 あなたの調剤薬局

薬局集患のためのLINEとGoogleガイドブック



「薬局集患のためのLINEとGoogleガイドブック」

をご要望賜りましてありがとうございます。

本ガイドブックでは、オンラインからの集患にスポットをあて、無料で利用できるGoogleとLINEを活用した集患方法をご説明いたします。また弊社サービス「あなたの調剤薬局」をご利用いただくことで、さらなる集患強化が可能となります。薬局規模に応じた成果シミュレーションも別途ご紹介もしておりますのでお気軽にお申し付けください。

今後の薬局経営の一助となれば幸いです👤



Google検索からの集患

Google検索順位で上位表示する



Googleで「川越市 調剤薬局」と検索した結果
(川越駅付近で検索)

Google検索で店舗情報を上位表示するために、
[Googleビジネスプロフィール] を活用しま
す。

Googleビジネスプロフィールの表示枠は、広告枠よりも
上部に表示されます。

自局の情報を検索結果の最初のページに表示するため
には、検索結果順位で上位3位に入ることが重要となりま
す。

Googleビジネスプロフィールとは、Google検索やGoogleマ
ップに表示される店舗情報を表示・管理するツールです。

Googleビジネスプロフィールの始め方～オーナー確認①



拡大

電話：03-██████████

情報の修正を提案・このビジネスのオーナーですか?

不足している情報を追加

ウェブサイトを追加

クリック

- ① Googleアカウントを取得されていない場合は、取得します。
- ② Google検索で自店舗名を検索。
- ③ 表示された店舗情報内の「このビジネスのオーナーですか？」をクリック。

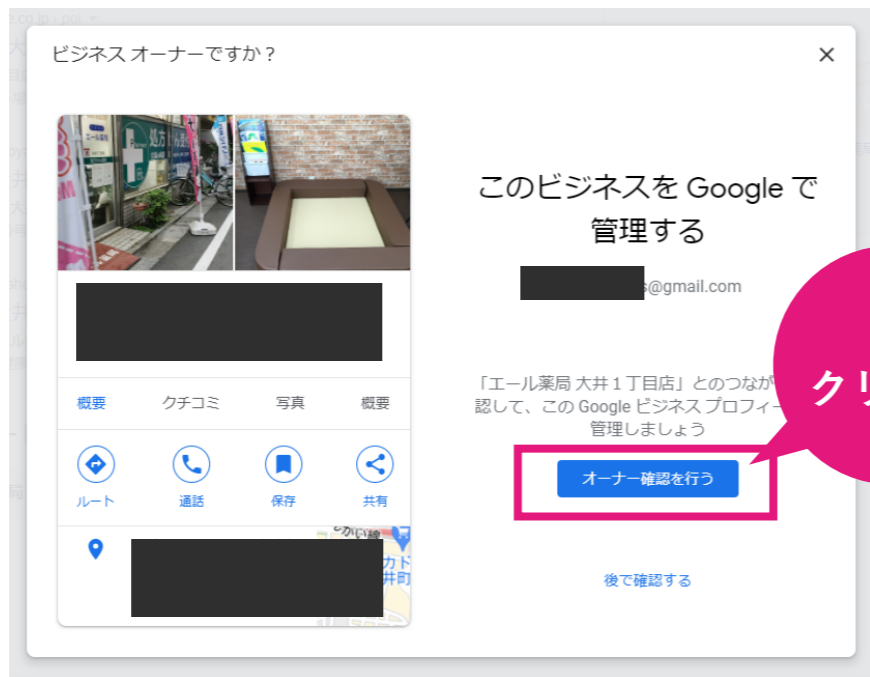
他のパターン①

「このビジネスのオーナーですか？」が表示されない。場合は、すでにオーナー登録が済んでいる状態です。心当たりのある方に確認するか、(<https://business.google.com/create>) こちらからオーナー確認が行えます。

他のパターン②

そもそもGoogleマップ上に自局の情報がない、、、。この場合は、Googleマップ上で自局の所在地で右クリックし、「自身のビジネスを追加」というメニューからお店の追加申請を行います。

Googleビジネスプロフィールの始め方～オーナー確認②



- ① 「オーナー確認を行う」をクリック。
- ② 「通話」をクリック後、表示されている電話番号へ自動音声電話で確認コードが伝えられます。確認コードを指定の入力欄に入力して完了です。

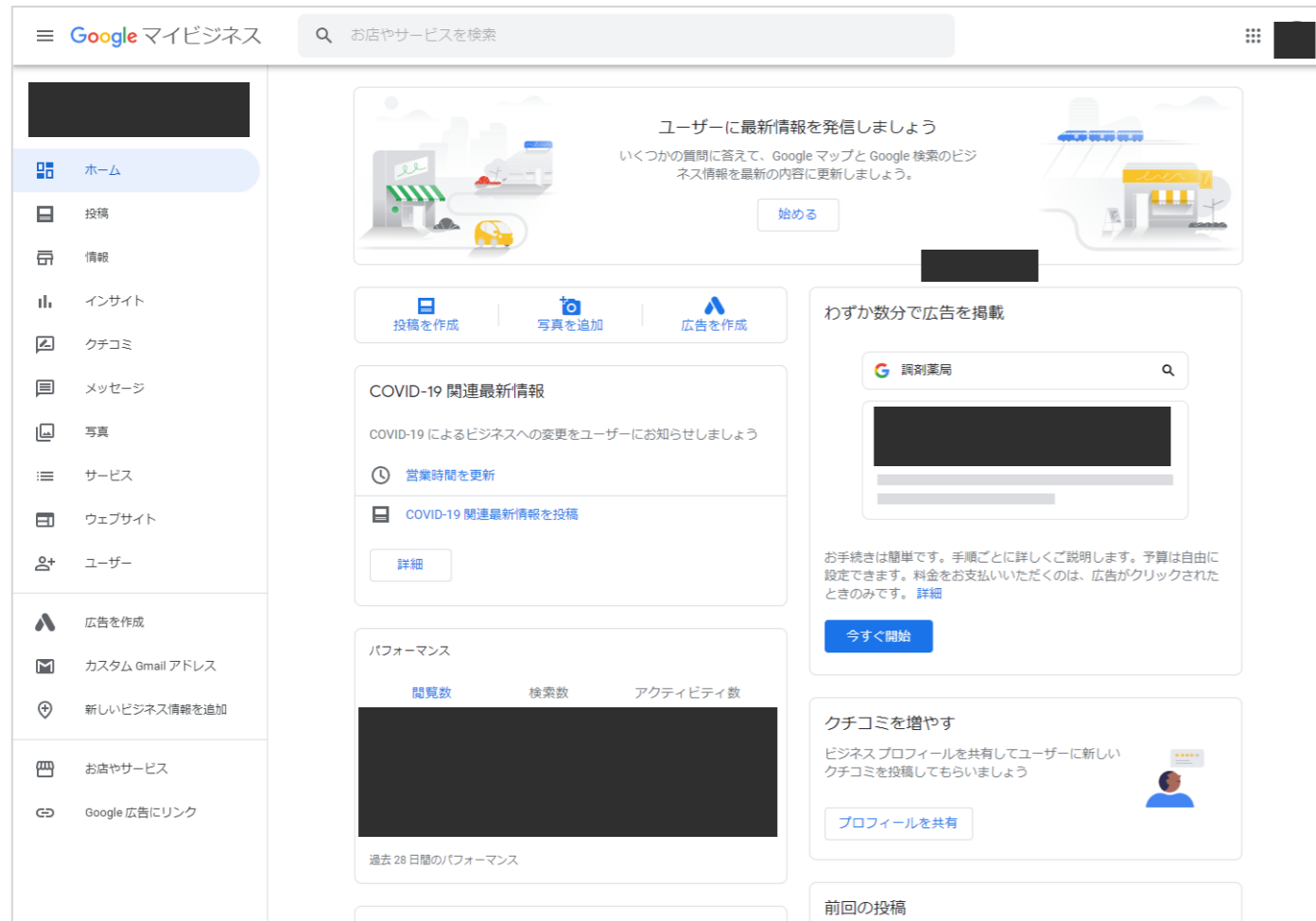


郵送（ハガキ）でオーナー確認する

電話でのオーナー確認では0120や特殊な電話番号の場合は電話が掛かってこないケースがあります。電話でできなかった場合は、「郵送」を選択してください。

ハガキの場合は、上記以外を選択し、「郵送」ボタンをクリックします。2～3週間ほどで確認コードが記載されたハガキが届きます。

Googleビジネスプロフィール～管理画面



Googleビジネスプロフィールに登録すると、左記画像のようなダッシュボード画面が表示されます。各メニューの機能は以下となります。

- ① 投稿：店舗の最新情報、イベントなどの投稿
- ② 情報：Google検索およびGoogleマップに掲載する店舗情報の編集
- ③ インサイト：ユーザーが店舗を閲覧したデータ
- ④ クチコミ：ユーザーが投稿した口コミの確認・返信
- ⑤ メッセージ：ユーザーからビジネスプロフィールに寄せられたメッセージ（質問）の閲覧・回答
- ⑥ 写真：Googleビジネスプロフィールに掲載する写真の追加・削除
- ⑦ 商品：ナレッジパネルの商品タブに掲載される商品画像の追加・管理
- ⑧ サービス：店舗で提供しているサービスの登録・編集
- ⑨ ウェブサイト：Google側で用意された簡易的な店舗ホームページの作成・管理
- ⑩ ユーザー：ビジネス情報の管理者の追加・削除

Googleビジネスプロフィール～まずやるべき事①



お店の情報を全て入力します。

Googleビジネスプロフィールのメニューから「情報」を選択し、店舗情報を埋めていきます。入力項目は14個程度あり、1つずつ入力していくことで**ユーザーが確認できる項目が増えていきます。**

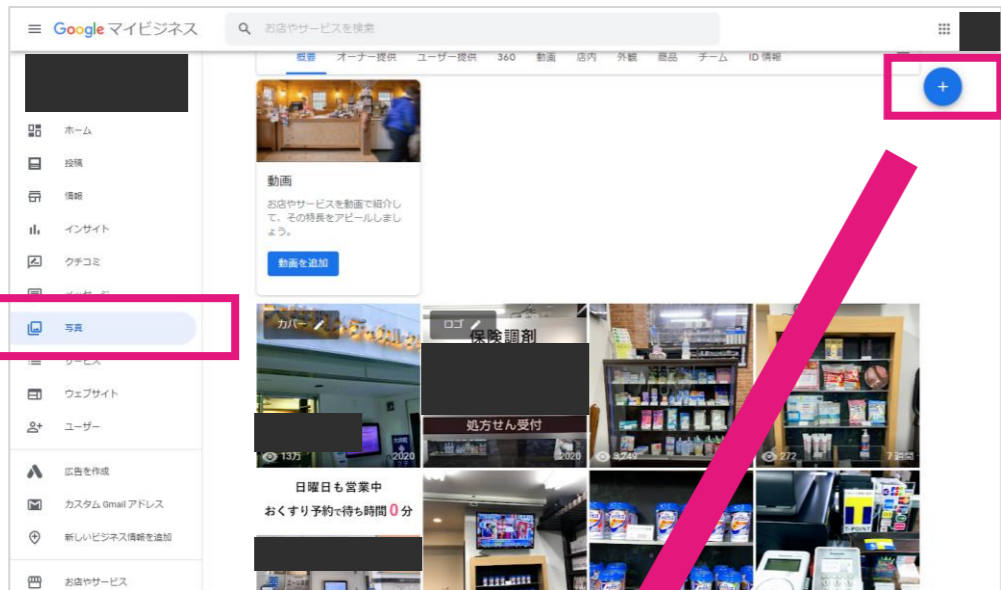
住所や営業時間、定休日などの基本情報の他に、

- 支払い方法（クレジットやQR決済など）をすべて入力
- 営業時間を正確に入力する
- お薬の宅配サービス、オンライン処方箋予約、オンライン服薬指導サービス

など、提供しているサービスを全て登録する。

Googleビジネスプロフィール～まずやるべき事②

①
クリック



②
クリック

できるだけ多くの写真・動画を登録します。

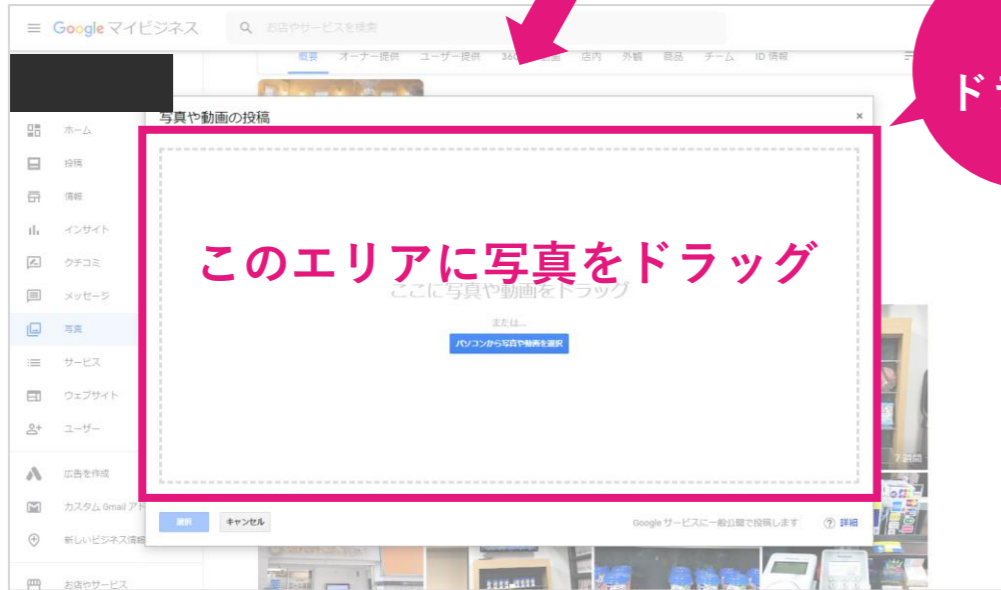
Google検索やGoogleマップで検索したユーザーが来店を決める要素の1つとなるため、**できるだけ多くの写真を掲載**し、様々なニーズをもつユーザーを取りこぼさないようにします。

登録すべき写真

- 外観
- 看板、ロゴマーク
- 店内
- 商品（販売しているOTCや健康商品）
- サービス（プライベート空間や飲料コーナー等）
- 共有エリア（入り口付近、客席）
- スタッフ（経営陣・従業員の写真）

例えば外観だけでも建物全体、出入り口のみ、駐輪場、駐車場、掲示物、遠景など様々な視点から撮影した画像を掲載します。

③
ドラッグ



Googleビジネスプロフィール～まずやるべき事③



クチコミの収集、返信

Google検索やGoogleマップで検索したユーザーが重要視するのが「クチコミ」です。クチコミの多い店にアクセスは集中します。

クチコミの収集

クチコミはほとんどの場合かってに増えていきません。そこで既存の患者さんにクチコミの依頼をする方法がおすすめです。

ただし、クチコミ依頼をクーポン券などの特典と引き換えに依頼することはGoogleのポリシー違反となりますので、お気を付けください。

クチコミへの返信

高評価クチコミには、3つのポイントを意識して返信をします。

1. 評価いただいている視点を含めた感謝を伝える
2. 複数のスタッフが評価を喜んでることを伝える
3. さりげなく別のポイントをPRする

低評価クチコミは8つのポイントを意識して丁寧な返信をします。

1. 患者様の氏名（クチコミニックネーム）
2. 薬局を利用いただいたことの感謝
3. 指摘されたことの確認と必要に応じた謝罪
4. なぜそのようなことが起きたのか理由を明示
5. 本質（心情面）を理解した上でのお詫び
6. 善後対策を提示
7. 指摘いただいたことへの感謝
8. 今後ともよろしく願いいたします



Google検索からLINEへ接続し集患する



<https://www.linebiz.com/jp/service/line-official-account/>



認証済みアカウントバッジ



未認証アカウントバッジ

LINE公式アカウントを開設

LINE公式アカウントは、左記の画面からカンタンに解説することが可能です。

LINEアカウントには、

- 認証済アカウント（LINE社の審査が必要）
- 未認証アカウント（審査不要）

の2種類があります。

認証済アカウントは、アカウント名の横に青色のバッジが着き、また認証済アカウントだけの機能が付与されます。

- LINE内での検索結果に表示される
- 販促用ポスターが無料でダウンロードできる
- POPや友だち集めに有効なツールが発注できる

認証済アカウントは、WEBまたはLINE内での公式アカウント検索でヒットする可能性が格段に高くなります。検索でも上位に表示されやすく、新規患者の獲得につながる重要な要素です。

LINE Official Account Manager

あなたの調剤薬局デモ2 @246hpkik

ホーム 通知 分析 タイムライン チャット プロフィール 連携サービス

メッセージアイテム
リッチメッセージ
リッチビデオメッセージ
カードタイプメッセージ

ツール
クーポン
ショップカード
リサーチ

トークルーム管理
あいさつメッセージ
リッチメニュー

データ管理
オーディエンス
トラッキング(LINE Tag)

友だちを増やす
友だち追加ガイド

友だち追加ガイド

メニューを開く

友だち追加

メニューを開く

友だちを増やす

アカウントを宣伝して友だちを増やすには、さまざまな方法があります。QRコードをシェアしたり、Webサイトにボタンを設置することで、友だち追加を促進できます。友だちにお得な情報やメッセージを届けることにより、ブランディング向上や集客アップにもつながります。たくさんの友だちを獲得して、アカウントをもっと効果的に運用しましょう。

① 活用のヒント [友だちの増やし方と事例解説](#)

SNSやメールで宣伝する

URL

URLをコピーして、SNSやメールなどでシェアしましょう。

QRコード

このQRコードをスキャンすると、あなたのアカウントを友だち追加できます。
QRコードをダウンロードまたはHTMLタグをコピーして、SNSやメールなどでシェアしましょう。

Webサイトにボタンを設置する

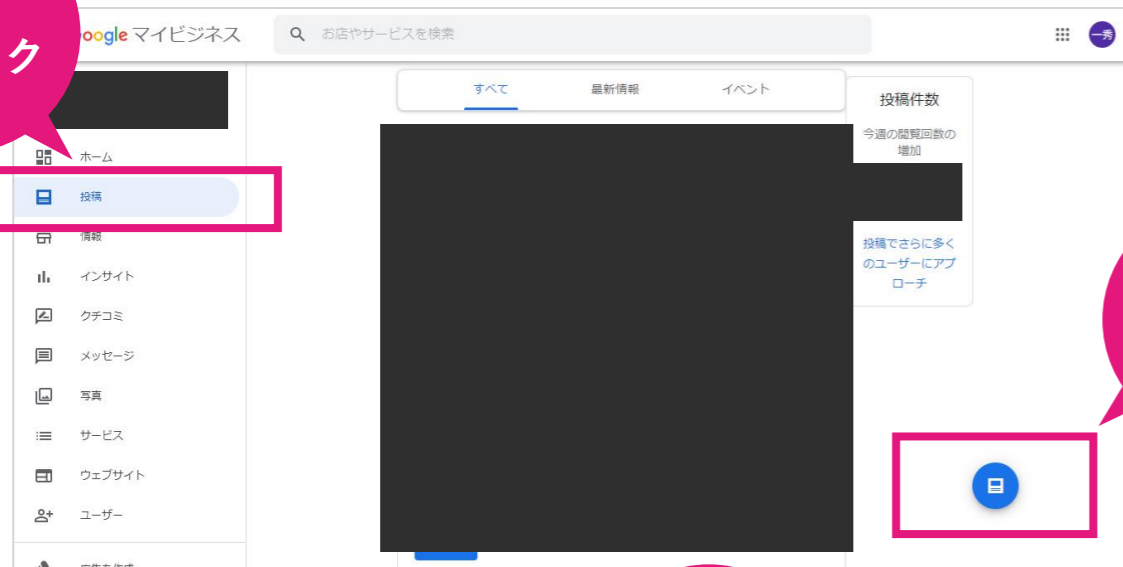
ボタン

LINE公式アカウントの友だち登録用URLを取得

- ① LINE公式アカウント管理画面の「友だち追加ガイド」をクリック。
- ② SNSやメールで宣伝するに掲示されている「URL」をコピーし、メモをしておきます。

Googleビジネスプロフィールの登録にLINE予約のPRコンテンツを登録

①
クリック



②
クリック

- ① 「投稿」をクリック。
- ② 右下のアイコンを追加。
- ③ 店舗の外観画像などを登録。
- ④ 下向きの▼をクリック。
- ⑤ リストの中から「予約」を選択。
- ⑥ 「ボタンのリンク」にLINE友だち登録URLを登録。
- ⑦ 「公開」する。

③
登録



④
選択

⑤
選択

⑥
登録

⑦
選択

※登録画像例



※投稿コメント例

「LINEで処方せん予約受付中です。ご予約で待ち時間なくお薬をお渡しできます。」

GoogleビジネスプロフィールからのLINEへの患者予約導線（無料編）

①Googleで「地域名+薬局」で検索



Googleビジネスプロフィールで上位3位に表示

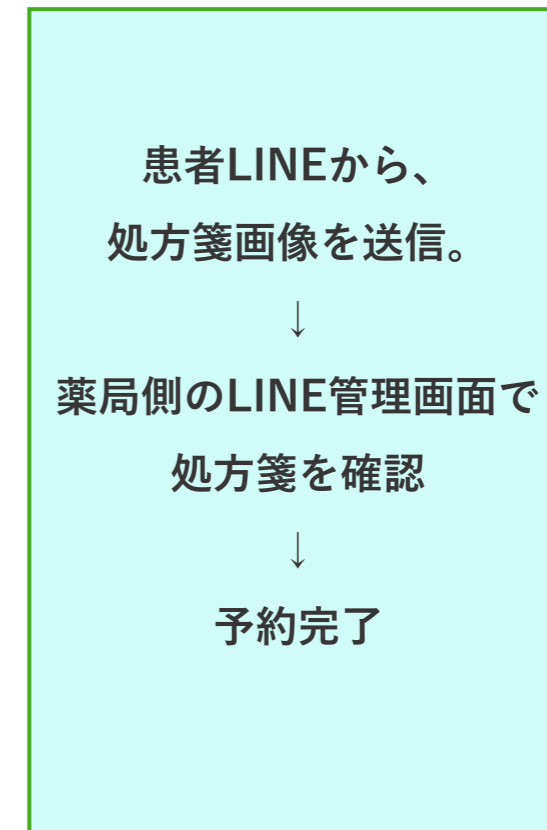
②Googleビジネスプロフィールの投稿ページから予約ボタン

③LINE起動し、LINE友だち登録



LINE処方箋予約

④処方箋情報授受



GoogleビジネスプロフィールからのLINEへの患者予約導線（あなたの調剤薬局編）

①Googleで「地域名+薬局」で検索



Googleビジネスプロフィールで上位3位に表示

②Googleビジネスプロフィールの投稿ページから予約ボタン

③貴局専用薬局紹介ページ

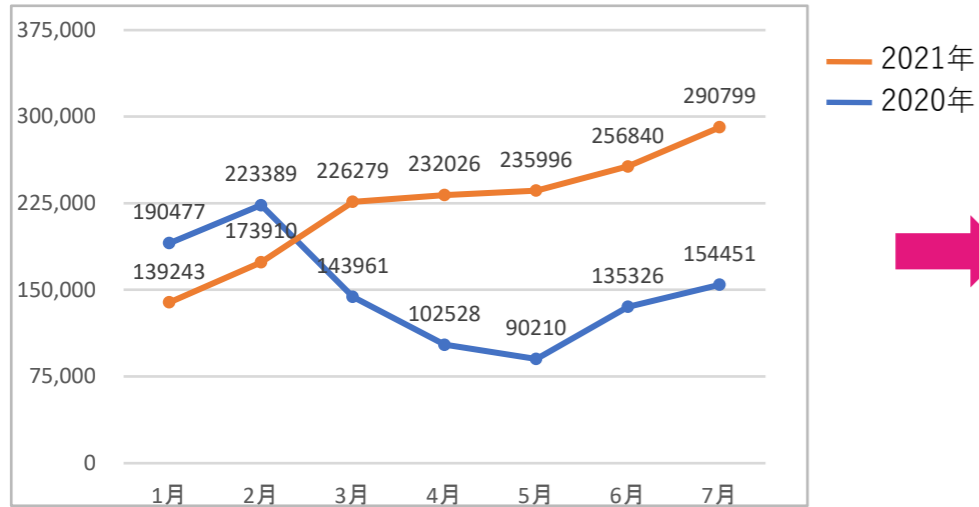
④予約専用画面で処方予約



数字で見る成果

Googleビジネスプロフィールの成果

Googleマップ経由の閲覧数



① オーナー登録

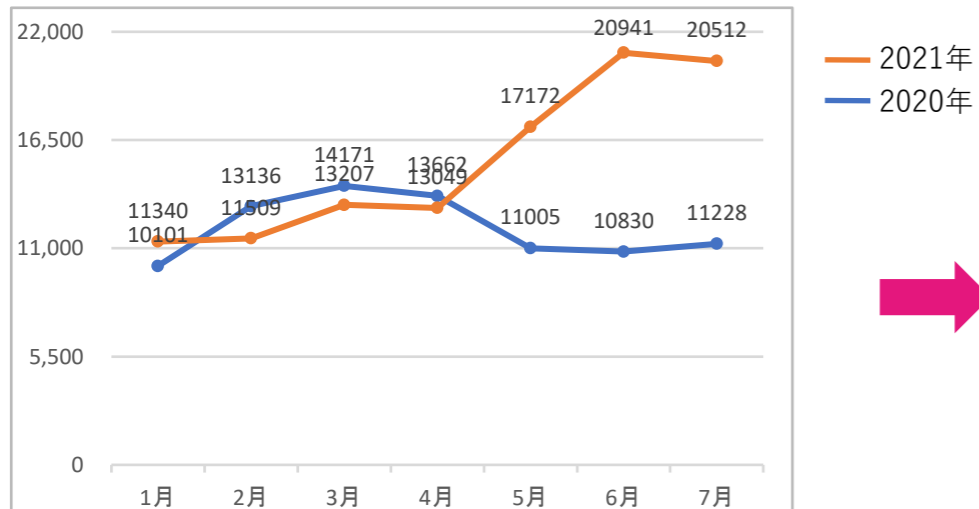
② 写真の定期的な登録

③ クチコミ収集・返答対応

マップ経由での薬局ページの閲覧数が大きく増加

※直近7月を比較すると約1.9倍増加

Google検索経由の閲覧数



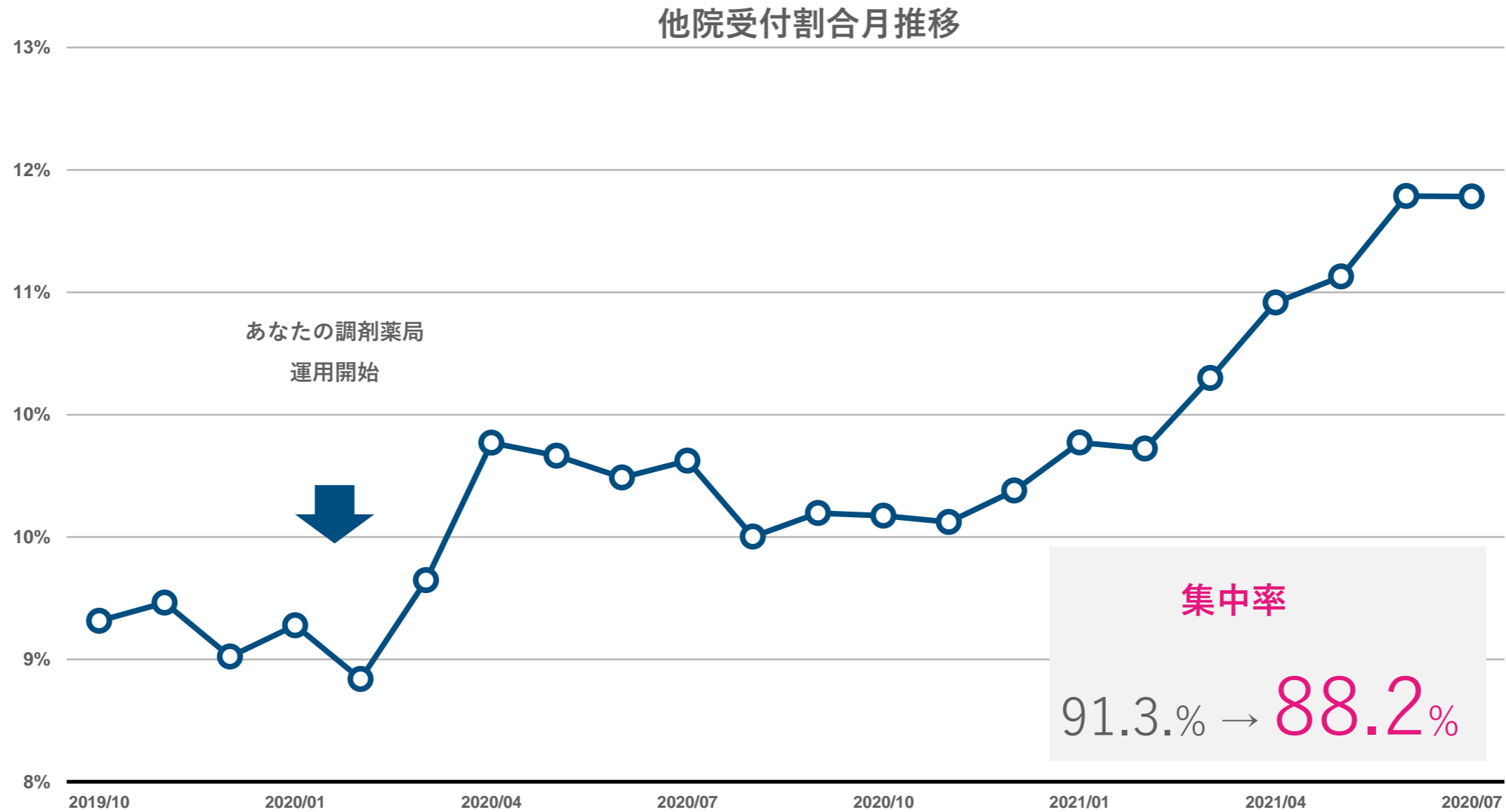
① 検索順位の上昇

検索経由での薬局ページの閲覧数が大きく増加

※直近7月を比較すると約1.8倍増加

接触機会の増大

門前外の病院からの処方箋が増える





+ あなたの調剤薬局は、
貴局の患者を増加させます。

デモ等で詳しくお伝えいたしますのでお気軽にお問い合わせください。

【無料】オンライン個別相談会開催中



多数の導入事例をもとに多くの成功事例や、貴局の業務に沿った運営方法をご提案いたします。

＼お気軽にどうぞ👩🏻／

お申込みはお電話もしくはWebフォームからどうぞ →

📞 **03-6450-3105**

<https://bit.ly/3cn59PD>

