

特典①：【時短】コピペで使える！口コミ返信・神対応テンプレート

1. ★5 高評価＋コメントあり（感謝と再来店促進）

パターンA（基本）

[お客様名] 様

この度はご来店いただき、また高評価と温かいコメントをありがとうございます！[店舗名]のオーナー[自分の苗字]です。

「[お客様が褒めてくれた点]」を気に入っていただけて、スタッフ一同大変嬉しく思います。これからも[お客様名]様に喜んでいただけるよう、サービス向上に努めてまいります。またのご来店を心よりお待ちしております！

パターンB（宣伝入り）

[お客様名] 様

素敵な口コミをありがとうございます！ご満足いただけたようで何よりです。

実は[来月/季節]には、[新メニュー/キャンペーン]も予定しております。もしよろしければ、またお近くにお越しの際にお立ち寄りくださいませ。[お客様名]様のまたのお越しを楽しみにしております。

2. ★4～5 高評価＋コメントなし（シンプル感謝）

パターンA

[お客様名] 様

この度は高評価をいただき、誠にありがとうございます！今後ご満足いただけるサービスを提供できるよう努力いたします。またのご来店をお待ちしております。

パターンB

[お客様名] 様

星5つの評価をありがとうございます！大変励みになります。何かお気づきの点や

ご要望がございましたら、次回お越しの際にお気軽にお声がけくださいね。またお会いできるのを楽しみにしております！

3. ★1～2 低評価＋具体的なクレーム（謝罪と改善姿勢）

パターンA（接客・サービスへの不満）

【お客様名】様

この度はご来店いただいたにも関わらず、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。

ご指摘いただいた【クレーム内容】の件につきまして、深く反省しております。直ちにスタッフ間で共有し、【具体的な改善策】を徹底してまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。もし挽回のチャンスをいただけるようでしたら、またのご来店をお待ちしております。

パターンB（味・品質への不満）

【お客様名】様

この度はご期待に沿えず、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、調理手順/提供工程の見直しを行いました。

全てのお客様にご満足いただけるよう、基本に立ち返り改善に努めます。貴重なお時間を割いてご指摘いただき、ありがとうございました。

4. 身に覚えのない低評価・悪質な口コミ（大人の対応）

パターンA（事実無根の場合・第三者が見ていることを意識）

【お客様名】様

この度は評価をいただきありがとうございます。

投稿内容を確認いたしました。当店のサービス内容/記録と異なる点が見受けられました。もしかすると他店様との勘違いの可能性もございます。

もし当店の不手際であった場合は、詳細を確認して誠心誠意対応させていただきたく存じますので、お手数ですが【電話番号】まで直接ご連絡いただけますでしょうか。よろしく願いいたします。