

4 ネットでの中傷対策

Q. ネットによるクレーマーなどの中傷に対して、どう対応すべきか？

要旨 インターネット上でのクチコミ投稿ができる世の中になり、企業の評価をクチコミ投稿する仕組みが増えています。悪い評価も2パターンのクチコミがあるので、そこを見極め「評論家タイプの投稿」か「クレーマーの投稿」かを判断し対応する必要があります。

また、クチコミ返信では「商品購入を検討しているお客様」に対してのメッセージも含まれているということを理解することが大切です。

解説

1. 悪いクチコミ投稿をしている方を見極める

悪いクチコミ投稿をしている方のタイプを見極めることで、その後のアクションに対する判断がし易くなります。

「評論家タイプ」の方は、自分が上の立場で評価をしたい方なので、投稿の内容も各項目に対しての評価をしたり、箇条書きでの投稿をするケースが多いです。

「クレーマー」の方は、負の感情が高まっている状態で投稿することが多く、文章が単調、行間を空けずに文章を作成、固有名詞を投稿するケースが多いです。

どちらのタイプも、クチコミ投稿を無視せず、迅速に対応をする事が大切です。

2. クチコミを見て検討しているユーザーが増えている

クチコミ投稿を見て商品購入するユーザーは約90%というデータが出ていることもあり、悪いクチコミにも、以下の点に注意をして「クチコミ返信」を行います。

※「評論家タイプ」の投稿に対しては、できるだけクチコミ返信することが効果的です。

①企業ができたことと、できないことを伝

える

検討中のお客様に対して、「我々のサービスはココまでできる、これはできない」というメッセージを記載し、企業が望まないお客様を選別することが必要です。

②マイナスな言葉を「オウム返し」で、ユーザーの投稿を強調する

クレーム対応では「オウム返し」をしてユーザーに言葉の威力を気づいて貰うことが大切です。『「○○！」というお言葉を頂き、当館では』や『「○○はあり得ない」と、A様のご指摘もあり』というように、お客様と向き合っている姿勢を見せることが重要です。

3. 誹謗中傷が酷い「クレーマー」の投稿は、サイトによっては削除も出来る

「Google」「宿泊サイト」等の大きなサイトでは『投稿のポリシー』という企業側を守ってくれる投稿のルールがあります。固有名詞や暴言等が書かれた投稿に関しては、サイト側に削除依頼を掛けることもでき、クレーマーには有効な手段です。

批判・中傷に対する対応策

＜ご提案のポイント＞

- ・ご提案の実行により、企業が悩まされている「クチコミ投稿」に対して、共に解決して「クチコミ投稿に対しての不安」を取り除くことが可能になります。
- ・クチコミ投稿をチェックする習慣が付くことで、ニーズや動向、企業に求められているサービス内容も、キャッチし改善するチャンスにもつながります。

1. クチコミ投稿の重要性を認識する

現在は SNS の利用者が増え、「第三者の意見」を目にする機会が多くなりました。

第三者の意見を参考に、商品を購入する傾向もあり、宿泊・旅行調査では9割の消費者が、『クチコミ・ランキング（評価）を参考にし、宿泊を決めた』というデータもあります。

宿泊サイトの「じゃらん」「楽天」でも、クチコミの点数や件数を表示順位の優先指標に入っており、Google でも「料金」より「クチコミ評価点」を、店名の下に記載する等、ネット上ではクチコミの重要性は非常に高くなっています。

2. クチコミ内容に合わせて、迅速に対応する

クチコミ対応に免疫が無い場合には、クチコミ対応経験が無い、人手不足で対応が難しい、返信することに対して違和感がある等、様々な要因が考えられます。投稿に対して返信しなければいけない義務はないですが、返信することのメリットは十分にあることを理解して頂き、下記の内容を意識しながら、極力迅速に対応する様に心掛ける事をお勧めします。

次回利用のお客様に向けたメッセージとして「クチコミ返信」を心掛ける	
ポイント①	できること・できないことを明確に
投稿例①	刺身盛合せを注文してもできない、サウナも無い最悪の宿でした。
返信例①	・ご希望の追加料理に関しては、2日前迄のお申込みで、お客様がご要望の「刺身盛合せ」をご用意させて頂いております。
	・当館ではサウナや水風呂等、設備の改修予定は御座いません。ご希望に添えず申し訳御座いませんでした。
ポイント②	具体的に企業のサービス内容を伝える
投稿例②	料理が少なく、足りなかった。 施設も狭くて、二度と行きません。
返信例②	・お客様が予約された「〇〇会席」は、量より質重視の会席になり、ボリューム重視のお客様には「〇〇膳」をお薦めしておりました。〇〇様からご意見を頂戴し、プラン内容に料理の品数や内容を記載する様改善させて頂きました。貴重なご意見有難う御座います！
	・当館は8畳の和室が6室の小規模旅館です。大型旅館の設備をご期待して頂いたのであれば期待に応える事ができず失礼致しました。