



トリップアドバイザーの活用を
お考えの皆様へ

オーナー登録マニュアル



青森県／岩手県／宮城県／秋田県／山形県／福島県／仙台市
(一社)東北観光推進機構

協力



トリップアドバイザー®

(2019年9月)

はじめに

- 訪日外国人旅行者情報源は、WEB経由、特に口コミサイトが上位を占めており、国や地域を問わず口コミサイトの利用率は50%を超えています。
- トリップアドバイザーは世界で最も利用者が多く、口コミ蓄積の多いサイトです。
- 観光事業者がトリップアドバイザーを上手に活用するには、**管理者(オーナー)登録**が重要です!

〈トリップアドバイザーでオーナー登録をするとできること〉

※ここで紹介しているのは一例です

1 掲載ページの管理

施設の情報を詳細に書いたり、訴求力のある写真をアップロードしたりすることで、施設の魅力や特徴をユーザーに伝えられるようにカスタマイズすることができます。

2 口コミへの返信

口コミに返信し、ユーザーとコミュニケーションをとるなど、より多くの口コミを獲得するために活用することができます。

3 口コミ分析

ビジネスを改善するのに役立つ情報や口コミの分析結果などをチェックできます。

トリップアドバイザーは施設の管理者(オーナー)が登録する以外に、一般ユーザーが自由に登録可能です。

つまり、いつの間にか登録されて口コミが増えていたり、ユーザーによって誤情報が登録され、拡散されたりしてしまうことも…。



トリップアドバイザーにオーナー登録をして、正しい情報発信で良い口コミを集めましょう!

旅行者は正しい情報を求めているので、施設の管理者(オーナー)自身が情報を管理することが重要です。旅行者が知りたい情報(定休日、開閉館時間、料金、写真イメージなど)を正確にお知らせすることで、クレーム回避にも繋がります。



定期的にサイトを見て情報の更新をするなど、トリップアドバイザーをうまく情報発信に使いましょう!

トリップアドバイザーでは口コミの公平性を保つため、良い口コミも悪い口コミも同様に取り扱われます。そのため、大事なのはどんな口コミにも真摯に対応すること!



ネガティブな口コミに対してこそ返信をする(謝意を示したり、誤解を解く)ことが、サイト利用者の好感度アップに繋がります。



積極的に口コミに返信して、ユーザーと交流しましょう!

寄せられた口コミを読んで、強みを活かし、弱みを改善していきましょう!
トリップアドバイザーを上手に活用して、観光客がたくさん訪れる施設を目指しましょう!

トリップアドバイザー オーナー登録の手順

まずは下記をご覧ください。

トリップアドバイザー公式ページ

「施設のオーナー登録をして、世界中の旅行者にアピール!」

<https://tg.tripadvisor.jp/news/blog/ownerregistration1/>

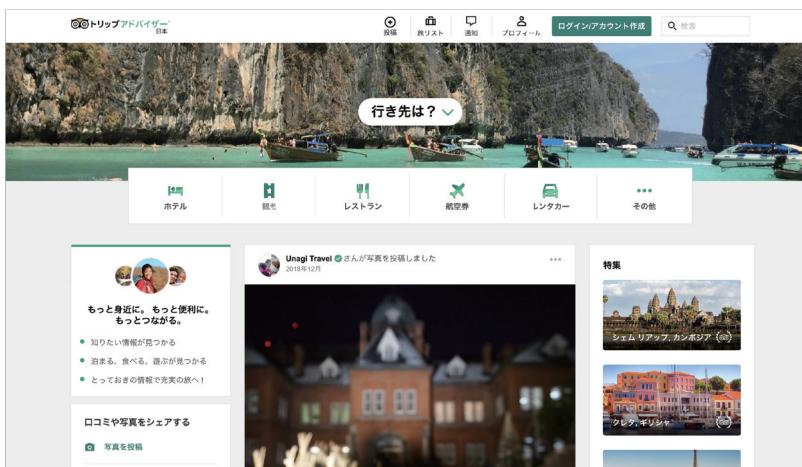


実際のWEB画面上で、オーナー登録の際、
どのように操作していけばよいかをご説明いたします。

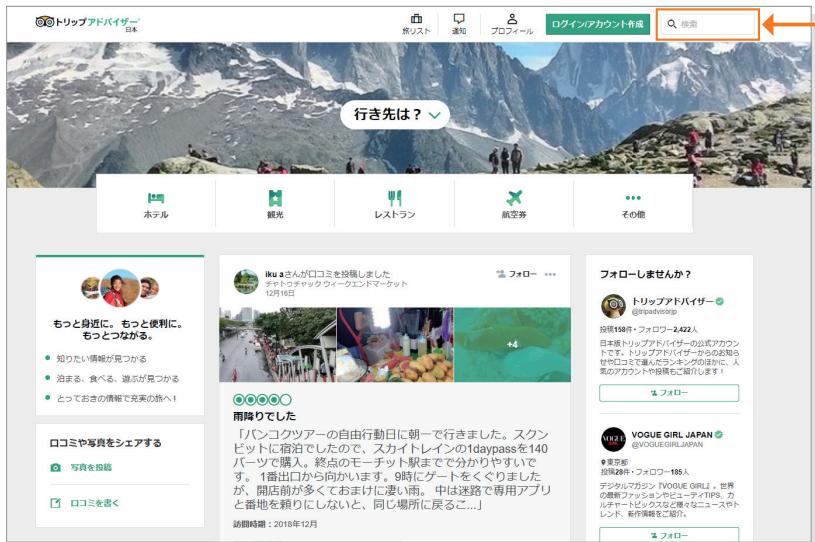
【注意】本資料は登録の手助けのために作成したもので、2019年現在の情報となっています。

登録や運営に際してご不明な点があれば、トリップアドバイザー公式サイトにてお問い合わせください。

①トリップアドバイザーのWEBサイトを訪問します。<https://www.tripadvisor.jp>



②右上の検索欄に貴施設名を入れて、検索してください。



トリップアドバイザー 日本

検索

行先先は?

検索

検索結果

ホテル 観光 レストラン 航空券 その他

もっと身边に、もっと便利に。もっとつながる。

・知りたい情報を見つかる
・泊まる、食べる、遊ぶが見つかる
・どっておきの情報で充実の旅へ!

口コミや写真をシェアする

写真を投稿

口コミを書く

ikuさんガ口コミを投稿しました
チャトチャック・ヴィーケンマーケット
12月16日

フォロー ...

フォローしませんか?

トリップアドバイザー @tripadvisor

投稿158件・フォロワー2,422人

日本語トリップアドバイザーの公式カウンタードットです。トリップアドバイザーからのお知らせや口コミで楽しむコラボレーションのために、人気のツアーやリゾート情報を発信します!

フォロー

VOCUE GIRL JAPAN @vocuegirljapan

投稿229件・フォロワー185人

デジタルマガジン「VOCUE GIRL JAPAN」。世界の最新ファッション&ビューティTIPS、カルチャー&トピックスなど様々なニュースやトレンンド、最新情報を発信!

フォロー

③一般ユーザーが、すでに施設情報を登録していると、下記のような施設ページに移動します。

※施設名でヒットしなかったときは、未登録ということです。ぜひ施設情報を掲載してください。(掲載方法はp.8)

④施設名の横の「施設のオーナー登録」のリンクをクリックしてください。

※「施設のオーナー登録」が表示されない場合、誰かがトリップアドバイザーにオーナーとして登録しています。心当たりがない場合はトリップアドバイザーのヘルプセンターへ。(p.9 参照)



トリップアドバイザー 日本

十和田市

十和田市 ホテル 観光 レストラン 航空券 航空券+ホテル レンタカー ...

奥入瀬渓流 **施設のオーナー登録**

949 件の口コミ 1枚:十和田市の観光スポット47軒中 自然・公園, 水辺

〒343-0301 青森県十和田市奥入瀬

口 保存 メール シェアする

口コミのハイライト

一生に一度は行って見たかった場所!

旅行の目的地で見てから、一度で良いから行ってみたいと、何度も前から思ってました。回念しかないって思ってました。パンフレットで見たよとね、とても素晴らしい場所でした。新緑の中、綺麗な水の流れを感じます。

4 枝

口コミを投稿: 潤野川
Cessie@07575, 宮立区, 東京都 モバイル版

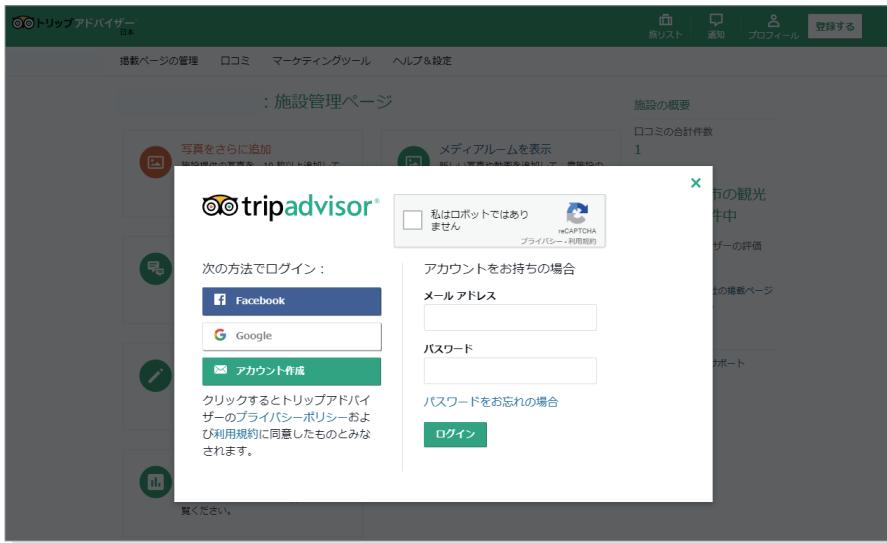
ゲリランドに参加するため

初めての青森旅行。奥入瀬渓流はゲリランドさんに行く前にあるのでついでにちょっとだけ寄ってみました。マイナスイオンたっぷりの空気を楽しむためにです。次回ゆっくり観光してみたい。

口 口コミを投稿: 2潤野川

すべての写真 (1,191枚)

⑤トリップアドバイザーのアカウントでログインしてください。



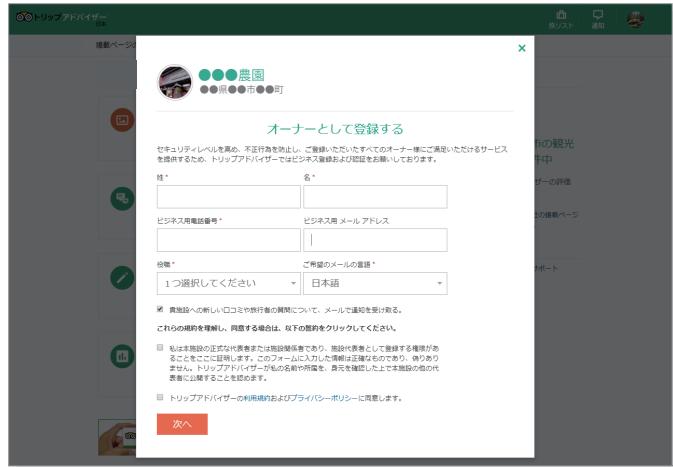
トリップアドバイザーのアカウントが無ければ、無料アカウントを作成する必要があります。無料アカウントを作成するには、以下の2つの方法があります。

- ①Facebookアカウントをお持ちの場合、Facebookのログイン情報を使用して簡単にトリップアドバイザーアカウントを作成できます。これが一番簡単な方法です(パスワードが1つ増えずに済みます)。Facebookを介してアカウントを作成するには、[Facebook IDでログイン]または[f]をクリックしてください。Facebookにログインしていない場合、登録時にログインする必要があります。
- ②Facebookアカウントをお持ちでない場合、メールアドレスおよびパスワードを指定するとトリップアドバイザーアカウントを作成できます。また、ユーザー名を選択したり、居住している都市を指定したりできます。

⑥施設オーナー(管理者)として情報を登録してください。

代表者以外でも登録は可能です。

※ここで登録する電話番号は、施設ページに掲載される(されている)ものである必要があります(ページを見たお客様が、電話で連絡ができる番号が望ましいです)。携帯電話番号は、施設の代表番号である場合に限り、登録が可能です。

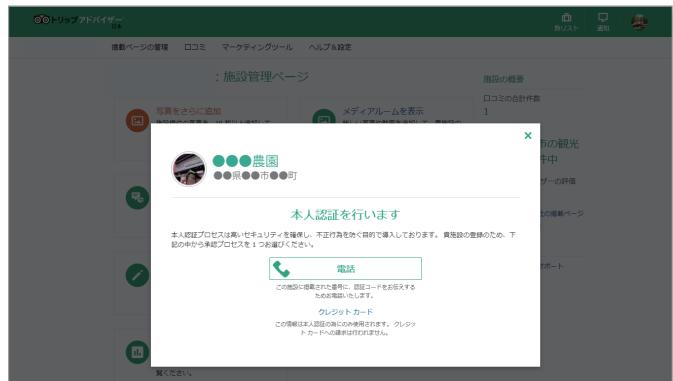


⑦不正防止のため、本人認証が必要となります(電話がかかってきます)。

※携帯電話番号を登録した際はSMS認証も選択可能です。なお、電話番号は施設ページに掲載される(されている)ものである必要があります。

携帯電話番号が施設の代表番号でない限り、認証には使用できません。

※クレジットカード番号での認証も可能ですが(請求のためではなく、実在する人物であることを確認する意図)。※⑥の入力時に携帯電話番号を登録した際はSMS認証も選択可能です。



⑧施設オーナー登録が成立すると、「施設管理ページ」でトリップアドバイザー上の情報を管理することができます。写真掲載・ページ情報の管理・口コミへの返信などができるようになります。



The screenshot shows the Tripadvisor Business Page management interface for a farm. The top navigation bar includes the Tripadvisor logo, a search bar, and links for '農園', '掲載ページの管理', '口コミ', 'マーケティングツール', and 'ヘルプ&設定'. The top right features icons for '旅リスト' and '通知'.

農園：施設管理ページ

施設の概要

- 口コミの合計件数: 1
- ランキング: 位: [REDACTED] 市の観光スポット 82件中
- トリップアドバイザーの評価: ★★★★☆
- 掲載ページ: 施設 ID番号 15122299

お問い合わせ

- オンライン・サポート

A 写真掲載

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

B 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、心を込めて丁寧に返信しましょう。

C 施設ページの管理

施設情報や説明、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。

パフォーマンスのダッシュボード

貴施設の主要な動向と業績評価指数をご覧ください。

口コミ数をアップさせてビジネスを躍進。
40% 割引でトリップアドバイザーストアをご利用いただけます [割引を利用する >](#)

A
写真掲載

写真を
追加したい場合は
このエリアをクリック!

B
口コミ返信

口コミへ
返信したい場合は
このエリアをクリック!

C
**ページ情報の
更新**

施設の位置情報や
説明など、詳細情報を
更新したい場合は
このエリアをクリック!

参考

登録や運営の手助けになるWEBページ
(トリップアドバイザー公式サイトより)

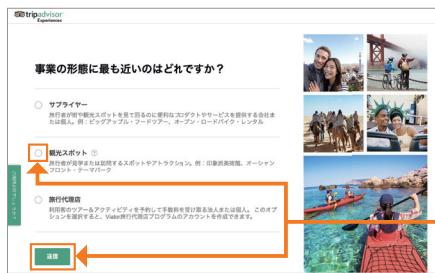
(1)施設の掲載方法

- ①まだトリップアドバイザーに施設が掲載されていない方は
以下のページを訪問してください。
<https://www.tripadvisor.jp/GetListedNew>



施設登録用のページです。施設登録ボタンが表示されています。

- ②掲載する施設の種類を選んで
クリックしてください。



- ③施設の種類で「観光スポット」を選ぶと
左記のページが表示されるので、
該当するものにチェックを入れ
「送信」をクリックしてください。

施設登録用のページです。施設登録ボタンが表示されています。

- ④申請者の情報や、施設情報を
入力するページが表示されるので、
必要箇所すべてに情報を入力し、
表示案内に従って入力を
完了させてください。

※②で「ホテル」「レストラン」をクリックした場合は、
すぐにこちらのページが表示されます。

(2) ヘルプセンター

① オーナー登録前で、わからないことがあれば

以下のページを訪問してください。

<https://www.tripadvisorsupport.com/hc/ja/>



② わからない内容にあわせて、該当するカテゴリーをクリックしてください。
よくある質問が集約されたページが表示されます。

※ 口コミ投稿や口コミへの返信、掲載ページの管理などについて【ガイドライン】を、アカウント設定や写真投稿などについて【テクニカルサポート】をクリックしてください。



③ オーナー登録後に、わからないことがあれば施設管理ページ(P.7 参照)の上「ヘルプ&設定」をクリックし、「トリップアドバイザーに問い合わせる」をクリックしてください。



④ 「管理者様向けサポート」のフォームが表示されるので、必要事項を入力し、問い合わせしてください。

口コミ返信のコツ

口コミの点数・件数を増やすには?

- 施設をご利用されたお客様への**声掛け**が効果的!
書き込みを促すツールを最大活用しましょう。
- 自分たちへの**口コミ内容をチェック**し、
口コミに書いていただけるような
催事やサービスなどのヒントにしましょう。
- 書かれている口コミの内容の
強み、弱みを把握して、
口コミをマーケティングツールと捉え、
スタッフ間で定期的に共有し、
プロモーションやサービス向上などに
反映することがカギとなります。



悪い口コミへの対応は?

感謝

謝罪

再発防止の
姿勢や対応

上記の内容を必ず含めることが重要!

宛名、口コミの内容ごとの具体的な対応内容や、
再度来訪のお願いなども追加できるとGOOD!
悪い口コミも対応次第でチャンスにつながります!

対応例はこちら

〈悪い口コミへの対応例〉

投稿内容

○○県○○市 XXXXXXXXXX

楽しめたのですが…

友人と観光で一泊しました。接客やお風呂は良かったのですが、夜は22時過ぎ、朝は6時半ごろから廊下で流れるBGMの音が大きかったことや、部屋がちょっと古い感じが気になりました。地元の食材をふんだんに使ったバイキングの朝食はとても美味しかったのですが、これで1部屋5万円は少し高いのではないか。』

返信内容

XXXXXXX様

この度はご友人様とのご旅行に、

私たちのホテルをお選びいただき誠にありがとうございました。

またお忙しいところ、ご意見をお送りいただき誠にありがとうございました。

しかしながら宿泊料金に対し、

ご満足のいくご滞在が叶わなかったとのこと、**大変申し訳ございません。**

ご期待頂きましたにも関わらず、ご不快な思いをされ、

残念なお気持ちいかばかりかと存じます。

頂戴いたしましたご意見は**真摯に受け止め、全館で共有させていただき、**

環境・設備等の改善に努めて参ります。

そのような中、朝食につきまして温かいお言葉をいただき、大変恐縮でございます。

これからもお気づきの点がございましたら、ご指摘いただきますようお願い申し上げます。

ご投稿の御礼とともに、

今後とも何卒ご厚誼を賜りますようお願い申し上げます。】

来訪・投稿への感謝

不満点への謝罪

再発防止への対応の姿勢

再度来訪のお願い

外国語口コミへの返信は？

トリップアドバイザーは翻訳機能が付いているので、すべて日本語で返信してもOKです。冒頭に「Thank you」や「謝々」をつけると好印象です。