

# 口コミ改善レポート

## 洋食キッチン ひだまり

口コミ傾向から見えた改善優先度とアクション

本レポートは、サービス内容をご確認いただくために作成したサンプルです。店舗名、口コミ、分析結果、件数、返信例はすべて架空の内容であり、実在する店舗や個人とは関係ありません。

### 1 今回の結論

#### 強み

自家製デミグラスソースのハンバーグ、半熟卵のオムライス、季節の手作りデザートを中心に料理への好意的な評価が多く見られます。店内の清潔感、丁寧なスタッフ対応、家族連れでも利用しやすい雰囲気も、再来店意向につながる強みとして表れています。

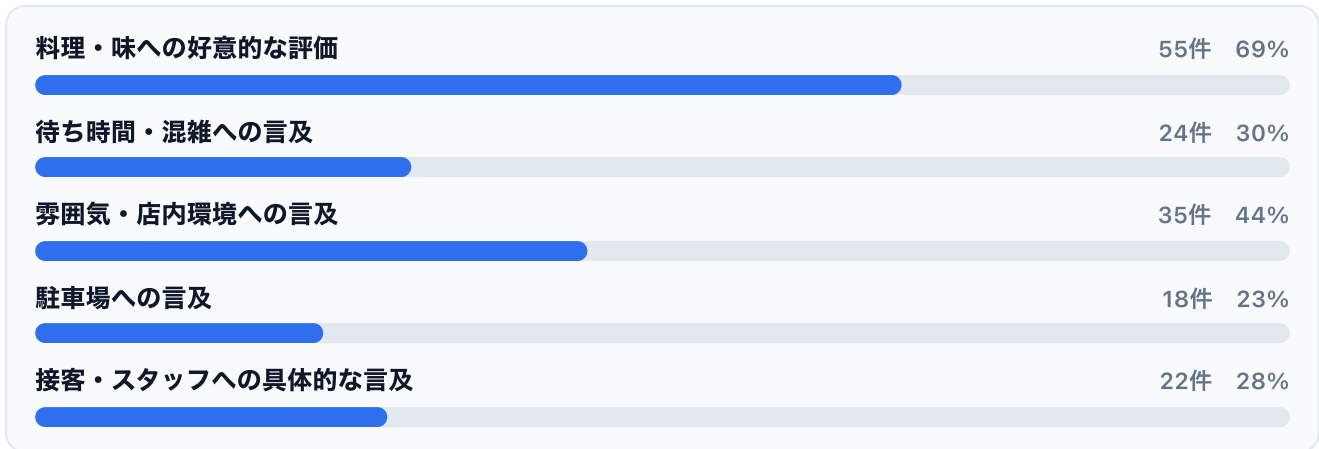
#### 注意点

一方で、土日やランチ時間帯の待ち時間、駐車場の分かりにくさ、混雑時の案内の遅れ、ハンバーグの焼き加減や提供温度のばらつき、価格や量に対する戸惑い、入店後の記名方法や待機場所の不明確さに関する指摘が見られます。

#### 優先改善

最優先は、ランチ時間帯の待ち方と入店案内の見える化です。次に、駐車場情報の整理と、ハンバーグの提供基準の統一を進めることで、料理への高評価を総合的な満足度につなげやすくなる可能性があります。

## 2 件数ベースの傾向集計



カテゴリ	件数	割合	傾向
料理・味への好意的な評価	55	69%	ハンバーグ、オムライス、デザートなど、料理の味や満足度を高く評価する口コミが多く見られます。
待ち時間・混雑への言及	24	30%	土日やランチ時間帯の待ち時間、混雑時の案内に触れた口コミが一定数確認できます。
雰囲気・店内環境への言及	35	44%	清潔感、落ち着いた雰囲気、家族連れでも利用しやすい点が繰り返し評価されています。
駐車場への言及	18	23%	駐車場の位置や入口の分かりにくさ、台数の事前案内に関する言及が見られます。
接客・スタッフへの具体的な言及	22	28%	丁寧な対応への評価と、混雑時の案内不足への指摘が混在しています。

### 3 高評価につながる要因

#### デミグラスハンバーグの味

28件

自家製デミグラスソースのコクとハンバーグの肉汁が高く評価されています。「ソースがしっかり絡んで、最後まで飽きずに食べられた」という声が見られます。

ソースの特徴と提供のこだわりをメニュー説明や投稿で伝え、強みとして活用する価値があります。

#### オムライスのおとソース

19件

半熟卵のとろみとソースのバランスが好意的に語られています。「卵がとろっとして、食べやすく満足感があった」という評価が複数見られます。

断面写真と食べ方の提案を発信し、ランチの看板商品として訴求できます。

#### 清潔感と落ち着いた雰囲気

17件

店内の清潔感や落ち着いた空間が安心感につながっています。「店内がきれいで、ゆっくり食事ができた」という声が見られます。

店内写真を定期的に更新し、初回来店の不安を和らげる案内に役立ちます。

#### スタッフの丁寧な対応

14件

接客の丁寧さや気配りが評価されています。「スタッフの方が親切で、気持ちよく食事ができた」という声が見られます。

良い接客事例をスタッフ間で共有し、混雑時も一定の対応品質を保つ工夫に活かします。

#### 再来店・推薦意向

13件

また来たい、知人に勧めたいという声が一定数見られます。「家族でまた来たいと思えるお店だった」という評価が確認できます。

高評価口コミへの返信とあわせ、再来店のきっかけづくりに活用する価値があります。

**01 待ち時間・入店案内**

来店前後の満足度を下げる可能性がある

ランチ時間帯の待ち時間、記名方法、待機場所が分かりにくいという指摘が11件確認できます。

改善効果★★★★★

実施難易度★★☆☆☆

ランチ時間帯の待ち時間と案内方法を確認する

**02 駐車場の分かりにくさ**

車での来店前ストレスにつながりやすい

駐車場の位置、入口、利用可能な台数が事前に伝わっていないという声が8件見られます。

改善効果★★★★☆

実施難易度★★☆☆☆

駐車場の位置・台数・入口を写真付きで掲載する

**03 料理の仕上がりのばらつき**

料理への期待との差につながりやすい

ハンバーグの焼き加減、ソースの温度、付け合わせの状態に差を感じた口コミが6件あります。

改善効果★★★★★

実施難易度★★★★☆

ハンバーグの焼き加減と提供温度の基準を統一する

**04 価格と量への納得感**

高評価でも総合満足度が伸びにくくなる可能性がある

料理の素材や手作り工程が伝わらず、価格が高く感じられる可能性があるという指摘が5件見られます。

改善効果★★★★☆

実施難易度★★☆☆☆

メニューの素材と手作り工程を写真付きで伝える

**05 注文・提供時の案内**

接客評価を下げる可能性がある

注文の復唱、売り切れ商品の共有、デザート提供の提供タイミングに関する指摘が4件確認できます。

改善効果★★★★☆

実施難易度★★☆☆☆

注文復唱と売り切れ情報の共有方法を統一する

## 5 頻出する不満

### 待ち時間・入店案内

11件 高

ランチ時間帯の待ち時間や、記名方法・待機場所の分かりにくさに関する指摘が複数見られます。

### 駐車場の分かりにくさ

8件 高

駐車場の位置や入口、利用可能な台数が事前に伝わっていないという声があります。

### 料理の仕上がりのばらつき

6件 高

ハンバーグの焼き加減、ソースの温度、付け合わせの状態に差を感じた口コミが見られます。

### 価格・量への戸惑い

5件 中

料理の素材や手作り工程が伝わらず、価格が高く感じられる可能性があるという指摘があります。

### 注文・提供時の案内

4件 中

注文の復唱、売り切れ商品の共有、デザートを提供タイミングに関する指摘が一部見られます。

## 6 評価スコア

商品力・味の評価

A

メニューの魅力

A

清潔感・店舗雰囲気

A

接客・対応

B

待ち時間・混雑案内

C

駐車場・来店導線

C

価格納得感

B

料理と店舗環境は強みとして評価されています。一方で、混雑時の案内と駐車場情報には改善の余地があり、来店前後の体験が総合評価に影響している可能性があります。

### 自家製デミグラスソースとハンバーグ

ソースのコクと肉の旨味が評価の中心となっており、定番メニューとして再来店の理由になっている可能性があります。

デミグラスソースがしっかり絡んでいて、ハンバーグの肉汁も美味しかったです。

ソースの特徴と肉の選び方を写真付きで紹介し、GoogleビジネスプロフィールやSNSで訴求できます。

### 半熟卵を使ったオムライス

卵のとろみとソースのバランスが好意的に語られており、ランチ需要を支える看板商品の一つとして認識されています。

卵がとろっとしていて、最後の一口まで満足感がありました。

断面が伝わる写真と、好みの食べ方の提案を投稿し、来店前の期待値づくりに活用できます。

### 季節の手作りデザート

食後のデザートが満足度を高める要素として触れられており、料理全体の印象を押し上げている可能性があります。

季節のデザートが手作り感あって、食事の締めくりにちょうどよかったです。

季節ごとの提供内容を定期的に発信し、ランチ・ディナー後の選択肢として見える化できます。

### 清潔感と家族で利用しやすい店内

店内の清潔感や落ち着いた雰囲気、幅広い客層の安心感につながっている傾向が見られます。

店内がきれいで落ち着いていて、家族で食事を楽しみやすい雰囲気でした。

座席配置や清潔感が伝わる写真を掲載し、初来店の不安を和らげる案内に使えます。

### 丁寧な接客と再来店意向

スタッフの対応の丁寧さや気配りが評価されており、料理への満足とあわせて再来店意向を支えています。

スタッフの方が丁寧に対応してくださり、また来たいと思いました。

高評価口コミへの返信とあわせ、接客の良さを発信することで、店舗全体の印象を補強できます。

## 8 確認したいポイント

### 料理評価と混雑時体験のバランス

料理の評価は高い一方、混雑時の案内や提供品質のわずかな差が、全体評価を下げる可能性があります。味への満足だけでなく、待ち時間や提供状態の確認が継続的に必要な傾向が見られます。

## 9 失客リスク

優先度	内容	理由	確認ポイント
高	長い待ち時間による再来店意向の低下	ランチ時間帯の待ち時間や入店案内の分かりにくさに関する指摘が複数見られ、来店前の負担感につながる可能性があります。	混雑しやすい時間帯、記名方法、待機場所の案内が来店前に伝わっているか確認する。
高	駐車場が分からず来店を諦める可能性	駐車場の位置や入口が分かりにくいという声があり、初回来店のハードルになっている可能性があります。	駐車場の位置、台数、入口が写真や簡単な図で案内されているか確認する。
高	料理の仕上がりに差による期待外れ	ハンバーグの焼き加減や提供温度にばらつきを感じた口コミがあり、料理への高評価を損なう可能性があります。	提供基準が時間帯や担当者によって変わっていないか、厨房とフロアで確認する。
中	価格と内容の認識差	手作り工程や素材の良さが伝わらず、価格が高く感じられる可能性があるという指摘が見られます。	メニュー説明や発信で、料理の価値が具体的に伝わっているか確認する。
中	注文案内の不足による接客評価低下	注文確認や売り切れ情報、デザート提供タイミングに関する指摘があり、接客全体の印象を下げる可能性があります。	注文復唱と情報共有のルールが混雑時も実行されているか確認する。

## 10 具体的な30日改善プラン

### Week 1

#### 口コミ内容と店内オペレーションの確認

- 待ち時間に関する口コミを分類する
- ランチ時間帯の平均待ち時間を確認する
- ハンバーグの焼き加減と提供温度の基準を確認する
- 混雑時に品質差が出ていないか確認する

### Week 2

#### 案内と接客ルールの整備

- 記名方法と待機場所の案内を作成する
- 駐車場の位置と台数を写真付きで案内する
- 注文復唱と売り切れ情報の共有方法を統一する
- デザートの提供タイミングを確認する

### Week 3

#### 情報発信と口コミ返信

- Googleビジネスプロフィールに駐車場案内を掲載する
- 混雑しやすい時間帯を案内する
- ハンバーグとオムライスの特徴を写真付きで発信する
- 優先度の高い口コミへ返信する

### Week 4

#### 実施状況と新着口コミの確認

- 待ち時間に変化があったか確認する
- 同じ不満が新着口コミに出ていないか確認する
- スタッフ間で改善状況を共有する
- 翌月に継続する項目を決定する

## 11 改善アクション

### 01

#### ランチ時間帯の待ち方を見える化する

混雑しやすい時間帯、記名方法、待機場所、目安の待ち時間を店頭やGoogleビジネスプロフィールで案内し、来店前の不安を減らします。

### 02

#### 駐車場の場所を写真と簡単な図で案内する

駐車場の位置、入口、利用可能な台数を写真付きで掲載し、初めてのお客様にも分かりやすく伝えます。

### 03

#### ハンバーグの提供基準を統一する

焼き加減、ソースの温度、付け合わせの状態について、提供前に確認する項目を整理し、品質のばらつきを減らします。

### 04

#### メニューの素材と手作り工程を伝える

デミグラスソースの手作りや食材のこだわりを、メニュー表やSNSで見える形にし、価格への納得感を高めます。

### 05

#### 優先度の高い口コミへ返信する

待ち時間、駐車場、料理の仕上がりに関する口コミから優先的に返信し、感謝と改善姿勢を伝えます。高評価口コミにも返信して強みを見える化します。

## 12 返信すべき口コミと返信例

### 返信優先 01

**対象口コミ：**ランチ時間帯に長く待たされ、記名方法や待機場所が分かりにくかったと感じた口コミ

**返信理由：**待ち時間と入店案内は複数の口コミで繰り返し見られるため、本人へのお詫びと今後の案内改善を示す優先度の高い返信です。

**返信例：**このたびはご来店いただき、誠にありがとうございます。ランチ時間帯にお待たせしてしまい、記名方法や待機場所のご案内も分かりにくく、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。混雑しやすい時間帯や待ち方について、初めてのお客様にも伝わるよう案内を見直してまいります。ハンバーグを楽しみにいらして下さったとのこと、重ねてお礼申し上げます。

### 返信優先 02

**対象口コミ：**駐車場の位置が分からず、周辺を何度か回ってようやく到着したという口コミ

**返信理由：**駐車場に関する指摘は来店前の負担につながりやすく、初回来店のお客様への丁寧な返信が有効です。

**返信例：**このたびはご来店いただき、ありがとうございます。駐車場の場所が分かりにくく、周辺を何度も回らせてしまい申し訳ございませんでした。入口の位置や台数が事前に分かるよう、写真付きの案内をGoogleビジネスプロフィールにも掲載してまいります。お料理についてのご感想もいただき、ありがとうございました。

### 返信優先 03

**対象口コミ：**以前訪れたときと比べて、ハンバーグの焼き加減が違ったと感じた常連客の口コミ

**返信理由：**料理の仕上がりに関する具体的な指摘であり、品質維持への姿勢を伝えることで信頼を保ちやすい返信です。

**返信例：**いつもご来店いただき、ありがとうございます。以前と焼き加減が異なって感じられたとのこと、ご期待に沿えず申し訳ございませんでした。いただいたご意見は厨房で共有し、焼き加減と提供温度の基準を改めて確認してまいります。変わらずご支持いただいているとお言葉にも感謝申し上げます。次回も安心してお楽しみいただけるよう努めてまいります。

## 返信優先 04

**対象口コミ：**食事後に注文したデザートを提供が遅れ、退店時間が遅くなったと感じた口コミ

**返信理由：**提供タイミングに関する指摘であり、オペレーション改善への姿勢を示す返信が適しています。

**返信例：**このたびはご来店いただき、ありがとうございます。デザートを提供が遅れ、お帰りの時間にもご不便をおかけして申し訳ございませんでした。注文内容と提供順の確認を改めて行い、同様のことが起きないように注意してまいります。お料理自体は楽しみいただけたとのこと、嬉しく思います。今後ともよろしく願いいたします。

## 返信優先 05

**対象口コミ：**ハンバーグ、オムライス、接客、店内の清潔感を詳しく高く評価した口コミ

**返信理由：**店舗の強みが具体的に伝わる口コミであり、返信することで来店前のお客様にも魅力を示せます。

**返信例：**このたびはご来店いただき、料理や店内、スタッフ対応について丁寧な口コミをお寄せいただきありがとうございます。ハンバーグとオムライスをお楽しみいただけたこと、店内の雰囲気や接客について温かいお言葉をいただけたことを大変嬉しく思います。今後も変わらぬ品質と心地よいお時間をお届けできるよう努めてまいります。またのご来店を心よりお待ちしております。

## まず取り組むべきこと

1. ランチ時間帯の待ち時間と案内方法を確認する
2. 駐車場の位置・台数・入口を写真付きで掲載する
3. ハンバーグの焼き加減と提供温度の基準を統一する

## 今回の一言

口コミ全体では、デミグラスハンバーグ、オムライス、手作りデザートを中心とした料理への高評価と、清潔感・丁寧な接客が明確な強みとして表れています。一方で、待ち時間、駐車場、混雑時の案内と提供品質のわずかな差が、総合的な満足度を左右している可能性があります。まずは待ち方の見える化と駐車場案内、ハンバーグの提供基準の確認から着手する流れが効果的と考えられます。