

マーケティングトレンド

Google の口コミに対する姿勢に変化の兆しが！？

今回は Google の口コミについて取り上げたいと思います。多くのクリニック様が頭を悩ませている問題ですが、今月、全国の医師や歯科医師、獣医師など 63 人が米グーグルに損害賠償を求める訴訟を起こしたことはニュースなどで取り上げられご存じのことかと思えます。

また、ヤフーに対して検索エンジン、検索連動型広告に関する技術の提供を制限したとして、公正取引委員会が米グーグルに独占禁止法に基づき初の行政処分を出すなど、Google 一強体制のネット検索業界に変化が出始めています。（ヤフーの検索エンジンは Google の技術を使用しているため）



● 「悪い口コミ恐れ、患者の「言いなり」も。医師らグーグルマップ提訴」

以下は朝日新聞デジタルの記事の転載です。

地図サイト「グーグルマップ」で、不当な口コミや間違った内容を投稿されるなどして、営業権を侵害されたとして、全国の医師や歯科医師、獣医師など 63 人が 18 日、運営する米グーグルに計約 145 万円の損害賠償を求める訴訟を、東京地裁に起こした。原告らは「圧倒的なシェアをもつプラットフォーム事業者が、十分な対策を講じないのはおかしい」と訴える。

原告らは訴状で、同サイトには誰でも匿名で口コミを登録できる一方、間違った情報や悪意ある口コミを書かれても「医師らは守秘義務があるため公の場で反論が難しい」と主張する。削除を求めても実際に対応されるのはごくわずかで、削除のためには被害側が負担の大きい裁判を強いられている、とも指摘。こうした問題は、サイトの性質上当然に発生するにもかかわらず、グーグルはコメントができない設定をするといった適切な対処をしないまま、営利目的でサイト運営を続けている、と訴えている。

出典：朝日新聞デジタル (<https://www.asahi.com/>)

これまで、Google は利害に関する問題や冒瀆的な表現、個人情報などが含まれる口コミはポリシー違反として定めていましたが、それに該当すると思われる口コミの削除申請をしてもほぼ削除されることはありませんでした（私の経験上）。ひどいものでは、受付スタッフの個人名付きで悪口が書かれていても削除されないこともありました。

今回の訴訟により、その管理体制が改善されることに期待したいところです。

口コミのポリシー違反に該当するコンテンツ

- 関連性のないコンテンツ
- スпам
- 利害に関する問題
- 冒瀆的な表現
- いじめ、嫌がらせ
- 人種差別、ヘイトスピーチ
- 個人情報
- 役に立たなかった

● 公取委が米グーグルに行政処分、広告配信制限の疑い

以下はロイターの記事の転載です。

公正取引委員会は 22 日、米グーグルに対し、独占禁止法に基づき行政処分を出した。デジタル広告の配信でヤフーの取引を一部制限した疑いがあり、グーグルは改善計画となる「確約計画」を提出。公取委はこれを認定した。

グーグルがヤフーに対し、2014 年に行った契約変更によりモバイル端末で必要な検索エンジン、検索連動型広告に関する技術の提供を制限。これにより、ヤフーは 7 年にわたってモバイル・シンジケーション取引を行うことが困難になっており、公取委では、独禁法上問題となる恐れがあるとして、2022 年から審査を行ってきた。

モバイル・シンジケーション取引とは、利用者がある商品を検索した場合、検索サイトなどの広告枠に検索連動型広告を配信するもの。

出典：ロイター (<https://jp.reuters.com/>)

● 病院・クリニック選びに口コミを参考にする人は39%

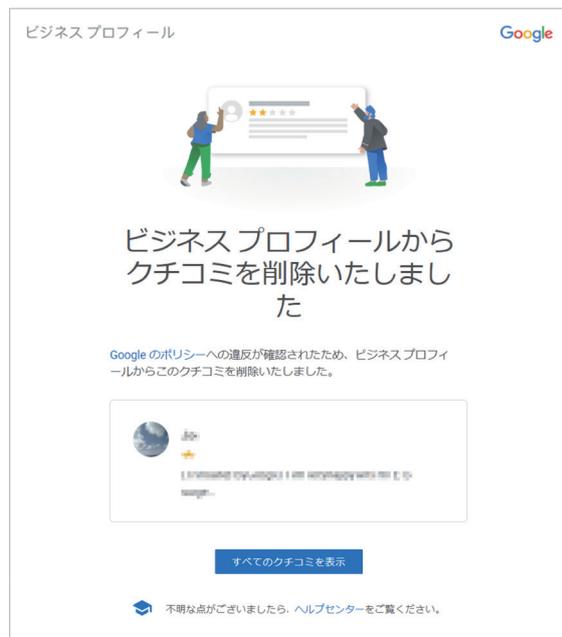
サイジニア株式会社が2020年に1099人に行ったアンケートでは、病院・クリニックを探す方法は、「公式HP(55.3%)」という回答が最も多く、次いで「家族や友人・知人の紹介(47.2%)」「クチコミ・比較サイト(39.0%)」「地図アプリ(17.3%)」と続きます。

また、口コミサイトの口コミはどのような状況だと安心できるかという質問に対しては、「評価の平均点と数のバランスを重視(26.5%)」「評価の平均点が4点以上(22.8%)」「評価の平均点が3点以上(13.8%)」「評価の数が30以上(5.8%)」「評価の数が10以上(2.8%)」となりました。平均点とクチコミ数の双方を重視している人が多い様子ですが「クチコミは気にしない(28.3%)」という人も一定数存在するようです。

出典：サイジニア株式会社 (<https://doctokyo.jp/mnews/200818/>)

● 削除されるとこんなメールがきます。

Googleに削除申請が認められ口コミが削除されると右図のようなメールがGoogleビジネスプロフィールの管理者に届きます。なかなか削除されませんので、あまり見る機会が少ないかもしれません。



● 諦めずに削除申請を。

今後、Googleの管理体制に変化があるかもしれませんので、過去に申請しても削除されなかった口コミも諦めずに削除申請をしてみましょう。

削除申請は口コミを書いたユーザー名の右横の「⋮」をクリックし、「レビューを報告」という箇所から申請できます。(右図参考)

また、削除された例として、誠意をもって返信すると相手が誤解していたことが分かり口コミを書いたユーザー自身が口コミを削除したということもありました。口コミに返信するのはなかなか時間的にも内容的にも難しいかもしれませんが、明らかな誤解があるような内容であればきちんと返信してみると良いかもしれません。



● 口コミを改善するには。

口コミの点数を改善するには、良い点数の口コミを上からかぶせていく方法が正攻法だと考えています。身内の方々やスタッフさんを書いてもらうという方法もありますが、ステルスマーケティングに該当する可能性もありそれはしたくないという先生も多くいらっしゃるかと思います。

重要なことは、「実際の患者様にいかに手軽に口コミを書いてもらいやすくなるか」とかと思っています。当社ではそういった環境を作るツールをご提案できますので、ご関心がある先生はお気軽にお問い合わせ頂ければと思います。



株式会社ディーエーエム

〒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 堯紀