

<「予約システム」の利用実態調査>

ホテルや飛行機なみに浸透する予感！美容院、コンサートよりも多い利用数

飲食店のWEB予約はユーザー満足度91.0%

～理由は「簡単」「いつでも」「お得に」の三拍子～

飲食店情報検索サイト「ぐるなび」を運営する株式会社ぐるなび(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:久保証一郎 以下、ぐるなび)は、2013年度に初めて、**WEB予約による飲食店への年間送客数が500万人を突破**したことを受け、ぐるなびユーザー1500名を対象に「予約システム」に関する意識調査を実施しました。

その結果、**ユーザーの約9割が飲食店のWEB予約について満足**しており、その理由として「簡単に予約できるから」、「お店の忙しい時間でも予約できるから」、「ポイントが獲得できるから」などネットならではの利点が多く挙げられました。また、「**スマートフォンがあることでWEB予約をする機会が増えた**」と答えたユーザーが**8割以上**と、ますますWEB予約が広がりを見せています。

今後、飲食店においても、今やWEB予約が当たり前となったホテル・旅館などの宿泊施設や、飛行機・新幹線などの交通機関なみにWEB予約が浸透することが予測されます。

【調査概要】 ■調査方法:インターネット調査 ■調査期間:2014年2月26日～2月27日
■調査対象:20歳以上の男女 ■サンプル人数:1519人(男性750人、女性769人)

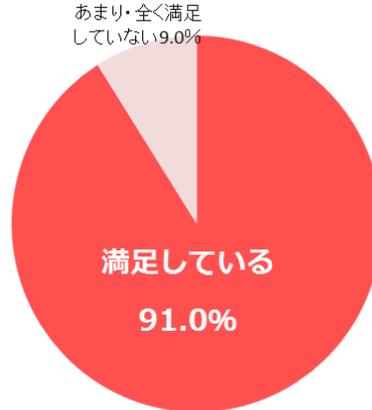
《ユーザーの傾向》

- WEB予約利用時のユーザー満足度は9割超 ⇒Q1
- 飲食店「WEB予約システム」を利用した理由ベスト3 ⇒Q2
 - 1位「簡単に予約できる」(60.7%)
 - 2位「お店の忙しい時間帯でも予約できるから」(50.0%)
 - 3位「ポイントが獲得できるから」(46.8%)
- スマホ所有で飲食店の「WEB予約システム」を行うことが増えた 8割 ⇒Q3
- 景気回復の影響か、気軽に少人数での利用が多数 ⇒Q4
- 今やレストランは予約が当たり前。
直近1年で予約をして外食した人は6割以上 ⇒Q5
- 「WEB予約システム」の利用経験があるサービス ⇒Q6
 - 1位「宿泊施設」(71.0%)
 - 2位「航空券」(42.7%)
 - 3位「列車」(30.4%)
 - 「飲食店」は、美容院やコンサートをおさえ4位(26.5%)にランクイン
- 増税後は小銭を持たないでデジタルマネーでスマート決済へ
- 増税後もWEB予約のポイント還元で外食シーンを創出

【1】「楽に」「いつでも」「お得に」、WEB予約利用時の満足度は9割超!

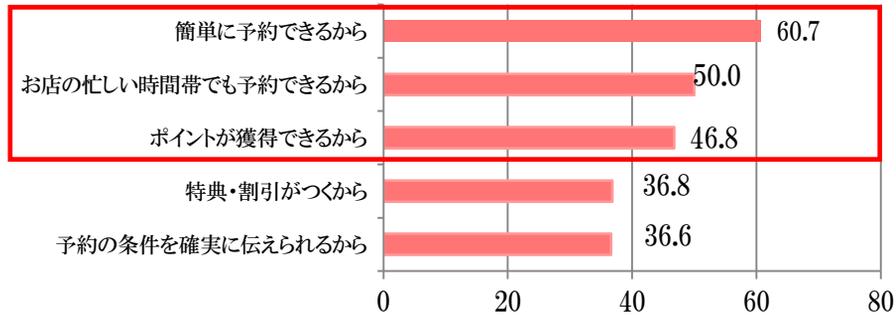
Q1. あなたは、飲食店の予約で「WEB予約システム」の利用に満足していますか?

※n=402、選択形式、単一回答



Q2. あなたが、飲食店の予約に「WEB予約システム」を利用した理由をお答えください?

※n=402、選択形式、複数回答 上位5位のみ



■満足度の秘訣は「かんたんに」「いつでも」「お得に」

飲食店の予約で「WEB予約システム」の利用に満足していますか聞いたところ、「とても満足」(25.6%)「やや満足」(65.4%)を合わせ**91%の方が「満足している」と**回答しました。満足度の高さから、ますます今後の利用拡大が見込まれます。

さらに、利用した理由(Q2)は、「簡単に予約できる」(60.7%)、「お店の忙しい時間帯でも予約できるから」(50.0%)、「ポイントが獲得できるから」(46.8%)と続きました。電話の予約では、お店の忙しい時間帯を避けたり、完全禁煙・完全個室などの条件を伝えづらいなどストレスを感じていたようですが、**24時間自分の都合が良い時に予約**ができ、さらにWEB予約をすることで、決済時に使えるポイントが付与されるなど、「かんたんに」「いつでも」「お得に」とWEB予約ならではのメリットが満足度の高さにつながっているようです。

■消費税増税後はポイント還元がキーになる

いよいよ差し迫った4月1日からの消費税増税によって、飲食店側は客足が減るのではという懸念がありますが、【お得なポイントや割引があれば、2014年4月の消費税増税後も、「外食の出費」を現状維持するか】という問いに**50%以上が「維持する」と**回答しています。ポイント獲得が満足度の理由3位にもあることから、WEB予約は消費税増税後も飲食店とお客様を結びつける切り札になるかも知れません。

(2013年11月ぐるなびユーザーアンケート n=737)

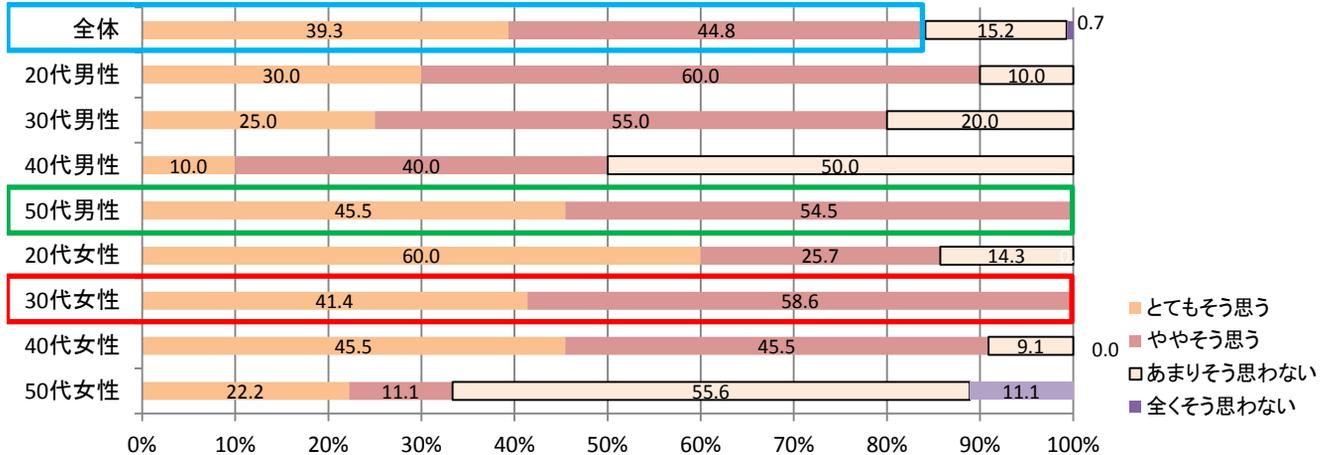
■時代はスマート決済へ デジタルマネーでキャッシュレス、小銭ストレスからの開放

ユーザーの6割以上が【現金での支払いによって**小銭のおつりが増えることを「面倒」と**感じている】ことから、今後は飲食店の会計時においても、キャッシュレスなデジタルマネーでの決済シーンが増えることも見込めます。

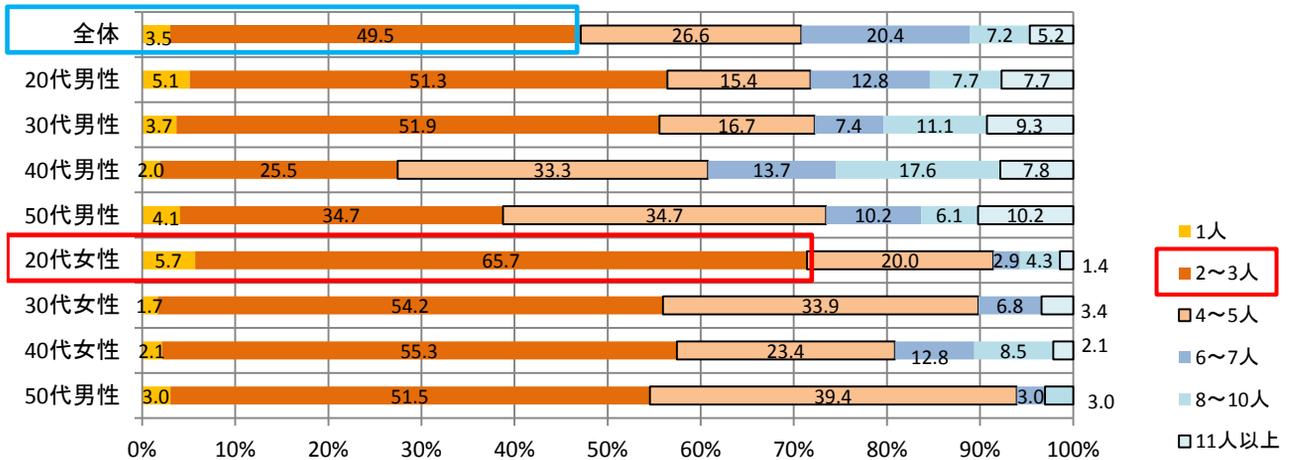
(2013年11月ぐるなびユーザーアンケート n=1724)

【2】スマホがWEB予約利用を促進、気軽に少人数の利用が増加

Q3. あなたは、スマートフォンを所有することで、飲食店の予約を「WEB予約システム」でおこなうことが増えたと思いますか? ※n=145、選択形式、単一回答



Q4. 直近1年の予約した外食で、「WEB予約システム」を使う際には、どれくらいの人数で予約することが多いですか? ※n=402、選択形式、単一回答



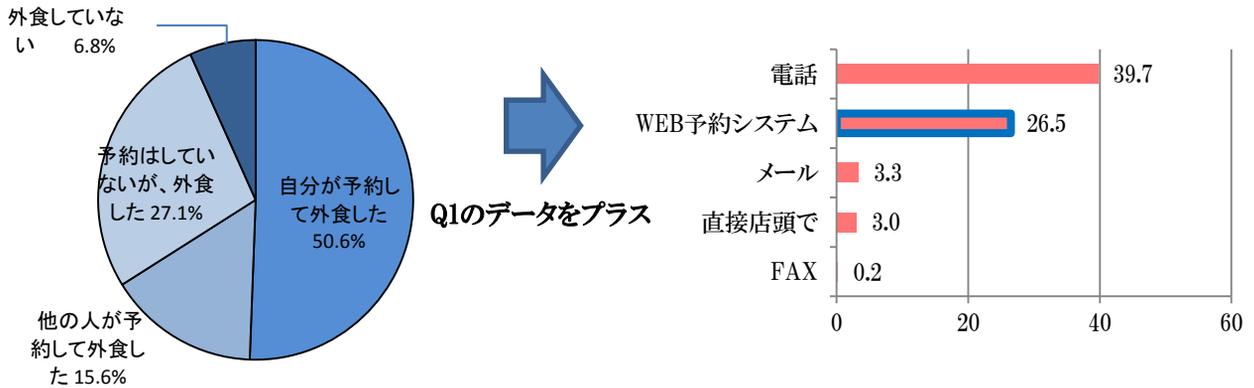
「WEB予約システム」を利用する端末として「スマートフォン」と答えた方に、スマートフォンを所有することで、「WEB予約システム」を使った飲食店予約が増えたかについてたずねたところ、「とてもそう思う」「そう思う」という答えが**全体で84.1%**を占める高い割合となりました。時間に縛られず、電車の中など場所を問わずに予約ができる、スマートフォンでの利用シーンの日常化が垣間見られます。

年代別で見ると、30代の女性と50代男性が100%「増えた」と回答しており、50代男性においては“スマホ世代”の20代男女よりも高い割合になっています。このことから利用シーンは幅広い年代にまで広がっていると言えます。

また、「WEB予約システム」を使う際には、どれくらいの人数で予約することが多いかと質問したところ、全体では**「2~3人」との回答が約半数(49.5%)**という結果になりました。特に**20代女性においては6割以上が少人数派**のようです。WEB予約のような予約環境が整い、さらにポイントが付くなど「便利プラスお得」が当たり前になってきたことで外食がより身近なものになっていると言えます。

【3】ホテルや交通機関なみに飲食店でもWEB予約が浸透しそうな予感

Q5.直近1年、飲食店を予約して外食する機会がありましたか? ※n=1519、選択形式、単一回答



Q6.飲食店の予約以外に「WEB予約システム」の利用経験があるサービスをお答えください。
※n=1519、選択形式、複数回答 上位7位のみ

宿泊施設	71.0%
航空券	42.7%
列車	30.4%
美容院	23.0%
映画	22.7%
コンサート	22.3%
エステ、サロン	10.1%

この1年間で、予約をして外食した人は、「自分が予約」と「他の人が予約」を合わせると、約7割に達しました。Q1のデータを掛け合わせると「WEB予約をして外食した」ユーザーは全体の26.5%という結果となります。

また、飲食店の予約以外に「WEB予約システム」の利用経験があるサービスを聞いてみたところ、全体では「宿泊施設」(71.0%)がトップで「航空券」(42.7%)、「列車」(30.4%)と続きました。従って、26.5%の「WEB予約システム」は、3位の「列車」(30.4%)に次ぐと言えます。

一番身近な非日常を味わえる飲食店の予約において、ますますWEB予約が浸透しそうです。

ご参考◆ぐるなびの主なポイント還元サービス

- ・ぐるなび会員に登録して、「スーパーらくらく幹事さん」または「プラン予約(とくとくプラン)」でお店をWEB予約し、お店の「ぐるなびタッチ」にケータイでチェックインすると、来店人数×100ポイントをゲット。
- ・ぐるなび予約祭り2014(第六弾)「もれなく3,000ポイントプレゼント」
【キャンペーン期間】～2014年3月31日(月)
【キャンペーン対象サービス】
ぐるなび予約(プラン予約)、プレミアムレストラン、スーパーらくらく幹事さん
http://present.gnavi.co.jp/campaign_site/yovakumatsuri/

<本件に関するお問い合わせ>

株式会社ぐるなび コミュニケーション部門 広報グループ TEL:03-3500-9700 MAIL:pr@gnavi.co.jp