

2019年10月10日
株式会社カカコム

「食べログ」に関する一部報道について

株式会社カカコム（本社：東京都渋谷区 代表取締役社長：畑 彰之介）が運営するレストラン検索・予約サイト「食べログ（<https://tabelog.com/>）」について、点数・ランキングや飲食店向け集客サービス等に関する一部報道がなされております。食べログのサービスと取り組みについて、改めてお知らせいたします。

飲食店に対して提供しているサービスについて

食べログでは、お店からの情報発信機能や予約の受付機能を充実させ集客にお役立ていただくための店舗会員向け集客サービス（有料）をご提供しております。この店舗会員向け集客サービス（有料）をご契約いただいたお店は、食べログ内にある店舗情報ページでのPRや、「標準（会員店舗優先）」検索結果における優先表示などの食べログサイト内での露出機会をさらに増やすことができるほか、店舗情報ページにネット予約機能を搭載するといったサービスをご利用いただけます。

なお、「標準（会員店舗優先）」検索結果は、ユーザーによる評価（点数）によって並び順が決まる「ランキング」ではございません。点数・ランキングの算出方法については後述いたします。

店舗会員向け集客サービスの詳細については、店舗会員のご案内ページにてご確認ください。

https://owner.tabelog.com/owner_info/

口コミについて

食べログは、ユーザーの皆様のお店探しをより便利にする、というポリシーのもと、ユーザーの皆様に参考にしていただける口コミが掲載された健全なサイトを運営するためのルールとして、口コミガイドラインやサイト利用規約を設け、ユーザーの皆様に遵守をお願いするとともに、口コミの取扱いに関して以下の取り組みを継続して行っております。

口コミを専任チームによって監視

投稿された口コミの全件を、システムチェックはもちろん、専任スタッフ（数十名単位の専任チーム）による目視で投稿後 24 時間以内に確認しております。規約やガイドラインに則って一定の条件を満たしていないものや表現に問題のある口コミについては、レビュアー（口コミ投稿者）に対する修正依頼、内容や表現に問題が多い場合には弊社による口コミ削除などを行っております。

問題のある口コミを報告できる窓口の設置

また、上記の方法による確認に加え、各口コミには、飲食店やユーザーから問題のある口コミを食ベロ

グに報告できるページへのリンクを記載しております。いただいたご報告の内容に応じて、食べログにてユーザー・飲食店に対して、どのような問題があるのか、またその問題が生じている背景など、詳細をヒアリングの上、適切に対応をさせていただいております。

- ・ 口コミガイドライン：http://user-help.tabelog.com/review_guide/
- ・ 利用規約：<http://user-help.tabelog.com/rules/>
- ・ 食べログの取り組みについて：<http://tabelog.com/help/policy/>

点数・ランキングの算出方法について

食べログでは、各ユーザーの影響度によって重み付けされた評価をベースとして、お店ごとの点数を算出しております。各ユーザーの影響度は、食べログでの各種実績等から算出しております。

点数・ランキングの算出方法については、以下のページにてご案内しております。

<https://tabelog.com/help/score>

なお、点数の算出方法については、ユーザーの皆様にとってよりご利用いただきやすくなるよう、サービス開始当初から課題を見つける度に見直しを行っておりますが、不正な点数操作を防ぐため、詳細は非公開とさせていただいております。

また、食べログでは公正さを保つため、点数の不正操作防止対策として、定期的にお店の点数を更新しております。更新にあたっては、新たに行われた口コミの投稿、ユーザーごとの影響度の変更および全体的な算出方法の改善などをふまえて、お店ごとの点数が再計算されます。このため、更新のタイミングで点数が変動することがあります。

点数・ランキングと飲食店向けサービスの関係について

飲食店向け有料サービスを含む食べログとの何らかのお取引によって、お店の点数やランキングが変動するということは一切ございません。飲食店向け有料サービスはあくまでお店からの情報発信機能を充実させ集客にお役立ていただくためのものであり、そのご利用の有無が、ユーザーの声を集約した点数・ランキングに影響を生じさせることは一切ございません。

食べログは、様々な取り組みを通じて公正・健全なメディアとして運営を行っております。今後も、ユーザー・飲食店双方のニーズに対応すべく利便性の更なる向上とサービス拡充に努めながら、何よりも皆様の信頼にお応えできるよう、尽力してまいります。

【株式会社カカコム 会社概要】

所在地： 東京都渋谷区恵比寿南3丁目5番地7 デジタルゲートビル

代表取締役： 畑 彰之介

事業内容： サイト・アプリの企画運営、各種プラットフォームの提供

運営サイト一覧：<https://corporate.kakaku.com/company/service>