
口コミへの返信は、
担当AIが毎週、お店の言葉づかいで
1件ずつ下書きする。店主は低い評価に
どう向き合うかを決めるだけ

AIエージェントの動き方の一例（見本：架空の定食屋）

株式会社SeKnAck

見本のお店・口コミ・返信は架空です。見本のため、口コミは本物の地図のサービスにはつながず、練習用の画面に架空の文で置いています。

口コミに返したくても、低い評価への返し方が分からず、
星1・星2の口コミほどそのままになっている

飲食店で、地図のサービスのお店のページに口コミが届く時に起きること（見本の会社の例）

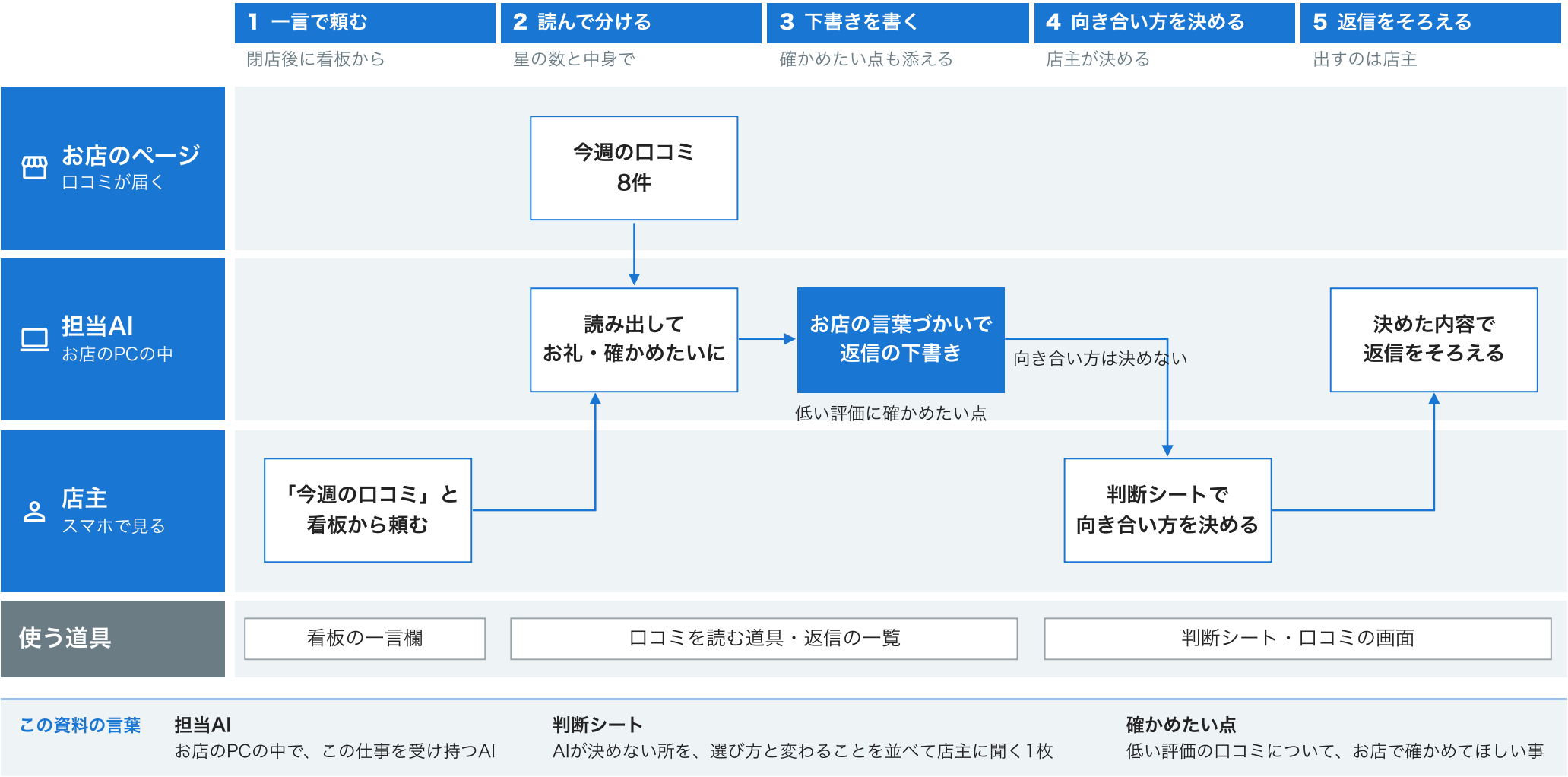
	1 口コミが毎週届く	2 低い評価への返し方が分からない	3 返信は誰でも読める
起きていること	■ 店主が閉店後にスマホで口コミを読み、 良い口コミには返せていた	■ 星1・星2の口コミには、どう返せば よいか分からず、これまで返していない	■ 返信はお店の名前で、誰でも読める所に 残る
	今回の見本 数 (まんぷく食堂・ 1週間)	■ お店の決まりでは、言い訳をせず、 確かめていない事を認めも否定もせず、 決めていない約束も書かない	■ 星1の口コミは目立つので、返信が 無いと、読んだ方には放っておいたように 見えることがある
	今週の口コミ 8件		
	書く返信 8本		
	うち低い評価 2件 (星2・星1)		
そのため	➢ 1件ずつ考えて書く時間が、閉店後に 取れない	➢ 低い評価ほど、そのままになる	➢ これから口コミを読む人に、お店の 向き合い方が伝わらない

注：「これまで返していない」は見本の作業場の手順書とこれまでの返信、言葉づかいと書かないことは口コミへの返信の決まり、「放っておいたように見える」は担当AIが作った判断シートの「返さない」を選ぶと変わることで、口コミの数は今回の練習用の口コミの画面から

店主は一言で頼み、低い評価への向き合い方を決めるだけで、
口コミを分けて返信を下書きするのは担当AIが引き受ける

頼んでから、決めた内容で8件の返信がそろうまで（見本：架空の定食屋）

実線：今回の流れ 主役の仕事



注：番号は次のページから説明する順。お店のページに返信を出すのは店主で、担当AIはお店のページに何も出しません

1 一言で頼む

一言で頼むと、担当AIが今週の口コミを読み出し、決まりとこれまでの返信を読んだから、星の数と中身で分ける

店主のスマホの画面（左）と、できた返信の一覧の上（中）、頼んでから担当AIがすること（右）

1 店主が一言を書いて頼む

← 戻る ファイルと一言

選んだスキル

口コミへの返信の下書き 今週の口コミに返信を書く

お客様や件名（カードの題になります）

今週の口コミ（10月11日～17日）

カードの題：今週の口コミ（10月11日～17日） 口コミへの返信の下書き

ファイル

+ ファイルを選ぶ

写真・PDF・Word・Excel・PowerPoint・動画。1ファイル20MBまで、合計50MBまで（仮）。

メールの本文を貼る・一言

今週の口コミに、返信の下書きをお願いします。

メールは、スマホのメールの本文を長押しでコピーして貼ってください。

始める

「始める」を押すと、カードができて担当AIが作り始めます。

2 返信の一覧の上（分けた数）

まんぶく食堂 今週の口コミへの返信
(10月11日～17日)
口コミを読んだ日時 2026-10-17

8
今週の口コミ

6
お礼

2
確かめたい

店主に決めてほしい事

- 口コミ 7（星2）に、どう向き合うか
→ 判断シートで決めてもらいます
- 口コミ 8（星1）に、どう向き合うか
→ 判断シートで決めてもらいます
- お礼の返信（6件）を、この文でそろえてよいか
→ 判断シートで決めてもらいます

返信の状態：下書き 8件・確認済み 0件。お店のページに返信を出すのは店主です。

確かめたい 2件

低い評価や、お店で確かめてから返したい口コミです。確かめたい点を添えています。

口コミ 7 ★★★★★ 10月16日 下書き

味噌汁がぬるかったです。お店の方が忙しそ

頼んでから担当AIがすること

■ 一言欄

➤ 「今週の口コミに、返信の下書きをお願いします。」と書いて始める

■ 読み出す

➤ 口コミの画面から、今週の口コミを読み出す

■ 決まりと見本

➤ 返信の決まりと、店主がこれまでに書いた返信を読む

■ 分ける

➤ 星の数と中身で「お礼」「確かめたい」に分ける

今回の見本で分かったこと

看板の「口コミへの返信の下書き」から。添えるファイルは無し

8件（星5 4件・星4 2件・星2 1件・星1 1件）

言葉づかい・書かないこと・お詫びの仕方、これまでの返信2つ

お礼6件・確かめたい2件（口コミ7・8）

店主は閉店後に、看板の一言欄に「今週の口コミ」と書いて「始める」を押すだけです

注：見本のため、口コミは本物の地図のサービスにはつながず、練習用の画面に架空の文で置いています。星4の口コミ5（お昼どきは少し待った）は、味は満足とのことなので「お礼」に分け、お待たせしたお詫びを一言入れています

出所：見本の作業場で、担当AIの「口コミへの返信の下書き」（2026年10月17日）を実際に動かした結果（見本のお店・口コミ・返信は架空）

2 下書きを書く

担当AIは店の言葉づかいで1件ずつ下書きを書き、 低い評価の口コミには、お店で確かめたい点を添える

8件のうち5件で、口コミの中身・下書きの一文・確かめたい点を並べた結果（同じ3つの見方で。下書きは店主が決める前の物）

お礼の返信 確かめたい点を添えた所

	口コミの中身	下書きの一文	確かめたい点	分け
口コミ 1 星5 ★★★★★	さば味噌定食・おかわり無料・ほっとする味	「お味噌汁を「ほっとする味」と言っていただけたのも励みになります。」	なし	お礼
口コミ 5 星4 ★★★★☆	味は満足・お昼どきは少し待った	「お昼どきにお待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。」	なし	お礼
口コミ 6 星4 ★★★★☆	どれもおいしかった・カードが使えると	「お支払いは、今は現金とQRコードだけとなっております。」 (使えるようにするとは書かない)	なし	お礼
口コミ 7 星2 ★★☆☆☆	味噌汁がぬるかった・声をかけづらかった	「どちらも、お店で確かめます。」	味噌汁が冷める事がないか・混む時間に声をかけにくいのか	確かめたい
口コミ 8 星1 ★☆☆☆☆	土曜の12時すぎに40分待った・出てくる順番	「その時の様子は、お店で確かめます。」	土曜の12時すぎの待ち時間と、料理を出した順番とその理由	確かめたい

注：下書きは8件とも「ご来店ありがとうございました。」で始まり、「まんぷく食堂 店主 大森」で結びます。口コミに書かれた料理や良かった所に一言触れて、同じ文にならないようにしています
出所：見本の作業場で、担当AIの「口コミへの返信の下書き」（2026年10月17日）を実際に動かした結果（見本のお店・口コミ・返信は架空）

3 決まりどおりを書く

低い評価への下書きは、言い訳も決めていない約束も書かず、
確かめていない事は「お店で確かめます」にとどめる

口コミへの返信の決まり（左。青い枠は低い評価のお詫びで特に効く2つ）と、星1の口コミ 8 の中身（右）

低い評価のお詫びで特に効く決まり

口コミへの返信の決まり（店主が決めた物）

決まり1	言い訳をしない （「忙しかったので」 などは書かない）	口コミ8も言い訳なし
決まり2	お店で確かめていない 事を、事実として 認めも否定もしない	「お店で確かめます」
決まり3	割引・返金など、 店主が決めていない 約束を書かない	8件とも無し
決まり4	ほかのお客様のこと、 誰か分かる書き方を しない	口コミ8も触れない

拡大：星1の口コミ 8 の、確かめたい点と返信の下書き（返信の一覧）

確かめたい点

待ち時間（受付の紙の
順番と、ご案内までの時間）
と、料理をお出した
順番とその理由。受付の
紙と、その日の
パートさんに

下書き

お詫びをして、その時の
様子は「お店で
確かめます」。後から
来た方のことには触れない

何を誰に確かめるかまで書いてある

口コミ 8 ★★★★★ 10月17日

下書き

土曜の12時すぎに行って、40分待ちまし
た。後から来た人の方が先に料理が出てきて
いて、納得できませんでした。もう行かない
と思います。

確かめたい点

口コミに書かれた土曜の12時すぎの時間帯の、
（1）待ち時間（受付の紙の順番と、ご案内ま
での時間）、（2）料理をお出した順番と、そ
の理由（注文の順か、料理によって出る早さが
違ったか）。受付の紙と、その日のパートさん
に。

返信の下書き

ご来店ありがとうございました。長くお待た
せしたうえ、料理をお出しする順番にご納得
いただけない思いをさせてしまい、申し訳あ
りませんでした。その時の様子は、お店で確
かめます。貴重なお声をいただき、ありがと
うございました。またのお越しをお待ちして
おります。
まんぶく食堂 店主 大森

確かめる前なので、直すとはまだ書かない

注：「お店で確かめます」までにしてあるのは、店主がお店で確かめる前だからです。直す事を書くかどうかは、次のページの判断シートで店主が決めます

4 1枚で決める

低い評価にどう向き合うかは、選ぶと変わることとおすすめの理由を並べた1枚で、店主が選ぶだけで済む

担当AIが作った判断シートのQ2（左）と、3つの問いで店主が選んだ案の中身（右。シートの選択肢・選ぶと変わること・おすすめの理由から）

1 店主のスマホに届くシート（Q2）

Q2 口コミ8（星1）に、どう向き合うか

口コミ：「土曜の12時すぎに行って、40分待ちました。後から来た人の方が先に料理が出てきていて、納得できませんでした。もう行かないと思います。」

料理が出た順番の理由（料理によって出る早さが違った等）は、お店で確かめていないので書いていません。ほかのお客様のことにも触れていません。

Aを選んだ時の返信（全文）：

ご来店ありがとうございました。長くお待たせしたうえ、料理をお出しする順番にご納得いただけない思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。その時の様子をお店で確かめて、直していきます。貴重なお声をいただき、ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております。

まんぶく食堂 店主 大森

☒ A お詫びと「お店で確かめて、直していきます」を

おすすめ

	Q1 推奨・店主が選んだ 口コミ7（星2）への 向き合い方	Q2 推奨・店主が選んだ 口コミ8（星1）への 向き合い方	Q3 推奨・店主が選んだ お礼の6件をこの文で
選んだ案	■ A お詫びと「お店で確かめて、直していきます」を伝える	■ A お詫びと「お店で確かめて、直していきます」を伝える	■ A この文でよい
選ぶと変わる こと	■ 何をどう直すかは書かないので、お店で確かめる前でも出せる	■ 何をどう直すかは書かずに返す	■ 6件をこの文のまま「確認済み」にする
おすすめの理由	■ まだ確かめていないので、直す事を具体的に約束するのは早い	■ 待ち時間と出す順番は、受付の紙とパートさんの話を聞くまで分からない	■ 決まりの言葉づかい・長さ・結びにそえ、料理や良かった所に一言触れてある
ほかの案	➤ B 直す事を具体的に書く／C 返さない／D 別案	➤ B 直す事を具体的に書く／C 返さない／D 別案	➤ B 直したい所がある

注：店主の答えは Q1 A・Q2 A・Q3 A で、3つともおすすめのとおりでした。Q1・Q2 には「返さない」も選べ、選ぶと「返信が無いと、読んだ方には放っておいたように見えることがある」と書いてあります。「おすすめ」は担当AIが出した案で、決めるのは店主です

5 確かめて出す

店主が答えると、返信が決めた内容でそろって「確認済み」になり、店主は確かめてお店のページに出すだけになる

店主のスマホの画面（答えてから、返信がそろうまで。順に1～3）

1 判断シートで答える

選択肢に無いこと、気になることがあれば、自由に書いてください（空でもかまいません）

回答

選び終わったら「回答文を作る」を押し、「コピー」した文を、この依頼の看板のカードの会話欄に貼って送ってください（看板を使っていない時は、Claude の会話に送ってください）。B や別案を選んだ時は、下の窓に中身を書いてから作ってください。

回答文を作る **コピー** **最初に戻す**

Q1 A / Q2 A / Q3 A

「回答文を作る」で「Q1 A / Q2 A / Q3 A」ができ、カードの会話欄に貼って送る

2 返信の一覧に決めた事が残る

8 今週の口コミ
6 お礼
2 確かめたい

店主が決めた事

- 口コミ 7（星2）に、どう向き合うか
→ A お詫びと「お店で確かめて、直していきます」を伝える
- 口コミ 8（星1）に、どう向き合うか
→ A お詫びと「お店で確かめて、直していきます」を伝える
- お礼の返信（6件）を、この文でそろえてよいか
→ A この文でよい

返信の状態：下書き 0件・確認済み 8件。お店のページに返信を出すのは店主です。

店主が決めた事3つが並び、返信は下書き8件 → 確認済み8件

3 口コミの画面で確かめて出す

8 口コミ 8
投稿した方のお名前は、見本のため出していない
★★★★★ 10月17日
土曜の12時すぎに行き、40分待ちました。後から来た人の方が先に料理が出てきていて、納得できませんでした。もう行かないと思います。

お店からの返信（下書き）

確認済み・まだ出していない

ご来店ありがとうございました。長くお待ちせしたうえ、料理をお出しする順番にご納得いただけない思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。その時の様子をお店で確かめて、直していきます。貴重なお声をいただき、ありがとうございました。またのお越しをお待ちしております。
まんぶく食堂 店主 大森

7 口コミ 7
投稿した方のお名前は、見本のため出していない
★★★★★ 10月16日

8件の口コミの下に「確認済み・まだ出していない」。出すのは店主

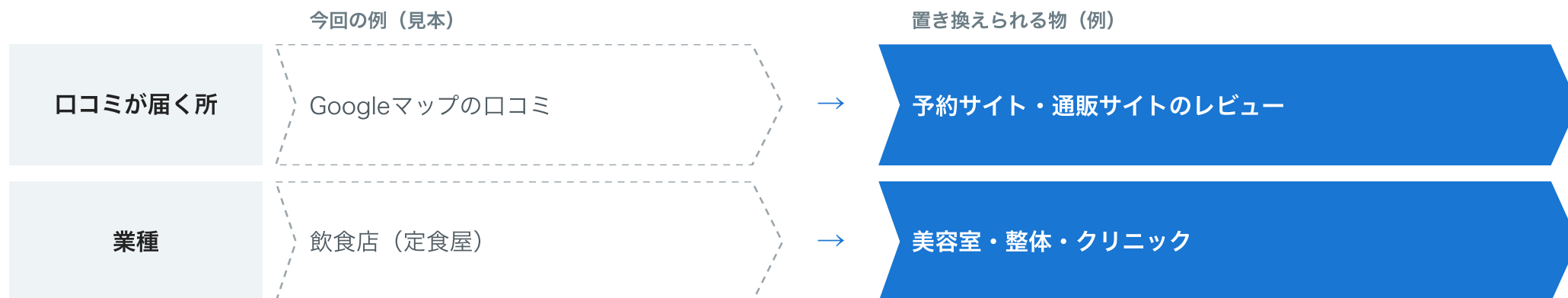
注：時間の目安：手作業で約40分の口コミの返信づくりが、確認の約5分になります（見本の条件での試算。担当AIの作業は約4分（見本の撮影で実測）、手作業は返信1件5分×8件で計算）。お店のページに返信を出すのは店主で、担当AIはお店のページに何も出しません。見本のため、口コミは本物の地図のサービスにはつながず、練習用の画面に架空の文で置いています

出所：見本の作業場で撮影した店主のスマホの画面（見本のお店・口コミ・返信は架空）

定食屋のGoogleマップの口コミは一例で、予約サイトのレビューや美容室など、今お使いの形に合わせて作り直せる

今回の見本で使った物と、御社に合わせて置き換えられる物

□ 今回の例 ■ 置き換えられる物



ここでお見せしたのは一例です。「ここをこう変えたい」をお聞かせください。

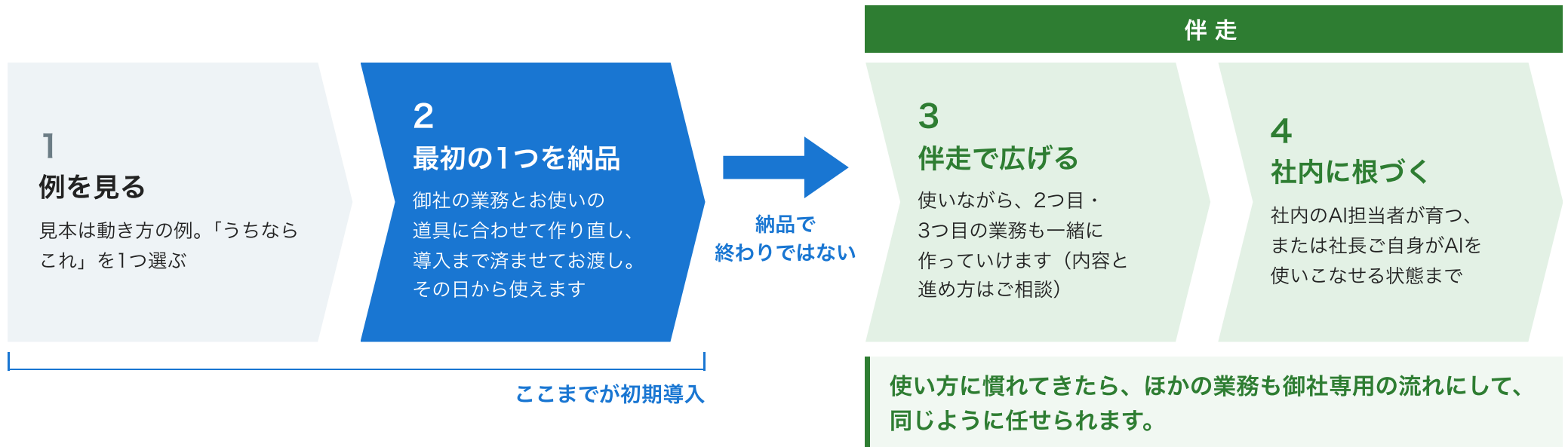
注：右の列は置き換えの例です。届いたお客様の声に、お店の言葉づかいで返信の下書きを書き、低い評価への向き合い方を店主が決める仕事なら、同じ形が使えます。実際にどれを使うかは、お話を伺ってから決めます

導入とその先

最初の1つを使える状態で納品し、その先は伴走で一緒に広げていく

最初の1つの納品から社内に根づくまでの4段と、お問い合わせ先

納品までと、その先の伴走



お問い合わせ先

資料のご請求・お問い合わせ

ai-setup@seknack.com

株式会社SeKnAck

注：伴走の内容と進め方は、ご相談のうえ決めます。

出所：株式会社SeKnAck（このページまでの画面と数字は見本の作業場の物。見本のお店・口コミ・返信は架空）