



多店舗運営企業向け

Googleビジネスプロフィール コンサルティングサービス



AGENDA

- 0. Googleビジネスプロフィールに名称変更 (2021.11~)
- 1. Googleビジネスプロフィール (GBP) とは？
- 2. Googleビジネスプロフィールの位置づけ
- 3. Googleビジネスプロフィールを運用する
- 4. 多店舗運営企業が抱えるGBPの課題
- 5. オムニバスにできること
- 6. NAVITIME Location Cloudで出来ること
- 7. サービスの流れ

💡 Googleマイビジネス（GMB）は「Googleビジネスプロフィール」に名称が変更になりました

Google社よりGoogleマイビジネス（通称：GMB）をGoogleビジネスプロフィール（通称：GBP）に名称変更することが発表されました。

さらに、Google検索・Googleマップ画面から店舗情報が編集可能になるなど機能もアップデートされ、より簡単に運用できるようになりました。

- ！ 名称の変更
- ！ 検索・マップ画面からの編集可能
- ！ 2022年にマイビジネスアプリが廃止
- ！ 従来のGMB管理画面は多店舗向け機能「ビジネスプロフィールマネージャー」に変更



Kara - Google Community Manager コミュニティ マネージャー

2021/11/05

ビジネスプロフィールの新たな更新について [お知らせ](#)

お知らせをご覧になった方もおられると思いますが、今週から、皆様が普段からご利用の Google サービスから直接、ビジネスプロフィールの申請とオーナー確認が簡単にできるようになりました。また、すでにお知らせしましたとおり、サービス名も「Google マイビジネス」から「Google ビジネスプロフィール」に変更してわかりやすくいたします。そこで、この場をお借りして当コミュニティに詳しい情報をお知らせします。

Google 検索と Google マップでビジネスプロフィールを直接申請

ビジネスプロフィールのオーナー確認や問題解決の手続きが簡単になりました。Google でご自身のビジネスの名前を検索するか、Google マップ アプリの中でご自身のプロフィールに移動すると、そのプロフィールのオーナー確認や問題解決（プロフィールの停止などの問題解決）のためのオプションが表示されます。また、Google 検索で「マイビジネス」と検索しても、ご自身のビジネスプロフィールが表示されます。

<https://support.google.com/business/thread/133938761/>
[ビジネス-プロフィールの新たな更新について](#)

Googleビジネスプロフィール（GBP）とは？



Googleマップや検索結果に表示される 店舗情報管理の無料ツール



地図アプリ利用者の**80%以上が、Googleマップを利用しています。**

また、スマホが全世代に普及していくに連れ「近くの〇〇」「地名+業種」などの検索行動＝**“ローカル検索”**が増加しました。ローカル検索をしたユーザーの内、モバイルユーザーの50%、PCユーザーの34%がその日に来店する傾向があります。

※Google調べ

さらに近年では、**コロナ禍での店舗情報**（テイクアウト・デリバリー対応の有無、営業時間や営業形態）を調べるために、Googleマップの利用者数は増加しています。また、21年11月に行われたGoogleビジネスプロフィール（旧Googleマイビジネス）への名称・仕様変更により個店オーナーがGoogleマップを活用しやすくなり、Googleマップの情報管理はより注目されています。

店舗情報に触れたユーザーは、「webサイトを訪問」「地図上で多店舗と比較」「電話で空席状況確認や注文」「経路検索」等あらゆる行動を起こしています。このアクション数をビジネスプロフィールマネージャーで分析することも可能です。



2. Googleビジネスプロフィールの位置づけ

- Googleマップは、顧客がWebサイト訪問/来店/購買するまでに触れる情報の一部です。
- 自社サイト・広告・比較サイト等と同様に、ユーザーの行動に影響を与えます。
- ホームページの改善や広告運用・SNS運用と同じように、GBPも運用していく必要があります。



3. Googleビジネスプロフィールを運用する



店舗情報の整備

電話番号、住所、営業時間、予約のリンク、事業形態 など。



投稿

最新情報やキャンペーン情報を投稿として掲載可能。コロナ対応状況も。



口コミ対応

関連の無いモノ・Googleのポリシーに違反する口コミは削除申請が可能。



サイテーション

Googleビジネスプロフィールだけでなく、WEB上の複数の媒体に正しく情報を表示する必要。

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

[店舗情報の整備]



店舗情報の整備



- 正しい情報で、ユーザーからの信頼性が上がる。
- 変更があった場合には随時更新をし、「店舗に行ったら営業していなかった」「テイクアウト対応に関して記載がないので利用をやめた」等の機会損失を防ぐことができる。
- 特に住所、電話番号、営業時間は正しい情報を記載しておく。ユーザーがマップから電話をかける、ルート検索をする、予約をするなどのアクションを起こすために必要な基本項目。



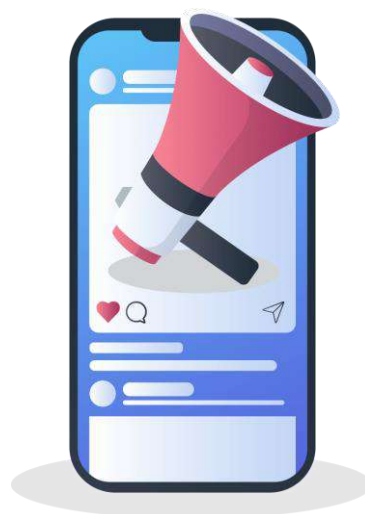
店舗情報は、「正確」かつ「最新」の情報を、「ユーザーが分かりやすい表現」で記載しておく。

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

[投稿]



投稿



- 期間限定キャンペーンや店舗の
リニューアル情報をお知らせする機能。
- Googleマップの店舗情報画面と自然検索
結果画面に表示される。
- 投稿の種類から内容に合うものを選択。
※2021年1月現在はコロナ対応状況も発信できる。
- 投稿の閲覧数やクリック数はGBPの
インサイト機能で確認し、傾向を分析
することができる。



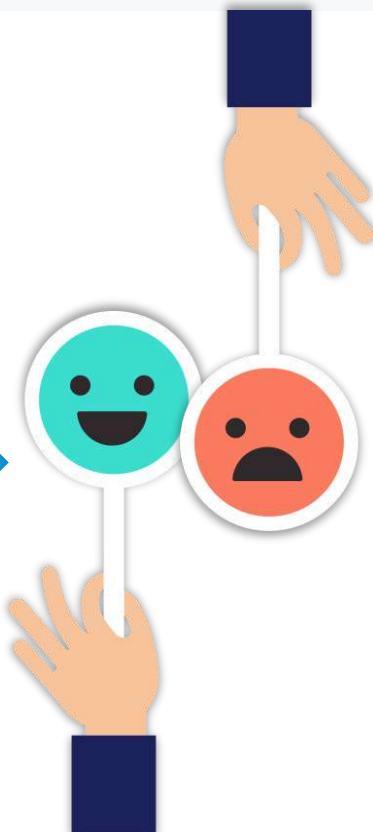
最新情報、キャンペーンの告知投稿等で、最新かつユーザーに有益な情報を発信することでユーザーの来店意欲を増加させる。また、Googleからの評価が上がり上位表示されやすくなる。

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

[口コミ対応]



口コミ対応



- 店舗情報を見る際、**口コミも見ているユーザーは約8割**で、利用体験に関する口コミはネガティブな内容も重要視されている。
- **高評価の口コミを見たユーザーは好評価をする傾向がある。**
- 返信の際は機械的でなく「**人が返信している**」と**感じられる丁寧な文章が大切**。また、複数店舗がある場合は返信内容のレベルに差が出ないように注意が必要。
- ユーザーから寄せられる**口コミは各店舗へフィードバックし、より良い店舗づくりに活用する。**



口コミを放置しておくことは大きな損失。丁寧な返信対応が新規客・リピーターの獲得につながる。また、生の声をより良い店舗づくりに活用することができる。

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

[サイテーション]



サイテーション

〈Googleビジネスプロフィール上の情報〉



〈HP上の情報〉

社名 株式会社オムニバス
Omnibus K.K.
本社 〒153-0043 東京都目黒区東山1-4-4 目黒東山ビル3F
TEL:03-5725-8317

Googleマップ情報と比較すると・・・

社名 ⇒○
住所 ⇒× (丁目表記違い)
電話番号⇒○

▷この場合は丁目表記を合わせる必要があります。

- WEB上での情報について言及されることで、Googleビジネスプロフィールの上位表示にも関係しています。
- 複数の外部サイトに自社情報を正確に掲載することが重要です。



複数の媒体で情報を統一する必要がある。

多店舗運営の場合は、複数媒体に正確に情報を記載することは非常に手間と時間がかかる作業。

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

参考 [ローカルガイドの役割]

ローカルガイドとは？

Google マップでクチコミを投稿したり、写真を共有したり、質問に回答したりすることができるユーザーです。Googleアカウントがあれば、誰でも参加することができます。

Googleマップ上に登録がない場所の追加や、記載情報が誤っている場合に修正を行うことができます。

(いずれもGoogleの審査に通った上で更新されます。)



注意点

このローカルガイドの活動により、一度登録した情報が変更されてしまうことが稀に発生します。
登録情報が正しいか定期的にチェックが必要になります。



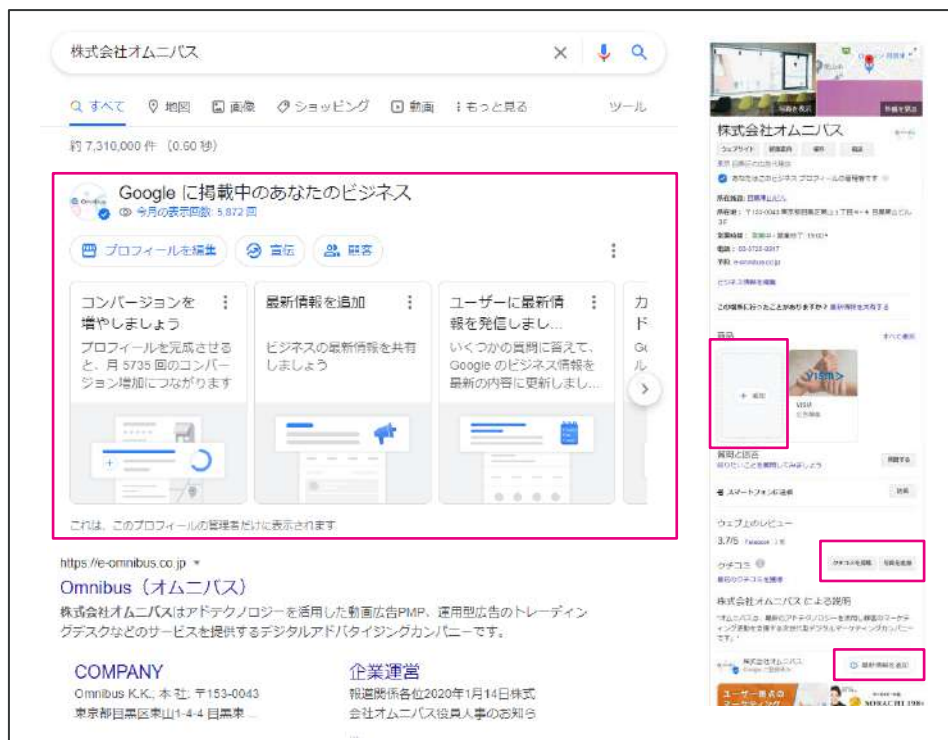
一度の登録で終わりではなく定期的なパトロールが必要。

多店舗運営の場合は、サイテーション対策同様に非常に手間と時間がかかる作業。

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

参考 [新機能 : Google検索・マップからの編集]

自店舗を管理しているGoogleアカウントにログインしている状態で店舗名を検索すると検索結果画面に以下のように表示され、店舗情報の編集を行うことができます。



例

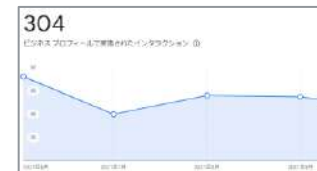
●プロフィールの編集



●最新情報を追加



●パフォーマンス



3. Googleビジネスプロフィールを運用する

参考 [新機能の利用シーン]

今までのGMB管理画面も「**ビジネスプロフィールマネージャー**」として続きます。
多店舗管理・個店管理で使い分けることがおすすめです。

多店舗管理向け

💡 **ビジネスプロフィールマネージャー**

ユーザーに最新情報を発信しましょう
いくつかの質問に答えて、Google マップと Google 検索のビジネス情報を最新の内容に更新しましょう。

始める

投稿を作成 写真を追加 広告を作成

パフォーマンス	閲覧数	検索数	アクティビティ数
	5,479	5,093	950

検索理由の閲覧数 4,812 (+13%)
マップ理由の閲覧数 667 (+16%)
過去28日間のパフォーマンス

COVID-19 関連最新情報
COVID-19 によるビジネスへの変更をユーザーにお知らせしましょう

サービスの対応状況を更新 新規
営業時間を更新
COVID-19 関連最新情報を投稿

- ・ 多店舗の店舗情報を一括管理

個店管理向け

💡 **検索結果からの編集**

株式会社オムニス

Google に掲載中のあなたのビジネス

プロフィールを編集 写真 製品 動画

コンバージョンを
増やしましょう
プロフィールを最近の情報で更新すると、月 5739 回のコンバージョン増加につながります

最新情報を追加
ビジネスの最新情報を共有しましょう

ユーザーに最新情報
を発信しましょう
いくつかの質問に答えて、Google のビジネス情報を最新の内容に更新しましょう。

カード
ヘルプ
メニュー

株式会社オムニス

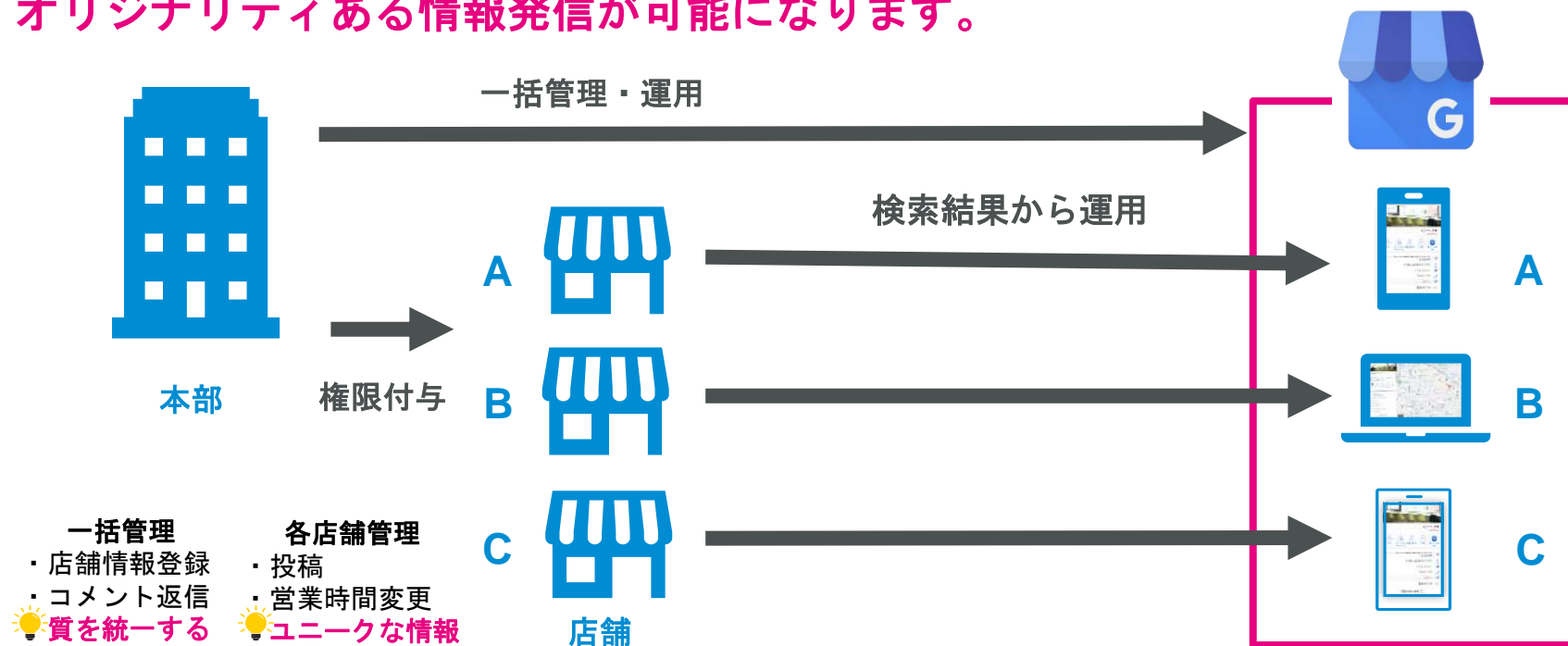
東京都目黒区目黒 1-4-4 目黒青山ビル 3F
営業時間: 営業中 - 営業終了: 15:00

- ・ 1 ~ 3 店舗の情報管理
- ・ 多店舗の各店舗ごとの発信

3. Googleビジネスプロフィールを運用する

参考 [新機能の利用シーン (多店舗)]

多くの多店舗運営企業様では、本部が全店舗の情報・運用を一括管理しています。新機能追加により今後は、本部による一括管理と並行して、各店舗から店舗に合ったオリジナリティある情報発信が可能になります。



4. 多店舗運営企業が抱えるGBPの課題

企業の持つGBPの課題 = 「やり方が分からない」「時間がない」

自社のGBPにはどんな機能がある？

GBPの登録情報や機能は業界（カテゴリ）毎に異なるため、特性を把握しておく必要がある。

例えばホテルなら、営業時間は設定できずチェックイン/チェックアウトを設定可能。ユーザーからの評価は☆5段階ではなく☆5段階×3項目。

どんな口コミになんて返信をする？

口コミ返信はブランドとしての対応方法がユーザーに見られる機会。全ての店舗で返信内容と質を統一し、かつ機械的ではない「丁寧な対応を受けている」という印象を与える返信が必要。

作業が膨大で人手が足りない

店舗毎に返信対応する場合は本社からの案内やマニュアルの作成・配布が必要。

サイテーション効果のため、管理媒体が増加。

対応状況を把握するため店舗が多いほど人員や手間が発生。



クレームや悪い評価への対応は？

ポリシーに反する内容の口コミはGoogle側に報告できるが、基本的に削除は不可能。対応頻度を保ちクレーム等を放置しておかないために定期的なパトロールも必要。

そのお悩み、オムニバスがお手伝いします。

最新ツールとオムニバスの知見と対応力でGoogleビジネスプロフィール運用をサポートします。

多店舗向けツール

✓

一元管理ツールを用いて
多店舗でも正確な
管理をサポート



✓

多業界の
GBP運用実績に基づいた
コンサルティング



✓


チームでの作業・
チェック体制がある



コンサルティング & 運用代行


✓

口コミ返信には
事前にマニュアルを作成



✓

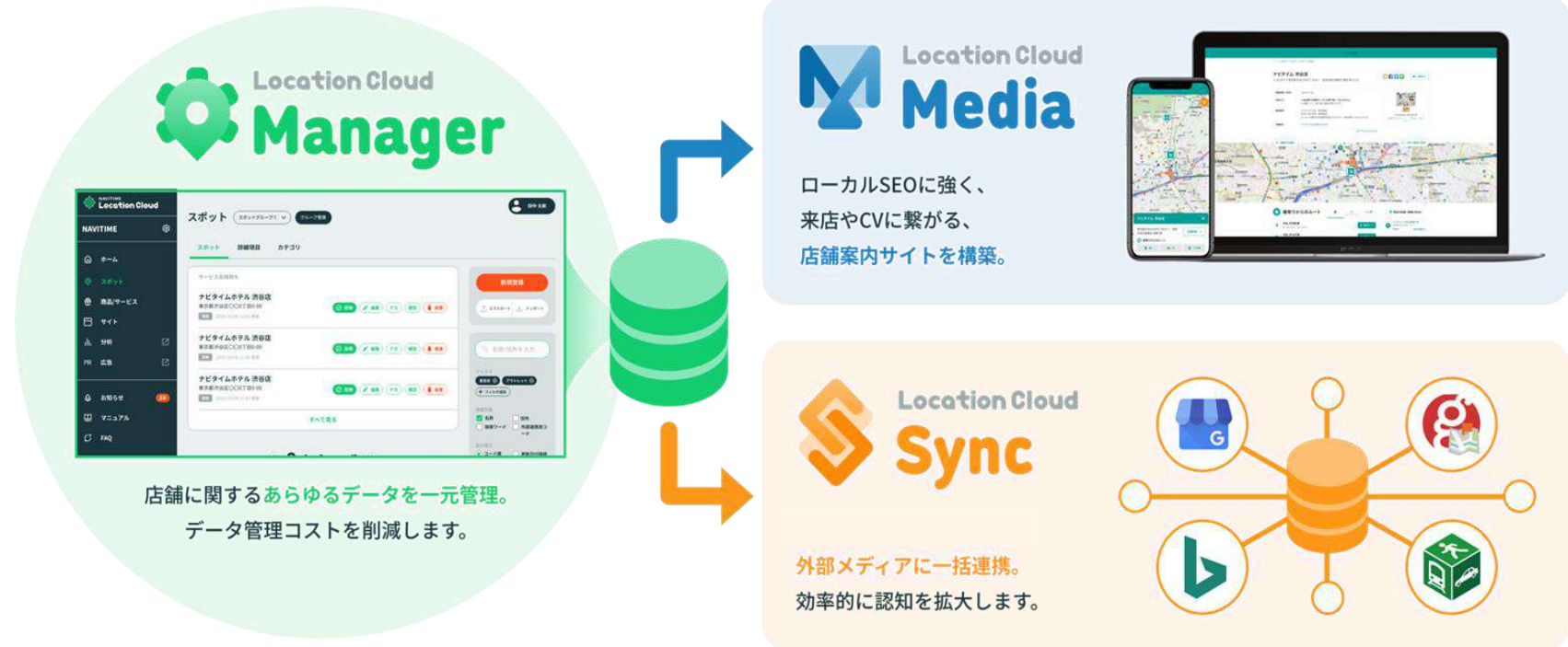
インサイトの
変動を含めた
レポート報告



6. NAVITIME Location Cloudで出来ること

- ! 店舗情報が1回の編集でOK 公式サイトもGoogleビジネスプロフィールなどの外部メディアも一気に更新
- ! SEO・MEO対策にも対応 ユーザーが正しい魅力的な店舗情報を見つけやすくします

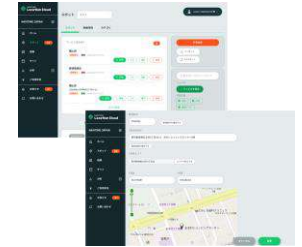
NAVITIME Location Cloud 3つのツールイメージ



6. NAVITIME Location Cloudで出来ること



WEB上の店舗データを一元管理します。



公式サイトに連携しSEO対策された店舗情報を構築。
来店・予約までユーザーのスムーズな店舗体験を実現します。



Googleビジネスプロフィールなど、外部メディアにデータを連携。
ユーザーへのタッチポイントを増やし、SEO対策も可能です。

6. NAVITIME Location Cloudで出来ること

NAVITIME Location Cloudのポイント

〈サイテーション対策〉

① ユーザーがどのメディアで検索しても正しく・魅力的な店舗情報が伝わるようにします。

〈サイテーション対策〉

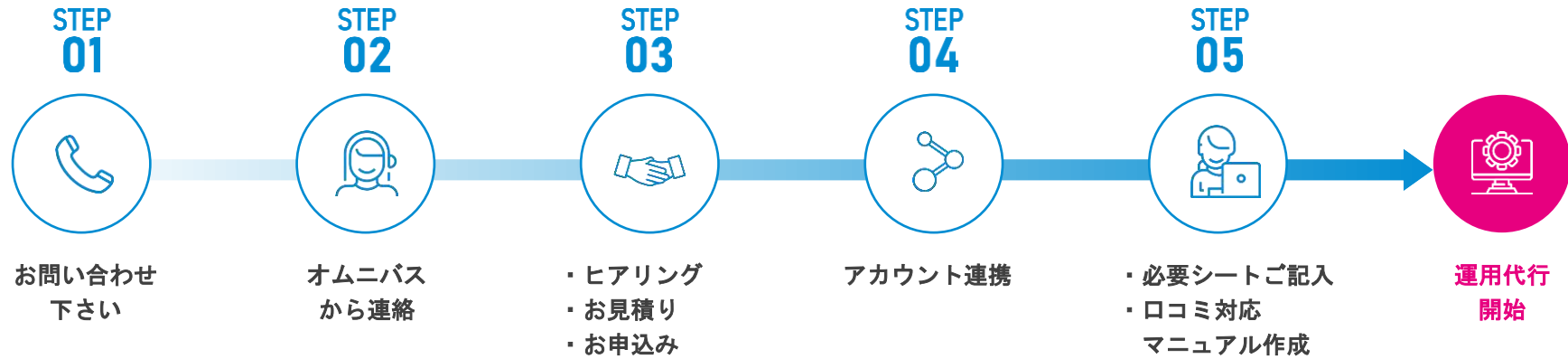
② SEO・MEOにおける上位表示や様々なメディアへの露出増加が可能になります。

〈ブランド毀損防止〉

③ 掲載情報をコントロールすることでブランドイメージを保ちます。

オムニバスが得意とする **Googleビジネスプロフィールのコンサルティング**と
NAVITIMEの **多店舗管理向けツール**を組み合わせ、
ワンランク上の店舗ビジネスをご提供します。

7. サービスの流れ



株式会社オムニバス S Div.



03-5725-8317



p-sales@e-omnibus.co.jp



 問い合わせ先

会社	株式会社オムニバス
担当部署	S Div.
電話	03-5725-8317
メール	p-sales@e-omnibus.co.jp