

店舗事業者様向けマーケティング支援ツール「ローカルミエルカ」が 30 日間無料で使える

## 「ネガティブ口コミ検知&アラート機能」追加キャンペーン

ネガティブな口コミをまとめてメールにアラート。即レスで機会損失を防げる安心機能を追加

1,500 社の Web マーケティングを支援中の株式会社 Faber Company（本社：東京都港区、代表取締役：稲次正樹・古澤暢央）は 2020 年 10 月 6 日（火）より、店舗事業者様向けマーケティング支援ツール「ローカルミエルカ」を 30 日間無料でご利用いただけるキャンペーンを開始いたします。これはローカルミエルカに「ネガティブ口コミ検知&アラート機能」を追加したことを記念して行うもので、同機能を含むすべての有料機能を、30 日間無料でご使用いただけます。

このリリースの詳細はこちら：<https://local-mieruca.com/blog/review-alert/>

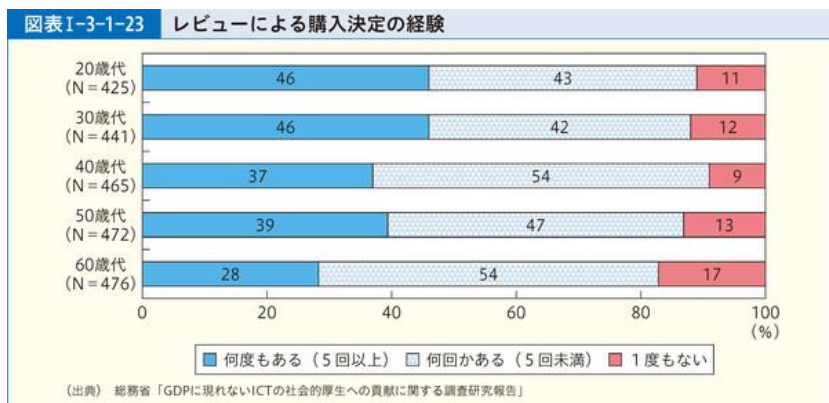
### 新機能開発の背景



地域検索で最優先表示される口コミがユーザーの意思決定に直結

Faber Company 取締役／ミエルカ開発責任者 副島啓一

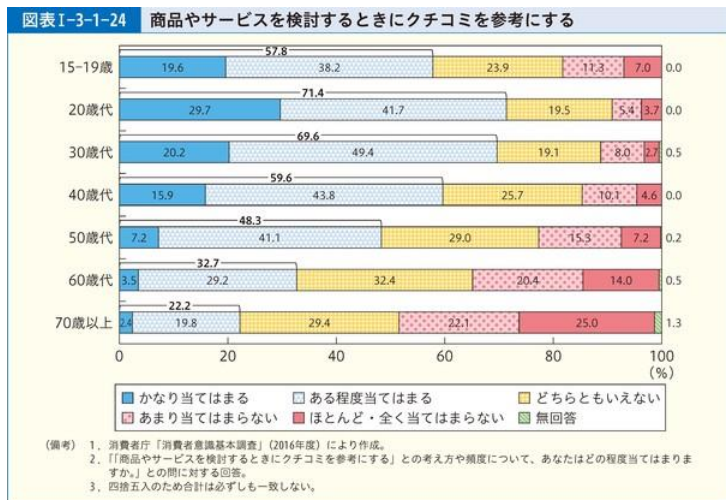
20～30 代で 90%超、40 代の約 86%がスマホ保有者となった現在（※1）、ユーザーが Google 経由で店舗や企業を検索すると Google マップと連携した店舗・企業ページ（Google マイビジネス）の情報が真っ先に表示されます。Google アカウントを持っていれば誰でもここに口コミ（レビュー）投稿ができますが、ここに事実でない誹謗中傷やネガティブな書き込みが増えれば来店客が減り、売上が減少する恐れが高くなっています。消費者庁が 6 月 9 日に公表した「平成 29 年版 消費者白書（※2）」では、



・インターネット上のレビューによる商品購入の決定経験がある人は、20歳代から50歳代まででは約9割

・レビューによる決定経験5回以上の人が20～30歳代で約5割、40～50歳代では約4割

消費者庁「消費者意識基本調査」（2016年度）でも、「商品やサービスを検討するときにクチコミを参考に」とした回答の割合は、20歳代で71.4%。特に20歳代女性は82.7%と高くなっています。



※1：総務省 平成 30 年版 情報通信白書

<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/h30/html/nd142110.html>

※2：消費者庁 平成 29 年版 消費者白書

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/white\\_paper/2017/white\\_paper\\_133.html#zuhyo-1-3-1-23](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/2017/white_paper_133.html#zuhyo-1-3-1-23)

同報告では「情報が大量にあり、その収集手段も多様になったために選択が困難になったと感じている消費者もいる」と分析されています。

しかし多店舗展開などで Google マップの店舗・企業ページを少ないサイト運営者で常に監視し、良い状況に管理することは至難の業でした。そこで開発したのが「ローカルミエルカ」の「ネガティブ口コミ検知&アラート機能」です。

## 「ネガティブ口コミ検知&アラート機能」の特徴

### ネガティブな口コミをメールでアラート

今回新たに追加した「ネガティブ口コミ検知&アラート機能」は、自然言語処理技術を活用し、ネガティブな口コミだけを抽出して Excel にまとめ、メールでサイト運営者にお知らせする機能です。

- ・少ない Web 担当者で多店舗ページを運営しており、ネガティブな口コミにすぐ気づけず対策が遅れる
- ・全社を挙げて顧客対応の統一基準を作りたいが、口コミのネガポジ分類・分析に時間がかかる

ケースなどに最適です。お店からの迅速な返信・改善報告をすることにより、イメージダウン・来店者減少を防げるほか、お客様の声を CX（顧客体験価値）改善に活かすサイクルを加速することができます。

## ネガティブ口コミ検知&アラート機能 利用イメージ

1



Googleマイビジネスにユーザーが口コミ投稿

2



ネガティブな口コミをまとめたExcelがサイト運営者にメールで届く

### メールでアラートが飛ぶネガティブ投稿の例

※実例をもとに再編した参考例

投稿日付	投稿者名	割合	投稿内容	返信	店舗名
2020-09-29	tama	1	この店舗では施術しないほうがいい、前に施術を受けたけど、2ヶ月のプランに入らされ約5万の出費。でもここより、他店のほうがまだ対応してくれる。		〇〇新宿店
2020-09-29	キングダム	1	他の書き込みでも同じクレームがあったのに再発防止に努めてない。全く情報共有されてない。施術検討されてる方がいらしゃるのならお勤めしません。これ以上悪い思いをする方が出ませんように。		〇〇練馬店
2020-09-29	Alie	2	初めて利用しましたが、とてもお店の雰囲気もよく、店員さんも優しい方ばかりでした。ちゃんと希望に沿った施術をしていただきました。		〇〇静岡店
2020-09-29	高木	1	ありがとうございました。ですが、帰ってからすぐ不調が続き、1カ月もそこでまた前と同じ症状に。たまたま看板が目に入ったため、ぶらっと寄ったが、このコロナの時期に店員がマスクもしてない。来店時にアンケートを書かないと帰らせてもらえない。最低最悪で二度と行かないと思います。		〇〇熊本店

3

ご来店ありがとうございます。ご指摘ありがとうございます。

改善いたしました。ご指摘ありがとうございます。

お店からの迅速な返信・改善報告でさらなるイメージダウン防止

4



お客様の声をサービス・CX改善に活かせる

## 「ローカルミエルカ」30日間無料キャンペーンについて



「ローカルミエルカ」は、商圈・地域における SEO 管理や順位のモニタリング、Google マイビジネスの口コミ獲得を促進するツールです。

10月31日までにお申込みいただくと、すべての機能を30日間無料でお試しいただけます。

### ローカルミエルカ機能一覧

- ・ 検索エンジン上の順位を定期的に観測することができる機能
- ・ 競合との差を可視化・流入改善できる機能
- ・ SMS やメールを使ってレビュー（口コミ）を集めることができる機能
- ・ 【新規追加】ネガティブ口コミ検知&アラート機能
- ・ インターネット上の「サイテーション(言及)」を確認できる機能
- ・ ページを訪れたユーザーが検索した Google のキーワードをチェックできる機能
- ・ 集客につながる可能性のあるキーワードを発掘できる機能

30日間キャンペーンお申込みはこちら：<https://local-mieruca.com>

## Faber Company とは？

「日本の職人技と先端テクノロジーの融合」をコンセプトに、企業の Web マーケティングを支援。2005 年の創業以来、クライアント企業の Web マーケティング施策支援、コンテンツ制作の教育事業などを展開。2013 年から SEO プラットフォーム「ミエルカ」の自社開発を開始し、2015 年リリース。国立大学法人豊橋技術科学大学との共同研究を皮切りに、明治大学などとも産学連携で Web マーケティング分野への人工知能の応用研究に力を注いでいる。

会社名	株式会社 Faber Company
所在地	〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-4 森崎ビル 5 階
代表取締役	稲次正樹、古澤暢央
資本金	1 億円
設立	2005 年 10 月 24 日
事業内容	MIERUCA（ミエルカ）事業、コンサルティング事業、メディア事業、 ミエルカコネクト（Web 人材紹介）事業、Draw（業務フロー構築）事業

### 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社 Faber Company 広報担当：井田、志賀

TEL:03-5545-5230 （直通）090-4169-9767 MAIL: [pr@fabercompany.co.jp](mailto:pr@fabercompany.co.jp)