



Revvö 公式ガイドブック ②

かんたん使い方ガイド

毎日の運用は、1日5分・3ステップ。
これだけ読めば、今日から迷いません。

声を歓迎する、お店へ。

1. 毎日の流れは、この3つだけ

Revvöの毎日の運用に、むずかしい作業はありません。次の3ステップをくり返すだけで、お店とお客様のあいだに「声のキャッチボール」が生まれていきます。

「ホーム」で今日やることを確認 → 届いた声に対応 → 改善したら公開

慣れてくると、1日5分ほどでひと回りできます。開店前のひととき、レジ締めのアートなど、無理のない時間に眺める習慣にさせていただくのがおすすめです。

2. 「ホーム」を開く

管理画面にログインすると、最初に「ホーム」タブが開きます。ここは、今日やることが一目でわかる場所です。

「📅 今日やること」カードには、次の4つが件数つきで並びます。押すと、そのまま該当の画面に移動できます。

- 「**新着の声**」 — 届いたばかりで、まだ対応を始めている声
- 「**48時間超・未対応**」 — 届いてから48時間以上たっている声
- 「**公開待ち**」 — 実施済みで、公開の確認を待っている改善
- 「**見送り理由なし**」 — 見送りにしたまま、理由をまだ書いていない声

その下には「対応が必要な声」が重要度の高い順に並びます。上から順に見ていけば、優先順位で迷うことはありません。

⚠️ 届いてから48時間以上たった未対応の声は、赤いアラート（声カードの「⚠️ 48h超」バッジ）で目立つように表示されます。声を届けたお客様は「聞いてもらえたかな」と待っていますので、まずはここから対応していただくと安心です。

💡 やることがすべて片づく、「今日の対応はすべて完了しています」と表示されます。この画面が出たら、今日はもう閉じてしまって大丈夫です。

3. 声に対応する

届いた声は「お客様の声」タブで管理します。声が届くと、AI（文章を自動で読み分けてくれるコンピュータ）が内容を判定して、「🔴 対応が必要」「💚 お礼のみ」のバッジを自動で付けます。トピック（話題）ごとのタグ付けも自動なので、手作業での仕分けはいりません。

💡 AIによる自動仕分け・タグ付けは、STANDARDプラン以上（無料トライアル中を含む）でご利用いただけます。Freeプランでは、届いた声を直接読んで対応してください。

それぞれの声は、次の流れで進んでいきます。

新着 → 賛同募集中 → 対応中 → 実施済み

1. 「**新着**」 — 届いたばかりの状態です。「🌐 賛同募集」を押すと公開ページに載り、ほかのお客様から「賛同」（▲マークの応援ボタン）を集められます。公開に向かない内容は「公開せず対応」で、そのまま対応を始められます。
2. 「**賛同募集中**」 — 公開ページで賛同を集めている状態です。賛同が多い声ほど、多くのお客様が望んでいる改善だとわかります。
3. 「**対応中**」 — 実際に改善へ取り組んでいる状態です。
4. 「**実施済み**」 — 対応が終わったら「実施完了」を押します。「✅ 改善を実施済みにする」画面が開くので、お客様へのコメントを添えましょう。

タブを開くと、付せんを進み具合ごとに貼り分けたような「📌 ボード」表示で開きます。一覧でまとめて見たいときは「📄 リスト」に切り替えられます。

💡 コメントを書くコツは2つだけ。①まず「ご意見ありがとうございます」とお礼から始める、②「何を・どう変えたか」を具体的に書く（例：ご意見ありがとうございます。〇〇を改善しました。）。文章に迷ったら「丁寧」「カジュアル」「簡潔」のボタンでAIが下書きを作ってくれます。そのまま使っても、手直ししても大丈夫です。

4. 改善を公開する

「実施済み」にした声は、「改善済み公開審査」タブに集まります。ここで声とコメントを最終確認し（「 編集」で手直しもできます）、 「施設ページに公開する」を押すと、確認のうえで公開ページに「やってくれた実績」として並びます。

「改善済み公開審査」で確認 →  「施設ページに公開する」 → 公開ページに実績として掲載

この公開の積み重ねが、お客様にとって「このお店はちゃんと聞いてくれる」という何よりの証拠になります。声を届けたお客様も、自分の声がかたちになったことを公開ページで確かめられます。公開した改善の一覧は「改善完了」タブでいつでも見返せます。

 ボタン名の「施設」の部分は、業種によって「店舗」「イベント」などに変わります。また、この公開機能はSTANDARDプラン以上でご利用いただけます（Freeプランでは「 公開せずに完了」で対応の記録を残せます）。

 投稿のときにメールアドレスを登録されたお客様には、公開と同時に完了通知メールが自動で届きます。メール登録の有無は、公開ボタンを押す前にカードのバッジで確認できます。

5. 週に1回：レポートを見る

レポートは毎日見る必要はありません。週に1回、サイドバーの「ツール」から「レポート」タブを開いて、まずは次の2つの数字だけ眺めてみてください。

指標	意味
「対応依頼率」	ご来店お客様のうち、対応のご依頼やご意見を届けてくださった方の割合です。お店の「気づきにくい声」がどれくらいあるかの目安になります。
「対応公開率」（改善カバー率）	届いた声のうち、改善として公開できた割合です。高いほど「声がかたちになっているお店」ということになります。

上部の「月次」「年次」の切り替えで期間を変えられます。各カードの「？」ボタンを押すと、計算式・良い数値の目安・改善のヒントが表示されますので、数字の意味に迷ったときはそちらもどうぞ。

💡 対応依頼率・対応公開率などの詳細レポートは、STANDARDプラン以上（無料トライアル中を含む）でご利用いただけます。

6. ミニ用語辞典

用語	意味
声	お客様がQRコードやSNS・ホームページのリンクから開いた投稿フォームで、匿名で届けてくださるご意見やお礼のことです。
賛同	公開中の声に、ほかのお客様が「賛同」ボタン（▲）で票を投じてくださる仕組みです（いわば「私もそう思う」という応援の意思表示です）。数が多いほど、多くの方が望んでいる声だとわかります。
AI仕分け	届いた声をAIが自動で「🔴 対応が必要」「🟢 お礼のみ」に分け、トピックのタグを付ける仕組みです。
改善力バ ー率	届いた声のうち、改善として公開できた割合です。レポートでは「対応公開率」のカードで確認できます。
対応依頼 率	ご来店のお客様のうち、対応のご依頼・ご意見を届けてくださった方の割合です。
REVポ イント	投稿やご来店のお客様に貯まるポイントです。貯まるとクーポンと交換できます（対象の業種・プランで、設定をONにすると使えます）。

もっと詳しく知りたいとき

QRコードの案内文の編集、Googleレビューの管理、アンケート、外国語の投稿への対応など、さらに詳しい機能は別冊『運用マニュアル』でご案内しています。また、管理画面の「ツール」にある「📖 使い方ガイド」タブでも、いつでも要点を確認できます。

お困りのときは

管理画面の「ツール」にある「AIアシスタント」タブで、使い方・機能・トラブルをいつでも気軽に質問できます（AIが自動でお答えします）。AIで解決しない契約・料金・障害などのご相談は、メールで info@revvo.jp までどうぞ。

声を歓迎する、お店へ。 — Revvö