

カップヌードル事件☆

私にとって忘れられない7年前の悲しい出来事  
～地方の宿・お店を応援【コムサポ通信 NO. 63】

□—————

| 地方の宿やお店、繁盛のヒント

| コムサポートオフィスメールマガジン

□—————

お読みいただき

ありがとうございます！！

普段は民宿の経営者兼看板親父♪

コムサポートオフィス副代表のガクです！

メルマガ第63号を

お届けします。

今日は同業者であるお宿さんには

きっと共感して頂けそうな？！

クチコミに関する私の苦い

経験をお話したいと思います。

もう7年前のことです。

お正月、寒い日に宿泊された

お客様とのエピソードです。

夜の9時半頃でしょうか。

「カップヌードルって

売ってない？」

と、聞かれました。

「あいにく置いてないです。

お正月で近所のスーパーも閉まっています。

申し訳ありません」

「夜中になると小腹がすくんだよなあ～

そう笑いながら  
お客様は  
部屋に戻られました。

翌日チェックアウト後、  
駅まで送迎。

短い時間でしたが、  
車内では何気ない会話を  
しながら笑顔で  
お見送りしました。

日々のお仕事の中で、  
よくある光景です。

その1週間後。

予約サイトのクチコミに  
そのお客様から  
驚くような内容の書きこみが  
入りました。

---

今まで行った宿の中で  
一番最低の宿でした。  
料理の盛り付けは悪いし、  
鮮度も悪い。

夜食にカップヌードルを  
お願いしたら  
そんなもの置いていない、と。

近所によく行く宿が  
ありますが、  
そこの方が何倍も  
良かったです。

最近、テレビに  
出たそうですが  
調子に乗ってるんじゃ  
ないですか？

---

といった内容と  
オール1評価でした。

ショックでした。

私たちが傷つく言葉を選んで  
いるような攻撃的な書きこみ。

寒い日の続く繁忙期。  
日々の雪かきの重労働も  
相まって溜まっていた疲れが  
一気に出て倒れそうでした。

何か失礼にあたること  
があったのか。

カップヌードルを  
用意していないことが  
そんなに大変なこと  
だったのか。

あんなに  
終始笑顔だったのに。

真摯に受け止め、  
悩みました。

でも、

カップヌードルの件  
以外に大きなミスは  
思いあたりません。

今思い返しても  
私にとって  
人間不信に陥りそうな  
出来事でした。

皆さんも  
そんな辛く悲しい経験されたこと、  
ありませんか？

私の宿も極マレにですが  
こういった書き込みが入ります。

クチコミというシステム  
のある予約サイトと  
お付き合いしている限り、  
こういった辛い思いは  
何年かに一度  
覚悟しなければならない。

そんな風に割り切ったり  
自分を納得させたり。

最近、日本における観光も  
外国人観光客が増えました。

私の宿も例外ではありません。

外国人観光客のお客様も、  
クチコミを書かれます。

その多くが  
非常にポジティブ。

宿の何が悪かったのか  
ではなく  
ここでどう楽しめるかと  
いった内容ばかりです。

私の宿だけでなく、  
他の宿の外国人観光客の  
クチコミを読んでいると総じて、

外国人のお客様は  
=====

旅行を考えている人へ向けて  
旅のアドバイスするのがクチコミ  
=====

というスタンスです。

それに対して  
日本人のお客様は  
=====

来訪先を評価・評論するのがクチコミ  
時には個人的な不満のはけ口として活用  
=====

という印象を持ちました。

返信できるクチコミは  
『コミュニケーション』  
でもあります。

そこから  
関係性が生まれることも。

評論やネガティブな指摘から  
関係性は生まれません。

先日も知り合いのお宿さんが  
お客様の理不尽な要求に毅然と対応したら

「クチコミに書くぞ！」

と言われたそうです。

私と言われたわけでは  
ありませんが  
その話を聞いて  
自分事のように  
悲しい気持ちで  
いっぱいになりました。

宿とお客様のステキな  
コミュニケーションツール  
であるはずのクチコミが  
そんな使われ方をされている。

こういった残念な体験をすると、  
クチコミが多くの事業者にとって  
向き合うことの嫌になるツールに  
なってしまいます。

でも、  
これってもったいないですよ。

ポジティブなクチコミを  
してもらいやすい状況を  
作るにはどうすれば良いか。

15年以上クチコミと  
向き合ってきた  
私のような宿業界の人間だからこそ  
考えてみるべきことでもある。

悪いクチコミを減らし、  
良いクチコミを  
たくさんもらうには  
どうすれば良いか。

私なりにこうすればよいのでは、  
と気づいた点がいくつかあります。

Google マイビジネスの登場によって  
宿業以外の方でもクチコミに  
向き合わなければならなくなりました。

クチコミ対応の仕方は今や必須。  
Google マイビジネスセミナーでは  
そんなお話もいたします。

ではまた、メールしますね！

配信解除はこちら：<https://www.com-support-co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152152803350740&m=d>

---

◆◇◆ 発行元情報 ◆◇◆

---

◎発行人：今井 ひろこ&ガク

コムサポートオフィス

兵庫県豊岡市小田井町 5-3 フラッツオダイ 201

[TEL:0796-24-3139](tel:0796-24-3139)

公式ホームページ：<https://www.com-support-co.jp/>

公式ブログ：<https://www.com-support-co.jp/blog/>