シカデスク ― 歯科専門フロントデスク運用代行

# Google口コミ返信テンプレ集（医療広告対応版）

★5〜★1・場面別の返信テンプレと、医療広告ガイドライン対応の要点をまとめました。文面の最終確認は、ガイドラインの観点から専門家への確認も推奨します。

## この資料の使い方

- 目的は「口コミへの返信を、医院のトーンで、迷わず、漏らさず返す」ことです。評価を上げるための工作でも、集患の約束でもありません。
- テンプレはそのまま送るものではなく、**自院のトーンに合わせて直して使うたたき台** です。各テンプレの【　】で示した部分が、医院ごとに書き換える場所です。
- 投稿の具体的な一言（例：待ち時間、説明の丁寧さ）に一文だけ応えてから定型に入れるのが基本です。テンプレの丸写しはしません。
- **投稿前に院長（または承認者）の確認を通す** ことが前提です。シカデスクの運用では、返信の下書きはすべて承認制で、**低評価（★1〜★3）と、治療・費用・事実関係に関わる返信は院長承認を必須** にしています。
- 効果の数字は入れていません。返した件数・未返信の残りは、月次で数えて事実として報告する、というのがシカデスクの計測の考え方です。

## 守るルール（全パターン共通）

- **投稿者の個人情報・医療情報に触れない。** 来院したかどうか、治療内容、通院時期などを返信で明かさない・ほのめかさない（「○月にお越しいただいた際は…」のような書き方もしない）。投稿者が特定できる書き方もしない。
- 診断・治療方針・料金の断定は書かない。治療内容の詳細（症状・処置・経過）にも公開返信では言及しない。
- 反論・言い争いをしない。事実関係に誤りがあると感じる場合も、公開返信では争わず、個別連絡への誘導にとどめる。
- 効果の断定・誇大表現を書かない。詳しくは次の「医療広告ガイドライン対応の要点」を必ず読むこと。
- 特典・割引と引き換えに、口コミの投稿や修正・削除を依頼しない。口コミのお願いをする場合も、全患者に・中立に・特典なし（良い口コミだけを募るレビューゲーティングはしない）。
- 返信の長さは短めが基本。Googleの返信は読む側も短く見るため、3〜5行を目安にする。
- 感情が動いているうちは投稿しない。下書きを作り、時間を置いて、承認を経てから投稿する。

## 医療広告ガイドライン対応の要点

口コミ返信は、医院が発信する情報として医療広告ガイドラインの考え方に沿う必要があります。最低限、次を守ってください。

- **体験談の扱い**: 患者さんの体験談は個人の感想であり、すべての方に同じ結果を保証するものではありません。返信の中で特定の口コミ内容を引き合いに出し、自院の治療効果をうたう使い方はしません（例:「○○様のように、皆さま痛みなく治療できます」は不可）。体験談をホームページやSNSに転載して集患に使う設計も避けます。
- **効果の断定・誇大表現の禁止**: 治療の効果・安全性を断定する表現（「必ず治ります」「痛みは一切ありません」等）、最上級表現（「最高の」「日本一」「No.1」等）、他の医院と比較して優位性をうたう表現は使いません。
- **費用について**: 返信で具体的な料金を断定しません。「ホームページの料金表をご確認ください」程度の案内にとどめます。
- **返信でやってはいけないこと（チェックリスト）**
- ☐ 投稿者の個人情報を開示する（氏名の特定、来院歴、治療内容への言及）
- ☐ 反論する、投稿者を非難する、言い争いになる書き方をする
- ☐ 特典・割引と引き換えに、口コミの投稿・修正・削除を依頼する
- ☐ 治療内容の詳細、診断、経過についてコメントする
- ☐ 効果を断定する、体験談を効果の根拠として持ち上げる
- ☐ 他の医院と比較して自院の優位性をうたう
- ☐ 下書きと承認を飛ばして、その場の感情で投稿する

## トーンの差し替え方（医院トーン辞書につなげる）

テンプレ内の【　】は、医院のトーンに合わせて置き換える場所です。シカデスクでは、院長の過去の返信・ホームページの文体・ヒアリングをもとに「医院トーン辞書」（語尾・敬語の度合い・文量・使わない言葉の一覧）を作り、下書きに反映します。この資料を使う医院でも、最初に次の4点だけ決めておくと、誰が下書きしても医院らしい返信になります。

| 項目 | 決めることの例 |
|---|---|
| 語尾・敬語 | 「〜です/ます」で統一するか、より柔らかい語尾を混ぜるか |
| 名乗り・署名 | 「院長の○○です」と名乗るか、「○○歯科 一同」とするか |
| 文量 | 2〜3文の短文型か、4〜5文で丁寧に受ける型か |
| NGワード | 医院として使わない表現（例:「絶対」「完璧」「格安」など） |

## ★別テンプレ

### ★5（感謝＋次回への一言）

ご来院ありがとうございます。【医院名】です。【投稿で触れられていた点への一言】温かいお言葉をいただき、スタッフ一同励みになります。
また定期検診などでお会いできるのを楽しみにしております。気になることがあればお気軽にご連絡ください。

### ★4（感謝＋改善の余地を拾う）

ご来院ありがとうございます。【医院名】です。ご評価ありがとうございます。
より快適にお過ごしいただけるよう、いただいたご意見を院内で共有いたします。またのご来院をお待ちしております。

### ★3（中立・事実確認＋改善）※内容によっては院長承認

ご来院ありがとうございます。【医院名】です。貴重なご意見をありがとうございます。
【ご指摘の点】については、いただいた内容を院内で確認し、より良い対応に活かしてまいります。ご不明点があればお電話にてお気軽にご相談ください。

### ★2（謝罪＋場外へ）※院長承認必須・公開で言い訳しない

ご来院ありがとうございます。【医院名】です。このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。
【ご指摘の点】について詳しい状況を確認させていただきたく、お手数ですがお電話（〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇）までご連絡いただけますでしょうか。いただいたご意見は院内で共有し、改善に努めてまいります。

### ★1（強い不満）※院長承認必須・即日投稿しない

ご来院ありがとうございます。【医院名】です。このたびは大変ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。
いただいたご指摘は院長をはじめ院内で共有し、確認と改善に取り組みます。具体的な経緯については、この場でのやり取りは控えさせていただき、直接お話を伺えればと存じます。お電話（〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇）までご連絡いただけますと幸いです。
※ 感情が動いているうちは投稿しない。下書きを作り、一晩置いて院長が確認してから投稿する。

## 場面別テンプレ（★別テンプレと組み合わせて使う）

### 待ち時間への不満

お待たせしてしまったとのこと、申し訳ありません。【ご指摘への一言】予約の組み方と当日のご案内の仕方を見直し、待ち時間の短縮に取り組んでまいります。ご指摘ありがとうございました。
※ 低評価の場合は院長承認必須。「その日は特別混んでおりまして」のような言い訳の断定はしない。

### 費用への不満

費用についてのご意見、ありがとうございます。ご説明が十分でなく、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありません。治療を始める前に費用のご説明を丁寧に行うよう、院内で共有いたします。具体的な料金の考え方はホームページの料金表にも掲載しておりますが、ご不明な点があればお電話でもご案内できます。
※ 低評価の場合は院長承認必須。返信で個別の料金を断定しない。「高くないはずです」のような反論もしない。

### 治療結果・痛みへの不満 ※院長承認必須

このたびは、ご期待に沿えない結果となり、大変申し訳ありません。治療の経過については個人差もあり、この場で詳細に言及することは控えさせていただきますが、現在のご状態について心配しております。よろしければ一度ご連絡をいただき、直接ご相談の機会をいただけますと幸いです。
※ 治療内容・経過・診断には一切触れない。「個人情報・医療情報に触れない」原則の最重要場面。

### スタッフ対応への不満

スタッフの対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ありません。接遇は医院の大切な基本と考えており、いただいたご指摘を院内で共有し、指導と改善に取り組みます。率直なご意見をありがとうございました。
※ 低評価の場合は院長承認必須。特定のスタッフを名指しで謝罪・非難しない。

### 予約・受付対応への不満

ご予約・受付の対応でご不便をおかけし、申し訳ありません。【ご指摘への一言】受付の運用の仕方を見直し、同じことが繰り返されないよう改善いたします。ご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
※ 低評価の場合は院長承認必須。

### 具体性のない低評価（★1・★2 で本文なし、または一言だけ）※院長承認必須

このたびはご期待に沿えず、申し訳ありません。よろしければ、改善のため、詳しいお話を直接お伺いできれば幸いです。お電話（〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇）までご連絡いただけますとありがたく存じます。
※ 推測で心当たりを書かない（「〇月の件でしょうか」は個人の特定につながるため不可）。

### 誤解・事実と異なる内容だと感じる場合 ※院長承認必須

> ご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご指摘の点については、当院でも確認を進めております。この場での詳細なやり取りは控えさせていただきますが、事実関係を含め、直接ご説明・ご相談の機会をいただければ幸いです。
> ※「事実無根です」「そのような事実はありません」と公開の場で断定・反論しない。争わず、確認姿勢と個別連絡への誘導にとどめるのが原則。

### 別医院と間違えている可能性がある場合 ※院長承認必須

> 口コミをお寄せいただきありがとうございます。当院は【所在地】にございます、【医院名】です。もしかすると、別の医院様とお間違いの可能性もございますが、もし当院へのご意見でしたら、詳しくお話を伺いたく、お電話（〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇）までご連絡いただけますと幸いです。
> ※「間違いです」と断定しない。相手を非難せず、所在地を示して静かに気づいてもらう形にする。

### 褒められたときの差し替えの一文（高評価向け）

- 対応・説明の丁寧さを褒められたとき:
  > ご説明が分かりやすかったとのお言葉、ありがとうございます。引き続き、治療の前に内容を丁寧にお伝えすることを大切にしてまいります。
- 施設・清潔さへの言及があったとき:
  > 院内の雰囲気についてお言葉をいただき、ありがとうございます。清潔な空間を保てるよう、日々の管理を続けてまいります。
- お子さま・初めての来院への言及があったとき:
  > お子さまのご来院についてのお言葉、ありがとうございます。また安心して通っていただけるよう、スタッフ一同で対応してまいります。

## 返さない・すぐ返さない場合（エスカレーション）

- 事実無根・荒らし・個人情報が含まれる口コミ: 公開返信で反論しない。院長へ即エスカレーションし、Googleへの報告・削除申請の可否を判断する。記録（スクリーンショット・投稿日・投稿者名）を残す。
- 治療内容の詳細を問う口コミ: 公開で答えない。「お電話でご相談ください」に寄せ、院長承認を経る。
- 同一人物からの連続投稿・感情的な長文: 初回のみ定型で返し、以降は院長判断。追いかけ返信はしない。

## 送信前チェック

- ☐ ★1〜★3は院長の承認を得た（★4〜★5も事前合意した定型の範囲内か確認した）

- ☐ 文面に診断・治療方針・料金の断定がない
- ☐ 投稿者の個人情報・治療の具体的内容に触れていない
- ☐ 投稿の具体的な一言に一文だけ応えている（テンプレの丸写しでない）
- ☐ 医院トーン辞書（差し替え箇所の埋め方・堅め／やわらかめ）に沿っている
- ☐ 効果の断定・誇大表現、体験談の持ち上げがない

## 計測のしかた（テンプレを使う医院向け）

- 月末に数えるのは3つだけ：新規口コミ件数／返信済み件数／未返信の残り。低評価は院長承認済みかを併記する。
- 効果を円で約束しない。戻った予約・来院の数は、定期検診の呼び戻し側の専用リンクと受付の確認1項目で数える（呼び戻し文例集と同一の計測設計）。
- 未返信ゼロを維持できている月は、その事実だけを報告する。返信率の改善を「集患の成果」とは言わない。

---

発行: シカデスク（代表: 小西登真）｜お問い合わせ: info@shikadesk.com
本資料は一般的な情報提供を目的としたものです。文面は自院のトーンに合わせて調整し、送信・投稿の前に院長（または承認者）の確認を通してください。