

観光カリスマ山田桂一郎先生に

「海外のクチコミ事情」について聞いてみた  
～【コムサポート宿集客メルマガ vol. 19】

□—————

| 小さなお宿の集客専門メールマガジン  
| ～コムサポートオフィス 今井 学

□—————

【2018年9月5日 vol. 19】

こちらは客室10室以下の  
小規模宿泊施設の事業者様向けに  
集客の仕方・考え方をお伝えする  
全7回の無料メールマガジン

『小さなお宿の集客メール講座』  
にご登録いただいた皆様に週1回  
火曜日の午後9時台に配信する、  
宿集客メルマガです。

配信の解除をご希望される方は  
こちらからお願いします↓↓↓

[https://www.com-support-  
co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d](https://www.com-support-co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d)

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！

ごめんなさい！  
今日は水曜日です。  
配信が1日遅れてしまいました。

今、和歌山にきています。  
そう。昨日は台風21号が直撃でした。

すごかったです！！

外に出られませんでした。

そんな中、私は  
観光カリスマ山田桂一郎先生と  
一緒にいました。

そんな中から印象に残った  
お話をシェアしますね。

皆さんは海外のクチコミ、レビューって  
見たことがありますか？

例えば、アメリカの  
アマゾンドットコムをぜひご覧に  
なって下さい。

レビューが全て  
実名で書かれています。

クチコミを書くのに  
匿名なのは日本人の特徴なのだとか。

そして、もっと特徴的なこと。

5段階評価で皆さん、  
普通は星幾つですか？

日本人の感覚だと  
良いが5つ星、悪いが1つ星。  
普通が3つ星ですよ？

外国人は普通が5つ星、  
つまり、特に問題なければ  
星5つをつけてくれるんですね。

この事実。  
皆さんはどう捉えますか。

外国人の方がクチコミ評価が  
ゆるいので、インバウンドやった方が良い  
という話ではありません。

日本人はクチコミやレビューを

書くにあたって非常に辛口である。

というよりも、

事業者側が傷つくような投稿が  
入って来るのは一定数仕方がない

とっておいた方が良いでしょう。

つまり、

=====

日本人はクチコミリテラシーが低い

=====

と認識しておいた方が  
良いということです。

更には、日本人の特質として  
事業者側も打たれ弱い。

悪いクチコミを書かれることに  
慣れていないんですね。

なので、クチコミ、レビューの仕組みが  
まだまだ上手く機能していないのです。

これ、今後どうなると思います？

グローバル化が進み、  
日本人のクチコミリテラシーが上がる。

私はそう予想しています。

評論したが、  
どんな素晴らしい宿でも  
何か気になる部分があると  
マイナス評価をつけて星を減らす。

こう過ごす楽しいよ、ではなく  
ここが悪かった、よかった、という  
投稿がまだまだ多い。

ここが悪かったから  
事前にこれを準備しておくといいよ

ここが良かったから  
こう過ごすよりも楽しいよ

という次に泊まるお客様へ  
バトンを渡す、アドバイスをする  
投稿をするのが海外流です。

日本のクチコミリテラシーも  
このレベルまで上げたいところですね。

もちろん、実名で  
自分の投稿に責任を持って。

では、またメールしますね！！

配信解除は以下よりできます。

[https://www.com-support-  
co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d](https://www.com-support-co.jp/mailmag/acc.cgi?id=152160250818827&m=d)

---

◆◆◆ 発行元情報 ◆◆◆

---

コムサポートオフィス

■代表：今井 ひろこ

■副代表：今井 学（ガク）

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/>