

口コミ返信例集

洋風食堂 サンプル亭様

対象期間：2026年4月1日～2026年5月31日 口コミ：48件 返信例：5件

低評価への丁寧な受け止めと、高評価への自然な感謝返信を整理した返信例集です。

返信例件数

5件

低評価返信

2件

優先して確認

高評価返信

2件

感謝を自然に伝える

中立返信

1件

改善姿勢を示す

この資料で分かること

- 低評価口コミへの安全な返信方針
- 高評価口コミへの自然な感謝返信
- 最初にやること：低評価口コミ（2件）の返信例から確認する
- 次にやること：高評価口コミ（2件）へ感謝の返信を検討する

本資料は架空の店舗・口コミを用いたデモです。

1 返信例一覧

返信例 01

高評価

★★★★★

口コミ内容の要約

自家製ソースのハンバーグ定食の味と、スタッフの丁寧な接客を高く評価している口コミ

返信の目的

料理と接客への感謝を伝え、看板メニューの魅力を再認識してもらう

返信文

このたびはご来店いただき、誠にありがとうございます。ハンバーグ定食とスタッフの対応について温かいお言葉をいただき、大変うれしく思います。自家製ソースへのこだわりをお感じいただけたようで何よりです。今後も気持ちよくお食事を楽しんでいただけ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。

作成上のポイント

- 料理への評価に具体的に触れる
- 接客への評価にも感謝する
- 再来店を自然に案内する

返信例 02

高評価

★★★★★

口コミ内容の要約

ふわとろオムライスと手作りデザートの満足度が高く、家族連れでも利用しやすい雰囲気だったという口コミ

返信の目的

デザートと店内環境への評価を受け止め、家族利用の安心感を伝える

返信文

ご来店ならびにご感想のご投稿、ありがとうございます。オムライスとデザートをお楽しみいただけたとのこと、スタッフ一同うれしく思っております。落ち着いた雰囲気でご家族のお食事にご利用いただけたようで安心いたしました。またお越しいただける機会がございましたら、心地よい時間をお過ごしいただけるよう努めてまいります。

作成上のポイント

- 複数の評価ポイントに触れる
- 家族連れへの配慮を短く伝える
- 次回来店のきっかけを添える

公開サンプル

返信例 03

中立

★★★★☆

口コミ内容の要約

料理の味は良かったが、セット内容の説明が分かりにくく、初回来店時に迷ったという口コミ

返信の目的

良い評価を受け止めつつ、案内の分かりやすさ改善への姿勢を示す

返信文

貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。お料理をお楽しみいただけた一方で、セット内容のご案内が分かりにくかったとのこと、申し訳ございません。店内表示とスタッフの説明を見直し、初めてのお客様にも選びやすいよう改善してまいります。次回はよりスムーズにご注文いただけるよう努めますので、またお越しください。

作成上のポイント

- 良い点と改善点の両方に触れる
- 反論せず改善姿勢を示す
- 再来店を促すが押し付けない

返信例 04

低評価

★★★★☆

口コミ内容の要約

土日ランチの待ち時間が長く、混雑時の案内が不十分だったという口コミ

返信の目的

待ち時間への不満を受け止め、混雑時の案内改善への姿勢を伝える

返信文

このたびはご来店いただきながら、長くお待たせし、混雑時のご案内でもご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。いただいた内容を確認し、混雑時にも待ち状況を分かりやすくお伝えできるよう、今後の案内方法の改善に役立ててまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

作成上のポイント

- 待ち時間への不満を認める
- 改善の具体策に触れる
- 過剰な謝罪や言い訳を避ける

公開サンプル

返信例 05

低評価

★★★★☆

口コミ内容の要約

提供スピードにばらつきがあり、混雑時に料理の温度が下がっていたという口コミ

返信の目的

提供品質への指摘を受け止め、オペレーション改善の姿勢を示す

返信文

ご来店いただき、ありがとうございます。提供のタイミングやお料理の温度について、ご期待に沿えなかったことをお詫び申し上げます。いただいた内容を確認し、調理から配膳までの手順を振り返る際の参考とさせていただきます。貴重なご意見を今後のサービス改善に活かしてまいります。

作成上のポイント

- 具体的な不満点に触れる
- 改善行動を簡潔に示す
- 断定できない事実は言い切らない

公開サンプル

2 返信運用の基本方針

1. 口コミ内容に具体的に触れ、定型文だけの返信にしない
2. 低評価口コミでは反論せず、確認と改善の姿勢を伝える
3. 個人情報や店舗内部の詳細を公開返信へ記載しない
4. 返信は公開前に内容を確認し、店舗の言葉遣いに合わせて調整する

3 注意事項

- 返信例は返信作成のたたき台です。公開前に実際の来店状況、店舗の対応方針、普段の言葉遣いに合わせて必ず内容を確認・調整してください。
- 返信例は公開口コミの内容を要約して作成しています。
- 実際の状況を確認したうえで必要に応じて調整してください。
- 公開前に実際の来店状況や対応内容を確認してください。
- 個人情報を返信に含めないでください。
- 事実確認できない内容を断定しないでください。
- 低評価へ反論や責任転嫁をしないでください。
- 必要な場合は公開返信ではなく個別連絡を案内してください。