

# 飲食店経営者に対し、お通しやサービス料についての調査を実施。お通しを提供する店、提供しない店、それぞれの意見。

2018年3月14日

各位

株式会社シンクロ・フード  
代表取締役 藤代真一

飲食店に特化したリサーチサービス「飲食店リサーチ」 (<https://www.inshokuten.com/research/company/>) を運営する株式会社シンクロ・フード（本社：東京都渋谷区、代表取締役：藤代真一、東証一部：3963）は、飲食店.COM会員を対象に、飲食店が提供するお通しやサービス料に関するアンケート調査を実施いたしました。

## <本調査について>

### ■調査概要

調査対象：飲食店.COM会員（飲食店経営者・運営者）

回答数：225名

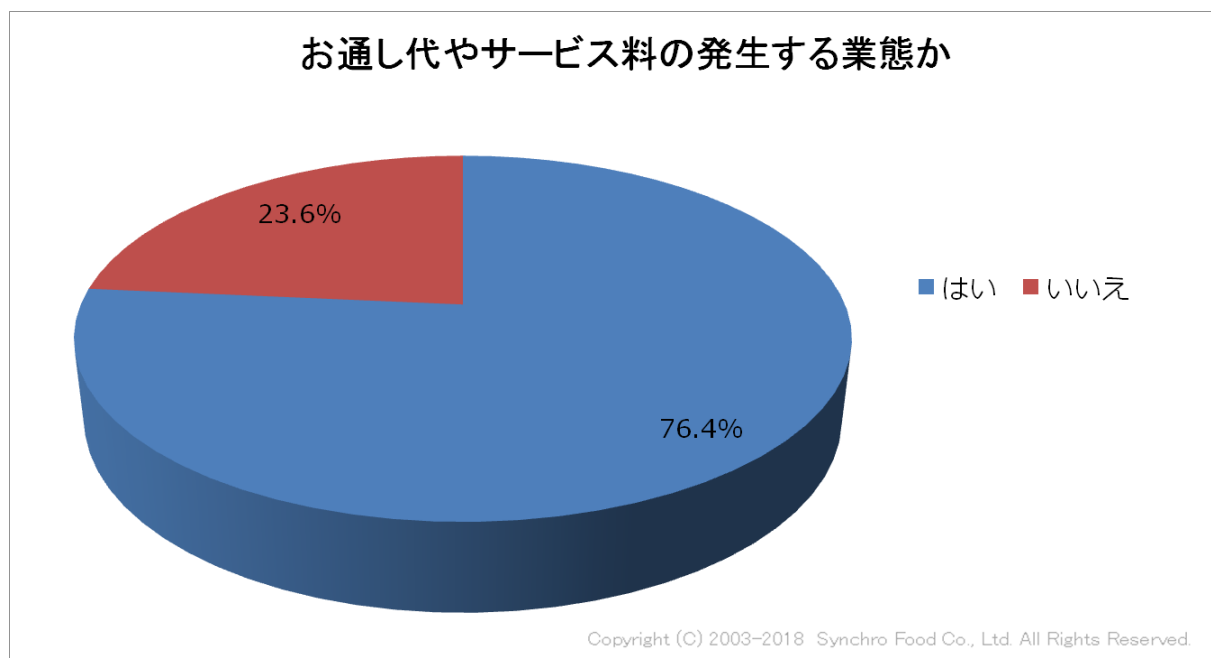
調査期間：2018年2月22日～2018年2月27日

調査方法：インターネット調査

### ■回答者について

本調査にご協力いただいた回答者のうち67.1%が1店舗のみを運営しております。また、回答者のうち東京にある飲食店の割合は61.8%（首都圏の飲食店の割合は76.0%）となっており、こうした背景が結果に影響していると推測されます。

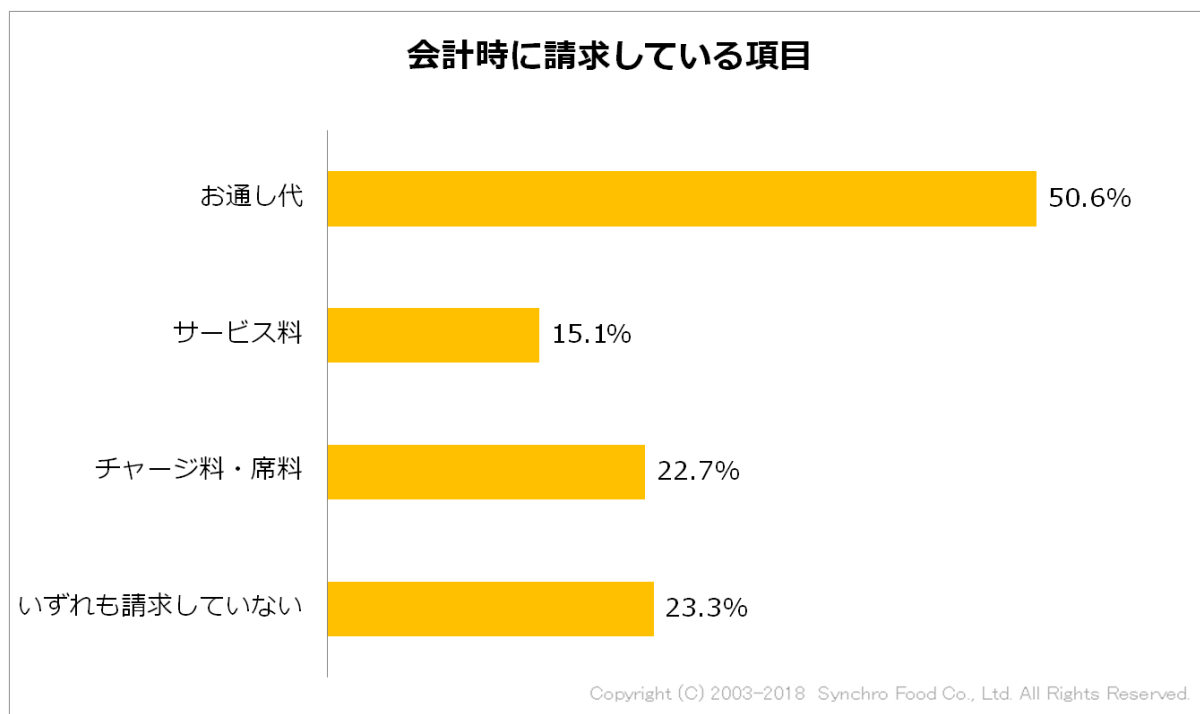
また、76.4%の回答者が、一般的にお通し代やサービス料の発生する業態（レストラン・和食店、居酒屋、バーなど）を運営していると回答しています。



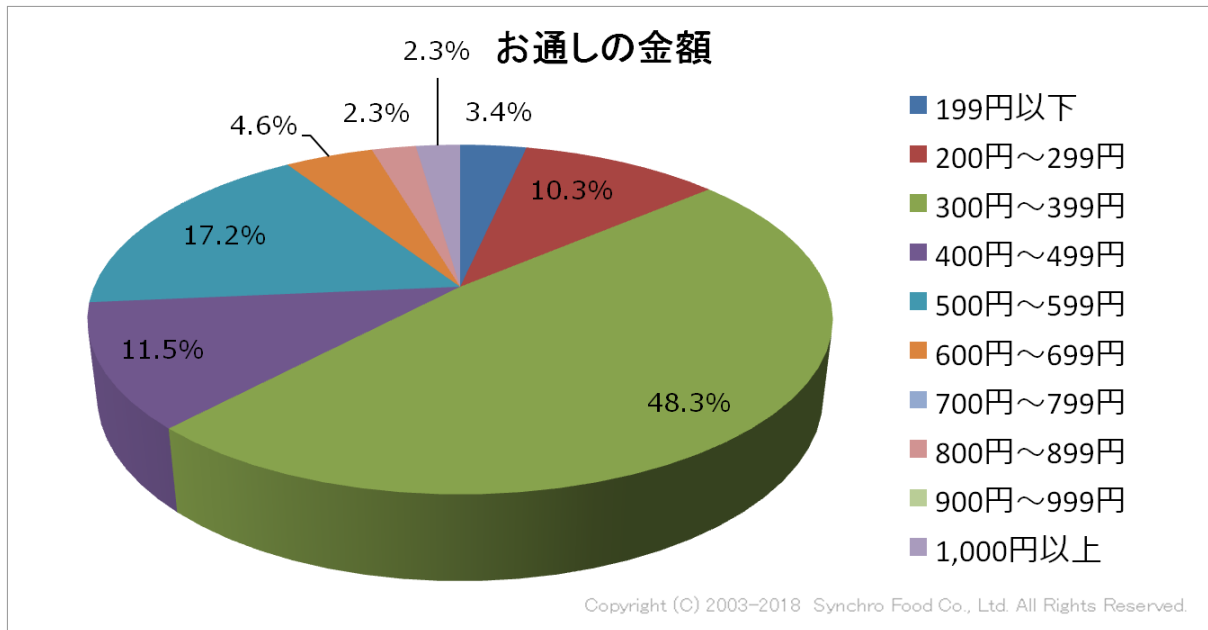
### <調査結果について>

#### ■多くの飲食店がお通しやサービス料などを導入する中、23.3%は「いずれも請求せず」

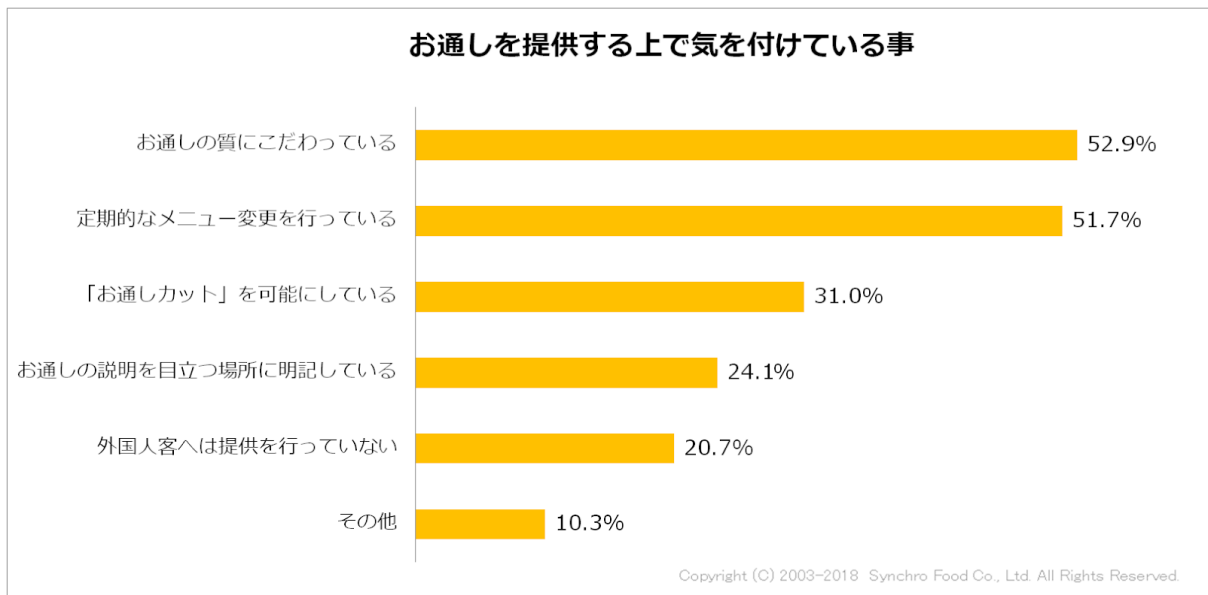
お通し代やサービス料の発生する業態を運営していると回答した人に対し、会計時の請求に含まれる項目について聞いたところ（複数回答可）、「お通し代（50.6%）」、「サービス料（15.1%）」、「チャージ料・席料（22.7%）」、「いずれも請求していない（23.3%）」、という回答が得られました。



また、お通しを提供していると回答した店舗に対し、お通し代について聞いたところ、「199円以下（3.4%）」、「200円～299円（10.3%）」、「300円～399円（48.3%）」、「400円～499円（11.5%）」、「500円～599円（17.2%）」、「600円～699円（4.6%）」、「700円～799円（0%）」、「800円～899円（2.3%）」、「900円～999円（0%）」、「1000円以上（2.3%）」、という回答が得られました。



次に、お通しを提供する上で気を付けている事について聞いたところ（複数回答可）、「お通しの質にこだわっている（52.9%）」、「定期的なメニュー変更を行っている（51.7%）」、「「お通しカット」を可能にしている（31.0%）」、「お通しの説明を目立つ場所に明記している（24.1%）」、「外国人客へは提供を行っていない（20.7%）」、という回答が得られました。



#### ■お通し、サービス料に対する経営者側の意見

また、お通しやサービス料などについて、経営者の立場からの意見を自由記述式で聞いたところ、以下のような回答が得られました。

#### <お通しを提供する理由>

・突き出しの文化。決して売り上げを望んでではなく、飲み始めのちょっとした気配りだとわかってもらいたいと思っております。（東京都／寿司／1店舗）

・基本的にはなくても構わないとも思います。ただ、お客様が手持ち無沙汰な時間を少しでも無くしたいのと、お出しするからには手の込んだ良いものをと考え、現状は提供していません。出来合いのものなどを形式上お出しするだけであれば、無い方が良くと思います（単に席料になってしまうので）。（大阪府／居酒屋・ダイニングバー／1店舗）

・客単価を上げるには仕方ない。お通し代を貰うからには、満足してもらえる様なお通しにしている。例えば、好きなお通しが2品選べるとか。（東京都／居酒屋・ダイニングバー／1店舗）

#### <お通しを提供しない理由>

・お通し代で、お金を頂きたい気持ちは非常にわかります（つつい客数×単価を計算してしまいます）。ただ、お通しでお金をもらうのは、違和感を感じます。感謝の気持ち（無料）で「どうぞ」の方が、後々、リピーターになるような気がするので、お通し代は頂いてないです。（東京都／専門料理／1店舗）

・食べたくもないお通しをこちらの都合で勝手に出して、お通し代を頂くというやり方がどうしてもイヤだったので、当店では、お通しを出さず、お通し代も頂いておりません。テーブルチャージやサービス料も頂いておりません。そのかわり、ワンコイン500円のメニューをいくつかご用意してるので、お酒を飲む方は、ワンコインメニューをオーダーされる方が非常に多いです。お客様が本当に食べたいものを自らオーダーして頂きたいのでそうしています。（東京都／居酒屋・ダイニングバー／1店舗）

・基本にお通しは必要ないと思います。好きなものを好きなだけ食べていただければそれで良いと思います。（東京都／イタリア料理／2店舗）

#### <サービス料についての意見>

・日本ではなかなか受け入れられない事が多いようですが、サービス料といっても、テーブルクロス、おしぼり、お茶菓子、パンなど色々なものにかかる値段です。（神奈川県／イタリア料理／1店舗）

・日本ではサービスの要求レベルが高いため、仕方ないと思います。例えばトイレのアメニティ。私の経験上、よほどの飲食店でない限り海外では充実していません。それに比べると日本では居酒屋でも、綿棒・楊枝・マウスウォッシュなど常備している事が多いです。無料で提供する水にしても、水道水をそのまま提供したら文句を言われてしまいます。浄水器の設置・フィルター交換の費用が対価として頂けないにも関わらず、無料で水を提供しなければいけない文化。その費用を賄うには、サービス料が必要だと思います。（東京都／フランス料理／3～5店舗）

また、お通し文化は外国人には理解されにくいいため、トラブルを防ぐために工夫をしている店舗も多く、以下のような回答も見受けられました。

#### <外国人への対応についての意見>

・実際、外国人観光客のお客様へのお通しは出していません。なかなか、オーダーしていない料理を提供しても理解してもらうのは難しいです。（愛知県／居酒屋・ダイニングバー／3～5店舗）

・確かに、お通しは外国人にはわかりづらい日本特有の文化の1つだと思います。日本語メニューには載せていませんが、英語メニューには「appetizer for everyone」と表記し金額500円としています。（東京都／和食／2店舗）

・外国人のお客様には、注文を受ける前にチャージ料について説明し、承諾を得てから注文を受けているので問題が発生したことはない。説明なしで自動的に（強制的）にチャージ料、お通し、サービス料を加えると問題になると思うが、説明をして理解してもらい、納得できなければそれらが発生しない他のお店に行ってもらい、で良いと思う。（東京都／バー／1店舗）

### ■調査結果の引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

- ・クレジットに、「飲食店.COM（株式会社シンクロ・フード）調べ」と明記ください。
- ・WEB上で引用いただく際には、「飲食店リサーチ」（

<https://www.inshokuten.com/research/company/>）へのリンク付与をお願いいたします。

### <問い合わせ先>

#### ■飲食店リサーチについて

- ・URL：<https://www.inshokuten.com/research/company/>

「飲食店リサーチ」は、飲食店に特化したリサーチサービスです。

飲食店出店者・運営者に対してアンケートを実施し、マーケティングデータを取得することが可能です。飲食店向けの新しい商品・サービスの企画や食品・飲料の研究・開発等の際に、ニーズの把握・データの裏付けといった様々な形で、マーケティングデータを活用いただけます。

#### ■株式会社シンクロ・フードについて

当社は“食の世界をつなぐ”を経営理念としており、「飲食業界に関わる人々をつなぎ、幸せにしていきたい」という想いを社名に込め、当社を設立いたしました。インターネット、テクノロジーの力を最大限に活用し、飲食店の出店開業・運営に必要な「ヒト・モノ・サービス」をタイムリーに結びつけ、今後も食に関わる人々から必要とされるサービスを提供し続けることで、飲食業界の労働生産性を向上させ、業界全体のさらなる発展、成長に貢献したいと考えております。

【本社】 東京都渋谷区恵比寿南一丁目7番8号 恵比寿サウスワン7階  
【代表者】 代表取締役 藤代 真一  
【上場市場】 東京証券取引所市場第一部  
【URL】 <http://www.synchro-food.co.jp/>  
【運営サイト】

飲食店の出店・運営支援サイト「飲食店.COM」 (<https://www.inshokuten.com/>)  
飲食業界専門の求人サイト「求人@飲食店.COM」 (<https://job.inshokuten.com/>)  
飲食店のニューオープン情報サイト「飲食店PR.COM」 (<https://www.inshokutenpr.com/>)  
居抜き店舗の買取査定サイト「居抜き情報.COM」 (<https://www.inuki-info.com/>)  
店舗デザインのポータルサイト「店舗デザイン.COM」 (<https://www.tenpodesign.com/>)

---

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

株式会社シンクロ・フード（飲食店リサーチ担当）

住所：東京都渋谷区恵比寿南一丁目7番8号 恵比寿サウスワン7階

TEL：03-5768-9522      Mail：support@synchro-food.co.jp

---