



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

- 訪日外国人旅行者の情報源は、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ことでできること〉

※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!**

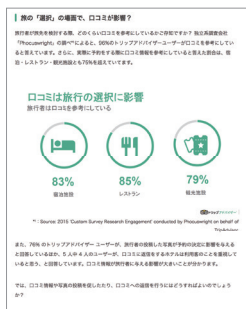
# トリップアドバイザー オーナー登録の手順

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/>



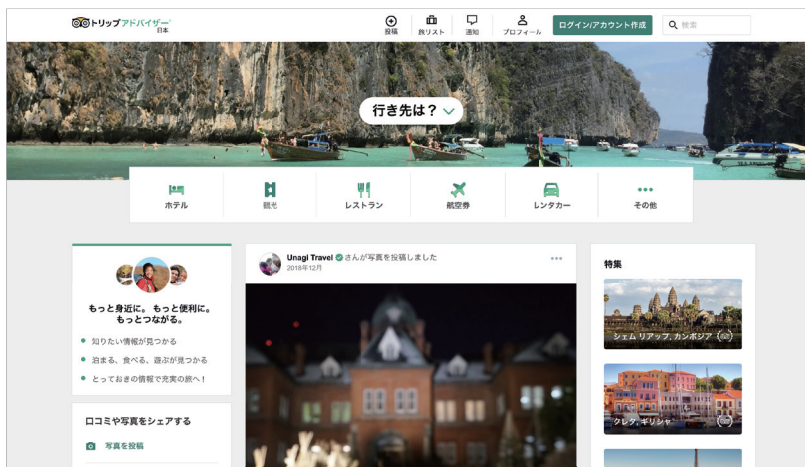
実際のWEB画面上で、オーナー登録の際、

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。



## 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。

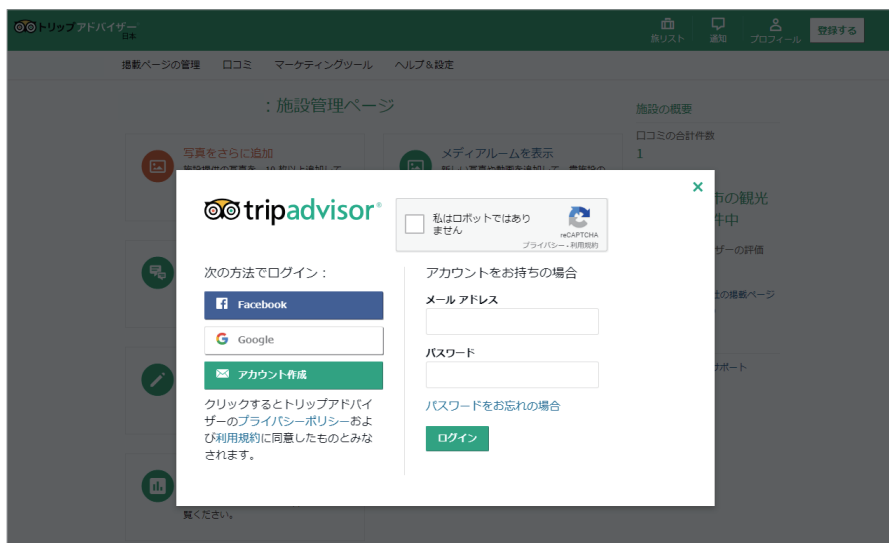
※施設名でヒットしなかったときは、未登録ということです。ぜひ施設情報を掲載してください。(掲載方法はp.8)

## 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)



## 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。

- ① Facebook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。
- ② Facebook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。

The screenshot shows the 'Owner Registration' (オーナーとして登録する) form on the TripAdvisor website. The form is titled 'オーナーとして登録する' and includes a sub-header 'セキリティレベルを高める、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ご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。' The form fields include: '姓\*' (Last Name), '名\*' (First Name), 'ビジネス用電話番号\*' (Business Phone Number), 'ビジネス用 メールアドレス' (Business Email Address), '性別\*' (Gender) with a dropdown menu set to '1つ選択してください', and 'ご希望のメールの言語\*' (Preferred Email Language) with a dropdown menu set to '日本語'. There are three checkboxes: the first is checked and labeled '貴施設への新しい口コミや旅行後の疑問について、メールで通知を受け取る。' (Receive email notifications about new reviews and travel questions for your facility); the second is unchecked and labeled '私は本施設の正式な代表者または施設関係者であり、施設代表者として登録する権限があることをここに証明します。このフォームに入力した情報は正確なものであり、偽りありません。トリップアドバイザーが私の名前や所属を、優先を確認した上で本施設の他の代表者に関する情報を公開することを許可します。' (I am a formal representative or facility-related person of this facility, and I have the authority to register as a facility representative. I hereby certify that the information I entered on this form is accurate and not false. TripAdvisor may use my name and affiliation to prioritize verification of this facility's other representatives.); the third is unchecked and labeled 'トリップアドバイザーの利用規約およびプライバシーポリシーに同意します。' (I agree to TripAdvisor's Terms of Use and Privacy Policy). At the bottom is a red button labeled '次へ' (Next).

## 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(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。

The screenshot shows the 'Identity Verification' (本人認証を行います) screen on the TripAdvisor website. The screen is titled '本人認証を行います' and includes a sub-header '本人認証プロセスは高いセキリティを確保し、不正行為を防ぐ目的で導入しております。貴施設の登録のため、下記の手続きから本施設のプロセスを1つ選択してください。' The screen has two main options: '電話' (Phone) with a green phone icon and 'クレジットカード' (Credit Card) with a green credit card icon. Below the '電話' option, it says 'この番号に接続された番号に、認証コードをお返すための電話いたします。' (We will call the number connected to this number to provide you with a verification code). Below the 'クレジットカード' option, it says 'この番号は、認証のための情報となります。クレジットカードへの請求は行われません。' (This number is information for authentication. No charges will be made to the credit card). At the bottom is a red button labeled '次へ' (Next).

- 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。

●●●農園 ▼ 掲載ページの管理 口コミ マーケティングツール ヘルプ&設定

●●●農園：施設管理ページ

**A** 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に、心を込めて丁寧に返信しましょう。

**C** 施設ページの管理  
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。

パフォーマンスのダッシュボードを表示する  
貴施設の主要な動向と業績評価指数をご覧ください。

メディアルームを表示  
新しい写真や動画を追加して、貴施設の魅力を伝えているメディアをアピールします。

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  
最新のベストプラクティスと調査結果をチェックして、ビジネスで活用する方法を学びましょう。

施設の概要  
口コミの合計件数  
1  
ランキング  
■■位：■■市の観光スポット82件中  
トリップアドバイザーの評価  
○○○○○  
■■■■■■の掲載ページ  
施設ID番号 15122299  
お問い合わせ  
オンライン・サポート

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 >

## 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!

## 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!

## 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>



- 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施設の種類の「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。



- 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は【[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は【[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

〇〇県〇〇市 XXXXXXXXXXX

#### 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のでしょうか。

### 返信内容

XXXXXXXXXXXX様

この度はご友人様とのご旅行に、

**私ども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す。**

しかしながら宿泊料金に対し、

ご満足の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かかわらず、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。