

～生徒数最多・全国入賞者数最多～ 驚異の道場経営・極意皆伝



道場経営の成功法則

養正館館長
渡辺貴斗

【第26回】 ローカルSEOとは？（7）

クチコミに返事を書こう（1）

★ママさんをお願いしてみよう

前回、クチコミの投稿に関し、Google はかなりセンシティブだということを述べました。しかしながら、クチコミをママさんをお願いすること自体に問題はありません。ママさんから喜びの声（メールやメッセージ）をいただいた直後に、その流れでお願いすると良いかと思います。一から文章を作ってくださいと、面倒に思って後回しにされてしまうので、「メールの文章をそのままコピペで大丈夫です」のようにお願いすると、気軽に投稿して下さることでしょう。また、投稿のために意図的に作った文章ではないので、ママさんの心からの声で、自然な文章となります。このように、道場に対して前向きな感情を持っていらっしゃる時にお願いするのが、ベストタイミングだと考えます。その時に、QR コードなどを作っておけば、スムーズに投稿のステップに移っていただくことができますね。投稿までの障壁をすべて取り除いてあげて、スムーズに投稿できるようにお膳立てしてあげることが大変重要になってきます。

★ネガティブなクチコミを削除したい！

星1つみたいなネガティブなクチコミが投稿されると、今までの苦勞が水の泡になったように感じます。いくらポジティブなクチコミを増やしても、ネガティブな1件のダメージが強すぎて、また目立ちすぎて（自分にだけそう見えるのかもしれない）、一気にやる気を無くしてしまいます。

そこでみなさんに朗報です。実は、このネガティブコメントを削除する方法があるのです。オーナー、

つまりあなたが削除することはできませんが、誹謗中傷、事実と反する内容、個人名が書かれているなど、悪質なものは Google に依頼すると削除してくれます。しかしながら、削除するかどうかは Google が決めますので、依頼したからといって必ず削除されるわけではありません。私は過去に5つの投稿を削除依頼し、3つ削除されました。ひとつは依頼して翌日に、ひとつは2週間後に、もうひとつは依頼して忘れた頃（約半年後）に、気づいたら無くなっていました。他の2つはいくら待っても削除してもらえませんでした。

それでは、実際に Google に削除依頼をしてみましょう。以下、実際の手順を示します。

削除したいクチコミのアドレスの隣にある、「…」のマークをタップ



「クチコミを報告」をタップ



7つの中から1番近い内容のものを選択



「送信」をタップ

審査が入るので、すぐに削除してはもらえません。いくら待っても削除してもらえないこともあります。でも、ダメ元でやってみる価値はあります。

★ネガティブコメントを書いてくれてありがとう

このように、ネガティブなコメントを書かれてしまったら削除は簡単ではないので、きちんと対処す

ることでプラスイメージに転換させる方向に、考え方を試してみます。ネガティブコメントを書かれましたら、「もうおしまいだ」と考えるのではなく、真摯に誠意を込めて返答すれば、後からそのコメントを見た新規のママさんは、「この道場はとても誠実に対応している」と、逆にプラスの印象を持ってくれます。

そして、それがうまくいけば、ネガティブコメントを書いてもらったおかげで、あなたの誠意のこもったポジティブ返信と1セットになって、全体としてプラスのイメージを持ってもらえることができるかもしれません。

よって、ネガティブコメントを書かれたら、チャンスと思しましょう（本当はとてもそんな精神状態にはなれませんが。もう、そう思うしかありません）。新たにポジティブコメントを増やしていったら、ネガティブコメントを覆い隠すつもりで、また地道に頑張るしかありません。

★ネガティブコメントへの返信方法

ネガティブコメントを書かれましたら、まずクチコミを投稿していただいたことに対して感謝の気持ちを述べ、言い訳せず誠意を込めて謝罪の言葉を書き込みます。そして、実際に、問題に対しきちんと対応していることを具体的に述べ、最後にもう一度感謝と謝罪の気持ちを述べて締めくくるようにしましょう。

また、返信の文量ですが、投稿者の倍の文量、書くといよいでしょう。ネガティブコメントより少ない



文量ですと、投稿者は軽くあしらわれていると感じ、怒りは収まらないものです。ネガティブコメントの2倍量の文章を書いて、丁寧に、誠意を込めて謝罪している旨を伝えましょう。返信の「内容」が1番大事ですが、十分な「文量」も大事です。「長文で丁寧に謝罪してきた」、「自分のことを重要な人間だと扱ってくれた」と、自己重要感を満たしてあげることができるからです。デール・カーネギーも著書「人を動かす」で、同様のことを言っていますね。

PROFILE

■渡辺貴斗 TAKATO WATANABE

1968年4月20日生まれ。7歳から研修会副会長・渡辺貞雄（父）に師事。

2001年に父の町道場を継ぎ、2006年からコーチングを導入した指導法に切り替えると、2010年に全少優勝者を早々に輩出。その後、2014年7名、2015年7名、2017年9名など、1道場からの「全少の全国最多入賞者数」を少なくとも8年連続で記録する。

1道場に380名の道場生が在籍し、道場経営でも全国一を誇る。100回以上続いたJKFanでの連載「ZENSHOに行こう」で、空手キッズの指導にコーチング理論を導入し体系づけた空手界の第一人者。東京大学大学院博士号を持つ異色の指導者でもある。

空手道場 養正館／静岡県沼津市本田町 11-12



Column

養正館 全少選抜・全中選抜 11名出場決定！
報告のため、地元の沼津市長を表敬訪問



▲前列左より：男子団体形優勝・遠藤吏毅也／男子団体組手・小2男子組手・鈴木晴大（全少選抜 小1男子組手 2位）／小2女子形・植松葵衣（全少 小2女子形 2位）男子団体形優勝・向山蓮
後列左より：中2男子形準優勝・尾花叶真／男子団体組手・小6男子組手・鈴木大千（全少 小6男子組手 3位）／女子団体形優勝・工藤璃乃／女子団体形優勝・小5女子形・植松明莉（全少選抜 小5女子形 2位）／市長

2026年の全少選抜大会（2月27日～3月1日、神奈川県）・全中選抜大会（3月27日～29日、京都府）の選考会で養正館から11名が通過し、出場が決定しました。11月21日、地元沼津市の頼重秀一市長を市役所に表敬訪問し、市長から「ぜひ頑張ってください」と激励してもらいました。



▲表敬訪問の日、病欠。
左より：中2男子組手準優勝・後藤優／男子団体形優勝・山田龍聖／女子団体形優勝・齋藤美月