

どのAIでも

書く

売る

口コミへの返信文の下書きが、 お礼・事実・対応・結びの順でできる。

読む13分・4ステップ・公式資料をもとに整理・2026年10月31日更新

できあがるもの

口コミへの返信文の下書き（です・
ます調）。事実と約束は自分で確認。

口コミの要点と事実（名前は伏せる）

星2。料理が出るまで時間がかかった
団体のご予約が重なっていた

↓ AIで下書き

返信文の下書き

お待たせして、申し訳ございません。
団体のご予約が重なっていました。

出力イメージ

出力イメージ

口コミの要点とお店の事実を渡すと、お礼・事実・対応・結びの順で、返信文の下書きが出ます。

公式資料をもとに整理

実際に動かして確認したものではありません。お礼・事実・対応・結びの順と、まず貼るプロンプトは、当サイトが組んだ型で、Google の公式の手順ではありません。返信の手順・審査・公開・通知は Google ビジネス プロフィール ヘルプ、返信を書くときのヒントは同ヘルプのヒントの記載、個人情報と特典の扱いは Google のコンテンツ ポリシーの記載、プロンプトの考え方は OpenAI と Anthropic の開発者向けの文書の記載にもとづきます（10月31日確認）。ほかのサイトの返信の決まりは確認していません。

- Google ビジネス プロフィール ヘルプ：ユーザーからのクチコミを管理する（公式・日本語）
<https://support.google.com/business/answer/3474050?hl=ja>
- Google ビジネス プロフィール ヘルプ：クチコミを増やすためのヒント（返信のヒントを含む・公式・日本語）
<https://support.google.com/business/answer/3474122?hl=ja>
- Google マップユーザーの投稿コンテンツに関するポリシー ヘルプ：禁止または制限されているコンテンツ（公式・日本語）
<https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=ja>
- OpenAI：Prompt engineering（公式ドキュメント）
<https://developers.openai.com/api/docs/guides/prompt-engineering>
- Anthropic：Prompting best practices（公式ドキュメント）
<https://platform.claude.com/docs/en/build-with-claude/prompt-engineering/claude-prompting-best-practices>

2026年10月31日確認

先に確認： この手順は公式資料をもとに整理したもので、実際に操作して確かめたものではありません（確認日：2026年10月31日）。口コミへの返信は公開されます（公式ヘルプ）。口コミを書いた人の名前・注文番号・連絡先は、AIにも返信にも入れないでください。ほかのお客様が分かる情報も同じです。おわびや返金などの約束は、お店が決めたことだけを書き、AIが足した約束は投稿しないでください。

まず貼るプロンプト

そのままAIチャットに貼れます。〔 〕の中だけ、自分の内容に書き換えます。

役割

お店・ネットショップ・宿に届いた口コミへの、返信文づくりを手伝う編集アシスタント。

状況

届いた口コミへの返信を、下書きしたい。返信は公開される文になる。お店の人が事実を確かめ、自分で直してから投稿する。

入力 **ここだけ書き換える**

口コミの要点：〔ここに書く。例：星2。料理が出るまで時間がかかった〕／お店で確認できた事実：〔例：団体のご予約が重なっていた。分からない点は「未確認」と書く〕／お店として伝えられる対応：〔例：混む時間帯は、お待ち時間の目安を伝える。なければ「なし」〕／おわび：〔する／しない〕／署名：〔店名またはイニシャル〕

作業

次の順に進める。①口コミの要点を、良い点と不満の点に分ける。②事実や対応が足りなければ、下書きの前に質問する。③お礼、事実、対応、結びの順で、返信を3～5文で書く。良い口コミには、お礼と、触れられた点への一言と、結びだけを書く。

制約

入力にある事実と対応だけで書く。入力にない事実、原因の説明、約束（返金・交換・補償・再発防止）は足さない。割引・クーポン・無料提供などの特典は書かない。質問しても分からない点は補わず「確認中です」と書く。おわびは、入力が「する」のときだけ書く。お客様の名前・注文番号・予約番号・連絡先と、ほかのお客様が分かる情報は書かない。お客様を責める言い方は書かない。

出力

返信文の下書きを1つだけ。です・ます調で、返信文は250字以内にする。あいさつや説明は付けず、最後に署名を入れる。

検証

返信文を出したあと、別に、入力にない事実や約束が入っていないか、お客様の名前や番号が入っていないかを自分で点検し、結果を2～3行で報告する。見つければ、直した返信文を出し直す。

進め方（終わったらチェック）

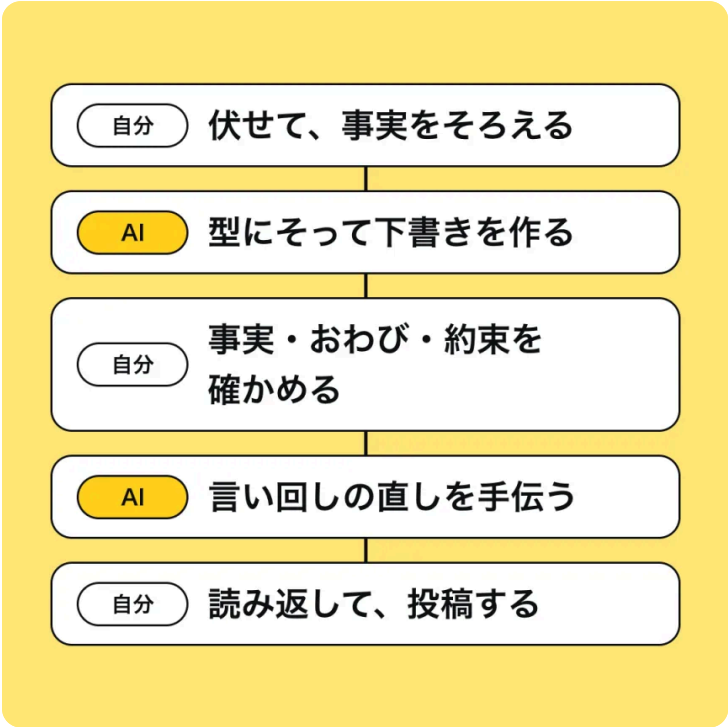
- ☐ 名前・番号を伏せて、要点と事実をそろえる
- ☐ 好意的な口コミに、お礼を中心に返す
- ☐ 不満の口コミに、事実と対応を入れて返す
- ☐ 点検してから、Google で返信する

最短ルート

準備するのは、いつも使っているチャット型AIと、届いた口コミの要点と、お店で確認できた事実です。

次の2つで始められます。

- 1. 口コミの名前・番号を伏せて要点にし、確認できた事実と伝えられる対応を、「まず貼るプロンプト」の〔 〕に書いて送る。
- 2. 出てきた下書きを、事実・おわび・約束が自分の決めたとおりか確かめてから、投稿する。



概念図 自分とAIの役割分担です。

前提

一言で	口コミの要点とお店の事実を渡し、お礼・事実・対応・結びの順で返信文の下書きを作るやり方。公式資料にあるのは返信の手順とヒントまでで、この順番とプロンプトは当サイトの型です。
必要な環境	いつも使っているチャット型AIと、返信を投稿する場所。Google ビジネス プロフィールで返信するには、ビジネスのオーナー確認が必要と、公式ヘルプにあります。
確認した範囲	公式資料で確認したのは、Google ビジネス プロフィールの口コミへの返信です。ネットショップや宿の予約サイトなど、ほかのサイトの返信の決まりは、確認していません。
日本での提供	公式ヘルプの日本語版に手順があります。ただし、クチコミは一部の国や地域、業種でのみ利用できると書かれていて、日本のお店・業種が対象かは、確認していません。
返信のあと	返信は審査を受け、承認されると公開され、口コミを書いた人に通知が届きます。

手順

「まず貼るプロンプト」は、STEP 2・3の下書きをまとめて頼む文です。AIチャットを使わないときは、STEP 1のメモを見ながら自分で書き、STEP 4の点検と投稿の手順だけ使えます。

□ STEP 1 / 4

名前・番号を伏せて、要点と事実をそろえる

このステップでは、口コミをそのまま貼らず、要点を自分の言葉で書きます。あわせて、お店で確認できた事実と、伝えられる対応を、先に決めます。事実と対応は、お店の人しか決められないので、AIに任せません。

公式のヒントには、不満の口コミでは、書いた人とその訪問の記録を確認し、不快な体験をした理由を調べることで、書いた人の個人情報を公開したり、個人的に攻撃したりしないことが書かれています。返信も Google のポリシーに準拠する必要がある、ともあります。ポリシーのページ（禁止または制限されているコンテンツ）には、本人の同意なく個人情報を投稿することは禁止で、他の人の氏名もその例に挙げられています。

出力イメージ（例）：貼る前に置き換える

前

星2「料理が出るまで、とても時間がかかりました。」

投稿者：山田さん

予約番号 12345

後

口コミの要点：星2。料理が出るまで時間がかかった

お店で確認できた事実：団体のご予約が重なっていた

伝えられる対応：混む時間帯は、お待ち時間の目安を伝える

名前や番号を〔 〕に置き換えるのは、当サイトの注意で、公式の手順ではありません。確認できていない点は「未確認」と書きます。AIが推測で埋めないためです。

おわびをするかどうか、ここで決めます。公式のヒントには、起きてしまったミスには誠意をもって対応し、自分たちに非がないことは責任を負うことを避け、対応できることとできないことを説明するよう書かれています。おわびや責任の判断は扱いません。

□ STEP 2 / 4

好意的な口コミに、お礼を中心に返す

このステップでは、好意的な口コミへの返信を、短く下書きします。型は、お礼、触れられた点への一言、結びの順で、当サイトの型です。公式のヒントには、返信は簡潔に、親しみのある対応を、と書かれています。口コミを

書いた人はすでに顧客なので、お得な情報やプロモーションを示す必要はないともあります。

プロンプト（そのまま貼れます）

次の口コミへの返信を、3文以内で下書きしてください。

お礼、口コミで触れられた点への一言、結びの順にします。

割引やキャンペーンの案内は書かず、入力にない事実は足さないでください。

口コミの要点：〔ここに書く。例：星5。ランチのとんかつがやわらかかった〕

署名：〔店名またはイニシャル〕

出力イメージ（例）

ご来店とあたたかいお言葉を、ありがとうございます。

とんかつをやわらかいと感じていただけて、うれしく思います。

またのお越しをお待ちしております。〔店名〕

OpenAI と Anthropic の開発者向けの文書には、出力の形と制約を具体的に書くこと（Anthropicの「Be clear and direct.」と、指示の中に、してよいことと、してはいけないことを入れること（OpenAIの「Instructions」の説明）が載っています。「3文以内」「案内は書かない」は、その考え方による歯止めです。

口調をそろえたいときは、お店のいつもの返信を1〜2つ、名前を伏せて「口調の見本」として添えます。例で口調や形をそろえる方法が、Anthropic の開発者向けの文書に載っています（「Use examples effectively」）。見本の中の事実は使わないよう、書き添えます。

□ STEP 3 / 4

不満の口コミに、事実と対応を入れて返す

このステップでは、不満の口コミへの返信を、お礼、事実、対応、結びの順で下書きします。この順番は当サイトの型で、公式の手順ではありません。公式ヘルプのヒントには、「お礼」や「結び」の項目はなく、感謝については「すべてのクチコミに対して感謝の意を公開する必要はありません」とあります。おおよそ次のように対応づけています。

型の部分	書くこと	公式ヘルプのヒント
お礼	書き込みへの感謝を、一文で。	対応する項目はありません（「簡潔に」は長さの目安）。
事実	お店で確認できたことだけを、短く。未確認は「確認中」と書く。	「クチコミ投稿者が不快な体験をした理由を調べる」（返信を書く前に記録を確認するヒント）
対応	おわび（する場合）と、いまできること。	「誠実に対応し、制限事項を説明する」「必要に応じて謝罪する」

型の部分	書くこと	公式ヘルプのヒント
結び	直接連絡してもらう方法（お店が決めたもの）と、署名。	直接連絡をお願いする旨、「返信をカスタマイズする」

プロンプト（そのまま貼れます）

次の口コミへの返信を、お礼、事実、対応、結びの順に、4～5文で下書きしてください。
 入力にある事実と対応だけで書き、おわびは「おわび：する」のときだけ書きます。
 入力にない約束（返金・交換・補償・特典）は書かず、足りない点は「確認中です」と書いてください。

口コミの要点：〔ここに書く。例：星2。料理が出るまで時間がかかった〕
 お店で確認できた事実：〔ここに書く。例：団体のご予約が重なっていた〕
 伝えられる対応：〔ここに書く。例：混む時間帯は、お待ち時間の目安を伝える〕
 おわび：〔する／しない〕
 署名：〔店名またはイニシャル〕

出力イメージ（例）

ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
 お待たせしてしまい、申し訳ございません。
 当日は団体のご予約が重なり、お料理のご提供が遅れました。
 混み合う時間帯は、お待ち時間の目安をお伝えします。
 またのご来店をお待ちしております。〔店名〕

OK例

**当日は団体のご予約が
重なっていました。**

入力にある事実だけを書く

NG例

次回は全額返金いたします。

入力にない約束を足している

当サイトの型にもとづく、書き方の例です。

割引や無料提供などの特典は、書きません。公式ヘルプには、クチコミの投稿、変更、否定的なクチコミの削除と引き換えに、無料または割引価格で商品やサービスを提供することは、固く禁じられていると書かれています。
 返信に特典を書くこと自体を禁じる文は、読んだ範囲にはありませんが、口コミの変更や削除と結びつくと禁止にあたるため、書かない型にしています。

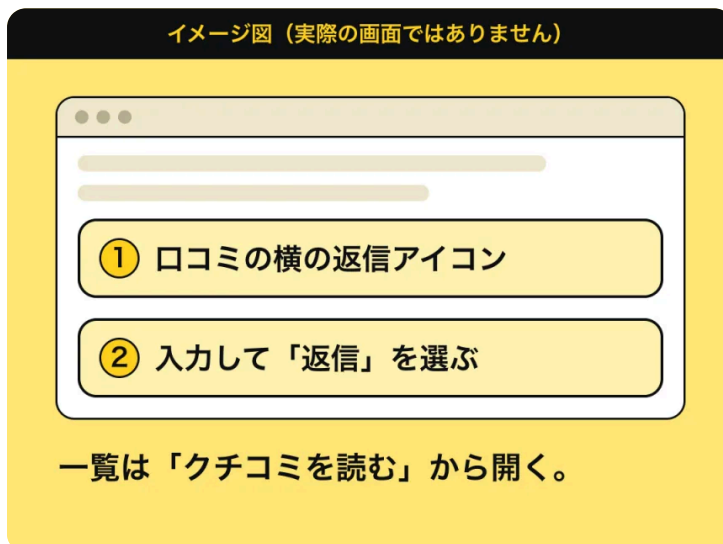
点検してから、Google で返信する

このステップでは、AIの下書きを点検してから、Google ビジネス プロフィールで返信します。返信は公開されるので、読み返してから投稿します。

1. 事実・日付・数字が、STEP 1 のメモと同じか見る。
2. 入力にないおわび・原因の説明・約束（返金・交換・補償・特典）が足されていないか見る。あれば消す。
3. 口コミを書いた人の名前・注文番号・連絡先や、ほかのお客様が分かる情報が入っていないか見る。あれば消す。
4. 責める言い方や個人への攻撃がないか、長すぎないか見る。

返信の手順は、公式ヘルプにも書かれています。

1. ビジネス プロフィールに移動し、「クチコミを読む」を選ぶ。
2. 返信するクチコミの横にある、返信アイコンを選ぶ。
3. ダイアログ ボックスに返信を入力し、「返信」を選ぶ。



画面の構造を図形で示したイメージ図です。

返信は、Google が審査します。通常は10分以内ですが、最長で30日ほどかかる場合もあります。

承認されなかったときは、編集するよう求められます。承認されると、口コミの下に企業からの返信として表示され、口コミを書いた人に通知が届きます。直したいときや削除したいときの手順も、ヘルプにあります。

公式のヒントには、返信に名前またはイニシャルを添えると信頼性を高められること、速やかに返信すると体験を重視していることを示せることも書かれています。

つまづいたとき

うまくいかないときに貼るプロンプト（当サイトの型）

口コミへの返信の下書きが、うまくいきません。

原因として考えられることを3つ、短く教えてください。

そのうえで、入力どこを直せばよいかを、書き直した入力の例といっしょに見せてください。

分からないことは、決めつけずに「分からない」と書いてください。

お客様の名前・注文番号・連絡先は、書かれていても使わず、〔 〕のまま扱ってください。

うまくいかなかった点：〔ここに書く。例：入力にない返金の約束が書かれていた〕

AIの返答：〔ここに貼る。名前や番号は伏せる〕

こんなとき	試すこと	公式資料の対応
入力にない返金や特典の約束が、下書きに入っていた	その文を消し、「入力にない約束は書かない」と添えて、同じ会話で書き直してもらう。	OpenAI「Instructions」／Googleヘルプ「誠実に対応し、制限事項を説明する」
長すぎる、または売り込みのような文になった	文の数と、書かないこと（お得な情報・キャンペーンの案内）を具体的に書き直す。	Googleヘルプ「簡潔に」「ビジネスライクにならず親しみのある対応を心がける」／Anthropic「Be clear and direct」
口コミがポリシー違反と思われる	AIで反論の文を作る前に、ヘルプにある違反の報告を見る（違反にあたるかの判断と、報告の手順は扱いません）。	Googleヘルプ「ユーザーからのクチコミを管理する」「クチコミを増やすためのヒント」
返信を送ったのに、口コミの下に出ない	返信は審査を受ける。通常10分以内、最長で30日ほどかかる場合がある。承認されなかったときは、編集するよう求められる。	Googleヘルプ「ユーザーからのクチコミを管理する」
返信したあとに、口コミが書き換わった	口コミを書いた人は、返信を読んだあとでも口コミを変更できる。変更されると、表示される日付が更新される。必要なら返信を見直す。	Googleヘルプ「ユーザーからのクチコミを管理する」

確認ポイント

- ☐ 事実が入力と同じ
- ☐ 入力にない約束が増えていない
- ☐ 名前・番号・連絡先が入っていない
- ☐ 公開される文として読み返した

確認ポイントの例です。

できないこと・確認できていないこと

- この記事の手順は、実際に動かして確認したものではありません。Google のヘルプ・ポリシーと、OpenAI・Anthropic の文書にもとづく整理で、お礼・事実・対応・結びの順と、プロンプトは当サイトが組んだ型です。
- 出力の例は「出力イメージ」です。実際のAIの出力は、AIの種類・設定・入力で変わります。「イメージ図」は、実際の画面ではありません。
- 公式資料で確認したのは、Google ビジネス プロフィールの口コミへの返信です。ネットショップや宿の予約サイトなど、ほかのサイトの返信の決まり（返信できるか、公開の範囲など）は、確認していません。
- 画面の名前は、Google ビジネス プロフィール ヘルプの日本語の表記（10月31日確認）です。ヘルプにはAI翻訳を含む部分があると注記されており、実際の画面とは違うことがあります。
- クチコミを利用できるかどうかは、今後変わる可能性があるヘルプにあります。自分のお店・業種で使えるかは、Google ビジネス プロフィールで確認してください。
- OpenAI・Anthropic の文書は、開発者向けの説明です。チャット画面の各AIで同じように働くかは、確認していません。AIごとの無料範囲・料金・入力の扱いも、確認していません。
- 何をAIに貼ってよいかは、各AIの規約で決まり、この記事は判断しません。伏せても迷う内容は、貼らないでください。
- おわび・責任・補償の判断と、法律や規約の判断は、扱いません。口コミの依頼や、特典と引き換えの依頼も、扱いません。
- 公式資料は10/31時点の内容です。ヘルプやポリシーは変わることがあります。

公式資料

- Google ビジネス プロフィール ヘルプ：ユーザーからのクチコミを管理する（公式・日本語）（2026年10月31日確認）
<https://support.google.com/business/answer/3474050?hl=ja>
- Google ビジネス プロフィール ヘルプ：クチコミを増やすためのヒント（返信のヒントを含む・公式・日本語）（2026年10月31日確認）
<https://support.google.com/business/answer/3474122?hl=ja>
- Google マップユーザーの投稿コンテンツに関するポリシー ヘルプ：禁止または制限されているコンテンツ（公式・日本語）（2026年10月31日確認）
<https://support.google.com/contributionpolicy/answer/7400114?hl=ja>
- OpenAI：Prompt engineering（公式ドキュメント）（2026年10月31日確認）
<https://developers.openai.com/api/docs/guides/prompt-engineering>
- Anthropic：Prompting best practices（公式ドキュメント）（2026年10月31日確認）
<https://platform.claude.com/docs/en/build-with-claude/prompt-engineering/claude-prompting-best-practices>

このPDFは <https://ai-dougubako.com/posts/review-reply-draft/> の内容をA4にまとめたものです（2026年10月31日版）。Webでは、プロンプトをワンタップでコピーできます。ai-dougubako.comではCookie、アクセス解析、広告トラッキングを使用していません。