



平成 22 年 8 月 17 日
株式会社パラダイムシフト

インターネット主要旅行媒体の一年分のクチコミを収集、分析
宿泊施設の顧客満足度調査
『RepChecker レポート』発売開始

株式会社パラダイムシフト（代表取締役社長 CEO：百田 浩志／本社所在地：東京都中央区 以下当社）は、インターネット主要旅行サイトの過去一年分の「顧客の声」＝「クチコミ」を収集して、分析を行いマーケティングに活用する『RepChecker（レップチェッカー）レポート』の提供を 8 月 17 日（火）より宿泊施設向けに開始いたしました。

今日、主要なインターネット旅行媒体では顧客からの宿泊施設への感想や意見のクチコミを収集しています。それらの「クチコミ」は他の顧客へ多大な影響を与え、販売促進の重要なファクターとなっています。「クチコミ」の内容を分析し、例えば、批判的なクチコミに対して、サービスや施設の改善を行うことで好意的な意見を増やすことが可能となり、結果として宿泊施設は販売を伸ばすことができますようになります。インターネットにおける客室の予約・販売は年々増加傾向にあり、「クチコミ」数は、それに比例して増加しております。インターネット主要旅行 13 媒体において、インターネットでの客室販売を手がける一般的な 1 宿泊施設に投稿される「クチコミ」数は年間約 500 件程度、クチコミ投稿が多い宿泊施設では年間 5,000 件にも及びます。これらのクチコミを自社内で集計して手作業で分析することは手間がかかり、また、クチコミの中には、好意的かつ批判的なコメントが同時に投稿されるものもあるため、分析結果が不明瞭になっていました。

そこで当社は、「クチコミ」を単語レベルで内容判別し、料金、食事、サービスなどの項目別に集計・分析した『RepChecker レポート』を開発いたしました。『RepChecker レポート』により、自社のみならず競合他社の「クチコミ」のポジティブ・ネガティブな意見の割合やネガティブな意見における不満な点を具体化し、男女、年齢などの顧客の属性別などでの分析が可能となります。毎年、同時期に定期的に分析を行い、時系列にレポートの確認を行うことで、顧客満足度向上の取組みを評価する一助になると考えております。

2010 年 10 月頃には『RepChecker レポート』の追加機能として、宿泊施設顧客満足度ランキングを発表する予定です。



● レポート出力サンプル (例) :

【RepChecker レポート概要】

○ 主な機能 :

- ・ 満足度調査
- ・ 評価点数調査
- ・ セグメント別属性調査
- ・ 単語ランキング
- ・ 顧客満足度ランキング (2010年10月発表予定)
- ・ 顧客満足度平均 (2010年10月発表予定)

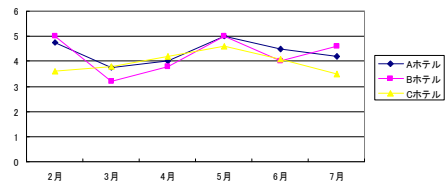
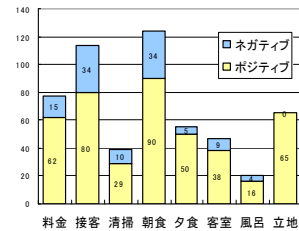
○ 分析対象媒体 :

インターネット主要旅行メディア 10 媒体以上

- 販売価格 : クチコミ数や分析項目のオーダーメイドによる見積もり

以上

パラダイムシフトホテル8月期 項目別満足度



<パラダイムシフト会社概要>

社名 : 株式会社パラダイムシフト

代表者 : 代表取締役社長CEO 百田浩志

本社所在地 : 〒103-0004 東京都中央区東日本橋1-3-6 パラダイムシフトビル

TEL:03-5825-9970 FAX:03-5825-9971

会社ホームページURL : <http://psinc.jp/>

《本件に関する問合せ先》

株式会社パラダイムシフト

担当 : 杉坂

電話 : 03-5825-9970 E-mail: info@repchecker.jp