

2024年

店舗ビジネス

最新版

Googleクチコミ

完全攻略

=レジユメ=

1. クチコミの価値
2. クチコミ投稿のサイクルとは？
3. クチコミを集める効果的な方法
4. クチコミ返信のテクニックと例文
5. クチコミ削除の申請方法
6. 低評価クチコミをチャンスに変える
7. クチコミに関する一般的な質問

1.クチコミの価値

- 患者様の視点を理解する
- 治療院の課題を発見する
- MEO対策につなげる

□患者様の視点を理解する



例えば、一刻も早く腰痛を治療してもらいたいと思った時に、レビューは非常に有益な情報になります。

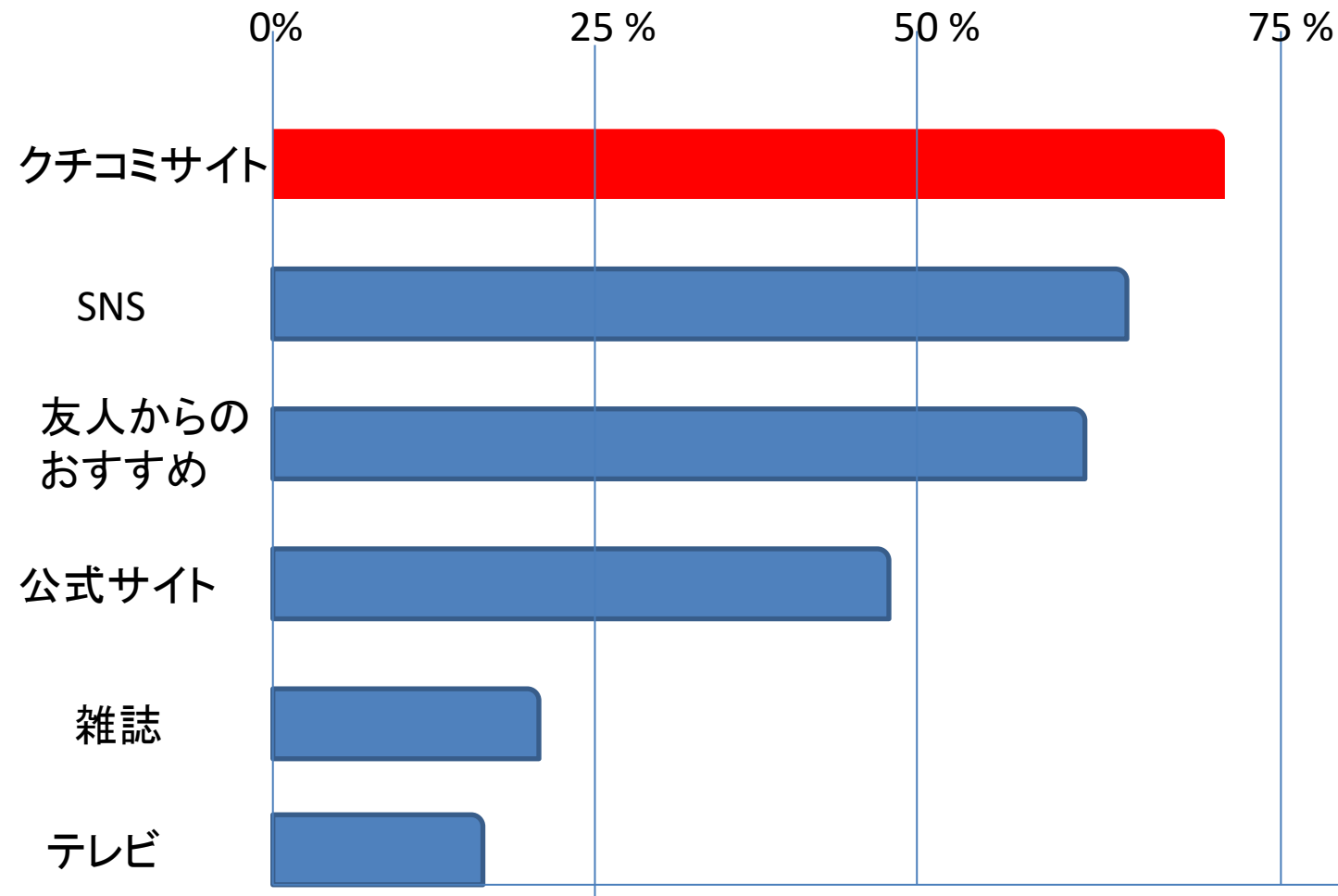
なぜなら、患者様は治療院を選ぶ際、治療院側が発信している情報だけでなく、第三者である患者様が発信したレビューを参考にする場合がほとんどだからです。

実際の調査結果では、約7割の人が治療やサービスを選ぶ際にレビューを参考にしていることが明らかになっています。

治療院側が発信する情報もちろん重要ですが、治療院の情報をより高めるためにも、多くの患者様が参考にするレビューを集めることが重要です。

患者様の声に耳を傾け、治療の質向上につなげていくことが大切なのです。

治療院を選ぶ際に重視する情報源



□治療院の課題を発見する



患者様からのレビューを通して、治療院の課題点に気づくことができます。

どんなに質の高い治療院であっても、患者様によって印象や感想は異なるため、時には厳しい意見や痛烈な批判のレビューを受けることもあるでしょう。

しかし、それは見逃していた治療院の課題点かもしれません。

もちろん、根拠のない誹謗中傷や暴言などは例外ですが、患者様からの「もっとこうしてほしい」「あちらのほうが良いと思った」といったレビューを真摯に受け止め、改善に努めることが重要です。患者様の声に耳を傾け、治療の質向上につなげていくことが大切なのです。

こんな悪いクチコミを書かれたら・・・



5 件のクチコミ



★★★★★ 1 年前

交通事故の為診察を受けた。完治まで時間がかかると言ったのに何の治療もしてくれず湿布だけ処方された。月1で通院してと言われ、まだ調子が悪いと話したら、整骨院に通えと言われたので、通い始めて1ヶ月経ち診察に行ったら、重傷でもないのに、、、と言われた。大した症状でもないのに、いつまで通ってるんだ的な雰囲気、とても嫌な気持ちだった！二度と行かない！

【やるべき対策】

患者様の抱えている不安や悩みに寄り添って適切な対応を心掛ける。

□MEO対策につなげる

クチコミは、治療院のMEO(Google マップ検索最適化)対策にも効果があります。

MEO対策とはGoogleマップに表示される治療院情報の表示順位を上げる対策のことです。

Googleマップの表示順位は「関連性」「距離」「視認性の高さ(知名度)」の3要素で決められており、具体的には、治療院情報を掲載できるGoogleビジネスプロフィールの充実度や写真の枚数、また検索する患者様と治療院の距離が影響しています。

その表示順位を決める要素の一つにクチコミがあり、クチコミの件数、クチコミの評価、クチコミの内容が関係していると言われています。

そのためGoogleのクチコミは、治療院の表示順位にも効果があるのです。

患者様が治療院を選ぶ際、クチコミは非常に重要な情報源となります。

治療院側も、クチコミを活用したMEO対策に取り組むことで、より多くの患者様に見つけていただける可能性が高まります。

上位表示されるには、クチコミは数だけではなく「質」も重要！

学芸大学 ユキカタ鍼灸整骨院(腰痛/肩こり)

5.0 ★★★★★ (78) · 整体 **78**

鷹番3丁目13-5 シャンボール学芸大学 101 腰...

営業時間外 · 営業開始: 火 9:00

実店舗の営業

ウェブサイト

ルート

整骨院

4.8 ★★★★★ (965) · 整体 **965**

営業時間外 · 営業開始: 火 9:00

"長年の腰痛が一回で良くなりました。"

予約

ウェブサイト

ルート

整骨院

4.8 ★★★★★ (536) · 整体 **536**

営業時間外 · 営業開始: 火 9:00

"辛かった腰痛の痛みが引いて、体が楽になりました。"

ウェブサイト

ルート

さらに表示 →

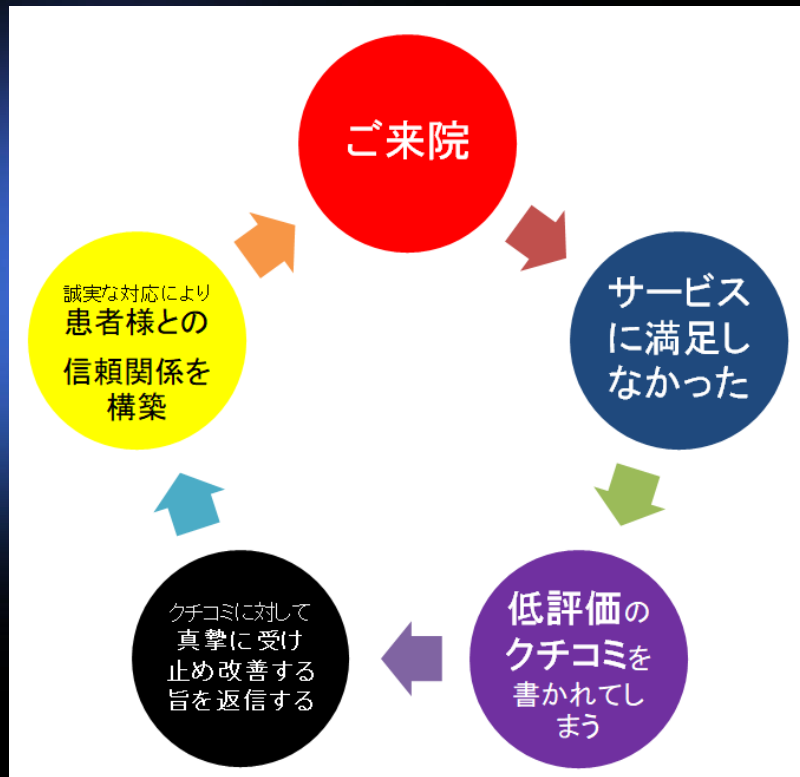


2. クチコミ投稿のサイクルとは？

□ 低評価クチコミの投稿サイクル

□ 高評価クチコミの投稿サイクル

□ 低評価クチコミの投稿サイクル



患者様が治療院を選ぶ際、クチコミは非常に重要な情報源となります。

低評価のクチコミが投稿された場合、患者様は「自分が不快な思いをしたことを誰かに伝えたい」という気持ちが高まっているため、自発的にクチコミを投稿する傾向にあります。

そのため、クチコミの投稿を促していない治療院は、低評価のクチコミが投稿されやすくなります。

□低評価クチコミの投稿サイクル

しかし、どれだけ質の高い治療院であっても、患者様によって印象や感想は一人一人異なります。治療院側は、患者様からのご意見を真摯に受け止め、改善に努めることが重要です。

クチコミに対して丁寧に応答し、再来院や、その返信を見た他の患者様の来院を促していくことで、治療院の信頼性を高めることができます。

✖ クチコミに対して返信をしないと、低評価のクチコミが増える

治療院側が低評価のクチコミに対して返信をしないと、低評価のクチコミがさらに増加する傾向にあります。

Google のクチコミは匿名で投稿できるため、患者様は「治療院の担当者が見ていないし、匿名だから投稿しても自分に影響はない」と考え、低評価のクチコミを投稿しやすくなってしまいます。

そのため、治療院側は他のクチコミに対して丁寧な返信し、担当者が確認していることを伝えることで、患者様に自分の意見が反映されていると感じてもらう必要があります。

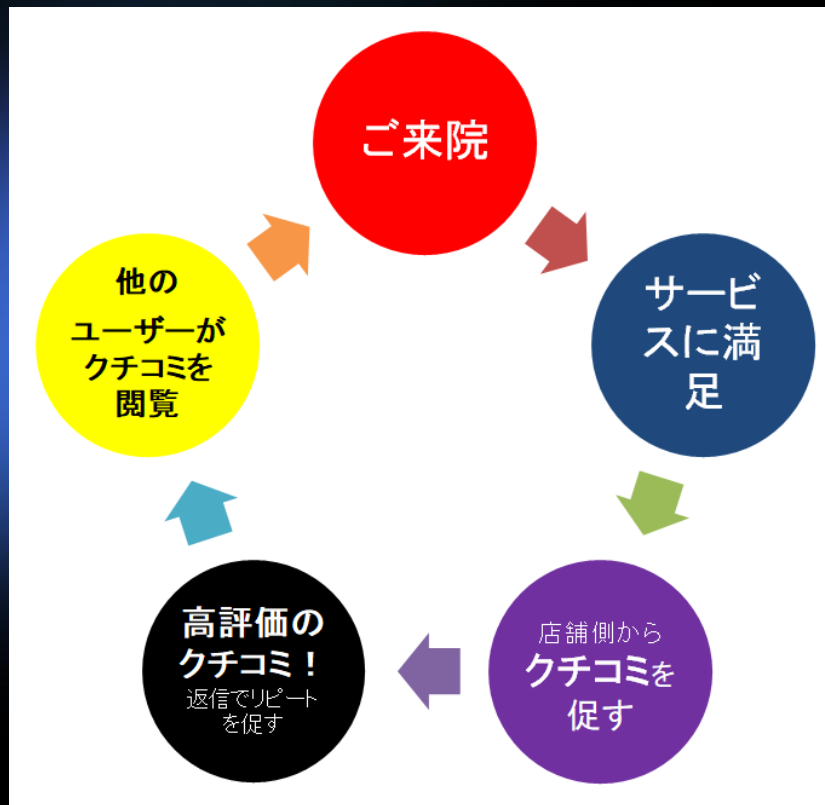
✖ 低評価のクチコミが多いと低評価の口コミが増える

また、低評価のクチコミが増えると、患者様同士が同調し、さらに低評価のクチコミが投稿されやすくなってしまいます。一方で、良いサービスだと思っても、「自分の意見が間違っているのかもしれない」「自分の意見が目立つ」と考え、高評価のクチコミを投稿しにくくなってしまいます。

このような負のループから抜け出すためには、治療院側がクチコミに丁寧な返信し、担当者が確認していることを伝えることが重要です。

また、常連の患者様などに協力を求め、高評価のクチコミを集めていくことで、治療院の信頼性を高めていくことができます。

□高評価クチコミの投稿サイクル



患者様が治療院を選ぶ際、高評価のクチコミは非常に重要な情報となります。

治療院側が高評価のクチコミを積極的に集めることで、より多くの患者様に良い印象を与えることができます。

多くの患者様は、満足して治療院を利用した後も自発的にクチコミを投稿することはあまりありません。

そのため、治療院側から直接、クチコミの投稿を促すことが効果的です。

□高評価クチコミの投稿サイクル

特に、普段からクチコミ投稿に積極的な患者様や、想像以上の満足度を得られた患者様には、高評価のクチコミを投稿してもらえる可能性が高くなります。

治療院側は、クチコミを集めていることを患者様に明確に伝え、協力を求めましょう。

また、高評価のクチコミを投稿してくれた患者様には、必ず丁寧に返信し、「またお待ちしております」などと再来院を促すことで、患者様の満足度をさらに高めることができます。

このように、治療院側が積極的にクチコミの収集と活用を行うことで、より多くの患者様に信頼されるブランドイメージを構築することができます。

3. クチコミを集める効果的な方法

- 特典付与はNG
- 患者様への働きかけ
- QRコードの活用
- SMSによる呼びかけ
- POP・ポスター・チラシの活用
- クチコミへの丁寧な返信
- 想像を超えるサービスの提供

□特典付与はNG

多くのポータルサイトでは、クチコミ投稿に対してポイントなどの特典を付与することで、クチコミの収集を促進しています。しかしGoogleでは、このような特典付与によるクチコミ収集を禁止しています。

オフラインで特典を付与していたとしても、クチコミに特典を受け取ったと記載されていれば、Googleは違反行為と見なし、検索結果での上位表示を制限するなどのペナルティを科す可能性があります。

そのため、治療院側は、Googleの規定に沿って、特典付与を行わずにクチコミを収集する必要があります。

□患者様への働きかけ

クチコミを集める方法の中で、最も手軽に導入できるのは、スタッフによる直接的な呼びかけです。

「患者様のリアルな声を集めているので、クチコミを投稿していただけますか？」

「〇〇様は2年間ご利用いただいているので、クチコミ投稿をお願いしてもよろしいでしょうか？」

といった具合に、簡単な依頼をすることで、治療院の発展やサービス改善のためにクチコミを投稿してくださる患者様が現れるかもしれません。

この方法は費用がかからず、手軽に実施できるため、まずは試してみることをおすすめします。

患者様の協力を得ながら、効果的にクチコミを集めていくことが重要です。

□ QRコードの活用

クチコミを集めるための効果的な方法の1つに、QRコードの活用があります。治療院にQRコードを作成し、「クチコミのご協力をお願いします」といった案内とともに、待合室やレセプションなどに設置しておくことで、

患者様に直接クチコミの投稿を依頼する手間を省くことができます。患者様にとっても、スマートフォンでQRコードを読み取るだけで簡単にクチコミを投稿できるため、投稿のハードルが低くなります。

特に、治療院の業務が忙しく、スタッフが直接クチコミの依頼をする時間がない場合や、直接依頼しても十分なクチコミが集まらない場合には、QRコードの活用をおすすめします。手軽に導入でき、患者様の協力を得やすい方法です。

□ SMSによる呼びかけ

クチコミを集める方法の1つに、SMSを活用することが効果的です。

良いクチコミは、治療院側からアプローチをかけたり、患者様にメリットがある場合によく投稿されるものです。

そのため、治療院からSMSを送って、クチコミの投稿をお願いすることが重要です。

特に、来院後の日数が経過すると、患者様がどのようなサービスを受けて、何が良かったのかといった具体的な内容を忘れてしまうことがあります。

そのため、できるだけ来院当日にSMSを送ることをおすすめします。

このように、SMSを活用することで、治療院側から直接クチコミの投稿をお願いでき、患者様にも投稿のハードルを下げることができます。

クチコミ収集の効果的な手段の1つとして検討してみてください。

□ POP・ポスター・チラシの活用

Google の口コミを集めるためには、店内に口コミを促すチラシやPOP を掲示する方法も有効です。

具体的な掲示場所は「店舗の出入り口」「レジ」「トイレ」など、来店したユーザーが利用しやすく、目につきやすい場所が効果的です。

POP やポスター、チラシは作成に手間がかかってしまうことがデメリットですが、

「ユーザーに直接依頼する」「QR コードを作成する」といった方法と併行することで相乗効果が期待できるでしょう。

□クチコミへの丁寧な返信

患者様にとって、Google上でのクチコミは治療院選択の重要な情報源となります。治療院側としても、これらのクチコミに適切に対応することが重要です。

Google のクチコミ機能には、クチコミに返信する機能があるため、こまめにクチコミに返信することが効果的です。

クチコミへの返信は義務ではありませんが、感謝の気持ちを込めて返信することで、他の患者様にも

「この治療院は反応してくれるから、クチコミを書いてみよう」と感じてもらえる可能性があります。

ただし、クチコミに返信する際は、すべて同じ文章を使用したり、定型文を乱用したりするのは避けましょう。

あまりにも事務的な文章や的外れな内容の返信をすると、かえって印象が悪くなってしまう可能性があります。

治療院業務の負担を軽減するために、定型文の活用は

有効ですが、1つ1つのクチコミを丁寧に読み、適切な内容の返信を心がけることが重要です。患者様に寄り添った対応を心がけることで、治療院への信頼感を高めることができるでしょう。

□想像を超えるサービスの提供

患者様に良いクチコミを書いてもらうためには、まず治療院として最高のサービスを提供することが何より重要です。

特別な特典がない限り、患者様にクチコミを書いてもらうメリットはほとんどありません。

そのため、患者様が自発的にクチコミを投稿したくなるよう、接客態度、待ち時間、サービスや治療内容の質を高めることが不可欠です。また、低評価のクチコミも参考にしながら、定期的にサービスの振り返りを行い、改善に努めることも大切です。

患者様の声に真摯に耳を傾け、それに応えていくことで、治療院への信頼と満足度を高めることができるでしょう。患者様に寄り添い、質の高いサービスを提供することが、良いクチコミを集めるための第一歩となります。

治療院側の努力と改善の姿勢が、患者様の心を動かし、自発的なクチコミ投稿につながっていくのです。

4. クチコミ返信のテクニックと例文

□クチコミ返信のポイント

□星評価のみの高評価・低評価

□コメントを含む高評価・低評価

□クチコミ返信のポイント

- 1.言葉遣いは丁寧に
- 2.簡潔な文章でまとめる
- 3.貴重な意見として受け止める
- 4.定型文を多用しない

1.言葉遣いは丁寧に

患者様からのクチコミには、絵文字が多用されていたり、フランクな文体であっても、その気軽さに影響されることなく、丁寧な文章で返信しましょう。

丁寧さを心がけることは大切ですが、あまり堅苦しくない言葉遣いの方が、患者様との適切な距離感を保ちつつ、親しみやすい印象を与られます。

2.簡潔な文章でまとめる

専門用語や難しい熟語は避け、読みやすい表現にすることで、患者様の意図をより正確に汲み取ってもらえます。

ポジティブなクチコミには感謝の言葉で、ネガティブな内容の場合は謝罪の言葉で本文を始めるなど、文章の長さも適度に保つことで、伝えたい内容がより明確に伝わるでしょう。

3. 貴重な意見として受け止める

患者様からのクチコミは、どんな内容であっても、
治療院にとって貴重な意見です。

患者様が感じたことを知ることは、サービスの改善や向上に
つながります。

大切な時間を割いてクチコミを投稿してくれた患者様の気持ちに
真摯に向き合い、感謝の気持ちを忘れずに対応しましょう。

4. 定型文を多用しない

返信に適した文章には一定のフォーマットがありますが、同じ文章を繰り返し使うと、冷たい印象を与えてしまいます。毎回少しずつ変化をつけたり、患者様のクチコミの内容から言葉を引用したりすると、患者様の声に真摯に耳を傾けている印象を与えられ、好感を持ってもらえるでしょう。

□星評価のみの高評価・低評価

患者様からのGoogleクチコミは、星のみでも投稿できるため、星のみのクチコミが集まることも多いでしょう。

しかし、Googleクチコミは修正できるため、患者様に星のみのクチコミを文章で投稿し直してもらえるよう促すことができます。

感謝や謝罪の言葉を伝え、良かった点や悪かった点を詳しく記載してもらうことで、治療院にとってより有意義なクチコミとなります。

患者様の貴重な意見を丁寧を受け止め、治療院のサービス向上につなげていくことが重要です。

★星のみの高評価（クチコミ返信例）

〇〇様

この度はクチコミ投稿ありがとうございました。

よろしければどのような点を気に入って頂けたのか追記して頂けると幸いです。またのご来院を心よりお待ちしております。

★星のみの低評価（クチコミ返信例）

〇〇様

この度はクチコミ投稿ありがとうございました。

また、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。
今回頂いたご意見につきましては真摯に受け止め、改善に役立たせて
頂きます。今後ともよろしくお願い致します。

5. クチコミ削除の申請方法

- 削除申請は難しい

- クチコミ削除の申請手順

□削除申請は難しい

低評価の口コミは削除依頼をしてもプライバシーの侵害

誹謗中傷などしていない限り基本的に消す事が出来ません。

※弁護士を雇っている専門業者に削除依頼をし、法的に削除する場合を除く

【禁止及び制限されているコンテンツ】

◆悪意のあるクチコミ

- ・ハラスメント
- ・ヘイトスピーチ
- ・不適切なコンテンツ
- ・個人情報

◆情報の質

- ・関連性のないコンテンツ
- ・宣伝と勧誘
- ・意味不明なコンテンツ
- ・コンテンツの繰り返し

◆詐欺的なコンテンツ

- ・虚偽のエンゲージメント
- ・なりすまし
- ・誤情報
- ・不実表現

◆NGコンテンツ

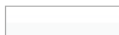
- ・制限されているコンテンツ
- ・危険なコンテンツ
- ・違法なコンテンツ
- ・テロリストのコンテンツ

◆成人向けコンテンツ

- ・わいせつ、冒とく的な表現
- ・露骨な性描写を含む
- ・アダルトコンテンツ
- ・暴力や虐待行為

□クチコミ削除の申請手順

すべて 返信済み 未応答



2 件のクチコミ・0 枚の写真

★★★★★ 5 週間前

布団を替えたことか仕事上の椅子の座り方が悪かったのが原因で人生で一番つらい位の腰痛になりました。ロキソニンテープでなんとか痛みを耐えてたんですが、辛抱たまらず前に何度か通院させてもらってたユキカタ先生のところに行きました。電気治療や整体治療をしてもらったところ来院してから3日後くらいにはほぼ完治してました。痛みをただ堪えてただけじゃなく、早くここに行けば良かったなと思いました。



学芸大学 ユキカタ鍼灸整骨院(腰痛/肩こり)
オーナー

5 週間前

この「⋮」をクリック



口コミを報告

関連性のないコンテンツ
このビジネスでの経験とは関係ないクチコミ

スパム
ボットまたは虚偽のアカウントからのクチコミ、あるいは広告かプロモーションを含むクチコミ

利害に関する問題
該当のビジネスまたは競合するビジネスと関係するユーザーが投稿したクチコミ

冒流的な表現
汚い言葉、露骨な性描写、詳細な暴力描写を含むクチコミ

いじめ、嫌がらせ
特定の人を個人的に攻撃するクチコミ

人種差別、ヘイトスピーチ
身元を理由に個人またはグループを中傷する表現を含むクチコミ

個人情報
住所や電話番号などの個人情報を含むクチコミ

役に立たなかった
この場所に行くかどうかを決めるのに関係ないクチコミ

[法的な問題を報告する](#)

1. Googleマップで自社の店舗名を検索
2. 「クチコミ」タブの中から削除依頼をするクチコミを選択
3. 削除依頼をするクチコミの右上にある「⋮」を選択
4. 「クチコミを報告」を選択
5. 削除依頼をする理由を選択

6. 低評価クチコミをチャンスに変える！

□ 低評価クチコミを上手に活用する

3～4評価のクチコミに紛れている低評価のクチコミは、

「このお客様が嫌に感じただけかも」などと参考にしない方も多いです。

その為、その低評価のクチコミに返信をして、さらに印象を良くしていきましょう。



ローカルガイド・95 件のクチコミ・483 枚の
写真



★★★★★ 1 年前

イートイン | デイナー | ￥1,000～2,000

評価が高いので初めて入ったのですが、

- ・店内は小汚い感じ
- ・魚介から出汁を摂っているとは思えないスープの薄さ

という感じで期待外れでした。

ラーメンに入っていたすり身は味がしっかりしていて美味しかったです、ラーメンとサイドメニューの焼きおにぎりはお世辞にも美味しいとは言えなかったです。

印象の良い例

オーナーからの返信

この度はご来店、誠にありがとうございました。

お客様の貴重なご意見を真摯に受け止め、メニューの改善に日々努力していく所存ですので、今後ともよろしくお願いいたします。



ローカルガイド・95 件のクチコミ・483 枚の
写真



★☆☆☆☆ 1 年前

イートイン | デイナー | ￥1,000～2,000

評価が高いので初めて入ったのですが、

- ・店内は小汚い感じ
- ・魚介から出汁を摂っているとは思えないスープ

の薄さ

という感じで期待外れでした。

ラーメンに入っていたすり身は味がしっかりして
いて美味しかったです、ラーメンとサイドメニ
ューの焼きおにぎりはお世辞にも美味しいとは言
えなかったです。

印象の悪い例

オーナーからの返信

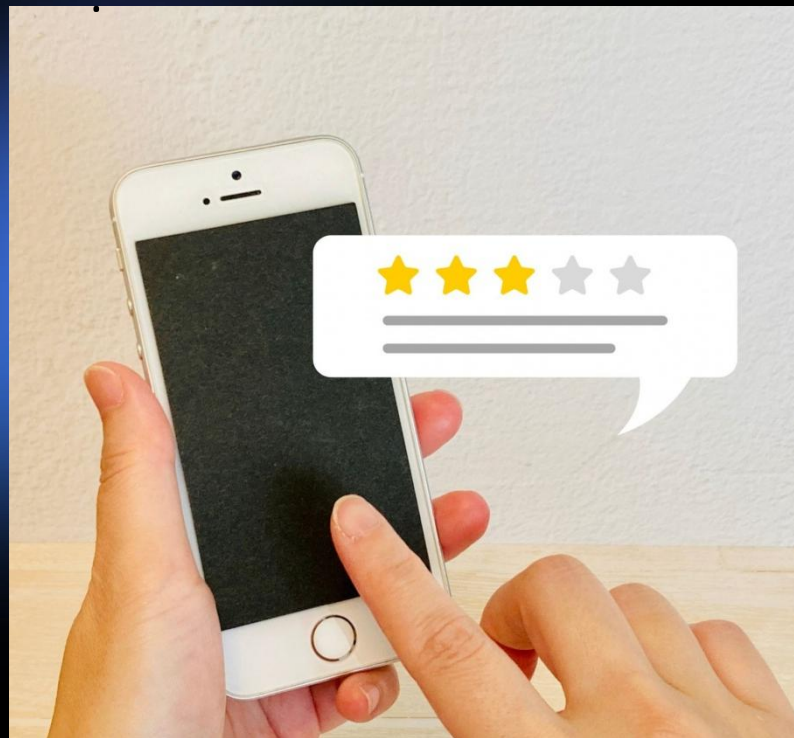
味覚というのは人それぞれ違うので
味が分かる人だけ来てください。

7. クチコミに関する一般的な質問

□ 投稿されたクチコミが反映されない

□ 嫌がらせ目的のクチコミを消したい

□ 投稿されたクチコミが反映されない



投稿してもらった口コミが反映されない原因の多くは、時間が解決してくれます。

数日～1ヶ月ほどかかることもあり、ガイドライン違反をしていないかなどのスパムチェックに時間がかかっていると思われます。

また、古いスマホからの投稿なども反映が遅れる原因のようなので、1ヶ月ほど反映を待ち、それでも反映されない場合は、Googleに問い合わせてみましょう。

ただ、ガイドライン違反と判断されて反映されていない可能性もございますので、必ずガイドラインをチェックしておきましょう。

□嫌がらせ目的のクチコミを消したい



同業による嫌がらせ口コミに限らず、Google のクチコミは、基本的には削除できないとおきましょう。

Google ビジネスプロフィールに投稿されたクチコミは、ガイドライン違反や虚偽である証明ができない限りなかなか削除は難しいです。

ただ、削除できた例もあるので、一度申請をしてみることはおすすめです。

また、嘘であることや同業による嫌がらせということを証明できる場合は、削除してもらえますので証拠を集めて申請をしましょう。

【付録】

ほぼ100%、喜んで高評価の口コミを
書いていただける魔法の言葉

トークスクリプト集

①〇〇さん、当院で治療を受けたご意見やご感想をGoogleのクチコミという形で聞かせていただけますでしょうか？

腰痛や肩こり膝痛や自律神経失調症でお悩みの方への貴重な判断材料になればと思っておりますので、よろしかったらご協力いただけませんか？

②〇〇さん、当院の治療を受けられた患者様の声は、腰痛や肩こり膝痛や自律神経失調症などでお悩みの方々にとって大変参考になるのでは是非、ご感想を聞かせていただけますでしょうか？

③〇〇さん、当院の治療を受けてみて、どのような変化や効果があったか率直なご意見をGoogleのクチコミに書いて頂けませんか？
ご協力いただけたら幸いです。

④〇〇さん、当院の治療を受けられた方の生の声は、
これから受診しようかどうか迷っている方々にとって心強い
情報源になると思いますので、もしよろしければGoogleの
クチコミ投稿にご協力いただけませんか？

【患者様が学生などの場合】

⑤ねえ、〇〇くん、治療を受けた感想とか良かったらGoogleクチコミに書いてもらえないかな～。同世代の声って響くんだよね～

↑↑

みたいなフランクな感じの方が親近感があっていいと思います^^

【スマホの操作が苦手な方には…】

「あ、ちょっとやり方が難しいですねww

やり方は私がサポートするので、大丈夫ですよ！」

と、お声がけして

↓↓↓

Googleクチコミを記載する画面まで出してあげて、

あとはテキストを入力するだけという状態までサポートしてあげます。

↓↓↓

投稿されたかどうかを確認して終了です。

【本名が出るのがNGという理由で クチコミ投稿ができない方の場合】

「Googleのアカウント名は、投稿していただいた後に変えることができます」と、説明して了解を得たら投稿してもらいます。

★名前の変更のやり方★



