

2026 年 6 月 16 日

各 位

会社名 tripla 株式会社
代表者名 代表取締役 CEO 高橋和久
代表取締役 CPO 鳥生格
(コード番号：5136 東証グロース市場)
問い合わせ先 執行役員 CFO 田中 大樹
TEL. 03-6276-6553

東急ホテルズ 44 施設に tripla がサービス提供開始！

～宿泊・飲食・宴会データを統合し、パーソナライズされた次世代の顧客体験を提供～

宿泊施設向け IT ソリューションを展開する tripla 株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役 CEO 高橋 和久、代表取締役 CPO 鳥生 格、以下「トリプラ」）は、東急ホテルズ&リゾーツ株式会社（本社：東京都渋谷区、取締役社長 武井 隆、以下「東急ホテルズ&リゾーツ」）が運営する全国 44 施設において、自社予約エンジン「tripla Book」、顧客管理システム「tripla Connect」、およびデータ分析ツール「tripla Analytics」が導入されたことをお知らせいたします。

これにより、施設間で横断的な顧客情報管理が実現し、一貫した高品質なサービス提供と顧客に合わせた精度の高いマーケティング施策が可能になります。



■導入背景■

東急ホテルズ&リゾーツは、国内外に多数のブランドを展開し、様々なサービスを提供しています。そうした中で、宿泊・レストラン・宴会などの各サービスにおける実績データが個別に管理されており、顧客情報の一元的な把握が課題となっていました。例えば、特定の施設を頻繁に利用する顧客の苦手な食材などの嗜好情報が、他施設のレストラン部門では共有されておらず、施設間で接客品質にばらつきが生じるケースがありました。

また、従来利用していたシステムは独自のカスタマイズを重ねていたため、機能改修や新施策の実施に際して特定のベンダーに依存する「ベンダーロックイン」の状態にありました。

■導入の目的と効果

今回の導入により、「tripla Connect」を中心とした顧客データの一元管理を実現します。これにより、宿泊履歴や利用傾向、嗜好といった顧客の詳細な情報を可視化することで、どの施設でも一貫した高品質なサービスの提供と、パーソナライズ化されたより精度の高いマーケティング施策の立案・実行が可能となります。

さらに、「tripla Book」による公式予約の最適化、「tripla Analytics」によるデータ分析の高度化を組み合わせることで、収益最大化と業務効率化を同時に推進してまいります。

■今後の展望

トリプラのサービスは、標準機能として継続的にアップデートが行われるため個別のカスタマイズを必要とせず、常に最新のテクノロジーを活用できる点も評価されました。今後も更なるサービスの機能拡充を行い、東急ホテルズ&リゾーツの顧客満足度向上ならびに収益最大化に貢献していきます。

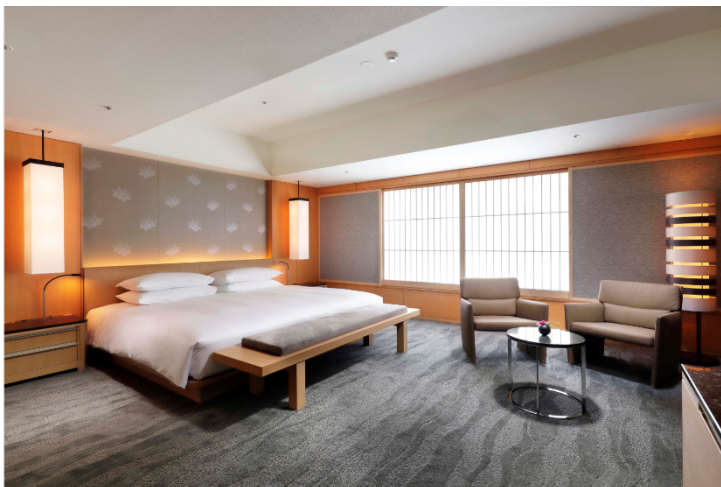
■東急ホテルズ&リゾーツ デジタルソリューショングループ統括部長 安住 修氏 コメント



トリプラ社の協力により、東急ホテルズ&リゾートが目指すカスタマーリレーションの基盤を構築することができました。これまでの顧客 DB は会員情報のみが統合管理されており、個別店舗の地場顧客情報は、部門、店舗ごとにサイロ化された管理構造になっていました。tripla の CDP 構築により、会員、非会員を問わず、各店舗、各部門の顧客情報を統合し、パーソナライズされたマーケティングやサービスを実現することが可能になります。予約エンジンの最適化と共に、チェーンオペレーションの戦力が最大化され、大いに期待を膨らませ



宮古島東急ホテル & リゾート



ザ・キャピトルホテル 東急

ています。

《 [東急ホテルズ ホテル宿泊予約【公式】](#) 》

■ トリプラ株式会社 代表取締役 CEO 高橋和久 コメント

日本を代表する東急ホテルズ&リゾート様にサービスを導入いただき大変嬉しく思います。セルリアンタワー東急ホテル様には 17 年前豪州へ転勤時に 1 週間ほど滞在したこともあり非常に親しみを感じております。tripla Book の導入に加えて、進化した tripla Connect の導入を実現していただきました。これまでの tripla Connect は tripla Book から得られるデータを中心として顧客セグメントを特定しマーケティング活動を行ってきましたが、今回導入いただいた tripla Connect は PMS・料飲・バンケットといったホテルが携わるすべての顧客関連データを集約し、更なるマーケティング活動の強化を実現します。こうしたサービスの活用を通し、お客様満足度向上のサポートができればと思っております。

■ tripla 株式会社概要

トリプラは、宿泊業界に特化した SaaS 型のサービスを提供しています。2017 年 1 月に AI チャットボット「tripla Bot」の提供を開始して以降、自社予約比率向上と会員獲得を支援する予約エンジン「tripla Book」、宿泊施設に特化した CRM・マーケティングオートメーションサービス「tripla Connect」、広告運用代行サービス「tripla Boost」、チャネルマネージャーサービスの「tripla Link」とサービスを展開。2022 年 11 月東京証券取引所グロース市場に上場。

- ・会社名：tripla 株式会社
- ・本社所在地：東京都新宿区西新宿 4 丁目 1 5 - 3 住友不動産西新宿ビル 3 号館
- ・会社設立：2015 年 4 月 15 日
- ・資本金：8 億 7,538 万円(2026 年 4 月末時点)
- ・代表取締役 CEO：高橋 和久
- ・代表取締役 CPO：鳥生 格
- ・URL：<https://tripla.io/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

tripla 株式会社 広報担当 赤塚

TEL：03-6276-6553 E-Mail：akatsuka@tripla.jp