

2025 年 11 月 21 日

報道関係各位

GMO TECH 株式会社

GMO TECH、独自の口コミ促進・管理ツールを 東横 INN 全客室モニターに搭載 ～顧客ニーズの即時収集とサービス改善を全国で加速～

GMO インターネットグループでインターネット上の集客サービスを展開する GMO TECH 株式会社（代表取締役社長：鈴木 亮一 以下、GMO TECH）は、2025 年 10 月 1 日（水）より、株式会社東横イン（代表執行役社長：黒田 麻衣子 以下、東横イン）が運営するビジネスホテル「東横 INN」の全客室モニターに、口コミ投稿・アンケート回答が可能な独自ツールを搭載しました。

宿泊者は、客室モニターに表示される QR コードで回答でき、必要に応じてその内容を Google マップ上の口コミにも反映可能です。すでに導入効果として口コミ投稿数増加が確認されており、本取り組みにより、リアルタイムでの顧客ニーズ把握とサービス改善の仕組みを強化することで、東横 INN の宿泊満足度の向上と再来訪の促進を目指します。



【導入の背景】

国内のビジネスホテル業界は、インバウンドの増加や民泊サービスの普及により、選ばれるホテルになることのハードルが高まっています。さらに、従来のビジネスパーソンに加え、訪日観光客や高齢者、女性一人旅など利用者層が多様化し、サービスへの期待も変化しています。

顧客ニーズの把握と宿泊者の満足度向上への重要性が高まる一方、顧客向けアンケートの回収が低いことや、回答内容の管理に手間が掛かるなど、ニーズ把握の効率化には課題がありました。

こうした背景を受け、GMO TECH では、東横 INN の全客室モニターに独自の口コミ促進・管理ツールを導入いたしました。本機能により、宿泊者へのアンケート回答を促進するとともに、回答内容の確認・分析を通じたホテルサービスの向上を支援いたします。

【実施内容】

東横 INN の全客室モニターに、GMO TECH の口コミ促進・管理ツールを導入いただきました。宿泊者はモニターの QR コードから簡単にアンケートにアクセスでき、滞在中やチェックアウト前のスキマ時間でも気軽に回答できます。回答後、希望する方はそのまま Google マップの口コミとして投稿できるため、信頼性の高いレビュー蓄積にもつながります。

<客室モニター表示例>



【導入結果・コメント】

口コミ促進・管理ツールを導入から1ヶ月間^(※1)で、客室モニター表示したアンケートには450件の回答が集まりました。またそれに付随して、Google マップへの新規口コミ投稿数が前年同期比で117%^(※2)に増加し、MEO 対策としても効果を発揮する結果となりました。

(※1) 調査機関：2025年10月1日～2025年10月31日

(※2) 東横 INN 全店舗合計クチコミ投稿数：2025年10月：3,227件／2024年10月：2,778件

■東横インさまのコメント

東横 INN では、これまでも宿泊者のアンケートを取っていますが、リピーターや固定客など好意度の高い方に寄ったアンケート結果となってしまう、ニュートラルな評価が取れないことが課題となっていました。

今回口コミ促進・管理ツールを導入し、宿泊中のお客さまがより手軽にアンケートを回答できるようになったことで、初めて東横 INN に宿泊された方やインバウンドの方も含め、より多くのお客さまのリアルな意見をお聞きすることで、客観的なフィードバックを収集し、弊社のサービス向上に役立ててまいります。

【口コミ促進・管理ツールについて】

今回導入いただいたツールは、GMO TECH が独自に開発した口コミ促進・管理ツールです。同社が提供する MEO^(※3)管理ツール『MEO Dashboard byGMO』をベースとしており、主に以下の機能を備えています。

(※3) 「Map Engine Optimization」の略称で、「Google マップ」上で店舗ページの検索順位を上げる施策のことです。Google でキーワード検索した時に、Google 検索結果画面と「Google マップ」上での検索結果で上位表示を目指して対策することを言います。

■ アンケート作成・チラシ配布が簡単

専用のダッシュボードから、アンケートの作成やチラシの配布が行えます。直感的に操作できる UI を採用しており、初心者でも簡単に操作可能です。

■ QR コードや URL から簡単に回答

作成したアンケートは、QR コードや URL で配信可能です。店頭 POP やメール、LINE など配信することで、ユーザーの回答を促進します。

■ Google マップの口コミと連動可能

アンケート回答時、ユーザーは回答内容を Google マップの口コミに反映するか選択できます。口コミ投稿を促すことで、MEO 対策にもつながります。

■ アンケート結果の確認・管理がスムーズ

回収したアンケート結果や口コミは、ダッシュボード上で確認・管理が可能です。ユーザーのリアルな意見を把握することで、サービス改善に役立ちます。

【今後の展望】

GMO TECH では、今回の東横 INN との取り組みを皮切りに、宿泊業界や飲食・小売業など、接客を伴うさまざまな業種への導入拡大を予定しています。さらなる機能改善とともに、顧客の業態や課題に即した柔軟な活用モデルを提案してまいります。

【東横インについて】

会社名 : 株式会社東横イン
代表執行役社長 : 黒田 麻衣子
事業内容 : ビジネスホテルの運営
本社所在地 : 東京都大田区新蒲田 1-7-4
URL : <https://www.toyoko-inn.co.jp/>

【GMO TECH について】



GMO TECH は最新のテクノロジーを駆使したサービスを自社開発し、Web マーケティング全般における集客支援を行っています。

Google マップ検索での上位表示対策を行う「MEO Dash! byGMO」は、MEO（マップエンジン最適化）により、検索結果での上位表示を支援するサービスです。自然検索での検索順位向上を支援する「SEO Dash! byGMO」は、独自のアルゴリズム解析に基づいた SEO 対策を提供し、Web サイトの集客力を向上。広告配信サービス「GMO SmaAD」は、アフィリエイト（成果報酬型）広告を中心に、クライアントのニーズに応じた最適なプロモーション戦略を提供いたします。「GMO アプリ外課金」は、決済手数料を抑え、収益性の向上をサポートする新たな決済サービスです。

GMO TECH は、これらのサービスをはじめ、すべての事業に共通して、お客様の Web 戦略における KPI として最も重要な、「問い合わせ・購入・インストール」などのコンバージョン（成果）に重点を置き、お客様企業の集客を通じたビジネスの発展に貢献しています。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO TECH ホールディングス株式会社
広報部 小林
TEL : 03-5489-6370 FAX : 03-5489-6371
E-mail : hd-press@hd.gmotech.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO TECH 株式会社
プロダクトマーケティング事業本部 営業部
TEL:03-4405-0939(直通) FAX:03-5489-6371
E-mail : pm-marketing@gmotech.jp

- GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部 PR チーム 西崎
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO TECH 株式会社】（URL : <https://gmotech.jp/>）

会 社 名	GMO TECH 株式会社
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役社長 鈴木 亮一
事 業 内 容	AI で未来を創る 1. インターネット集客事業 2. Web マーケティング DX 事業 3. SaaS DX 事業 4. インターネットメディア事業 5. 決済サービス事業 6. 上記を含むインターネット事業全般
資 本 金	1 億円（2024 年 12 月末時点）

【GMO TECH ホールディングス株式会社】（URL : <https://hd.gmotech.jp/>）

会 社 名	GMO TECH ホールディングス株式会社（東証グロース市場 証券コード : 415A）
-------	--

所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役社長 CEO 鈴木 明人
事 業 内 容	連結会社の経営管理ならびにこれに付帯または関連する業務
資 本 金	1 億円（2025 年 10 月 1 日時点）

【GMO インターネットグループ株式会社】（URL : <https://group.gmo/>）

会 社 名	GMO インターネットグループ株式会社 （東証プライム市場 証券コード：9449）
所 在 地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代 表 者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事 業 内 容	持株会社（グループ経営機能） ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資 本 金	50 億円

Copyright (C) 2025 GMO TECH, Inc. All Rights reserved.