

モバイルオーダー利用者は62%で2年間で2割増！65%が今後の利用に意欲的

モバイルオーダーに関する調査レポート

株式会社ぐるなび（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：杉原章郎）は、会員へのアンケート調査をもとに、2024年のモバイルオーダーに関する傾向を分析しました。調査・分析の主なポイントは以下の通りです。モバイルオーダーの利用は年々増加しており、全般的な評価についても約7割が満足していることがわかりました。またモバイルオーダーを利用したことがあると回答した人の約6割がファストフード、カフェ・喫茶店での利用経験があり、軽食業態ではモバイルオーダーが定着しているとみられます。

モバイルオーダーに関する調査レポート

【調査概要】

- 調査日 : 2024/7/8（月）～2024/7/12（金）
- 調査方法 : WEBアンケート調査
- 回答者 : 20代～60代のぐるなび会員1,000名

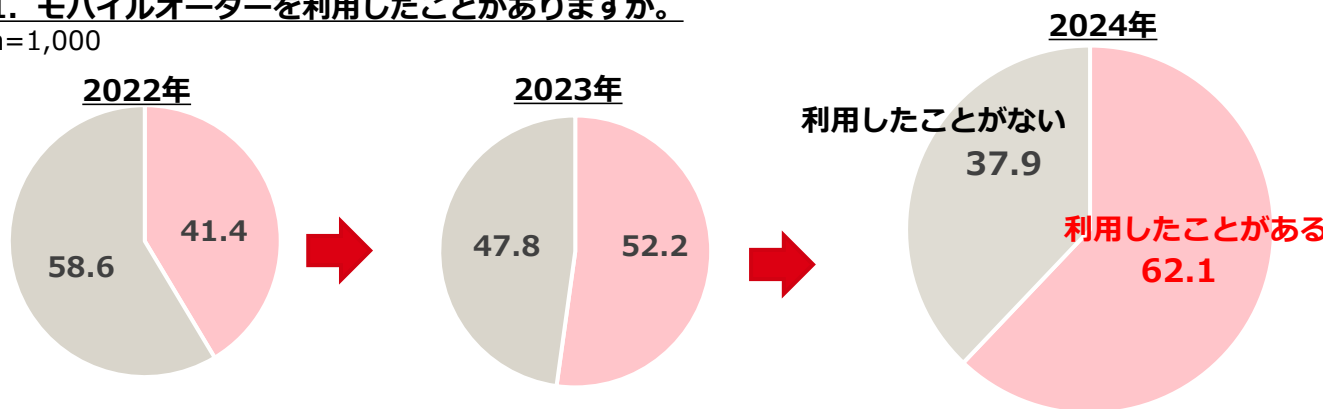
■調査結果サマリ

- ①「モバイルオーダーを利用したことがありますか」という質問に対して、**2022年6月の調査結果では、「ある」と回答した人が41.4%だったのに対して今回の調査結果では62.1%に達しここ2年で約2割増加。**
- ②「利用した全般的な評価をお聞かせください」という質問に対して、「満足」「やや満足」と回答した人が**67.1%**という結果に。
- ③クロス集計の結果、**20代・30代男性はファストフード、同じく20代・30代の女性はカフェ・喫茶店での利用が多く、顧客に浸透している。また、居酒屋での利用が2022年に比べて+249%と伸長しており、モバイルオーダーを導入している居酒屋店舗数も増加していると考えられる。**

モバイルオーダーの利用については「ある」と回答した人が62%

1. モバイルオーダーを利用したことがありますか。

n=1,000



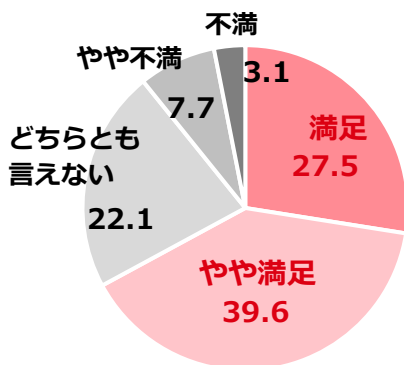
モバイルオーダーの利用者は**62%**に達し、2022年の調査では41%だったことから、年々増加傾向にあります。**この2年間で約2割の増加**が見られる結果となりました。

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

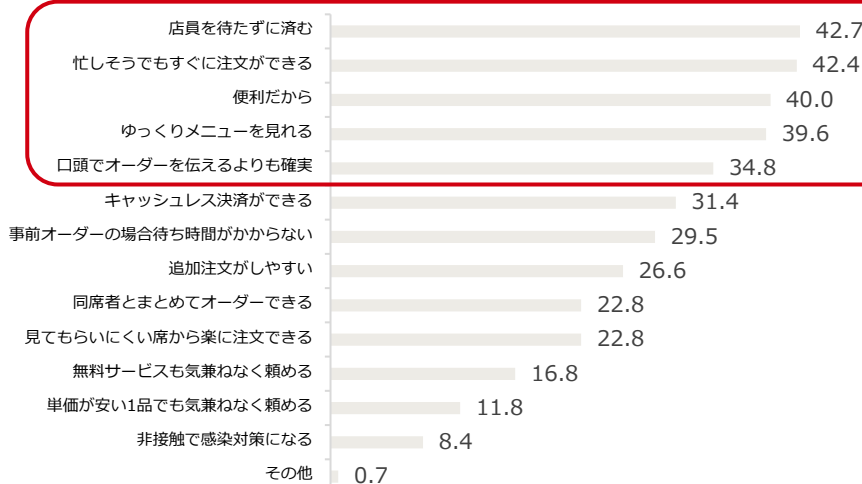
株式会社ぐるなび 広報グループ MAIL:pr@gnavi.co.jp

モバイルオーダーを利用したことによる評価

2. 利用した全般的な評価をお聞かせください。n=621



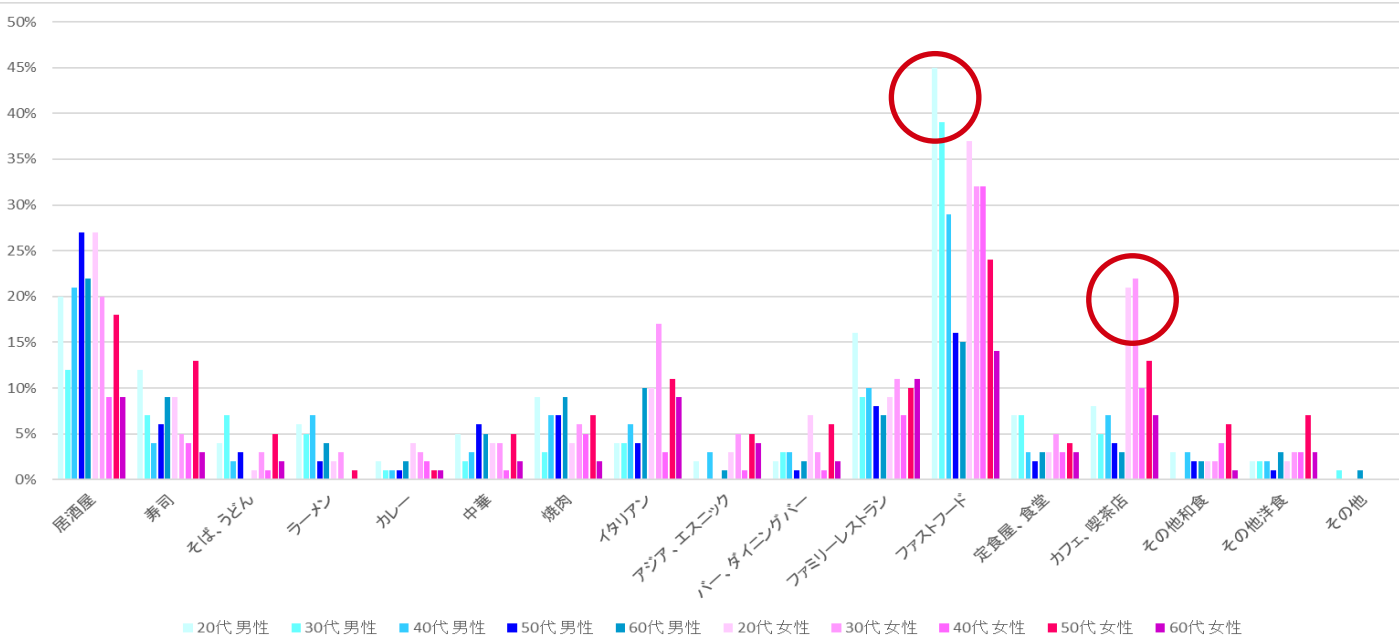
3. 満足と回答された理由を教えてください。n=417



モバイルオーダーの利用後評価は、「満足」「やや満足」を合わせて67.1%に上りました。満足の理由としては、「店員を待たずに済む」「忙しそうでもすぐ注文できる」が上位で、次いで「便利」「ゆっくりメニューを見れる」「口頭でオーダーを伝えるよりも確実」といった理由も挙がり、モバイルオーダーの利便性が多くの顧客に評価され、来店時の顧客満足度を高めることに一翼を担っていると見られます。

モバイルオーダー利用の内訳

4. モバイルオーダーはどのようなお店で利用しましたか。n=621,複数回答



モバイルオーダー利用内訳を年代別・性別に見ると、20代・30代の男性ではファストフードが多く、20代・30代女性ではカフェ・喫茶店での利用が多いことがわかります。また、居酒屋での利用が2022年に比べて+249%と伸長しており、モバイルオーダーを導入している居酒屋店舗数も増加していると考えられます。アルコールや料理などの追加注文・注文点数が多い業態になるため、「ぐるなびFineOrder」でも大規模チェーンだけではなく中小規模の店舗でも導入が進んでいます。

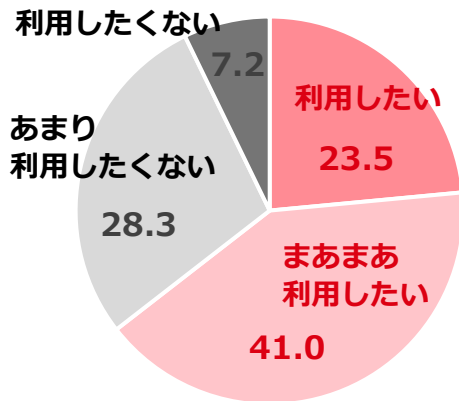
＜本件に関する報道機関からのお問い合わせ先＞

株式会社ぐるなび 広報グループ MAIL:pr@gnavi.co.jp

今後モバイルオーダーを使いたいという意向

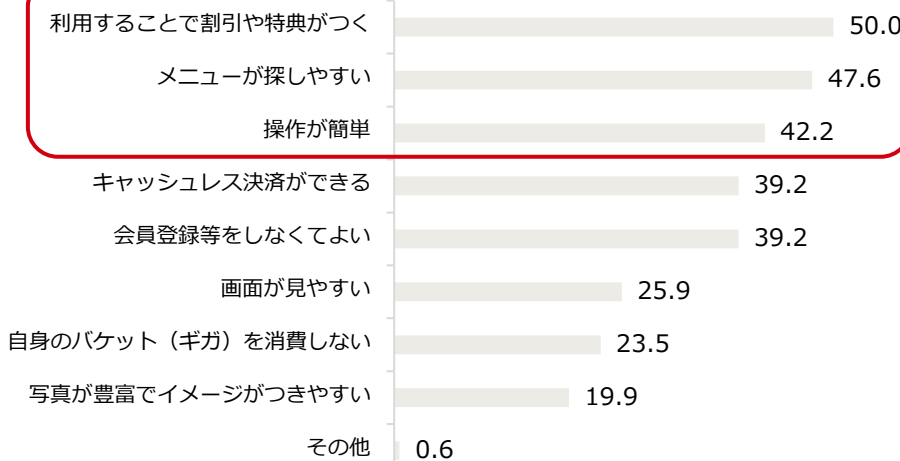
5. 今後、モバイルオーダーを利用したいと思いますか。

n=1,000



6. どのようなモバイルオーダーの仕組みであれば、利用したいと思いますか。

n=166



今後モバイルオーダーを「利用したい」「まあまあ利用したい」と答えた人は合わせて65%に上りました。どのような仕組みであれば利用したいかについては、**割引や特典が付くお得感や、メニューが探しやすく操作が簡単といった利便性の向上が、利用数の増加に寄与すると考えられます。**

ぐるなび FineOrder

■ぐるなびのモバイルオーダーサービス「ぐるなびFineOrder」

公式ページ：<https://pro.gnavi.co.jp/fineorder/>

2021年6月に全国の飲食店を対象に本格リリースを開始し、「注文点数増加による客単価アップ」「業務量削減による接客の質の向上」「注文・会計業務の効率化による省人化」など、導入した飲食店から様々な効果が見られました。2022年6月にはトップ画面をリニューアルし、ユーザーにとっては注文したい商品が探しやすく、飲食店にとってはメニューを訴求しやすいモバイルオーダーサービスへと進化させました。

さらに直近では、インターフェイスやユーザビリティを強化した新プラン「Premium UI/UXプラン」の提供開始や、「高回転店舗向け入卓制御機能」の導入により、新機能を拡張し、進化を続けています。また、クオリカ社との連携により大手チェーンを中心に「ぐるなびFineOrder」の導入が拡大し、全国の飲食店で導入が加速しています。

<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

株式会社ぐるなび 広報グループ MAIL:pr@gnavi.co.jp