスビル 1F

The Company キャナルシティ博多前
店