

Googleマップの低評価口コミ 不満の理由 集計表

星イチ研究所（SweetLeap株式会社）調べ／2026年10月公表。引用・転載の際は「星イチ研究所調べ」と出典を明記してください。

表1 主な不満の理由（％） — 1件につき主な理由1つ

区分	件数	接客・態度	本業の品質	料金・会計	予約・受付・電話	約束・手続き	待ち時間	清潔・設備	説明不足	その他	“本業の外”
全体	617	34.4	27.7	5.7	7.1	6.6	6.3	5.5	3.1	3.6	72.3
直近2年（2024年10月以降の投稿）	412	34.5	28.2	6.3	7.3	5.3	6.3	5.6	3.6	2.9	71.8
医療	204	43.1	23.0	3.9	7.8	1.5	9.3	4.4	4.4	2.5	77.0
飲食	104	16.3	53.8	6.7	1.9	0.0	9.6	9.6	1.0	1.0	46.2
不動産	88	17.0	8.0	10.2	10.2	37.5	4.5	4.5	2.3	5.7	92.0
生活・小売・娯楽	84	35.7	33.3	8.3	7.1	3.6	4.8	1.2	1.2	4.8	66.7
教育・教習	69	53.6	8.7	5.8	14.5	2.9	1.4	2.9	2.9	7.2	91.3
美容	50	36.0	48.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.0	8.0	4.0	52.0
宿泊（参考・件数が少ない）	18	38.9	16.7	0.0	5.6	0.0	0.0	38.9	0.0	0.0	83.3

表2 触れていた不満の理由（％） — 主な理由と副次の理由（1件につき最大2つ）。合計は100%を超えます

区分	件数	接客・態度	本業の品質	料金・会計	予約・受付・電話	約束・手続き	待ち時間	清潔・設備	説明不足	その他	“本業の外”
全体	617	50.1	38.2	12.3	11.7	11.3	11.0	10.7	10.0	3.6	72.3
直近2年（2024年10月以降の投稿）	412	49.8	39.1	14.3	12.4	9.2	10.9	10.0	11.4	2.9	71.8
医療	204	60.8	32.4	7.4	13.2	4.9	15.7	8.8	15.7	2.5	77.0
飲食	104	26.9	71.2	23.1	4.8	0.0	17.3	20.2	4.8	1.0	46.2
不動産	88	33.0	12.5	11.4	15.9	56.8	9.1	9.1	8.0	5.7	92.0
生活・小売・娯楽	84	51.2	41.7	17.9	8.3	8.3	7.1	3.6	6.0	4.8	66.7
教育・教習	69	65.2	18.8	11.6	23.2	4.3	1.4	5.8	13.0	7.2	91.3
美容	50	64.0	68.0	2.0	2.0	0.0	4.0	4.0	8.0	4.0	52.0
宿泊（参考・件数が少ない）	18	44.4	16.7	16.7	11.1	0.0	5.6	55.6	0.0	0.0	83.3

“本業の外”＝主な理由が「本業の品質」以外だった口コミの割合。本業の品質＝料理・診療・施術・教習・物件など、サービスそのものの品質。

表3 業種別：よくある不満の場面と、すぐできる一手

業種	場面（口コミの内容を言い換え）	件数	業種内の％	すぐできる一手（当社の提案）
不動産（88件）	修理や問い合わせへの折り返しが来ない	34	39	受けた時に、対応の目安日と次の連絡日を伝える
不動産（88件）	入居直後から設備の不具合・汚れがある	14	16	入居前に水回り・鍵・換気扇を確認表で点検する
医療（204件）	医師が話を遮り、見下した言い方をする	41	20	話を最後まで聞き、要点を復唱してから説明する
医療（204件）	診察・会計・薬の待ち時間が長い	33	16	受付時に待ち時間の目安を伝え、遅れたら声をかける
医療（204件）	受付・電話の対応が冷たく高圧的	33	16	受付の基本の声かけを文例にして全員でそろえる
教育・教習（69件）	教習中に教官が怒鳴る・ため息をつく	26	38	ミスの指摘は、次の操作の手順とセットで伝える
教育・教習（69件）	受付・事務の対応が無愛想で高圧的	14	20	受付で目を見て挨拶し、用件を復唱してから答える
美容（50件）	挨拶もなく無愛想な態度で接客される	14	28	来店時と帰り際に、目を見て声をかける
美容（50件）	頼んだ長さ・髪型と違う仕上がりになる	13	26	切る前に、残す長さを鏡で指して確認し合う
飲食（104件）	量や具がメニュー写真より少ない	27	26	メニュー写真を実際の盛り付けで撮り直す

飲食（104件）	料理が遅い・注文が通っていない	14	13	注文を復唱し、遅れる時は目安の時間を伝える
生活・小売・娯楽（84件）	クレーンゲームが何千円使っても取れない	13	15	位置直し・助言の基準を決め、店員でそろえる
生活・小売・娯楽（84件）	預けた品や家財を傷める・汚して返す	12	14	受付時と返却時に、品の状態を客と一緒に確認する

場面がはっきり書かれた口コミだけを数えています。1件が複数の場面に入ることがあります。一手は口コミの内容から当社が考えたもので、評価が上がることを示すものではありません。

調査の概要

- 調査主体：SweetLeap株式会社「星イチ研究所」（<https://kuchikomirobo.com/media/>）
- 対象：星イチ研究所が掲載している、Googleマップの評価が低い国内の店舗・施設215件（国内300店舗以上のチェーン、閉店、店舗でない拠点は除く）
- データ：Googleマップで公開されている各店舗の口コミ951件のうち、星1・星2で本文のある617件（1店舗あたり最大5件。Googleマップの表示順の上位）
- 取得日：2026年9月24日（口コミの投稿日は2019年1月～2026年9月）
- 方法：口コミ本文を不満の理由9分類に、主な理由1つと副次の理由1つまでで分類（生成AIで分類し、当社が確認）。確かめ：元の分類を見ない別の判定（生成AI）で、無作為に選んだ150件を分類し直したところ、主な理由の一致は89%、本業か本業の外かの判定の一致は93%でした。
- 注記：評価の低い店舗の、表示順上位の口コミを集計したもので、すべての店舗・口コミの傾向を表すものではありません。評価の高い店舗との比較は行っていません。業種は掲載時の業種分類によります。