



歯科医院向け

# Google口コミ 返信ガイドライン

---

2026年度版

株式会社MECEプロデュース

歯科医院におけるGoogle口コミは単なる「感想」ではなく、医院選びに大きな影響を与える重要な情報のひとつとなっています。

特に近年は、星の数だけでなく「**どのような口コミが書かれているか**」「**医院がどのように返信しているか**」まで見られる時代になっています。実際に、日本歯科新聞・2025年9月16日号においても、"**★評価そのものより、口コミ内容の方が集患に影響する**"というデータが紹介されています。当然ながら、そこに対する医院側の返信内容についても、来院を検討している第三者から強く見られていると考えるべきでしょう。

そのため、口コミ返信において最も重要なのは、「口コミを書いた本人を満足させること」ではありません。もちろん一定の誠実さは必要ですが、本当に意識すべき相手は、**これからその医院に行くかを検討している未来の患者様**です。

つまり口コミ返信とは、個別対応であると同時に、**不特定多数に向けた広報・ブランディング・危機管理**でもあります。

また、低評価口コミに対して「とにかく謝れば良い」というものでもありません。医院側に明確な非があるケースもあれば、誤解・誇張・事実と異なる内容が含まれているケースもあります。非がないにもかかわらず過度に謝罪してしまうと、第三者から見て"事実を認めた"ように受け取られ、かえって医院の信用を損なう場合もあります。一方で、感情的に反論すれば、それもまた医院の印象悪化につながります。

本ガイドラインでは、そうした点を踏まえ「**第三者からどう見えるか**」を最優先にした口コミ返信の考え方と実例をまとめています。単なるテンプレート集ではなく、"医院としてどう振る舞うべきか"という視点も含め、実務で活用できる内容として参考にしていただければ幸いです。

株式会社MECEプロデュース

# ★5 口コミ

---

高評価への返信パターン

## テーマ：治療内容を高評価された場合

### ① 口コミ例

「痛みが少なく、説明も丁寧でした。安心して通えます。」

### ② 返信のポイント

- 感謝を簡潔に
- 「説明」「安心感」など医院の強みを再言語化
- 過剰なお礼は不要
- 「今後も精進します」は定番すぎるので乱発しない

### ③ 返信の具体例

ご来院ありがとうございました。治療時の説明や痛みへの配慮について、そのように感じていただけたことを嬉しく思います。今後も、安心して通院いただける診療環境づくりに努めてまいります。

## テーマ：スタッフ対応を評価された場合

### ① 口コミ例

「受付さんや衛生士さんが親切でした。」

### ② 返信のポイント

- "医院全体で取り組んでいる姿勢"として返す
- 個人名は基本出さない
- 接遇文化を第三者に見せる

### ③ 返信の具体例

ご評価いただきありがとうございます。スタッフ対応についてお言葉をいただき、大変励みになります。当院では、患者様に安心して通っていただける対応を医院全体で心がけております。

テーマ：子ども対応・小児歯科を評価された場合

① ロコミ例

「子どもが嫌がらず通えました。」

② 返信のポイント

- "無理に治療しない姿勢"をアピール
- "恐怖心への配慮"を間接的に伝える

③ 返信の具体例

ご来院ありがとうございました。お子様にも安心して通っていただけたとのことで嬉しく思います。当院では、お子様の不安や緊張に配慮しながら診療を行うことを大切にしております。

## テーマ：院内の清潔感を評価された場合

### ① 口コミ例

「院内が綺麗で清潔感がありました。」

### ② 返信のポイント

- 衛生管理意識を自然に伝える
- "医療機関として当然"の姿勢を出す

### ③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。院内環境についてご評価いただきありがとうございます。患者様に安心して過ごしていただけるよう、衛生管理・環境整備に継続して取り組んでまいります。

## テーマ：長文で絶賛された場合

### ① 口コミ例

「今まで色々な歯医者に行ったけど、ここが一番良かった…（長文）」

### ② 返信のポイント

- 全部に反応しない
- 長文化しすぎない
- "信頼関係"をキーワード化

### ③ 返信の具体例

丁寧なご感想をお寄せいただきありがとうございます。数ある歯科医院の中から当院を評価していただけたことを大変嬉しく思います。今後も、信頼して通っていただける歯科医院であり続けられるよう努めてまいります。

# ★3 口コミ

---

中評価への返信パターン

## テーマ：良い点と不満点が混在している場合

### ① 口コミ例

「先生は丁寧でしたが、待ち時間が長かったです。」

### ② 返信のポイント

- 良い評価部分に軽く触れる
- 不満点は事実認定しすぎず改善姿勢を示す
- 言い訳しない

### ③ 返信の具体例

ご来院ありがとうございました。診療についてご評価いただきありがとうございます。一方で、お待ち時間についてご不便をおかけしました。今後の予約・診療体制改善の参考とさせていただきます。

**テーマ：普通評価（可もなく不可もなく）**

① 口コミ例

「普通でした。」

② 返信のポイント

- 無理に評価を取りに行かない
- 短く終える
- "改善姿勢"だけ置く

③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。今後も、より安心して通院いただける医院づくりに努めてまいります。

## テーマ：説明不足を指摘された場合

### ① ロコミ例

「もう少し説明が欲しかった。」

### ② 返信のポイント

- 医療内容の詳細議論はしない
- "説明の分かりやすさ"改善へ着地

### ③ 返信の具体例

ご意見ありがとうございます。説明面についてご不安を残す形となつてしまい失礼いたしました。今後は、より分かりやすいご説明を心がけてまいります。

## テーマ：待ち時間への軽い不満

### ① 口コミ例

「予約しても少し待ちました。」

### ② 返信のポイント

- 混雑の言い訳をしない
- 医療特性を匂わせる程度に留める

### ③ 返信の具体例

ご来院ありがとうございました。当日の診療状況によりお待たせしてしまい申し訳ありません。できる限りスムーズな診療体制づくりに努めてまいります。

# ★1 口コミ

---

低評価への返信パターン

## テーマ：感情的な批判・攻撃的口コミ

### ① 口コミ例

「最悪。二度と行かない。」

### ② 返信のポイント

- 感情で返さない
- 反論しない
- "冷静な医院"を第三者に見せる
- 具体的な内容があれば改善参考になるという姿勢を示す
- "詳細を教えてください"と強く迫らない

### ③ 返信の具体例

このたびは、ご期待に沿う対応とならず申し訳ありませんでした。いただいた評価は真摯に受け止めております。もし差し支えなければ、具体的な点についてもお聞かせいただけますと、今後の医院運営・改善の参考にさせていただきます。

## テーマ：短文の低評価口コミ（理由不明）

### ① 口コミ例

「ヤバい」

### ② 返信のポイント

- 深追いしない
- 冷静さを維持
- "改善意識のある医院"を見せる
- 具体性があると改善に活かせる旨を添える

### ③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。いただいたご意見は今後の医院運営の参考とさせていただきます。もし具体的にお気づきの点などございましたら、今後の改善のため参考にさせていただきますと幸いです。

テーマ：長文・具体的で概ね事実に基づく低評価

おおむね事実

① 口コミ例

「予約して行ったのに30分以上待たされました。説明も短く、こちらが質問しづらい雰囲気でした。受付の対応も冷たく感じました。治療内容自体には問題なかったですが、全体的に残念でした。」

② 返信のポイント

- 一部でも妥当性があるなら一定の非を認める
- ただし全面降伏しない
- "改善意識がある医院"を第三者に見せる
- 感情論にしない
- 「貴重なご意見として共有する」で締めると安定

③ 返信の具体例

このたびは、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。お待ち時間や接遇面についてのご指摘は、院内でも共有させていただきます。当院では、診療面だけでなく、通院全体を通して安心していただける環境づくりを重視しております。いただいたご意見を今後の改善に活かしてまいります。

テーマ：長文・一部に事実と異なる内容を含む低評価

事実を盛られている

### ① 口コミ例

「勝手に高額治療を勧められました。断ったら態度が急変。説明もありませんでした。予約していたのに1時間待たされました。」

### ② 返信のポイント

- 公開の場で事実対決しない
- 「それは事実ではありません」は避ける
- 医院の基本方針だけ淡々と示す
- 第三者から見て"大人な対応"に見せる
- "記録管理している医院"という印象を匂わせるのは有効

### ③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。当院では、治療内容・費用について事前説明を行ったうえで、ご理解・ご同意をいただきながら診療を進めることを基本方針としております。また、診療状況によってはお待ち時間が発生する場合もあり、ご不便をおかけすることがございます。いただいたご意見については院内でも共有し、今後の対応改善に活かしてまいります。

テーマ：長文・ほぼ事実ではない低評価口コミ

おおむね事実でない

① 口コミ例

「説明なしで勝手に削られた。スタッフ全員感じが悪い。院長は威圧的。保険診療を希望したのに自費しか認めないと言われた。二度と行かない。」

② 返信のポイント

- 感情的否定は絶対NG
- 「虚偽です」は基本避ける
- 医院の診療方針を静かに提示
- "第三者が読んだ時の信頼感"を最優先
- 必要以上に長文返信しない

③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。当院では、治療内容について可能な限り事前説明を行い、ご理解・ご同意をいただいたうえで診療を進めることを大切にしております。また、保険診療・自費診療についても、それぞれの特徴をご説明したうえで患者様に選択いただく方針としております。いただいたご意見については真摯に受け止め、今後の医院運営の参考とさせていただきます。

## テーマ：「治療ミス」主張だが事実無根の場合

おおむね事実でない

### ① 口コミ例

「ここで治療してから明らかに悪化しました。説明もなく歯を削られ、別の歯医者では”こんな治療あり得ない”と言われました。完全に治療ミスです。」

### ② 返信のポイント

- "事実と異なる認識"であることを明確に示す
- ただし感情的反論はしない
- 医療行為は記録・説明・同意に基づいていることを淡々と述べる
- "医院として看過できない主張"であることをやんわり示す
- "そのような事実は確認しておりません"の方が断定より安全

### ③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。ご投稿内容について院内記録を確認いたしましたが、記載されているような事実は当院として確認しておりません。当院では、治療内容について事前説明を行い、ご理解・ご同意をいただいたうえで診療を進めております。なお、公開の場では診療経緯や個別内容について詳細なご説明が難しいため、ご不明点等ございましたら必要に応じて個別にご相談いただければと思います。

## テーマ：「院長に暴言を言われた」との誇張口コミ

おおむね事実でない

### ① 口コミ例

「院長に"そんな歯だからダメなんだ""治したければ金を払え"みたいなことを言われました。患者をバカにしている最低な歯医者です。」

### ② 返信のポイント

- ・ 強めに否定してよいケース
- ・ ただし「嘘です」は避ける
- ・ "当院の方針・実態と異なる"という言い方が安全
- ・ 医院としての接遇姿勢を明示
- ・ 第三者に"誇張口コミかもしれない"と自然に感じさせる

### ③ 返信の具体例

口コミ投稿ありがとうございます。ご投稿内容について確認いたしましたが、記載されているような発言は当院の診療方針・対応実態とは大きく異なる認識です。当院では、患者様への配慮を欠く言動がないよう、説明・対応を行うことを重視しております。公開の場で個別経緯について詳細にお伝えすることは控えますが、いただいたご意見は院内でも共有させていただきます。

# コメントなし口コミ

---

星のみの評価への返信パターン

テーマ：★5のみ（コメントなし）

### ① 口コミ例（星のみ）



### ② 返信のポイント

- 簡潔に
- "評価いただいたことへの感謝"のみでよい

### ③ 返信の具体例

高評価をいただきありがとうございます。今後も安心して通っていただける歯科医院を目指してまいります。

テーマ：★3のみ（コメントなし）

### ① 口コミ例（星のみ）



### ② 返信のポイント

- 改善姿勢だけ示す
- 長文化しない

### ③ 返信の具体例

評価いただきありがとうございます。今後もより良い診療・対応に努めてまいります。

### テーマ：★1のみ（コメントなし）

#### ① 口コミ例（星のみ）



#### ② 返信のポイント

- 過剰反応しない
- 原因詮索しない
- 第三者向けに冷静さを示す

#### ③ 返信の具体例

このたびはご期待に沿う結果とならず申し訳ありません。いただいた評価を今後の改善に活かしてまいります。

### NG① 言い訳が長い

悪印象になります。第三者は「揉める医院か」を見ています。

### NG② 患者を論破する

一時的にスッキリしても、閲覧者の印象は最悪になりやすいです。

### NG③ 医療情報・個人情報を書く

「当日は〇〇の治療を…」などは危険。守秘義務軽視に見えます。

### NG④ 毎回同じテンプレ

機械感が強くなります。最低でも語尾・導入は複数パターン化推奨。

### NG⑤ ★1だけ返信しない

「低評価を無視する医院」に見えます。短文でも全件返信推奨。

口コミ返信は

## 医院の顔です

---

第三者に見られていることを意識した  
丁寧な返信を心がけましょう。

無断転載・無断複製を禁止します。

発行元：株式会社MECEプロデュース