

ウィークリーニュースレター48号 2025

<Google の口コミについて>

皆さんは飲食店を利用する前に何を参考にしますか？SNS、食べログ、その他飲食店サイト。最近ではGoogle 口コミを参考にする人が増えているそうです。

この Google 口コミですが飲食店に限らず商業施設及び会社にも口コミをかけます。株式会社豊吉にも口コミがあります。ちょっと紹介します。

「納品でお伺いしました。8 時くらいから荷下ろし可能みたいです。」★★★★★

「こんなところで特売？と半信半疑で行きました。買ったチャーシュー、ベーコン美味しいです。」

★★★★★

この他に 1 件コメント無しで★★★★★5 年前

合計で3件の口コミ。最初のコメントは納品ドライバーさんです。2人目の方は冷凍食品の直売会のお客様。クレームの書き込みはなくてホッとしています。実はこの書き込み、消すことができないのがポイントです。悪口がずーっと残るという残酷なルールがあります。

このコメントに対してお店の対応は2つ。徹底的に返信をしまくと完全無視。弊社のお客様で前者の人がいます。その人曰く丁寧に返信していると集客が跳ね上がるといいます。口コミを参考に来店されているそうです。評価が高ければまた書き込む。好循環を生みます。評価が低い人にも次回の来店時には改善すると返信。その誠意を感じるのだと思います。

逆は良いコメントも悪いコメントも一切無視。忙しいのにそんな事に対応できないというのが後者の意見。どちらを採用するかはお店次第だと思います。

<一つの法則があった>

読んでいて、一つの法則がありました。それは悪いコメントは接客やオペレーションの不満です。提供時間が遅い。店員がスマホを触っていた。時間になっても開店しない。無駄話していて不愉快。とにかく人にフォーカスした部分が悪いコメントでした。逆に良いコメントは美味しい。バランスが良い。コクがあって美味しい。見栄えがいい。限定メニューを食べることができた。全て料理に対してのコメントでした。言い方を変えると接客を褒めるコメントは少ない。

つまり接客さえ良ければ悪いコメントは付かないということになります。ただ、来店客全員に接客を良くすることはできませんよね……。でもソコがお客様の書き込みたくなることなのです。結局商品(料理)以上に人を見ているのだなと思いました。

<締切まであと 15 日！>

今年8月からスタートした株式会社豊吉50周年お祝いコメントですが締切があと 15 日になりました。手元にあるハガキを是非送ってください！



ハガキを送ると特典の1000円引きもあります！届いたハガキは事務所で掲示します。夜空に星が輝くイメージで作りました！まだ半分スペースがあります。どんどん送ってください！ハガキを無くした。8月以降のお取引開始でハガキを貰っていない人はご連絡ください！残りのスペースを星で埋めてください！

<12月の当選番号確定！！当選番号が5個です！>

2022年3月からスタートした納品書番号のおみくじです！今一度、ルールのご説明。納品書の番号が抽選対象の数字です。下の番号と一致した場合、納品書の金額から10%オフします。自動的にオフはしません。お客様から「当選しました！」とメールか電話、LINE でご連絡をいただくと確定です。申告の締切は翌月の1日が締め切りです。「2477」「2598」「2607」「2655」「2736」最後のチェックを忘れずに！！

