

# Google検索で表示される会社情報を管理しよう

## ②実践編\_基礎

Google検索の会社情報を適切に更新すると……？

- ・ 地域名を含めた検索、Googleマップで表示されやすくなり集客につながる
- ・ リアルタイムの投稿、クチコミ対応で信頼性が増し、アクセスが増える

→お客様が見る「一次情報」の印象が良くなり、顧客獲得の好循環につながります

### <目次>

1. やるべきこと①情報のチェック・追加	2
1-1 ビジネスの説明を追加	2
1-2 営業時間を追加	3
1-3 電話番号、URLを追加	3
2. やるべきこと②写真の追加	3
2-1 カバー写真を設定	3
2-2 外観、内観、ロゴを設定する	5
3. やるべきこと③クチコミへの対応	6
3-1 クチコミに返信する	6
3-2 クチコミの削除を依頼する	7
3-3 クチコミ対応に関する注意点	7
4. やるべきこと④商品の追加	8
4-1 商品の写真を登録	8
4-2 商品情報を入力	9
4-3 ボタンから詳細メニューを追加	10

※この記事は、オーナー確認が完了しGoogleマイビジネスが使用可能な状態の内容になります。Googleマイビジネス未登録の場合は、[「Googleマイビジネス管理方法①登録編」](#)をご覧ください※

※この記事では、PCの操作をメインに説明しているため、スクリーンショット画像は基本的にPC画面になります。スマートフォンでの操作については適宜言及しています※

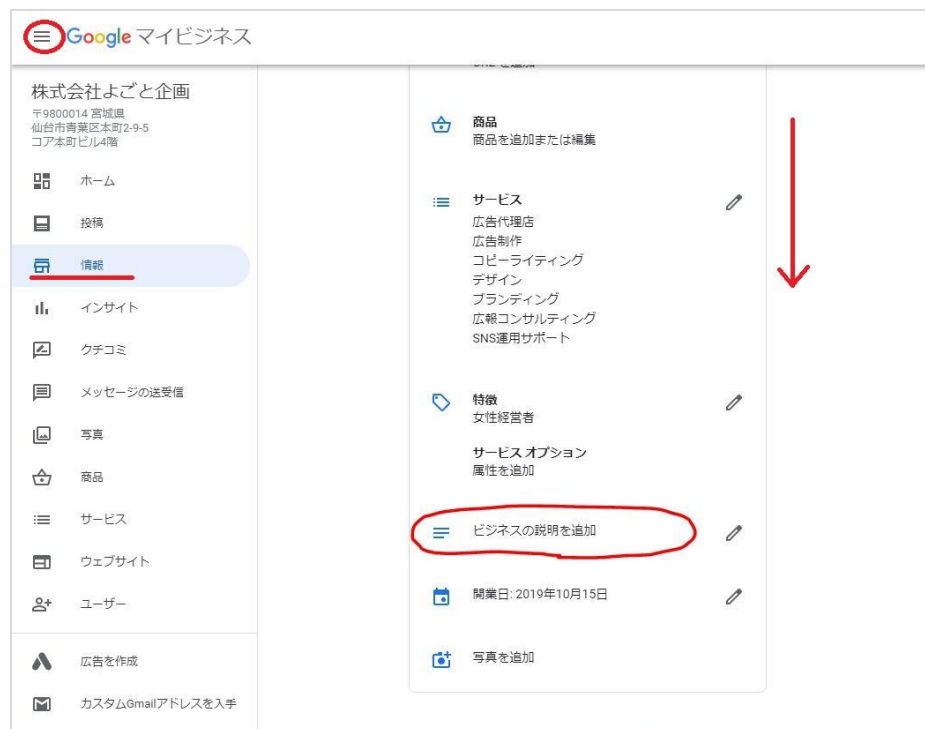
## 1. やるべきこと①情報のチェック・追加

まずはGoogleマイビジネスにログインしましょう。ホーム画面左上の三本線をクリックし、メニューを開きます。ここから各項目の設定に進むことができます。



### 1-1 ビジネスの説明を追加

最初に、検索した人が「どういうお店・会社なのか」知ることができるよう、ビジネスの説明を書きましょう。メニューの「情報」をクリックし、画面を下にスクロールするとビジネスの説明を追加する箇所があります。



項目のあたりか、右側のペンのマークをクリックすると入力欄が開くので、そのまま内容を記入して「適用」を押します。ビジネスの説明は750字以内です。

スマートフォンの場合は、アプリを開いた画面下部にある「プロフィール」をタップすると、編集画面に行くことができます。入力したい項目をタップし、記入したら「保存」をしてください。

## 1-2 営業時間を追加

同様に、営業時間も追加しましょう。営業時間を記載しておく、「今日は休みかもしれない」と来訪を敬遠されてしまったり、営業時間外に問い合わせが来てしまったりという機会損失を防ぐことができます。

## 1-3 電話番号、URLを追加

お客様との接点になる連絡先も追加しましょう。電話番号、Webサイト、予約リンクを記入する欄がありますので、どれか1つは記入をしておきましょう。問い合わせへの反応が遅いとかえって不信感を与えてしまうので、より確実につながる連絡先を載せるようにしてください。

## 2. やるべきこと②写真の追加

ビジネスの説明、電話番号など基本的な情報入力が完了したら、お店の外観や内観の写真を載せて、未来のお客様からの信頼度を高めましょう。

写真が載るのは、Googleで検索したときの画面や、Googleマップで見たときの以下の場所です。



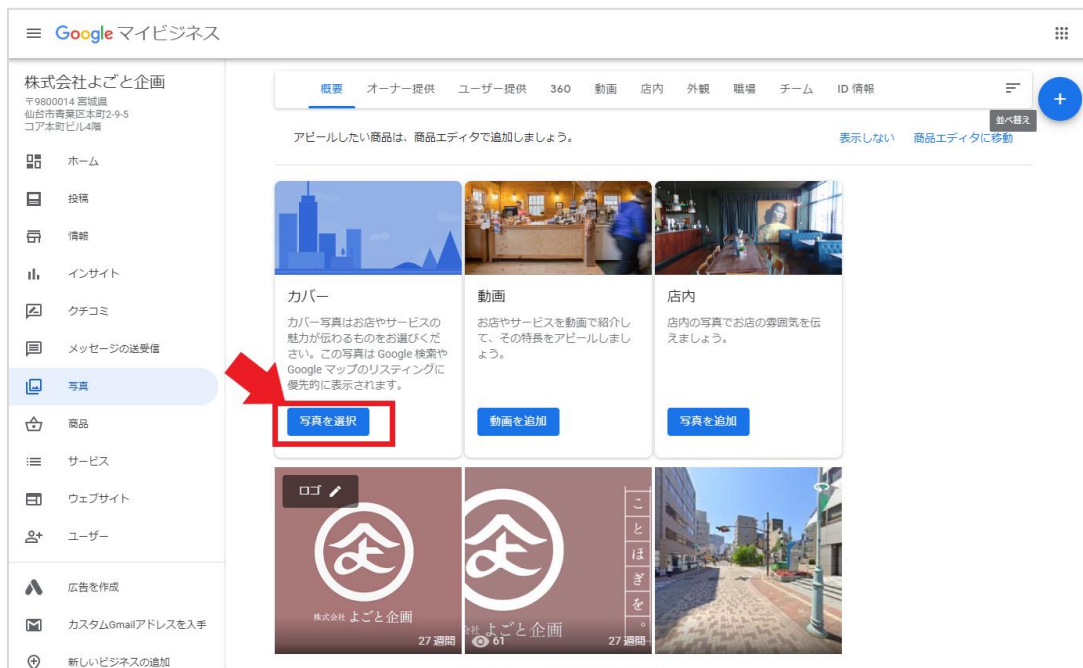
左：Google検索、右：Googleマップ

※検索結果の関係で、設定した写真が先頭に来ないこともあります

※オーナー以外のユーザーも写真を投稿できるため、自分のものではない写真が載ることがあります

### 2-1 カバー写真を設定

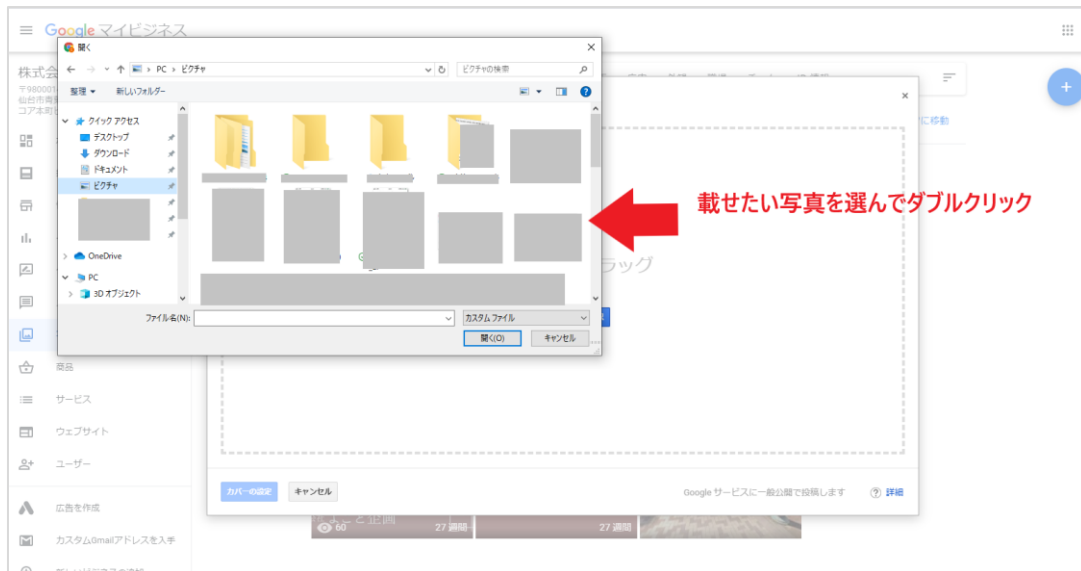
Googleマイビジネスの左上の三本線をクリックしてメニューを開き、「写真」をクリックします。まずはお店の様子を伝える「カバー」写真を設定しましょう。「カバー」の欄の「写真を選択」をクリックすると、設定画面に進みます。



設定画面が開いたら、真ん中の「パソコンから写真を選択」を押すか、点線内の場所に写真を引っ張って移動するドラッグ&ドロップで写真を取り込みます。



「パソコンから写真を選択」をクリックした場合、パソコンのフォルダが開きます。載せたい写真を1回クリックして「開く」を押すか、写真をダブルクリックするとカバー写真が設定されます。



「カバー」写真にはお店の様子が一目で伝わる写真を選びましょう。可能であれば、オーナーや店長も映っている写真にすると、お客様にとっては「顔が見えるお店」の印象を持ちやすく信頼度が上がります。

## 2-2 外観、内観、ロゴを設定する

カバー写真と同様に、メニューの「写真」から該当する項目を選ぶと写真を取り込むことができます。お店が見つげにくい場合、外観写真があるとアクセス向上につながります。

内観の写真も、アピールとしては重要です。似たような写真を何枚も上げる必要はありませんので、入ってすぐの様子や、商品のディスプレイなど、初めてのお客様に一番見てほしい箇所が映っている写真を選びましょう。

スマホで写真を設定する場合は、アプリの「プロフィール」をタップし、カバー写真やロゴの部分の部分をタップすると設定に進みます。

スマホ側の設定で、そのまま写真を開けないことがあります。その場合「許可が必要」という画面が出てきますので、右下の「設定」をタップして、写真を「許可しない」から「読み出し/書き込み」にチェックを変更しましょう。



### 3. やるべきこと③クチコミへの対応

クチコミが投稿されていたら、できるだけ返信を行いましょう。総務省の調査（平成28年版情報通信白書）では、どの年代のユーザーも7～8割が買い物の際にレビューを参考にしていることがわかっています。誠実な対応をすることで、お店の印象アップにつながります。

#### 3-1 クチコミに返信する

まずGoogleマイビジネスのホーム画面左上の三本線をクリックし、表示されたメニューの「クチコミ」をクリックしてください。クチコミが投稿されていると、ここにクチコミが表示されます。



クチコミをクリックすると、「返信内容を入力」という欄が出てきます。来店のお礼などを入力し、その下の「返信を投稿」ボタンを押すと返信が送られます。クチコミと同様、返信もネット上で誰でも見ることができます。

### 3-2 クチコミの削除を依頼する

お店に関係のない書き込みや、根拠のない誹謗中傷といった迷惑なクチコミがあった場合は、Googleに削除依頼を出すことができます。

返信のときと同様にメニューの「クチコミ」から、該当するクチコミをクリックします。口コミの右上にある縦に点が3つ並んだマークをクリックすると、「不適切なクチコミとして報告」という欄が開くので、それをクリックします。



違反報告の画面が開きます。そこに自分のメールアドレス（Googleマイビジネスに登録したもの）を入力し、違反の種類を選択して、下部にある「送信」を押すと報告完了です。

※実際に削除されるかどうかはGoogleの判断によります。この操作はあくまで違反報告による削除依頼であり、お店側が直接削除を行うことはできません。

### 3-3 クチコミ対応に関する注意点

Googleマイビジネスのクチコミ返信は、お客様のリアルな声を知り、コミュニケーションができる便利な機能です。良い評価が記載されていれば励みになりますが、厳しい意見や誤った情報など、ネガティブな印象のクチコミが投稿されることもあります。

ネガティブなクチコミに対して感情的な返信をしてしまうと、返信先のユーザーや新たに検索したお客様の印象が悪化するだけでなく、SNSでやりとりが拡散されるなどしてお店の評判が著しく低下してしまう可能性があります。

不要なトラブルを招かないよう、クチコミ返信では以下の注意点を守りましょう。

- ネガティブなクチコミには即時の返信を避け、時間を置いてから丁寧な言葉遣いで返信しましょう
- ポジティブなクチコミ、ネガティブなクチコミどちらにも返信し、

ネガティブな返信だけ放置するのはやめましょう

- 誤った情報が記載されていた場合、反論ではなく正しい情報を提供するようにしましょう
- 度を越えた非難や根拠のないクレームは「削除依頼」による対応を原則とし、クチコミ上で反論や言い争いをすることは避けましょう。  
(目に余る場合は記録を残し、弁護士などの専門家に相談してください)

## 4. やるべきこと④商品の追加

Googleマイビジネスでは、商品を紹介することもできます。商品の写真掲載だけでなく、購入やクーポン利用に誘導することも可能です。

### 4-1 商品の写真を登録

Googleマイビジネスのメニューの「商品」をクリックし、「使ってみる」ボタンをクリックします。



すると商品情報を入力する画面が開くので、まずは写真を登録します。

カメラのマークをクリックし、真ん中の「パソコンから写真を選択」を押すか、点線内の場所に写真を引っ張って移動するドラッグ&ドロップで写真を取り込みます。





写真のサイズを調整したいときは、写真を選んでから四角い線のマークをクリックします。スマホからも見やすいよう、写真を正方形にするのがおすすめです。



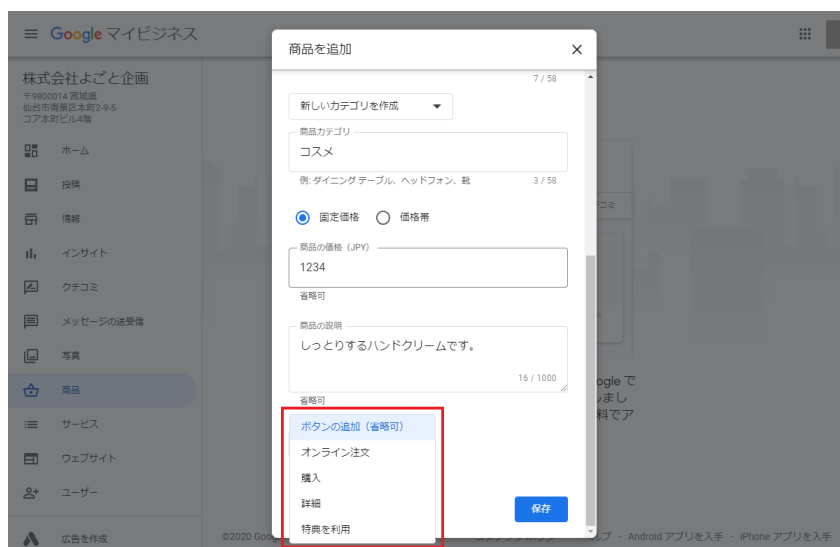
## 4-2 商品情報を入力

続けて、商品の情報を入力します。商品名、カテゴリ、価格、商品説明の項目があります。



### 4-3 ボタンから詳細メニューを追加

商品情報の欄の下に「ボタンの追加」という項目があります。オンライン販売のWebページや、特典（クーポン）提供のWebページなどを追加し、ここから購入やクーポン利用をしてもらうことができます。



「ボタンの追加」をクリックして項目を選び、その下の欄にWebページのURLを記入します。最後に「保存」を押すとすべて登録されます。

※「ボタンの追加」は必須項目ではないため、入力せずに「保存」を押しても問題なく登録されます

ボタンに追加できる項目は以下の通りです。それぞれ適したURLを入力するようにしましょう。

- ・オンライン注文……オンライン販売のWebサイトの、その商品ページURL
- ・購入……オンライン販売のWebサイトの購入ページや、Amazonなどの購入ページURL
- ・詳細……お店のホームページや商品の紹介記事などのURL
- ・特典を利用……クーポンの配信ページや、特典付きの会員登録ページなどのURL



以上で、Googleマイビジネスでぜひやるべきことの作業は完了です。  
定期的にチェックし、ビジネスチャンスの獲得につなげましょう！