【医療機関向け】Google悪い口コミへの対応をサポート｜Googleガイドラインに違反しない正当な方法で業務をアシスト

株式会社ティーアンドアール・サポート（本社：東京都練馬区、代表取締役 玉木親之）は、医療機関への悪い口コミに対応するサポートサービスを開始しました【URL：https://www.tandr.co.jp/br/】。

昨今、不当なやり方で悪い口コミを非表示にしたり、サクラの良い口コミを追加して評価を操作する業者の存在が明らかになっています（https://www.yomiuri.co.jp/national/20210822-OYT1T50031/「病院の口コミ、改ざん業者が高評価に書き換え…」読売新聞オンライン）。

悪い口コミは医院経営に直接響くため、放置するわけにはいきませんが、通常の診療業務に加えて突発的に入る口コミへの対応は医療機関の負担になっています。
「不当な改ざん等の営業は多いが、違法行為はしたくない」そんな医院のために、弊社ではGoogleガイドラインに違反しない正当な方法で、医療機関の口コミチェック・返信アドバイスと投稿代行、削除申請等の業務をサポートいたします。

■■■ Googleの悪い口コミとは？ ■■■

地図情報の無料アプリ「Google MAP」には、その場所（施設・店舗・医院など）の地図や経路の他に、ウェブサイトや電話番号、口コミ・評価などの情報が掲載されており、Googleアカウントを持っていれば誰でも口コミを投稿できるシステムになっています。

口コミは、１～５の星の数での評価とコメントが書き込めるようになっており、前提として「理想通りに治して当然」と思われがちな医療は、小さな行き違いでも酷い口コミになりやすいと言われています。

■■■ サービス誕生の背景 ■■■

悪い口コミや低評価は、たとえ本当のことではなかったとしても、ユーザーは口コミを信じやすく、医療機関にとっては大きなデメリットになっています。

しかし、どのように対応したらいいか分からない、忙しく手が回らない、または口コミ自体に気づかないなどの理由で、そのまま放置しているケースも多いようです。

口コミが事実であれば真摯に返信したり、間違っていれば反論したりすることは、投稿者だけでなく、サイトを見ている一般ユーザーに向けても医院の姿勢を示せる大切な機会ですが、

「誰だか分からない相手に返信を書くのは難しい」
「マイナスイメージを持つ相手に返信すると炎上しないか不安」

などの理由から、医療機関にとってハードルが高い作業になっています。

また、診療業務が忙しく、このような突発的な対応は診療が終わった後の作業になり、医師や歯科医師にとっては大きな負担となっています。

■■■ サービスの特徴 ■■■

●悪い口コミを放ったらかしにしません！

ご契約のお客様のGoogleマイビジネスの口コミは、常時チェックいたします（弊社営業時間内に限る）。

●不当な口コミはGoogleへ削除申請をします

明らかに不当な口コミは削除申請をします。ただし、悪い口コミも評価の一つであり、実際は削除が難しいというのが現状です。

●状況確認し、返信文の提案と返信投稿の代行をします

誠実な返信により投稿者が口コミを取り下げる場合や、きちんと対応することがアピールに繋がる場合もあります。
明らかに嫌がらせの口コミは、炎上しないように注意した上で、「そのようなことはしていない」とユーザーに向けて訴えることもできます。

弊社では、ご契約のお客様に悪い口コミが入った際には、お客様に状況をヒアリングして返信文を作成し、返信投稿を代行いたします。

【医療機関向け】Googleの悪い口コミ対応 サポートサービス
https://www.tandr.co.jp/br/
お問い合わせ先： 03-5923-0395

株式会社ティーアンドアール・サポート
所在地：東京都練馬区石神井町2-13-13 HARVEST BAHARA 5F
代表者：玉木 親之
URL：https://www.tandr.co.jp/

＜事業内容＞
株式会社ティーアンドアール・サポートは、2003年創業で、大学法人様や大学病院様、医療機関様、公益法人様などに、パソコンサポート、LAN構築、ホームページ製作、データベース製作、WEBサイトプロモーションを中心とするICT関連のサービスを行っています。弊社では、各分野のスペシャリストを揃えて、お客様の細かいニーズにお応えしてまいりました。また、ICT機器メーカー様のサポート代行も承っています。

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com