



Revvö 公式ガイドブック ③

運用マニュアル

管理画面の全機能を、画面別にくわしく。
手元に置いて、いつでも引ける一冊。

声を歓迎する、お店へ。

目次

- ▶ 1. 管理画面の全体像
- ▶ 2. 声が届いてから公開まで
- ▶ 3. 各タブの使い方
- ▶ 4. 設定タブでできること
- ▶ 5. スタッフ・共同管理者
- ▶ 6. お客様側では何が見える？
- ▶ 7. 複数の施設・イベントを管理する
- ▶ 8. スマホでアプリのように使う
- ▶ 9. 困ったとき

1. 管理画面の全体像

Revvoの管理画面は、届いたお客様の声を確認し、対応し、その成果を公開ページに載せるまでを一つの画面で完結できる作りになっています。この冊子は、その全機能をあとから引いて調べられるようにまとめた「早見表」です。

ログインの方法

ブラウザ（インターネットを見るアプリ）で www.revvo.jp/admin を開き、ご登録のメールアドレスとパスワードで「ログイン」すると、お持ちの施設・イベントが一覧で表示され、選ぶだけで各施設の管理画面に入れます。施設ごとのURL（/admin/施設ID）から直接開いた場合は「ログイン方法を選択」画面が出ますので、責任者の方は「 管理者ログイン」、招待されたスタッフの方は「 スタッフログイン」からお入りください。パスワードを忘れたときは、ログイン画面下部の「パスワードを忘れた方・再設定はこちら」（www.revvo.jp/admin の画面では「パスワードをお忘れですか？」）から再設定できます。

サイドバー（左のメニュー）の並び

画面左のメニューは、日々の運用でよく使う順に並んでいます。

-  「ホーム」 — 今日やることのまとめ
-  「お客様の声」 — 届いた声の管理（業種により「会員さまの声」など呼び名が変わります）
-  「Googleレビュー」 — Google口コミの改善・返信管理
-  「改善済み公開審査」 — 公開前の最終チェック
-  「改善完了」 — 公開済みの改善の一覧
-  「アンケート」 — 満足度などの設定と集計
-  「お知らせ作成」 — 公開ページに載せるお知らせ
-  「ツール」 — 開くと「AIアシスタント」「QRコード」「クーポン」「レポート」「 使い方ガイド」が並びます
-  「設定」 — 施設情報・通知・プランなど

サイドバーの下部には、公開ページを開く「ユーザー画面」と「ログアウト」があります。画面上部のバーでは、≡ボタンでメニューの開閉、「日本語 / English / Tiếng Việt」で管理画面の表示言語の切り替え、 ボタンで使い方マニュアル、 ボタンで運営からのお知らせを確認できます。

 未対応の声があると、サイドバーの「ホーム」「お客様の声」「改善済み公開審査」に件数バッジが付きます。バッジを目印に開くだけで、やり残しを見つけられます。

2. 声が届いてから公開まで

QRから声が届く → AIが仕分け → 対応する → 実施完了 → 公開審査 → 施設ページに公開

Revvöの中核となる流れです。お客様が店内のQRコードから匿名で声を投稿すると、AIが自動で「 対応が必要」「 お礼のみ」に仕分けし、内容のトピック（カテゴリ）も自動でタグ付けします。届いた直後の声は「新着」として「お客様の声」タブとホームに表示されます。

新着の声には、2つの進め方があります。「 賛同募集」を押すと、その声が公開ページに載り、他のお客様から「同じ意見です」という賛同を集められます。公開したくない声は「公開せず対応」で、非公開のまま対応を進められます。

 賛同のセクションが公開ページに表示されるのはSTANDARDプラン以上（無料トライアル中を含む）です。Freeプランの公開ページでは、賛同・改善履歴のセクションは表示されません。

対応中の声は、実施が済んだら「実施完了」ボタンでコメントを添えて「実施済み」にします。このコメントが、後でお客様への説明文になります。実施済みの声は「改善済み公開審査」タブに集まり、文面を確認・編集したうえで「 施設ページに公開する」を押すと、公開ページに“実際に改善した実績”として掲載されます。投稿時にメールを登録したお客様には、公開と同時に完了通知メールが届きます。公開後の一覧は「改善完了」タブで管理します。

外国語（英語・ベトナム語・中国語）で届いた声には バッジとAIによる日本語訳が自動で付き、いつも通り日本語で確認・対応できます。まれに訳が付かない場合は、声カードの「 AI訳を生成」ボタンで後から訳を付けられます。逆に日本語の声は「 Translate」ボタンで英語・ベトナム語のAI訳を表示でき、外国人スタッフの方も内容を確認できます。対応完了の通知メールは、お客様が投稿したときの言語が届きます。

 48時間を超えて未対応の声には赤いアラートが付きます。すべてに完璧に対応する必要はありませんが、初動だけでも早めに進めると、お客様に「ちゃんと聞いてくれる」が伝わります。対応しない判断をした声は「見送り」にして理由を残しておけます。

3. 各タブの使い方

ホーム

今日対応すべきことが一目で分かるタブです。「 今日やること」には「新着の声」「48時間超・未対応」「公開待ち」「見送り理由なし」の件数が並び、押すとそのまま該当の一覧に移動できます。「 累積実績」と当月の実績カードでは「受け取った声」と「改善した件数」を確認でき、下部には重要度の高い順に「対応が必要な声」が並びます。「 スタッフメモ」は施設内の全スタッフ・全端末で共有される引き継ぎメモです。まだ投稿が少ないときは、QRの設置場所を増やすなどの改善のヒントも表示されます。

お客様の声

届いた声をすべて管理するタブです。右上の「 ボード」「 リスト」で表示を切り替えられます。リスト表示では「すべて」「 新着」「 賛同募集中」「 対応中」「 見送り」の状態で絞り込みができ、「 場所別の声（クリックで絞り込み）」で、どの設置場所のQRから届いた声かも確認できます。SNSリンクをお使いの場合は「 SNS流入元別の声（クリックで絞り込み）」も表示されます。各声カードは「詳細を見る」で開くと、賛同数の確認、カテゴリの変更、削除などの操作ができます。賛同募集中の声には「 返信を書く」からお礼の返信を添えられ、公開ページの賛同カードに表示されます。

Googleレビュー

Googleビジネスプロフィールに届いた口コミの、改善と返信をまとめて管理するタブです。「+ レビューを登録」から口コミ本文をコピーして貼り付けると、AIが自動で仕分けし、「新着」「対応中」「返信転記待ち」「転記完了」のボードで管理できます。「 返信案を作成」を開き、実施した改善・対応の記録を入れて「 AI返信案を作成」を押すと、事実にもとづく返信の下書きが作られます。記録がある場合だけAIは「実施しました」と書き、星評価の変更依頼や返金の約束などの表現は自動でブロックされます。返信の末尾には、Revvöの仕組みで改善に取り組んでいることを示す一文を選んで添えることもできます。

できあがった返信文は「 コピー」してGoogleビジネスプロフィールに貼り付けて返信し、「 Googleへ転記完了にする」で完了管理します。**Revvöから自動で送信されることはありません。**返信は必ずご自身の手でGoogleに貼り付ける方式です。ここに登録した口コミは、施設ページ・お客様の声・レポートの件数には混ざりません。（STANDARDプラン以上でご利用いただけます）

改善済み公開審査

「実施済み」になった声の、公開前の最終チェックの場所です。声の本文とお客様へのコメントを  ボタンで編集し、「 施設ページに公開する」→「 はい、公開する」で公開されます。メール登録のある投稿者には「 メールで御礼して完了（非公開）」で、公開せずお礼のメールだけ送ることもできます。ほかに

「 公開せずに完了」「 差し戻す」が選べます。カードにはメール登録の有無がバッジで表示されるので、通知が届くかどうかを公開前に確認できます。

改善完了

公開済みの改善を月別に一覧できるアーカイブです。公開中のカードには「公開開始」日と「公開〇日目」が表示されます。「 非表示にする」で公開ページから下げる、「 再公開する」で戻す、「 審査に戻す」で公開審査からやり直す、の3つの操作ができます。

アンケート

「 満足度アンケート」(5段階)、「はい / いいえ アンケート」(1問だけ公開ページに表示)、「 カスタムアンケート」(最大10問)の3種類を設定でき、集計もこのタブで確認できます。質問文はいつでも編集でき、「 スタッフに共有」ボタンで当月の集計を共有用テキストとしてコピーできます。集計データはタブを開いたときに最新を読み込むため、回答が多いイベントでは開いた直後に少しだけ「読み込み中…」が出ることがあります。(STANDARDプラン以上)

お知らせ作成

公開ページに載せるお知らせを「+ 新しいお知らせ」から投稿できます。営業時間の変更・新サービスのご案内などにお使いください。下書きを書いて「 AIで整理する」を押すと、文章をAIが読みやすく整えてくれます。「 告知リンクをコピー」で、公開ページのお知らせ位置に直接ジャンプするリンクをSNSやホームページに貼れます。同じタブの下部では「自主取り組み」も管理できます。お客様の声によらず実施した改善活動(清掃強化・設備更新など)を「+ 自主取り組みを作成」から記録・公開して、お客様にアピールできます。(STANDARDプラン以上)

AIアシスタント

使い方・機能・トラブルを気軽に質問できるチャット窓口です。「投稿が来ない」「QRはどこに貼ればいい?」「数字の意味」といった質問に、AIが自動でお答えします。メッセージを入力して「送信」を押すだけです。AIで解決しない契約・料金・障害などのご相談は、メール (info@revvo.jp) で承ります。

QRコード

お客様が声を届ける入口となるQRコードを作るタブです。各QRカードから「 PNG 黒」(画面・SNS映え)または「 PNG 白」(印刷向き・インク節約)で画像をダウンロードでき、「 4分割でA4印刷 (QR札用)」でA4用紙に4枚並べて印刷、「 4枚印刷」で同じ場所のQRを4枚コピー印刷できます。「場所を追加」から受付・休憩スペースなど場所別のQRを作ると、どこからの声が多いかを分析できます (Freeプランは「全体」QRのみ)。

QRの上に印刷される呼びかけ文は、各カードの「 文言を編集」からQRごとに変えられます（120字まで・「初期文に戻す」で既定文に戻せます）。「SNS・ホームページ用リンク」では、Instagram・X・LINE・Facebook・ホームページ・その他ごとの専用リンクを「リンクをコピー」で取得でき、どのSNSから来た声かが記録されます。最下部の「 POP用文言」は、QR横の掲示物にそのまま使える文例集です。

クーポン

REVポイント機能をONにしている対象施設でご利用いただけるタブです。お客様が投稿・賛同・来店チェックインで貯めたポイントを、交換できるクーポンとして「+ 新規クーポン」から作成します。クーポンの本身（無料券・割引など）は自店でご用意・ご提供いただく方式で、景品は取引額の20%以内が目安です。ポイントの付与内訳・交換レート・使われ方の詳しい説明は、タブ内の「 ポイント・クーポン 運用ガイド」にまとまっています。

店頭での使用確認は2通りです。「 スタッフ用 クーポン確認画面を開く」でスタッフがコードを確認する方法と、「受付掲示用 クーポン使用QR」を印刷して掲示し、お客様ご自身のスマホで完結する方法（端末不要）です。「来店チェックインQR」を受付に掲示すると、ログイン中のお客様が読み取って1日1回ポイントを貯められます。実績は「ポイント実績」カードと「 CSV出力」で確認できます。

レポート

運用の成果を数字で確認するタブです。上部の「月次」「年次」切替で期間を選べます。月次サマリー（届いた声・改善した・対応率）のほか、「声の内訳」「 分類サマリー」では、対応の要否の比率と、AIが付けたトピック別の件数が棒グラフで表示され、トピックをタップするとその声の一覧へ移動できます。「 経営インパクト」では来店客数と客単価を入力すると「声の発生率」「対応依頼率」「対応公開率」「収益貢献（推定）」が算出されます。対応スピードの5指標（平均初動時間・平均完了時間・48時間超未対応率など）、「月別の声の推移」「満足度の推移（5段階）」「カテゴリ別ランキング（多い順）」、導入成果をまとめた「 PoCレポート」（導入検証レポート）も確認できます。

下部の「 データエクスポート」からは「 声CSV」「 声CSV（提出用シンプル）」「 アンケートCSV」「 PoC CSV」をダウンロードできます（CSVはExcelで開ける表形式ファイルです）。カテゴリ・期間・状態でのしぼり込みにも対応しています。「声CSV（提出用シンプル）」は1声＝1行・時系列順で、主催者や社内への共有にそのまま使えます。（詳細レポートはSTANDARDプラン以上）

4. 設定タブでできること

⚙️ 「設定」タブには、施設運営の土台となる項目がまとまっています。

- **施設情報** — 施設名・エリア・コンセプト（公開ページに表示されるキャッチコピー）を編集できます。業種は配色・カテゴリに影響するため変更できません（変更が必要な場合は運営までご連絡ください）。
- **ご担当者さま** — お申込み者さまの氏名とフリガナを編集できます。フリガナはひらがなで入力すると自動でカタカナに変換されます。
- **プラン・お支払い** — 「プラン・お支払いを開く →」から、プラン状態・お支払い方法・領収書・解約の手続きに進めます。最新の料金はこの画面、または申込画面でご確認ください。
- **通知設定** — 「新しい声が届いたら通知」「週次レポート」「賛同10件超で通知」の3つをON/OFFできます。届かないときは「📧 通知が届かない場合は？」の自己解決ガイドをご覧ください。
- **投稿カテゴリ** — 投稿フォームに表示されるカテゴリを追加・削除できます。0件にすると投稿フォームからカテゴリ欄が消える設定になります。
- **投稿サンプル（参考例）** — 投稿フォームに出す参考例を施設ごとに編集できます。お客様には見るだけの例として毎回ランダムで2件表示され、タップしても本文には入りません（丸写し防止）。
- **Google口コミの返信末尾** — 返信文の末尾に付けるメッセージの既定を選べます（各返信ごとにも変更可能）。
- **REVポイント機能** — 対象業種の施設で、ポイント付与のON/OFFや、お客様向けのひとことを設定できます。
- **管理画面テーマ** — 管理画面の配色を選べます。お客様の公開ページは常にダーク表示で固定です。
- **👥 スタッフ管理** — スタッフ・共同管理者の招待（詳しくは第5章）。
- **+ 新しい施設を追加／イベントの追加** — 施設・イベントを増やせます（詳しくは第7章）。
- **パスワード変更** — 「🔑 変更する」から、現行パスワードと新しいパスワードを入力して変更します。
- **📄 解約について** — 「 Freeプランに変更（無料で継続利用）」と「 完全解約（サービス停止）」の2つの選択肢があります。Freeに変更するとデータは保持されたまま基本機能で継続でき、いつでも元のプランに戻せます。

⚠️ 完全解約は期間終了でサービスが停止し、60日後に全データが削除されます。データを残したい場合は、先に「Freeプランに変更」をご検討ください。

5. スタッフ・共同管理者

設定タブの「 スタッフ管理」から、メールアドレスで仲間を招待できます。招待時に権限（できることの範囲）を「スタッフ（声対応・お知らせ・QR）」「共同管理者（課金・削除以外フル）」から選び、「招待」を押すと、相手にログイン用メールが届きます。どちらもご自身のメールアドレスでログインし、誰が対応したかが記録に残ります。

できること	オーナー	共同管理者	スタッフ
声の対応・Googleレビュー・公開審査・改善完了	○	○	○
お知らせ・自主取り組み（作成・公開・削除）	○	○	○
QRコードの作成	○	○	○
アンケート・レポート・クーポン・設定	○	○	—
スタッフ・共同管理者の招待	○	—	—
プラン・お支払い／施設の削除・解約	○	—	—

お金と施設の存続に関わる操作はオーナー専用、という考え方です。スタッフ・共同管理者を合わせてオーナー+1名までは無料でご利用いただけ、2人目以降は権限を問わず追加の料金がかかる場合があります（対象はSTANDARDプランのみ。イベント・Freeでは人数を増やしても料金はかかりません）。最新の料金は、管理画面の [設定](#) → [プラン・お支払い](#)、または申込画面でご確認ください。

6. お客様側では何が見える？

お客様がQRを読み取って開く公開ページには、次の内容が表示されます。ページはお客様のスマホの言語設定に合わせて日本語・英語・ベトナム語・中国語（簡体字）で自動表示され、画面の言語ボタンで手動でも切り替えられます。

- **実績** — 「受け取った声」と「改善した件数」の累計が大きな数字で表示されます（イベントでは「アンケート回答数」）。
- **投稿フォームへの入口** — 「声を届ける」ボタンから、匿名・登録不要・30秒で投稿できます。「以前の投稿の進捗を確認する」から、過去の投稿がどうなったかも追えます。
- **アンケート** — 設定した満足度・はい/いいえ・カスタム質問が表示され、選んで「回答する」だけで匿名回答できます。
- **賛同** — 賛同募集中の声が並び、「▲ ○人」ボタンで同じ意見に賛同できます。施設からのお礼の返信もここに表示されます。
- **お知らせ** — 「お知らせ作成」タブで公開した内容が表示されます。
- **改善履歴** — 公開した改善が「お客様の声 → 施設の対応」のセットで並びます。自主取り組みもここに載ります。
- **シェア** — 「シェア」ボタンから、お客様ご自身がこのページをSNSなどで広められます。
- **ポイント・チェックイン（対象施設のみ）** — 「 REVポイントでクーポンと交換」ボタンが表示され、メールでの無料ログインでポイントを貯めたり使ったりできます。投稿・賛同は登録なしでもご利用いただけます。

💡 サイドバー下部の「ユーザー画面」から、お客様に見えているページをいつでも確認できます。公開前の不安があるときは、まずここを開いてみるのがおすすめです。

7. 複数の施設・イベントを管理する

1つのログインで、複数の施設・イベントを管理できます。追加は「設定」タブから行います。通常の店舗・事業は「+ 新しい施設を追加」（決済完了後すぐ作成・申込メール不要・2件目以降は無料トライアルなし）、催事や出張イベントは「🏠 施設の外でのイベント、開催しませんか？」のカードにある「イベントを追加する →」からです。イベントは日常の評価とは分けて、別ページ・別QR・別集計で運用できます。

施設が2件以上になると、サイドバー上部に「📄 施設を切り替え」ボタンが現れ、一覧からワンタップで切り替えられます。各施設には通常・開催前・開催中・終了などの状態バッジが付きます。また www.revvo.jp/admin のトップでも、全施設が未対応の声の件数つきで一覧表示されます。

⚠️ 終了した買い切りイベントの枠は、切り替え一覧の「🗑️ 完全に削除」で削除できますが、元に戻せません。削除の前に、必ずレポートのCSVや印刷でデータを保存しておくのがおすすめです。

8. スマホでアプリのように使う

管理画面は、スマホの「ホーム画面に追加」を使うと、アプリのように1タップで開けるようになります。

App Storeなどからのダウンロードは不要です。画面下に出る「 ホーム画面に追加」のバナーから「追加する」を押すと、お使いの端末に合わせた手順が表示されます。

- **iPhone (Safari)** — 共有ボタン → メニューの「ホーム画面に追加」 → 右上の「追加」
- **Android (Chrome)** — 右上のメニュー → 「アプリをインストール」(または「ホーム画面に追加」) → 「インストール」

複数の施設・イベントをお持ちの方は、1つのアイコンから全施設の一覧（未対応の声の件数つき）に入れるので、朝の巡回チェックにも便利です。

9. 困ったとき

ログインできない

責任者の方は、施設のご登録メールアドレス＋パスワードで「 管理者ログイン」からお入りください。招待されたスタッフ・共同管理者の方は、同じ画面の「 スタッフログイン」からご自身のメールでログインします。入口が違くとログインできませんので、まずどちらを選んだかをご確認ください。パスワードは画面下部の「パスワードを忘れた方・再設定はこちら」から再設定できます。

通知メールが来ない

Freeプランには通知メールがありません。STANDARDプラン以上の場合は、設定タブの「通知設定」でトグルがONになっているか、迷惑メールフォルダに入っていないかをご確認ください。送信元はnoreply@revvo.jpです。携帯キャリアのメールは届きにくい場合があるため、Gmailのご利用をおすすめしています。詳しくは通知設定内の「 通知が届かない場合は？」をご覧ください。

投稿が届かない

まず、貼ってあるQRをご自身のスマホで読み取り、正しい公開ページが開くかをご確認ください。Freeプランは投稿の受付が月20件までのため、上限に達している可能性もあります。設置して間もない場合は、ホームに表示される改善のヒント（QR設置場所を増やす・POPを掲示する・スタッフから一言ご案内する）が参考になります。

AIの仕分けや翻訳が付かない

届いた直後の声には「 分類中…」と表示され、通常はまもなく仕分けが付きます。外国語の声に日本語訳が付いていないときは、声カードの「 AI訳を生成」ボタンで後から生成できます。

それでも解決しないとき

ツール内の「AIアシスタント」タブで、いつでも気軽にご質問ください。AIで解決しない契約・料金・障害などのご相談は、メール（info@revvo.jp）で承ります。

声を歓迎する、お店へ。 — Revvö