

平素より大変お世話になっております。今月もニュースレターをお送りさせていただきます。

マーケティングトレンド

Google マイビジネスの口コミ対策について

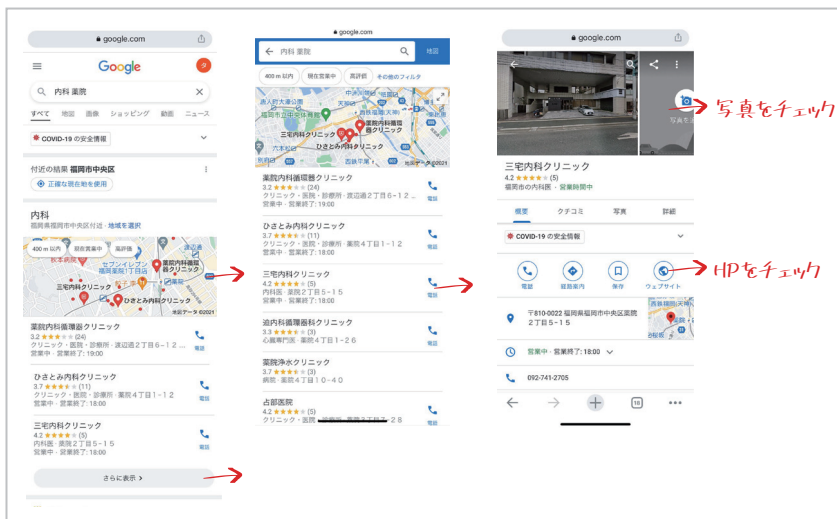
4〜5年ほど前からGoogleの口コミへの対応のご相談を頂くようになりましたが、昨年くらいからご相談の件数が急増しました。「心当たりがない悪い口コミが書かれている。削除するにはどうしたら良いのか」といった内容が大半で、多くの先生方がお困りになっている現状があります。

● 変わりつつある検索行動

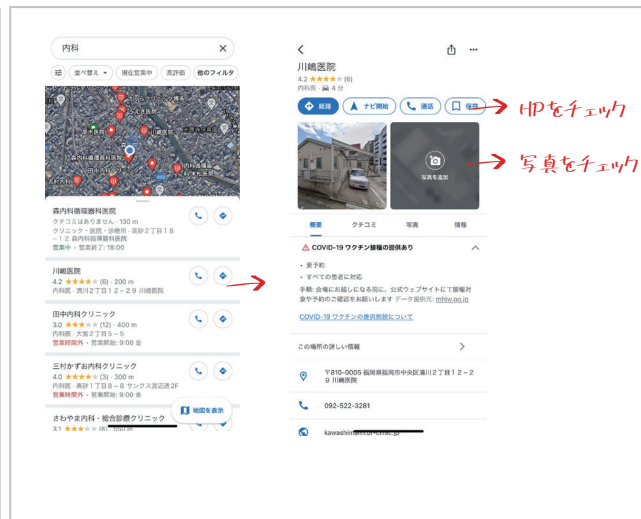
昨今、クリニックを探すうえでGoogleの口コミを参考にする人が増えてきたと感じます。これまではGoogleやYahoo!の検索窓に「診療科+地域名」「治療方法+地域名」などを入力し、1ページ目に出てきたいくつかのクリニックをチェックするというのが一般的でした。しかしながら最近では、GoogleMap(googleの地図)の検索窓に診療科を入力したり、Googleで検索しても、一つ一つHPを開くのではなく、GoogleMapやGoogleマイビジネスでまずは口コミの点数を確認し、3点や4点以上のクリニックの中で、自宅(職場)から比較的近いいくつかのクリニックのHPをチェックするという「口コミの点数ありき」の検索行動に変わってきています。慢性疾患や特殊な治療方法を探している患者さんはじっくりHPを検索してチェックしますが、風邪や発熱といった「すぐに受診したい」という患者さんの場合は、特に先のような検索行動をするようになりました。

仮に外部のサイトにネガティブな口コミが書かれていても、自院HPに「満足されている患者さんの声」を掲載しておけば新患さんの不安は払しょくできるという考えもありましたが、医療の広告規制の強化により、自院のHPに患者様の声として口コミや評判を掲載することが出来なくなってしまったため、一層、Googleの口コミの重要性が高まっています。

参考：Googleで「内科 病院」と調べた場合



参考：GoogleMapで「内科」と調べた場合



● 求職者やスタッフの家族・関係者も口コミを見る

口コミを参考にしているのは患者さんだけではありません。求人募集をしている場合には求職者も口コミを参考にしています。点数が低い場合、応募数が減少することが考えられます。また、現在働いてくださっているスタッフさんのご家族や友人なども見るかもしれません。良い口コミが多ければ、良い職場で働いていると感じて自信を持って仕事ができるかもしれませんし、悪い口コミが多ければ家族や友人に余計な心配をかけてしまうかもしれません。

● 削除の申請はできるものの・・・なかなか消えないGoogleの口コミ

多くの先生方からご相談いただく「ネガティブな口コミは消せないのか？」というご質問の回答ですが、以下に該当する口コミであればGoogleに申請して削除してもらえる可能性があります。ただし、経験上、削除してもらえる確率は非常に低いとお考え頂きたいと思います。

削除に該当する口コミ

▶ スпамと虚偽のコンテンツ

何度も同じ口コミを投稿したり、同一人物が複数のアカウントから口コミしている場合。または事実とは異なる事を書いている場合。

▶ 関連性のないコンテンツ

店舗での体験と関係のない事を書いている場合。政治的や社会的な内容の書き込みや個人的な不満を書いている場合。

▶ 危険なコンテンツおよび中傷的なコンテンツ

自分自身や他者に危害を加えると脅したり、それを推奨するような内容の場合。差別の助長、中傷、威嚇、攻撃するような内容が書き込まれている場合。

▶ なりすまし

身元を偽って書き込まれた場合。

▶ 利害に関する問題

自分の店の客になりすまして口コミを投稿している場合や競合店の関係者が客になりすましてネガティブな口コミを書き込んでいる場合。

▶ その他

危険行為・違法行為や暴力を助長する内容、テロリストやテロに関連する内容、露骨な性的表現を含む内容

● 良い口コミを重ねていくことが一番の近道

満足している患者さんはあまり口コミを書きませんが、不満があるごく一部の患者さんがネガティブな口コミを書くことでクリニックの経営に影響が出るこの仕組みは、個人的には賛成できるものではありません。「そんなものは気にしないで日々の診療に集中するべき」というお考えはごもっともです。しかしながら、ネガティブな口コミが上位に出ている状態で放置するのはやはりよくありません。ネガティブな口コミを消せないのであれば、ポジティブな口コミを上からかぶせていくことが、労力はかかりますが、一番の近道と考えています。

当社では、身内になりすまして口コミを書く方法（ステルスマーケティング）ではなく、実際の患者さんに手軽に口コミを書んでもらえるようにするシステムをご案内しています。先生や受付の方が「宜しければGoogleの口コミを書いてください」とは言い出しにくいと思います。「どうやって書くの？」と質問された場合、その案内で業務も滞ります。そうではなく、「クリニックに対するアンケート」という形で、スマホで簡単に回答してもらうことができます。業務改善に活かせるアンケートを収集でき、さらに口コミの改善も同時にできるという仕組みになっています。

システム利用料とスタッフさんのお手間は多少かかりますが、Googleの口コミの点数が向上することでの経営メリットは非常に大きいと感じています。

ぜひお気軽にお問い合わせください。



株式会社ディーイーエム

〒810-0024 福岡県福岡市中央区桜坂 1丁目14-18 ESハウス 3

TEL: 092-600-1121 Mail: info@dam.co.jp HP: https://www.dam.co.jp



代表取締役
齋藤 亮紀