SweetLeap株式会社　プレスリリース　2026年09月22日

同じ「満足」でも理由は違う。お客様の「なぜ」を聞く口コミロボ™の詳細アンケート

同じ「満足」でも、理由はお客様によって異なります。口コミロボ™の「詳細アンケート」は、評価の理由や具体的な体験まで聞き、口コミの投稿支援と、お店の強み・改善点の発見の両方に活用できるアンケート形式です。



同じ「満足」という評価でも、理由はお客様によって異なります。点数や短い選択式の回答だけでは、評価の傾向は分かっても、その背景にある期待や不満までは見えにくいものです。

SweetLeap株式会社（大阪府豊中市、代表取締役：石谷太志）は2026年09月22日、Googleマップの口コミ集客を支援する「口コミロボ™」で提供している「詳細アンケート」について発表しました。お客様の評価の理由や具体的な体験を聞き、口コミの投稿支援に加えて、お店の強みや改善点の発見につなげるアンケート形式です。

「満足したか」の先にある「なぜ」を聞く

詳細アンケートでは、「何がよかったのか」「どこに不便を感じたのか」、さらに「何が印象に残ったか」「どこを改善してほしいか」まで掘り下げます。手軽に答えられるスワイプ形式と、体験や要望を詳しく聞く詳細アンケート形式は、管理画面の「アンケート」設定で切り替えられます。

「なぜそう感じたか」まで聞くことで、お客様が本当に求めていることや、言葉にしきれていなかった要望を探る手がかりを集めます。こうした顧客理解のヒントが「インサイト」です。

口コミの投稿支援は、アンケートの回答から

店頭のQRコードを読み取るか、NFCタグにスマートフォンをかざしてアンケートに回答すると、AIが回答内容をもとに口コミ文の下書きを作成し、Googleへの投稿をご案内します。お客様は内容を確認・編集し、自分の意思で投稿できます。一から文章を考える負担を減らし、来店時の体験を伝えやすくします。

口コミロボ™の機能一覧（詳細アンケートを含む）
https://kuchikomirobo.com/function/?utm_source=pr-by-ad&utm_medium=referral&utm_campaign=kuchikomirobo_detailed_survey_202609&utm_id=sweetleap_kuchikomirobo_detailed_survey_202609__pr-by-ad&utm_content=product_main

アンケートの回答と、口コミの投稿は別のもの

詳細アンケートでは、よかった点だけでなく、不満や改善してほしいことも大切な声として受け止めます。アンケートへの回答と公開される口コミの投稿は別で、投稿するかどうか、何を投稿するかはお客様自身が決めます。高評価が見込める方だけに投稿を依頼したり、投稿の見返りに割引や景品を提供したりする運用は想定していません。

飲食店での読み取り方の例

- 「初めてでもメニューを選びやすかった」：スタッフの案内やメニューの見せ方が、お店の強みになっている可能性を示します。
- 「注文の流れが分かりにくかった」：案内表示や声かけを見直すきっかけになります。

これらは活用場面の例であり、実際の回答と現場の状況を確かめながら改善を検討します。

複数店舗・FC加盟店を運営する企業では

評価の数字だけで判断せず、「どんな場面で喜ばれたか」「何に困っていたか」まで本部と現場で共有することで、各店舗の強みや課題を捉えやすくなります。飲食店、宿泊施設、小売店など、業種によってお客様が期待することは異なるため、全店で大切にしたい接客と、それぞれの店舗で見直したい点を分けて考えます。

回答を判断材料にするときの注意

回答はすべてのお客様の意見を代表するものではありません。回答数や集まった時期、現場の状況とあわせて判断します。書かれていること・店舗側の解釈・次に確かめることを分け、仮説・現場での確認・小さな見直しを繰り返します。見直した後もお客様の声を聞き続けることが、変化を確かめる手がかりになります。

ご相談について

SweetLeapでは、口コミロボ™の導入や詳細アンケートの活用に関するご相談を受け付けています。飲食チェーンや複数のフランチャイズ加盟店を運営する企業のご相談にも対応します。運営する業種と店舗

数、現在のお客様の声の集め方、詳しく知りたいこと、改善を検討している業務を、分かる範囲でお知らせください。お店に合った使い方と利用条件をご案内します。

関連サービス・メディア

- 口コミロボ™（Googleマップの口コミ・MEO対策の支援）
  https://kuchikomirobo.com/?utm_source=pr-by-ad&utm_medium=referral&utm_campaign=kuchikomirobo_detailed_survey_202609&utm_id=sweetleap_kuchikomirobo_detailed_survey_202609__pr-by-ad&utm_content=kuchikomirobo_company
- アドキタ（Web広告・集客支援）
  https://socialmediamarketing.jp/?utm_source=pr-by-ad&utm_medium=referral&utm_campaign=kuchikomirobo_detailed_survey_202609&utm_id=sweetleap_kuchikomirobo_detailed_survey_202609__pr-by-ad&utm_content=adokita_company
- デジキタ（Webシステム開発・DX支援）
  https://dejikita.com/?utm_source=pr-by-ad&utm_medium=referral&utm_campaign=kuchikomirobo_detailed_survey_202609&utm_id=sweetleap_kuchikomirobo_detailed_survey_202609__pr-by-ad&utm_content=dejikita_company
- アツメカタ（マーケティング・集客メディア）
  https://socialmediamarketing.jp/atsumekata/?utm_source=pr-by-ad&utm_medium=referral&utm_campaign=kuchikomirobo_detailed_survey_202609&utm_id=sweetleap_kuchikomirobo_detailed_survey_202609__pr-by-ad&utm_content=atsumekata_company

---

会社概要・お問い合わせ

SweetLeap株式会社は大阪府豊中市を拠点に、Web広告・集客支援、Webシステム開発・DX支援、口コミ・MEO対策（Googleマップで見つけてもらいやすくする取り組み）を提供しています。事業者の集客と日々の運用を支援します。

会社名　SweetLeap株式会社
代表取締役　石谷太志
所在地　大阪府豊中市豊南町東3-2-8
お問い合わせ　本件の取材、口コミロボ™の詳細アンケートに関するお問い合わせは、SweetLeap株式会社のフォームよりご連絡ください。
https://socialmediamarketing.jp/contact/?utm_source=pr-by-ad&utm_medium=referral&utm_campaign=kuchikomirobo_detailed_survey_202609&utm_id=sweetleap_kuchikomirobo_detailed_survey_202609__pr-by-ad&utm_content=press_contact