

口コミ改善レポート

月次比較レポート | 2026年6月

洋風食堂 サンプル亭様

対象期間：2026年6月1日～2026年6月30日 口コミ：38件

提供スピードの不満が増加。待ち案内は横ばいのため、今月はピーク時オペレーションを優先。

今月の口コミ件数

38件

前月38件 → 今月38件

悪化したテーマ

提供スピードのばらつき

9件・悪化

新規課題

予約・受付の混乱

3件・新規課題

継続確認テーマ

混雑時の待ち時間と案内

4件・横ばい

今月まずやること

1

ピーク時の提供ルール確認

ピーク時の提供ルールを現場で共有

2

予約・受付案内の統一

予約台帳と受付時の案内文を統一し、予約客向け導線を掲示する

3

高評価メニューの発信

高評価メニューを週1回投稿

このレポートで分かること

- 前月からの変化
- 改善優先順位
- 今月の30日計画

本資料は架空の店舗・口コミを用いたデモです。

1 今回の結論・改善優先順位・前月からの変化

優先度A すぐ直すこと

提供スピードのばらつき

理由：言及が増加しており、ピーク時のオペレーション統一が急務です。

担当：ホール責任者 期限：2026年7月10日

優先度B 今月中に整えること

混雑時の待ち時間と案内

理由：前月と同水準で継続しており、案内の見える化を継続確認します。

担当：店長 期限：2026年7月7日

予約・受付の混乱

理由：今月新たに確認された課題です。予約客の導線と案内文の統一が必要です。

担当：店長 期限：2026年7月7日

優先度C 継続・伸ばすこと

高評価メニューの発信

理由：看板メニューへの高評価が継続しています。

担当：Web担当 期限：2026年7月21日

前月からの主な変化

前回 2026-05-01～2026-05-31（38件）→ 今回 2026-06-01～2026-06-30（38件）

提供スピードのばらつき

前月 6件・15.8% → 今月 9件・23.7%

前月より増加しています

悪化

予約・受付の混乱

前月 0件・0% → 今月 3件・7.9%

今月新たに確認されました

新規課題

清潔感・店内雰囲気

前月 11件・28.9% → 今月 3件・7.9%

高評価の言及が減少しています

高評価言及減少

料理の満足度

前月 21件・55.3% → 今月 15件・39.5%

高評価の言及が減少しています

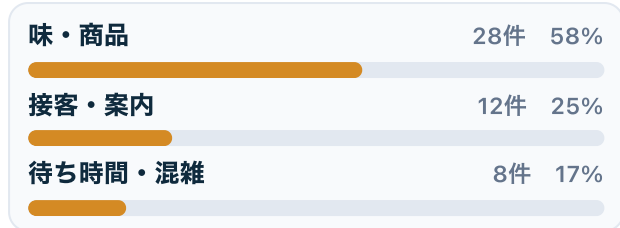
高評価言及減少

口コミ件数や対象期間が異なるため、数値の変化を施策の効果と断定することはできません。

公開サンプル

2 口コミ全体の傾向と強み・気になる点

口コミ全体の傾向



清潔感・店内雰囲気、料理の満足度は好評価言及が減少傾向のため、当月は参考評価として確認してください。

高評価は料理・店内雰囲気に集まっています。一方で、待ち時間や案内に関する不満は少数でも初回来店体験に影響しやすい項目です。

強み

料理の満足度

15件・39.5%

看板メニューへの高評価が継続しています。
高評価メニューを返信や投稿で強調できます。

清潔感・店内雰囲気

3件・7.9%

清潔感に関する言及。

気になる点

混雑時の待ち時間と案内

4件・10.5%

前月と同水準で継続しています（4件・10.5% → 4件・10.5%）。

提供スピードのばらつき

9件・23.7%

増加しています（6件・15.8% → 9件・23.7%）。

公開サンプル

3 改善優先順位と次の30日計画

優先度A すぐ直すこと

提供スピードのばらつき

9件・23.7%・悪化

言及が増加しており、ピーク時のオペレーション統一が急務です。

最初の一步：提供順ルールと温度確認手順をピーク帯向けに統一する。

期待できる効果：提供待ち・温度差への不満を減らす

見る指標：提供スピード・温度に関する言及件数

優先度B 今月中に整えること

混雑時の待ち時間と案内

4件・10.5%・横ばい

前月と同水準で継続しており、案内の見える化を継続確認します。

最初の一步：待ち状況と受付方法を入口付近で見える化する。

期待できる効果：初回来店者の迷いを減らす

見る指標：待ち時間・案内に関する否定的言及率

予約・受付の混乱

3件・7.9%・新規課題

今月新たに確認された課題です。

最初の一步：予約台帳と受付案内を統一し、入口に予約客向け導線を掲示する。

確認目安：受付案内文の統一完了

優先度C 伸ばすこと

高評価メニューの発信

看板メニューへの高評価が継続しています。

最初の一步：ハンバーグ・オムライス・デザートの写真付き投稿をGoogleビジネスプロフィールで週1回実施する。

期待できる効果：来店前の期待値を高める

見る指標：Googleビジネスプロフィール投稿回数

30日で進めること — 上記の優先順位に沿って、今月の30日計画で進めます

開始：2026年7月1日 期間：30日

1

現状確認

1週目

- 低評価口コミを待ち時間・案内・提供・価格に分類する
- 土日ランチの混雑状況と提供時間を記録する

2

ルール整備

2週目

- 待ち方・記名・案内の標準手順を決める
- ピーク時の提供順と温度確認ルールを共有する

3

実行

3週目

- Googleビジネスプロフィールに待ち方と人気メニューを掲載する
- 高評価口コミへ感謝と強みを伝える返信を行う

4

確認

4週目

- 新着口コミで待ち時間・案内の指摘が減っているか確認する
- 高評価メニュー言及の変化を整理する

推奨目標は運用上の目安です。店舗の状況に合わせて調整してください。

公開サンプル

4 参考：代表的なお客様の声

公開口コミの記載内容を基に傾向を整理しています。

※投稿者名や個人が特定される表現は除き、内容が伝わる範囲で短く要約しています。

テーマ：混雑時の待ち時間と案内

確認件数：4件 / 割合：10.5%

気になる声

「土日ランチは待ち時間が長く、案内が分かりにくかった。」

→ 入口やGoogleビジネスプロフィール上の案内整備が有効です。

テーマ：提供スピードのばらつき

確認件数：9件 / 割合：23.7%

気になる声

「提供までの時間にばらつきがあり、温度が下がっていた。」

→ ピーク時の提供ルールと温度確認を現場で統一する余地があります。

テーマ：価格・メニュー説明

確認件数：4件 / 割合：10.5%

確認が必要な声

「セット内容の説明が分かりにくく、価格の内訳が不明だった。」

→ メニュー・価格の説明を店内と接客で整備する余地があります。

テーマ：料理の満足度

確認件数：15件 / 割合：39.5%

高評価の声

「ハンバーグのソースが濃厚でとても美味しかった。」

→ 料理への高評価を投稿や返信で強調できる強みです。

テーマ：清潔感・店内雰囲気

確認件数：3件 / 割合：7.9%

高評価の声

このテーマで見られた傾向：清潔感・店内雰囲気。

確認すべきポイント：店内の雰囲気が安心材料として伝えられます。

テーマ：予約・受付の混乱

確認件数：3件 / 割合：7.9%

気になる声

このテーマで見られた傾向：予約・受付の混乱。

確認すべきポイント：入口やGoogleビジネスプロフィール上の案内整備が有効です。