

ロコミ返信代行サービス 「Reply Assist」 のご案内

株式会社マーケット・エスオー
市場 聡一郎
2025.7

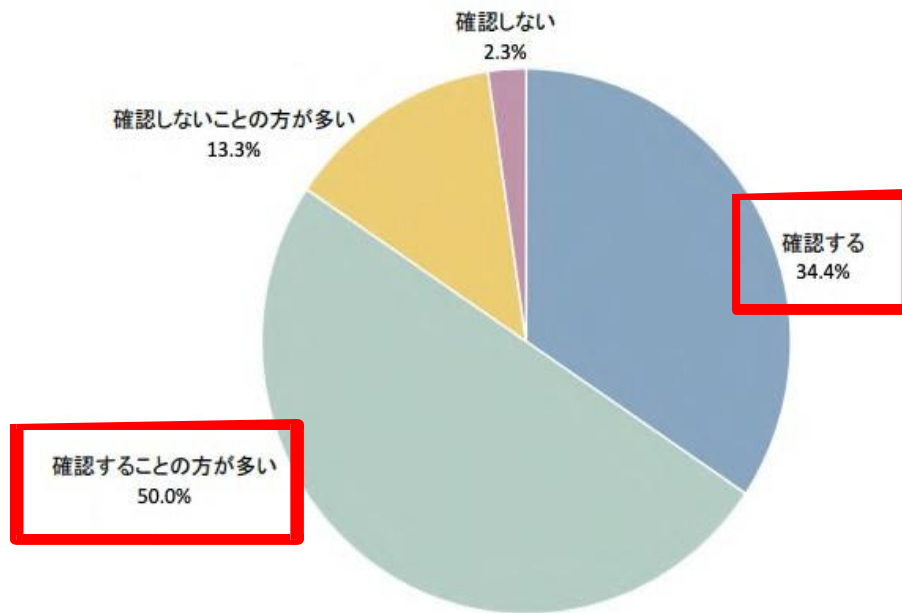
口コミやレビューの重要性

サイトに書かれている評価/口コミは購入の意思決定に大きく影響する

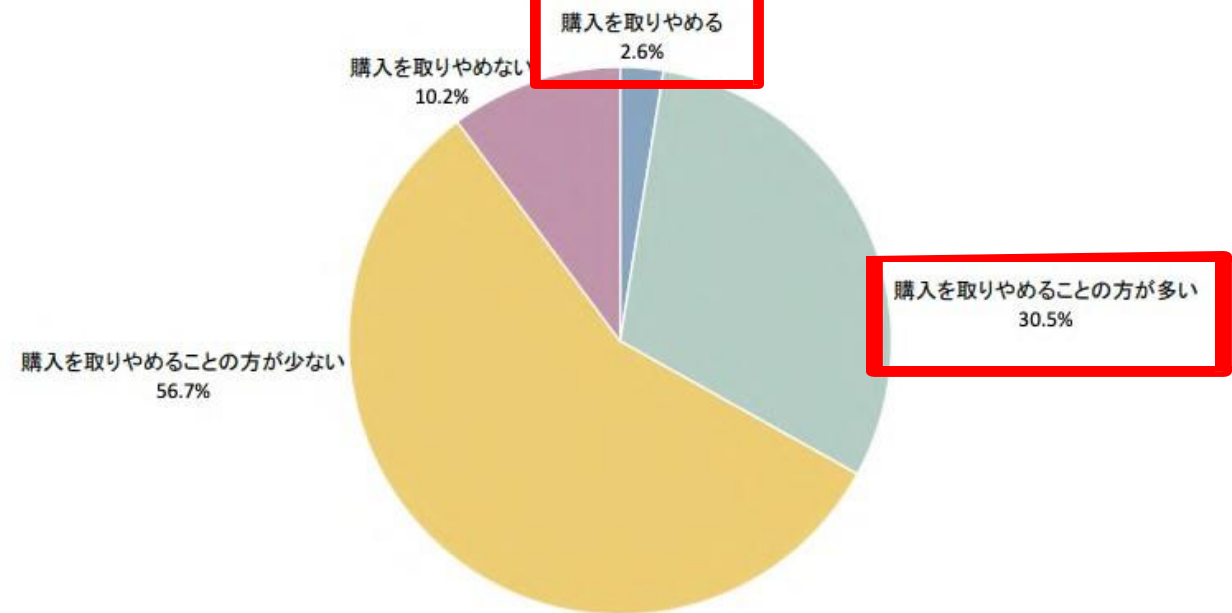
ネット上の商品やサービス購入においては、**クチコミがなかった場合には**

8割以上のユーザーがクチコミやレビューを参考
3割以上のユーザーが購入を取り止めています。

今までに利用したことがない商品・サービス購入時における
ネット口コミの確認有無
(n=520)

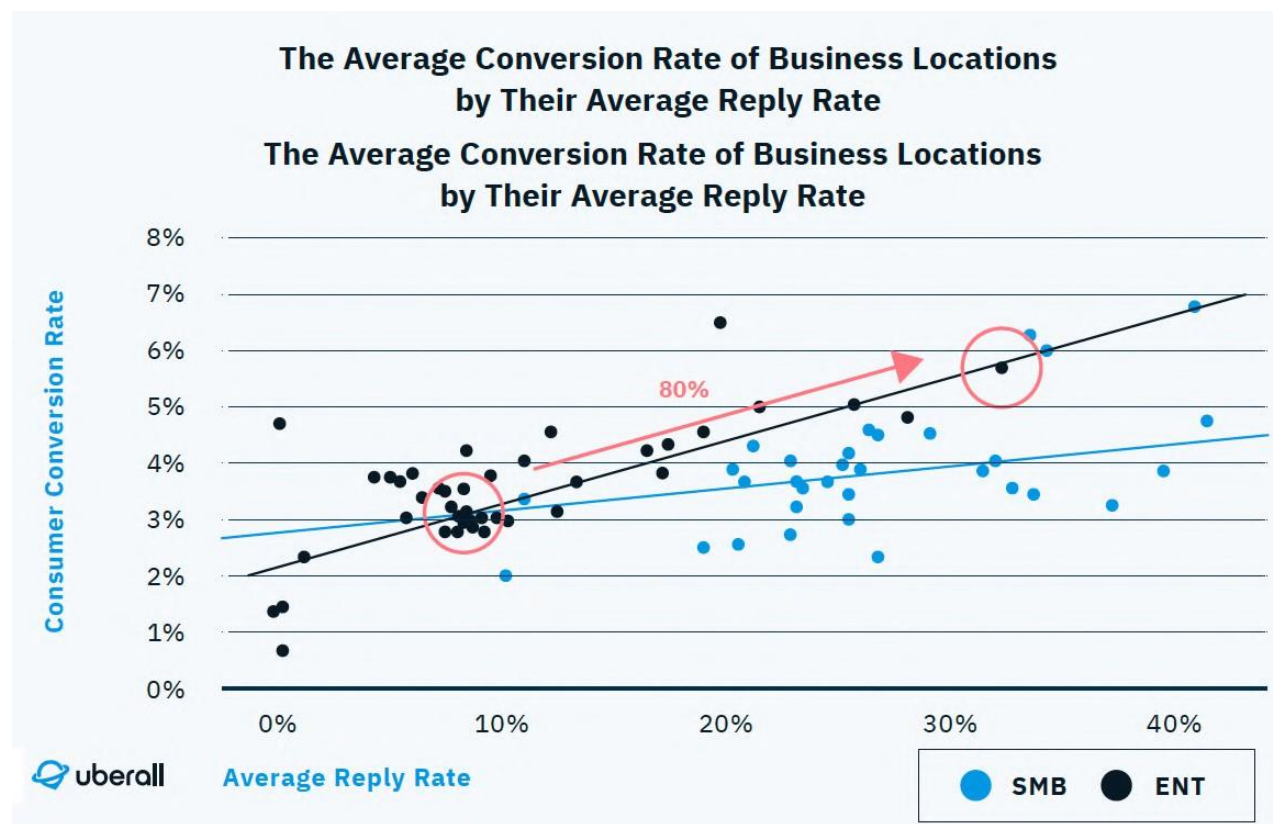


口コミ等がなかった場合の購入取りやめの状況
(n=508)



口コミ返信率が高い店舗ほど、アクション率が高くなる

クチコミ返信の割合が10%前後ではアクション（電話、Webサイトへのアクセス、経路検索など）率は約3%程度に止まりますが、**返信率が30%になると5~6%までアクション率は上昇する**結果が出ています。



口コミ返信率によるコンバージョン率の変化グラフ出典：Uberall.

※ このグラフのコンバージョン率は、ユーザー行動のアクション率（電話、Webサイトへのアクセス、経路検索など）

口コミ返信がもたらす効果

旅館・ホテルが口コミに丁寧に返信することでもたらされる効果①

- ✓ 信頼性が高まり、予約率アップに貢献
- ✓ ネガティブな印象を和らげ、宿の価値を適切に伝える
- ✓ ホスピタリティの「見える化」により選ばれやすくなる



旅館・ホテルが口コミに丁寧に返信することでもたらされる効果②

- ✓ 検索順位やプラットフォーム評価の向上
- ✓ 他の「未来の顧客」への好影響
- ✓ 価格の補強やお得感の醸成



Reply Assistの特徴

口コミへの返信で、こんなお悩みはありませんか？

- 🔍 返信する担当者の言葉遣いや温度感にバラつきがあり、回答品質が一定しない。かといって1人に任せるには作業負担が大きすぎる。
- 🔍 返信に手間がかかり、神経も使うため書くことが面倒に感じてしまう。
- 🔍 各OTAやGoogleビジネスプロフィールなど書かれる口コミが分散していて、それぞれに返信するのが大変。



これを解決するのがReply Assist

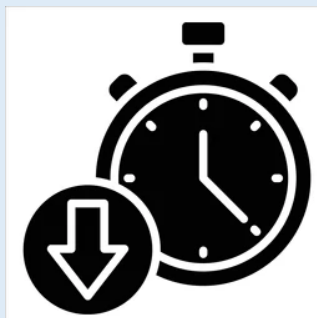
Reply Assist の特徴 ①

👉 丁寧かつ迅速な返信



口コミ投稿後、原則
3日以内に返信を実施

👉 手間の削減



文章作成だけでなく、各
サイトにログインして実
際の投稿作業まで代行

👉 外国語対応



英語、スペイン語に対応し、
海外含む全てのOTAや
Googleにも対応
※別途追加料金あり

返信を外部に任せるにあたり、こんなご不安はありませんか？

- 🔍 宿独自の状況が分からないのに、的確な返信ができるのだろうか？
- 🔍 間違った表現や失礼な書き方をしてしまうと、返信が逆効果になってしまうので外部に任せるのが怖い…



その不安を解決するのがReply Assist

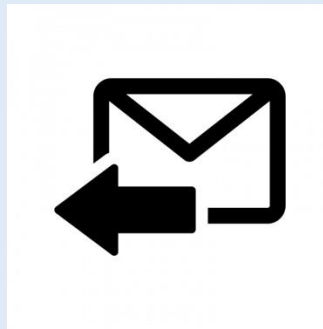
Reply Assist の特徴 ②

👉 策定したポリシーに基づいた返信の徹底



ヒアリングシートで宿の方針を把握した上でMTGを行い、一緒に最適な返信ルールを策定します。

👉 読み手に響く返信で宿のイメージ向上



適切な対応で特にネガティブな評価は重点的に対応し、宿の評判を守ります。

👉 報告レポートとオンラインMTGによるきめ細かいフィードバック



毎月のレポートと3カ月に1度のMTGで口コミ傾向のフィードバックを行い、今後の対策を一緒に検討します。

その不安を解決するのがReply Assist

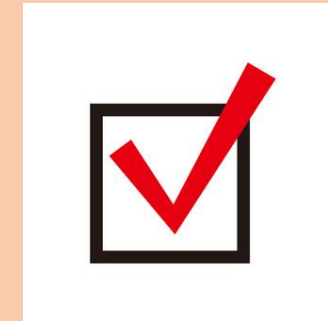
Reply Assist のこだわり

👉 個々の宿に合わせたスタイルで返信



テンプレートは使いません。
宿のコンセプト・特徴や返信のスタンスや言い回しNG内容などをサービスご提供前にしっかり把握した上で返信を行います。

👉 返信内容のチェックと報告体制の明確化



例えば★3以下の返信は必ず内容を宿側にチェックいただくなど、返信内容によって発生する信用やイメージの低下を防ぎます。

Reply Assistの品質①：定型文ではなく宿の魅力を自然に伝える文章に

心に届くオリジナルの“その宿らしい”コメントを

クチコミへの返信が同じテンプレートを使ってなされているのは、せっかく現地でお客様に良い印象を抱いていただいたとしても、マイナスの後味になってしまいます。

またその返信を読んだ将来のお客様の印象にも良くない影響を与えてしまいます。

Reply Assistは「魅力が伝わる要素」や「伝えるべきポイント」を事前にヒアリングして理解した上で返信を行いますので、宿のこだわりや雰囲気や返信にしっかり反映することができます。



言葉遣いやトーンは宿に合わせて調整可能です。“ただの定型文”ではなく、“その宿らしい返信”で、お客様の記憶に残る対応を実現します。

Reply Assistの品質②：ネガティブ対応も印象を損なわない表現で

低評価にも冷静に、誠実に対応

宿として最も頭を悩ませるネガティブな口コミ対応に対しても、第三者ゆえの丁寧で冷静な返信文を作成し、提案することができます。

そして現場スタッフの精神的負担を軽減すると共に、感情的な返信リスクを回避することで宿のブランド価値を守ります。

また口コミ投稿者だけでなく、返信を読む第三者にも好印象を残せるような内容を意識して作成致します。



不適切な返信によって宿の評判が悪化するリスクを未然に防ぎ、信頼感ある対応を維持します。

Reply Assistの品質③：外国語の口コミも漏らさず確実に対応

インバウンド顧客にも好印象

“外国語の口コミにも返信がなされていること”が
インバウンド顧客の信頼につながります。

外国語で書かれたクチコミを放置していませんか？
Reply Assistなら、日本語で返信文案を作成し、外国語に翻訳して
投稿することができます。（現状対応言語：英語・スペイン語）



外国語対応に不安がある宿でも安心してお任せください。母国語での返信は「丁寧に対応してくれた」という印象を与え、宿のホスピタリティと信頼性を、口コミを書いてくれた顧客だけでなくこれから訪問を考えてサイトを見ている外国人の見込み顧客にも強く印象づけられます。

インバウンド需要の高い宿にとっては差別化のポイントに。外国語の口コミ対応は外国人来訪者の意思決定にも好影響を与える重要なポイントです。

ご料金

ご料金（ご希望する全ての口コミサイトが対象）

基本サービス				
プラン名	月額（税別）	月最大対応件数	追加料金	契約期間
ベーシック6	3,000円	6件	500円/件	3カ月 （自動更新）
レギュラー20	9,000円	20件	450円/件	

オプション		
外国語対応 （英語・スペイン語）	1件料金 + 200円	
簡易レポート 報告	1,500円/回	対象：ベーシック6

レギュラープランご契約特典

特典内容

ご希望に応じて、3カ月に一度「簡易返信レポート」を無料でご提供します。返信数の推移や傾向などをまとめた資料で、社内共有や改善のヒントにもご活用いただけます。

初月特典

初月は特典として+αの件数を無料対応させていただいておりますので、ぜひお客様の色々な口コミにお試してください。

ベーシック6

+ 2件
= 計8件対応

レギュラー20

+ 5件
= 計25件対応