文化部・生活班
ご感想、情報は
Eメール life@sankei.co.jp
FAX 03・3270・2424

ネット口コミ（クチ）の力

□中■

投稿者を見極め自身で判断

あふれる情報 正しく見分けるには

人気グルメサイト「食べログ」や質問掲示板「ヤフー知恵袋」などで明らかになった口コミのやらせ業者。インターネット上にあふれる情報を正しく見分けるにはどうしたらいいのか。

★の数より中身を

『クチコミコミュニティ・マーケティング』などの著書がある、主に主婦を対象としたマーケティング会社「ハー・ストーリィ」（東京都港区）代表、日野佳恵子さんは「口コミサイトの場合、星の数はざっと俯瞰（ふかん）する（全体を見る）程度にして、レビュアー（投稿者）の個人ページを見るといい」と話す。

投稿者名をクリックすると、その人がこれまでに書いた投稿が一覧表示される。「たくさんあるなら、店や商品の傾向から、その人の嗜（し）好や興味が分かります」。多数の書き込みをしているレビュアーの中から自分の好みに合う人を見つければ、〝ハズレ〟を選んでしまうことは少ないはずだ。逆に投稿数の少ない人ばかりの店や商品はやらせである可能性が高い。

口コミの内容がやらせであるかどうかの判定は、「飲食店なら味やサービスだけでなく、例えば『今だけ○%オフ』など、キャンペーンのようなものが載っていたら、関係者や業者のものである可能性が高い」（日野さん）。また、古い書き込みはサービスが変わっていることがあるため、日時もチェックする。

エステや保険など、多くのランキングサイトが乱立し、サイトそのものの信用性が測れない場合もある。その際は、①運営会社の住所や連絡先が載っているか②口コミのガイドラインや基準を明示しているか―を確認する。

消せない書き込み

逆に書き込む場合は、ブログや交流サイトを含め、個人が特定される言及や誹（ひ）謗中傷はいけない。「運営側で削除する場合もあるが、ネットは基本的に一度書き込んだものはずっと残ると思って」と日野さん。店員の名を挙げての批判や「タレントの○○を見かけた」など個人の領域に踏み込むのは避ける。

また、「この店に行くのはやめよう！」といった呼び掛けや、断定的な批判は営業妨害になる恐れもある。クレームがある場合は、お店や会社に個別に伝える。

「口コミをうまく使うには、読む側の姿勢が大切。いくらでも（相手を）たたける世界だからこそ、いろいろな人の意見を参考に、自分できちんと判断することです」と、日野さんはアドバイスする。

コミュニティーサイトも運営している日野さん。「サイト管理者には利用者が安心して使える環境をつくる責任がある」と話す ＝東京都港区

信頼度はテレビCMの倍

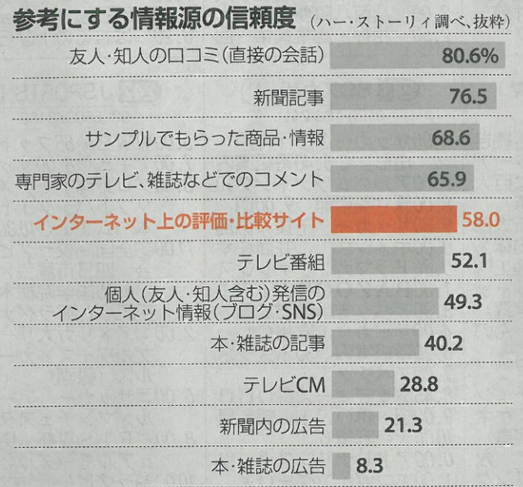
ハー・ストーリィの調査によると、口コミサイトなどの評価・比較サイトの信頼度は、テレビCMの2倍以上だ―グラフ。

調査は昨年11～12月に行い、同社の会員女性180人から回答を得た。モノやサービスなどを購入する際、参考にする情報源をテレビ番組、新聞記事、本・雑誌、友人・知人との直接の会話、比較サイトなど18項目から6つを選び、その中からより信頼しているものを3つ挙げてもらい、その割合を調べた。

それによると比較サイトの信頼度は58%で、友人・知人との直接の会話▽新聞記事▽専門家のテレビ・雑誌などでのコメント―などに次ぐ高さだった。テレビ番組の信頼度も上回った。

また、同社が平成21年に行った調査では、「口コミで得た情報が決め手となって購入することがよくある」と答えた女性の割合は男性の1・7倍。「人が話題にしていたものが欲しくなって購入することがよくある」との答えも2倍に上り、男性に比べて口コミに影響される傾向がうかがえる。

参考にする情報源の信頼度（ハー・ストーリィ調べ、抜粋）



アレンジ料理レシピ

食欲をそそる香り

タコときのこのガーリック炒め

材料〈4人分〉
ゆでダコ（足）…2本
シメジ……1パック
シメジ（白）……1パック
ニンニク……1かけ
赤トウガラシ……1本
白ワイン……大さじ2
塩、黒コショウ（粗びき）、オリーブ油

❶ゆでダコはそぎ切りにする。
❷シメジ2種はそれぞれ石づきを落とし、小房に分ける。
❸ニンニクはみじん切りにする。
❹赤トウガラシはへたと種を取り除き、小口切りにする。
❺フライパンに③④、オリーブ油大さじ1を入れて、弱火で炒め、香りが出てきたら②を炒め、白ワインをふる。
❻⑤に①を加えて強火で炒め、塩小さじ1/4、黒コショウ少量で味を調える。
❼器に⑥を盛り、レモンなどを添える。

調理時間 15分
1人分118キロカロリー

【一口メモ】
◇白いシメジは甘みがあり、きのこ特有の苦みが少ないのが特長。
◇好みで食べるときにレモンを搾ってかけると、味のアクセントになるのでお薦め。

エッセ 今日のお総菜

●撮影／原ヒデトシ
●調理／

グルメ通イチ押し お取り寄せ

この時期になると各店ともバレンタイン用ギフトが充実し、どんなタイプのチョコレートもよりどりみどり、といった感がありますね。大切な方に、自分へのご褒美にと、さまざまな目的で購入される方がいらっしゃいます。

インターネットでは、お贈り先のライフスタイルに合わせたバレンタインスイーツに注目が集まっています。趣味に合わせたチョコ、珍しいスイーツが好き

①カーマニアセットV1
（神戸フランツ、神戸市灘区）

思わず本物の工具と見間違えるような精巧なつくり。最高級のクーベルチュールチョコレートを使用し、チョコを堪能できる逸品です。余ったチョコは、ホットミルクと混ぜて濃厚なチョコレートドリンクに。2980円（ネット限定価格、送料別）。☎078・861・1211。

②フレダ（4個入り）
（北欧スイーツ・デザートサーカス、東京都渋谷区）

アーモンドと砂糖をペースト状にした「マジパン」と呼ばれる素材を使ったデンマーク発のスイーツ。マジパンにはアクセントにチェリーやラズベリーなどを交ぜ、ホワイトチョコやダークチョコなどでコ