

飲食店におけるネット予約の導入状況を調査。予約受付時間の拡大などのメリットがある一方、管理面での課題も浮き彫りに

2018年4月16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、飲食店におけるネット予約の導入状況についての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：221名

調査期間：2018年3月12日～2018年3月18日

調査方法：インターネット調査

■回答者について

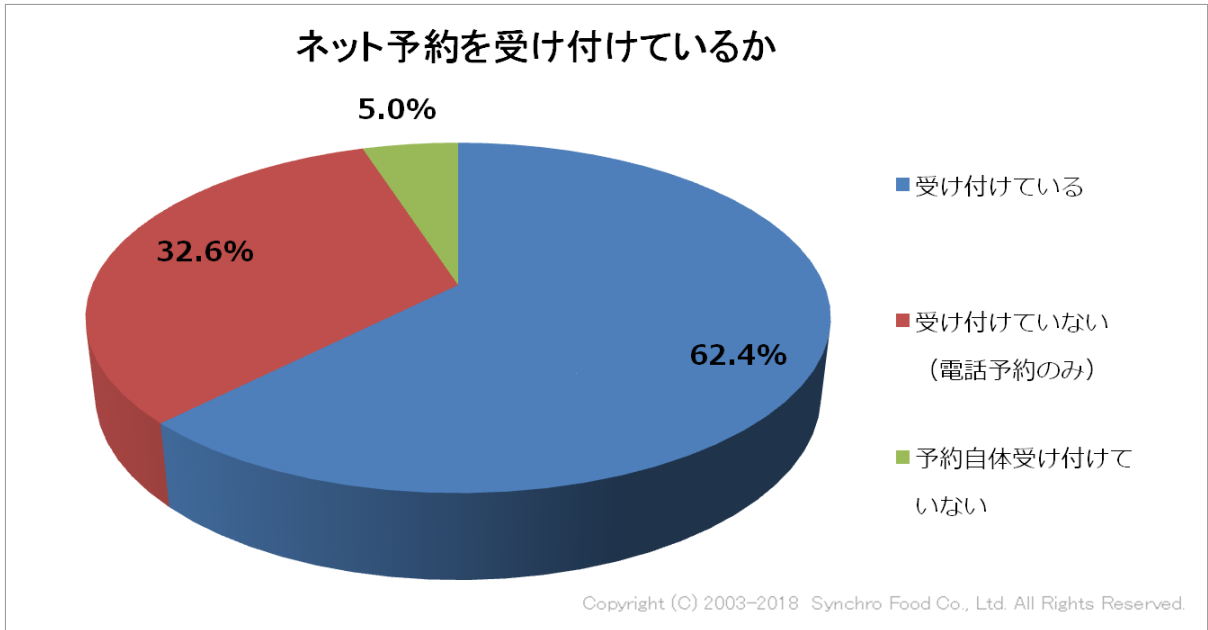
本調査にご協力いただいた回答者のうち67.9%が1店舗のみを運営しております。また、回答者のうち東京にある飲食店の割合は58.4%（首都圏の飲食店の割合は72.9%）となっており、こうした背景が結果に影響していると推測されます。

<調査結果について>

■約6割の飲食店ネット予約に対応。また、ネット予約の約6割は「即予約」

まず、ネット予約の受け付け状況について聞いたところ、「受け付けている（62.4%）」、「受け付けていない（電話予約のみ）（32.6%）」、「予約自体受け付けていない（5.0%）」という回答が得られました。

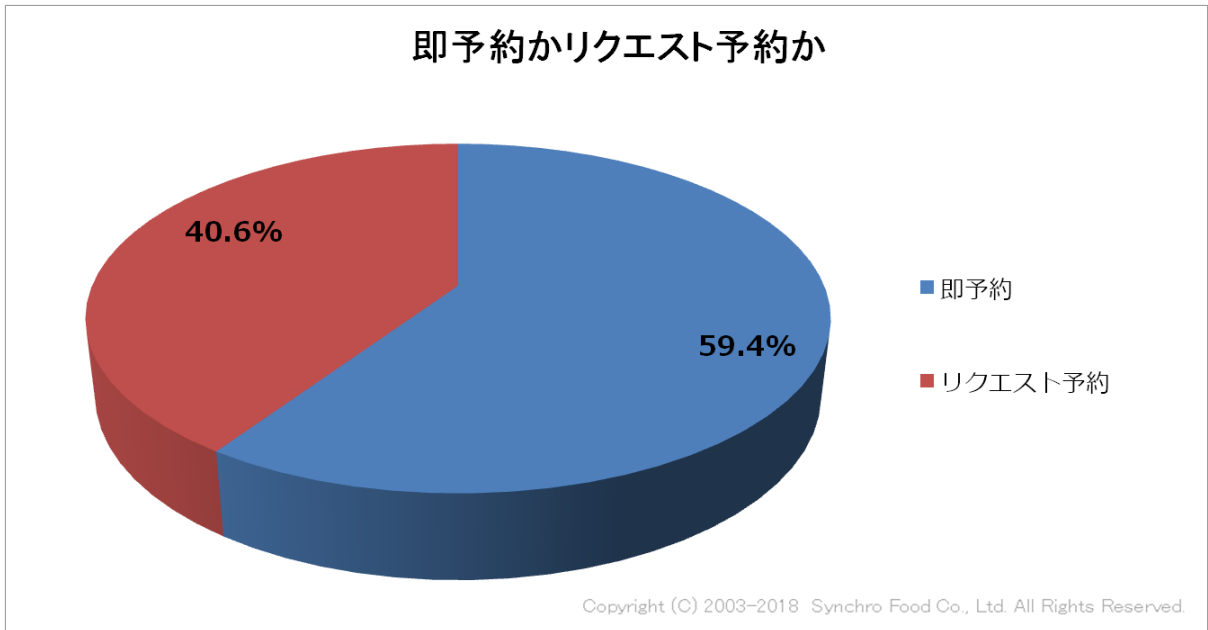
飲食業界におけるネット予約サービスの普及に伴い、従来の電話予約に加えて、ネット予約を実施する店舗が増えつつあるようです。



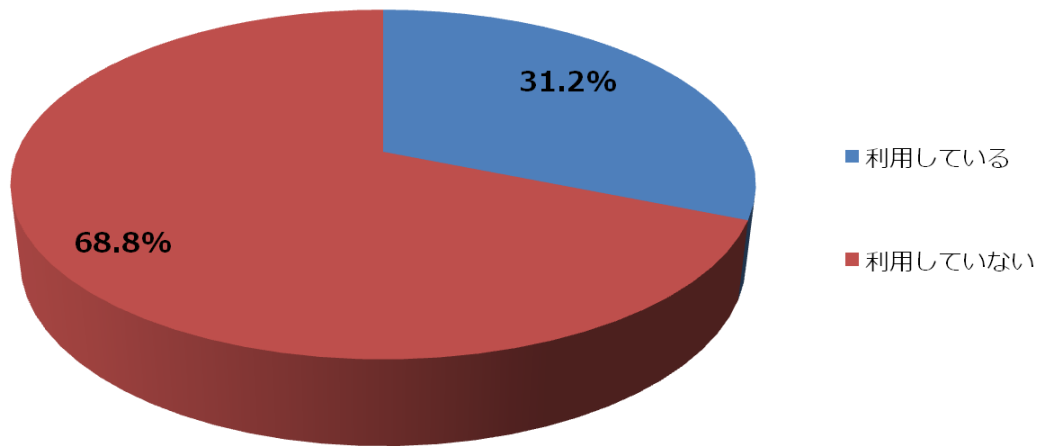
またネット予約を受け付けていると回答した飲食店に対し、即予約かリクエスト予約かを聞いたところ、「即予約（59.4%）」、「リクエスト予約（40.6%）」という結果になりました。続けて予約台帳サービスを利用しているかを聞いたところ、「利用している（31.2%）」、「利用していない（68.8%）」という結果になりました。

※即予約...ネットから予約が入った時点で予約が確定する。

※リクエスト予約...ネットでは予約の希望のみを受け付け、折り返しの連絡により予約が確定する。



予約台帳サービスを利用しているか



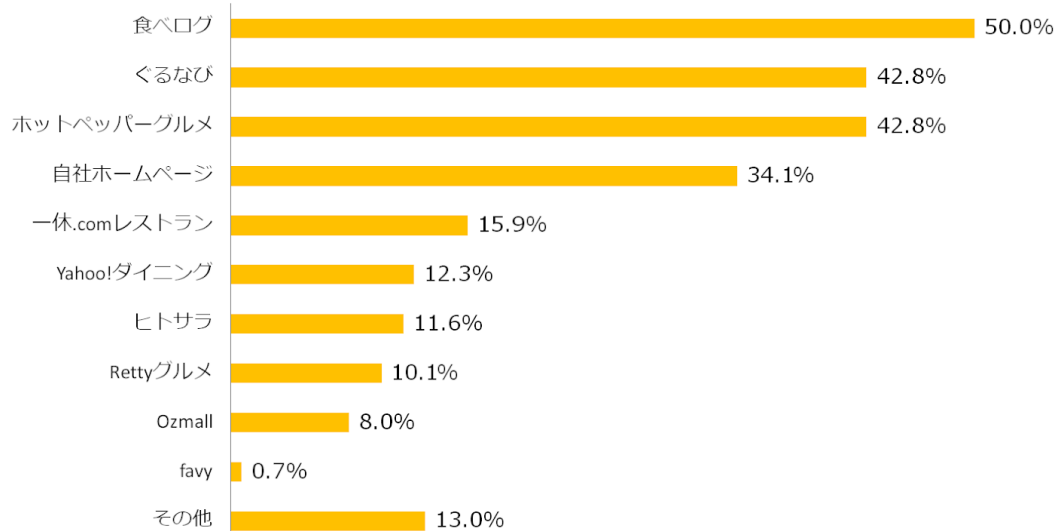
Copyright (C) 2003-2018 Synchro Food Co., Ltd. All Rights Reserved.

■ネット予約の窓口は、大手グルメサイトが中心。また、約65%の飲食店が2つ以上のメディアを併用

引き続き、ネット予約を受け付けていると回答した飲食店に対し、ネット予約受付に利用しているメディアについて聞いたところ、「食べログ（50.0%）」、「ぐるなび（42.8%）」、「ホットペッパーグルメ（42.8%）」、「自社ホームページ（34.1%）」、「一休.comレストラン（15.9%）」、「Yahoo!ダイニング（12.3%）」、「ヒトサラ（11.6%）」、「Rettyグルメ（10.1%）」、「Ozmall（8.0%）」、「favy（0.7%）」、「その他（13.0%）」という結果になりました。

また自社ホームページを含めると、約65%の飲食店は2つ以上のメディアを併用しており、積極的にネット予約を活用している状況が読み取れます。

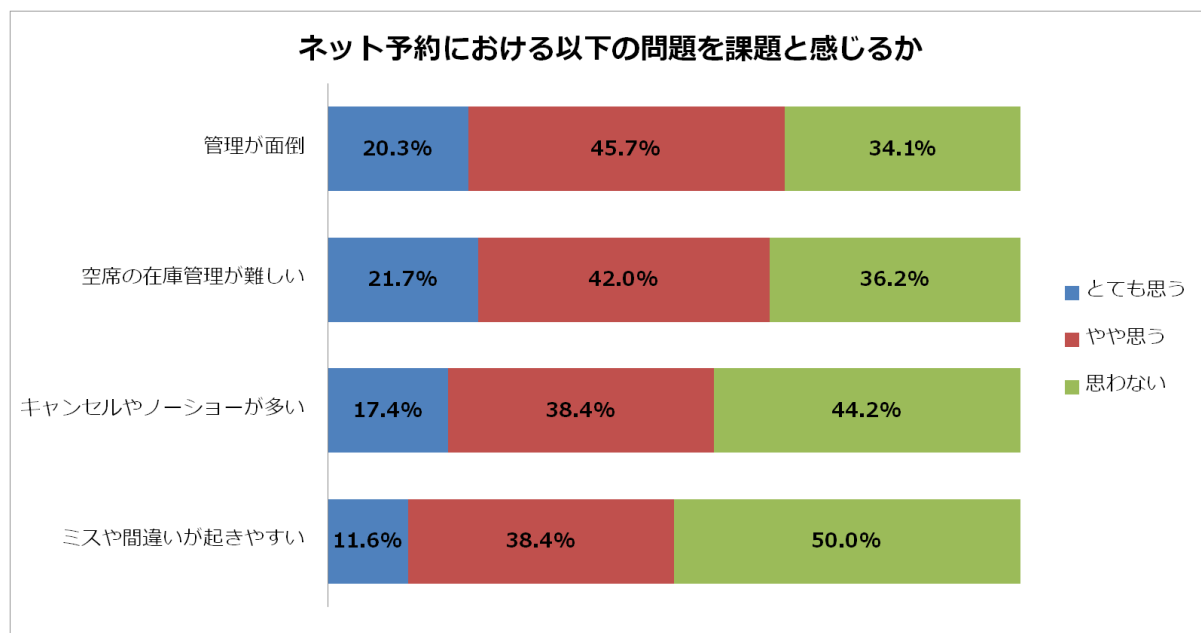
ネット予約受付に利用しているメディア



Copyright (C) 2003-2018 Synchro Food Co., Ltd. All Rights Reserved.

■混雑時や営業時間外の受付など、メリットが大きいネット予約。一方で、管理面に課題を感じている飲食店も

ネット予約を受け付けていると回答した飲食店に対し、ネット予約における以下の問題について課題と感じるかどうかを聞いたところ、「とてもそう思う・やや思う」と回答した飲食店の割合は、「管理が面倒（66.0%）」、「空席の在庫管理が難しい（63.7%）」、「キャンセルやノーショーが多い（55.8%）」、「ミスや間違いが起きやすい（50.0%）」という結果になりました。



引き続き、ネット予約についてのメリットや課題について自由記述形式で聞いたところ、以下のような回答が得られました。

<メリット（混雑時や営業時間外の受付）>

・電話での対応だと忙しい時間帯にかかってくると手を取られるが、ネット予約なら手が空いた時に確認出来るのがメリット。（大阪府／居酒屋・ダイニングバー／1店舗）

・営業時間中に予約電話の対応をするのがとても困難なため、お客様自ら必要な情報を記入して申し込んでくださるのはとても助かっている。（愛知県／イタリア料理／1店舗）

・24時間いつでも予約を受け付けられるメリットがある。（東京都／居酒屋・ダイニングバー／1店舗）

・忙しい時間帯や営業時間外、定休日での予約が取れるので、予約の取りこぼしが無いのがメリット。（大阪府／イタリア料理／1店舗）

・店舗に不在の時でもネットだと後で確認しやすい。返信の電話もかけたい時にかかけ直せるので、ネットの方が良い。（東京都／イタリア料理／1店舗）

- ・営業時間外での受付もできる。電話の時間が省けて混む時間帯でも営業に集中できる。
(東京都/カフェ/1店舗)

<メリット (情報の正確性) >

- ・ネット予約の場合のメリットは、メールでのやり取りなので、聞き間違いが無い。(和歌山県/イタリア料理/1店舗)

- ・要望などが書かれている場合は電話よりの確に伝わる(お祝いプレートの文字など)。顧客管理できるので、2回目の予約などがわかりやすい。覚えやすい。(東京都/カフェ/1店舗)

<デメリット (在庫管理) >

- ・電話予約で空席が埋まったときに、いちいちネット予約をオフにする作業が非常に面倒である。(東京都/イタリア料理/1店舗)

- ・複数のサイトで空席の数を共有していると、どこかで予約が入るたびに全サイトの在庫数を調整しなくてはならない(真夜中でもやらなければならない)。(愛知県/イタリア料理/1店舗)

- ・営業時間外に予約を受ける事が出来るのは良いが、多数の媒体から受け付ける場合の管理が非常に大変。(東京都/フランス料理/3~5店舗)

<デメリット (キャンセル) >

- ・ネット予約のため気軽に予約を入れ、そのため連絡もなしにキャンセルされる場合もある。キャンセル料など回収できないのが課題。(東京都/居酒屋・ダイニングバー/1店舗)

- ・キャンセルやノーショーは確かに多い反面、その分を上回るほど予約件数自体はるかに多い。ある程度仕方ないし、人気店のバロメーターだと思っている。当店の場合、ネット予約だけで満席になる営業日も多い。(東京都/イタリア料理/3~5店舗)

<デメリット (コミュニケーション) >

- ・本来なら話し合いたいような内容でも、一方的に備考欄に書かれて申し込まれてしまうこともあるのが厄介(そのような場合はこちらから連絡とって確認しています)。(愛知県/イタリア料理/1店舗)

- ・お客さんの要望がわかりづらい。(滋賀県/和食/2店舗)

ネット予約には、営業時間に関係なくいつでも予約を受け付けられる、混雑時でも手を止めることなく予約を受け付けられる、などの大きなメリットがあるものの、管理面においてはいくつか課題があり、煩雑に感じる飲食店も少なくないようです。また社会問題となりつつある「予約キャンセル問題」についても、予約台帳サービスを提供する企業を中心にさまざまな対策が講じられつつありますが、やはり大きな課題となっている様子が窺えます。

飲食店や飲食店の利用客にとって、ネット予約はもはやなくてはならない存在となりつつありますが、予約を受ける飲食店側の課題は多く、ネット予約のさらなる拡大のためにはこれらの課題の解決が必要であると言えます。

■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/>)

食材仕入業者情報提供サイト「食材仕入先探し」 (<https://www.inshokuten.com/supplier/>)

オンライン食材発注ツール「PlaceOrders」 (<https://www.inshokuten.com/placeorders/>)

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/>)

食の世界をつなぐWebマガジン「Foodist Media」 (<https://www.inshokuten.com/foodist/>)

飲食店専門のM&Aサービス「飲食M&A」 (<https://www.inshokuten.com/ma/>)

居抜き店舗の買取査定サイト「居抜き情報.COM」 (<https://www.inuki-info.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
