

デジタルツールを一つ以上導入している飲食店経営者^(※1)は62.3% 最も導入率が高いのは「キャッシュレス決済ツール」で43.9% 「コロナ禍期間にDX^(※2)に興味・関心を持った」人は14.3%

飲食店経営者のDXに対する興味・関心と導入状況の実態調査（2021年6月実施）

株式会社リクルート（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：北村 吉弘）が運営するグルメ情報サイト『ホットペッパーグルメ』（<https://www.hotpepper.jp/>）および外食市場に関する調査・研究機関「ホットペッパーグルメ外食総研」（<https://www.hotpepper.jp/ggs/>）は、全国の飲食店経営者を対象として、DXに関するアンケート調査を実施しましたので、その結果を発表いたします。

<調査結果 要約>

- 飲食店経営において、既にデジタルツールを一つ以上導入している飲食店経営者は62.3%、導入済みのツールは一部に限定されており、最も導入率が高いデジタルツールは「キャッシュレス決済^(※3)」（43.9%）、続いて「自社ホームページの制作」（28.9%）、「ローカルビジネス登録サービスの活用^(※3)」（26.6%）。まだ一つも導入していない経営者は37.7%
- 飲食店経営者の年齢層別のデジタル導入率（一つ以上導入している人の割合）は、39歳以下の経営者において77.0%と最も高く、40～59歳では61.8%、60歳以上においては54.0%であった
- 現在「DXに興味・関心を持っている」は全体の30.9%、コロナ禍期間において「DXに興味・関心を持った」は14.3%
- コロナ禍(2020年4月以降)における経営課題TOP 3 は、「売上UP」（63.3%）、「利益（率）UP」（39.9%）、「顧客満足度向上」（25.0%）



株式会社 リクルート
プロダクト統括本部
飲食プロダクトマネジメン
トユニット ユニット長、
『ホットペッパーグルメ』
プロデューサー
久保田 達也

デジタルツールはその役割を把握した上で活用することができれば、お店の課題解決や顧客満足度向上にもつながります

コロナ禍で飲食店を取り巻く環境は大きく変化しました。飲食店の経営者はコロナ対策や売り上げをつくるためにデリバリーなどへの対応が求められる一方で、経営判断として人員削減の必要にも迫られるなど、飲食店経営の在り方が変化しています。そんな中、今回の調査結果でも表れているように、従来の方法では難しいと考え、コロナ禍でDXに興味を持つ経営者は一定量増えたかと思えます。ただ、実際の導入状況はデジタルツールによってまちまちです。デジタルツール自体への認知や知識不足、使いこなせないのではといった不安などが背景にあると考えられますが、お店が抱える課題とデジタルツールが果たす役割を十分に把握した上で活用することができれば、売り上げや利益改善につながることはもちろん、キャッシュレスやモバイルオーダーなど消費者の利便性も向上し顧客満足度向上にもつながります。DXを取り入れたお店作りは、今後ますます重要になると考えています。

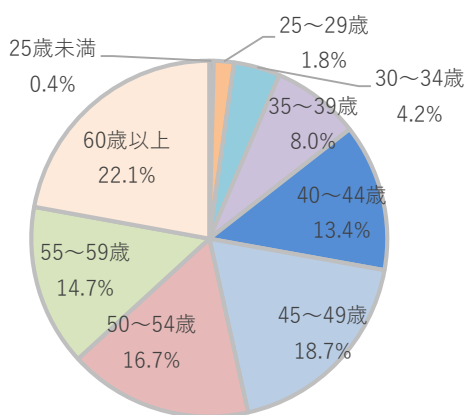
本件に関する
お問い合わせ先

<https://www.recruit.co.jp/support/form/>

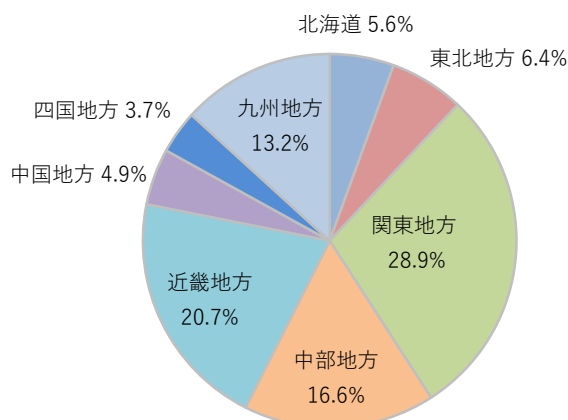
< 調査概要 >

- 調査名：「飲食店経営者のDXに対する興味・関心と導入状況の実態調査」
- 調査方法：インターネットによる調査
- スクリーニング調査：
 - 【調査期間】2021年6月4日（金）～6月8日（火）
 - 【調査対象】全国の18～99歳男女（飲食店、サービス業の登録属性モニター）
 - 【有効回答数】10,000件（男性6,744件、女性3,256件）
- 本調査：
 - 【調査期間】2021年6月4日（金）～6月8日（火）
 - 【調査対象】全国の20歳以上の飲食店経営者（マクロミル登録モニター）
 - 【有効回答数】1,473件（男性994件、女性479件）
 - 【回答者のプロフィール】

年齢



居住地域



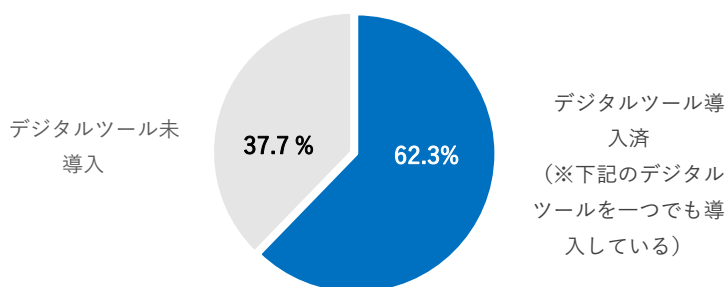
- ※1 本調査の対象者としては、飲食店経営者および一部役員を含みます。
- ※2 DX：デジタルトランスフォーメーション。本調査では、これまで人力で管理していた業務等の自動化、紙で管理していたデータ等のオンライン化、などデータやデジタル技術を活用し、業務の変革、また、価値提供の方法を抜本的に変革することを指しています。
- ※3・4 各デジタルツールについては、以下の業務をイメージしています。
 - ・キャッシュレス決済（クレジットカード、交通系IDなどでの決済が可能）
 - ・ローカルビジネス登録サービスの活用（地図アプリなどでの自店舗の表示）
 - ・集客販促ツール（販促メディア、SNSなど）
 - ・POSレジ、MPOS（MPOS：タブレットやスマートフォンをレジ端末として使用できる）
 - ・経営管理システム（売り上げ/ABC分析など）
 - ・予約管理ツール（ネット予約、空席データの可視化、在庫情報の更新）
 - ・顧客管理システム（常連客等のデータ管理）
 - ・ハンディ（注文内容をキッチンに自動で送信することができる）
 - ・CRMツール（メール配信などのリピート促進）
 - ・電子請求書（請求書のオンライン化）
 - ・従業員の教育システム（マニュアルのデジタル化、多言語対応など）
 - ・セルフオーダー、スマホオーダー（お客さまが自分のスマホから注文できる）
 - ・順番待ち管理システム（お客さまがWEBで自分の順番を把握することができる）
 - ・ロボティクス（配膳ロボットなど）

【デジタルツールの導入状況】

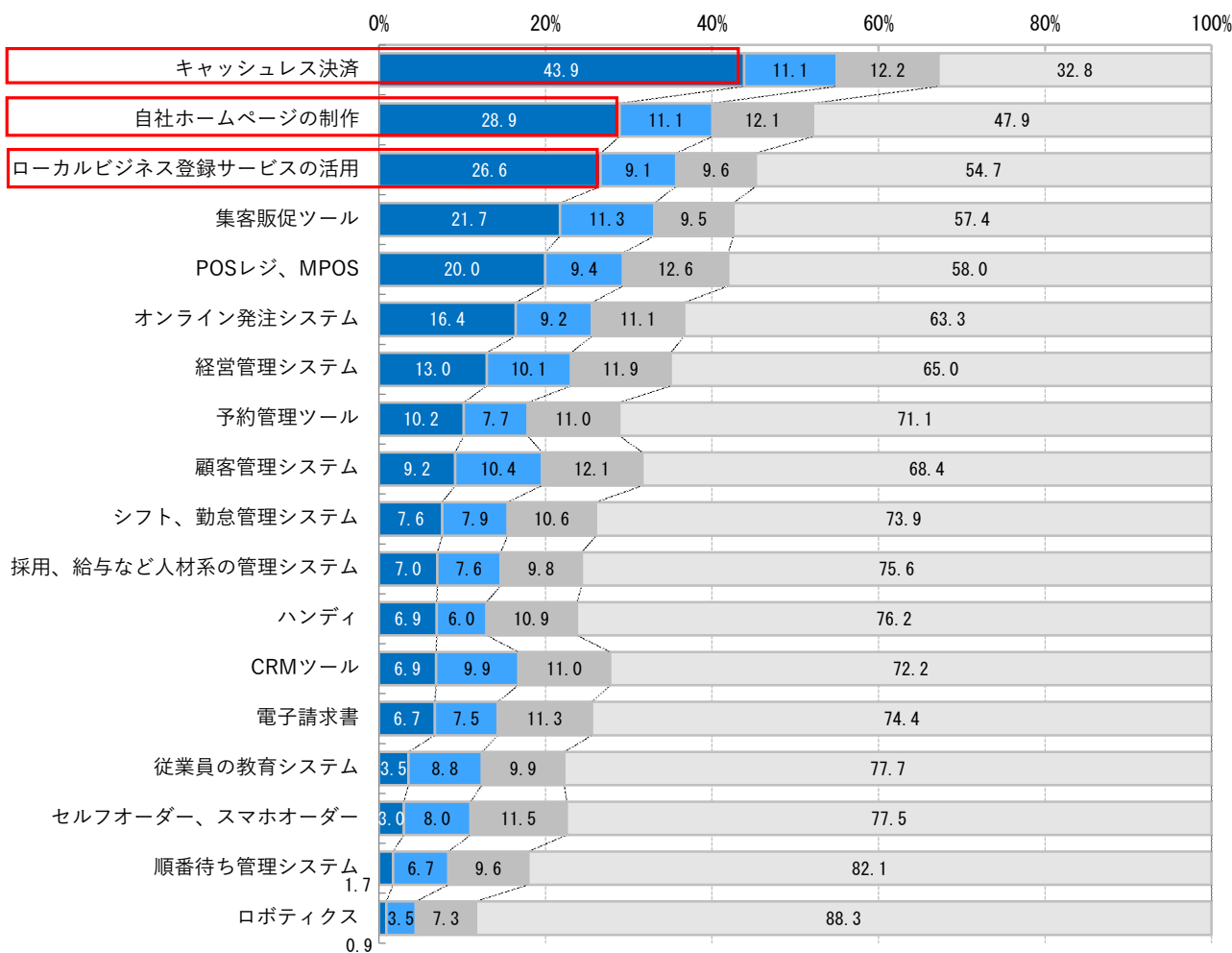
1. 飲食店経営において、既にデジタルツールを一つ以上導入している飲食店経営者は62.3%、まだ一つも導入していない経営者は37.7%。最も導入されているデジタルツールは「キャッシュレス決済」(43.9%)、続いて「自社ホームページの制作」(28.9%)、「ローカルビジネス登録サービスの活用」(26.6%)

全体における導入率は6割以上を占めているものの、「キャッシュレス決済」「自社ホームページの制作」など一部のデジタルツールに限定されている。

■デジタルツールの導入状況 (n=1,473、単一回答)



■各デジタルツールの導入状況 (n=1,473、各ツール単一回答) ※4：各ツールの詳細は P.2を参照

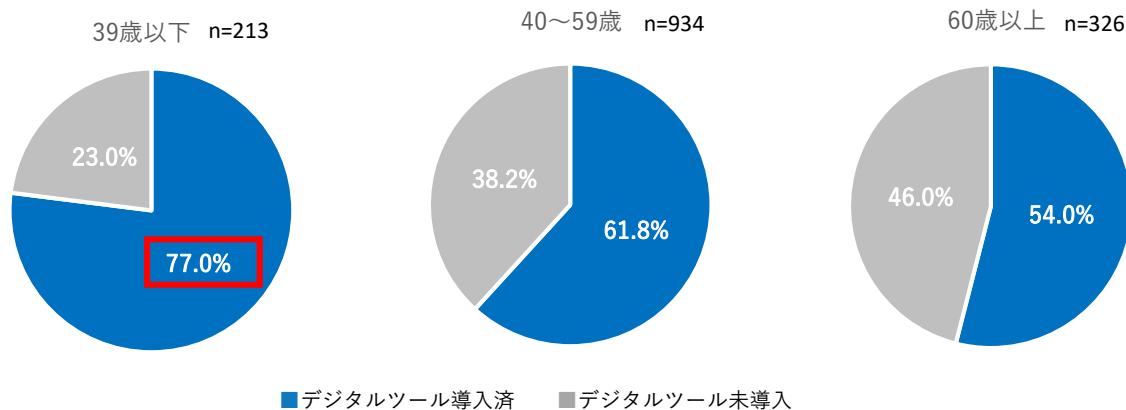


■既に導入済み ■ 導入を検討している ■ 導入する予定はない (検討はした) ■ 導入する予定はない (検討もしていない)

2. 飲食店経営者の年齢別では、若年経営者ほどデジタルツール導入済み

飲食店経営者の年齢別にデジタルツールの導入状況を見ると、39歳以下において「デジタルツール導入済み」が77.0%と高く、40～59歳では61.8%、60歳以上においては54.0%であった。

■年齢別／デジタルツール導入状況（n=1,473、単一回答）

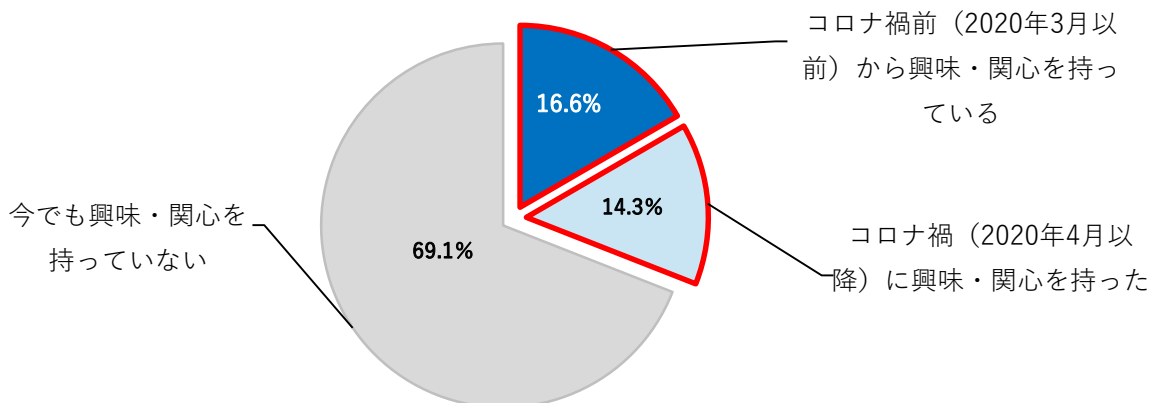


【DXへの興味・関心】

3. 現在DXに「興味・関心を持っている」飲食店経営者は全体の30.9%、「コロナ禍（2020年4月以降）に興味・関心を持った」は14.3%

「コロナ禍前（2020年3月以前）から興味・関心を持っている」は16.6%、「コロナ禍（2020年4月以降）に興味・関心を持った」は14.3%であった。

■コロナ禍（2020年4月以降）における、DXへの興味・関心の変化（n=1,473、単一回答）

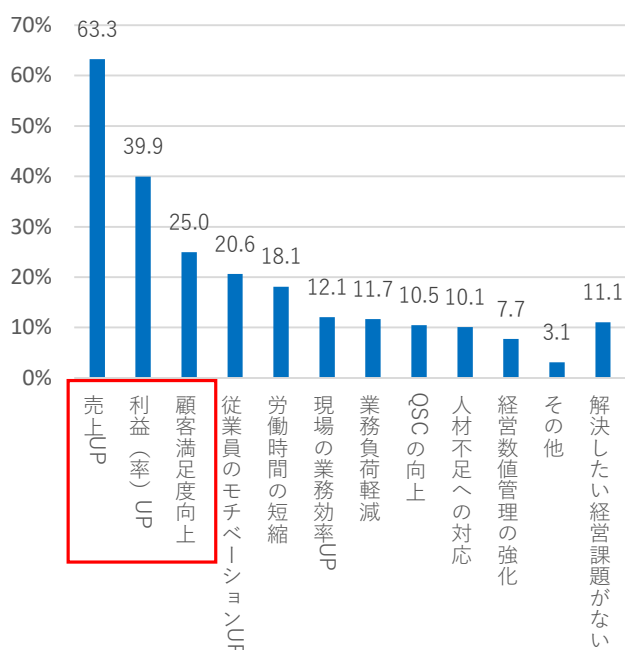


【コロナ禍（2020年4月以降）の経営課題とデジタルツールで解決したい課題】

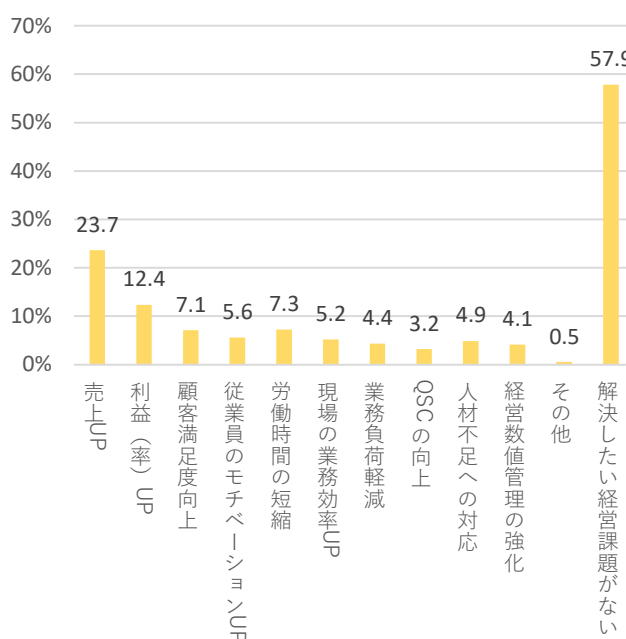
4. コロナ禍における経営課題TOP3は、「売上UP」（63.3%）、「利益（率）UP」（39.9%）、「顧客満足度向上」（25.0%）

コロナ禍（2020年4月以降）における経営課題のTOP3は「売上UP」（63.3%）、「利益（率）UP」（39.9%）、「顧客満足度向上」（25.0%）であった。また、今後デジタルツールで解決したい経営課題として比率が高いものは「売上UP」（23.7%）、「利益（率）UP」（12.4%）であった。「経営課題がある」と回答したうちの57.9%は、デジタルツールでは「解決したい経営課題がない」とも回答している。こうした経営課題がデジタルツールで解決できるという認知の不足や、デジタルツールの有効性に対する知識に乏しいこと、使いこなせる人材不足なども背景にあるようだ。

■コロナ禍以降の経営課題（n=1,473、複数回答）



■デジタルツールで解決したいと考えている経営課題（n=1,310「経営課題がある」と回答した人のみ対象、複数回答）



リクルートグループについて

1960年の創業以来、リクルートグループは、就職・結婚・進学・住宅・自動車・旅行・飲食・美容などの領域において、一人一人のライフスタイルに応じたより最適な選択肢を提供してきました。現在、HRテクノロジー、メディア&ソリューション、人材派遣の3事業を軸に、4万5,000人以上の従業員とともに、60を超える国・地域で事業を展開しています。2019年度の売上収益は2兆3,994億円、海外売上比率は約45%になります。リクルートグループは、新しい価値の創造を通じ、社会からの期待に応え、一人一人が輝く豊かな世界の実現に向けて、より多くの『まだ、ここにはない、出会い。』を提供していきます。

詳しくはこちらをご覧ください。

リクルートグループ：<https://recruit-holdings.co.jp/> リクルート：<https://www.recruit.co.jp/>