

モバイルオーダーの利用実態調査

約4割が利用経験があり、約9割が今後も利用したいと回答！

満足の理由は「便利」「キャッシュレス決済ができる」「店員を待たずに済む」が上位に

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、モバイルオーダーの利用実態について調査を行いました。

【調査概要】

- 調査期間：2022年6月17日(金)～18日(土)
- 調査方法：WEBアンケート
- 調査対象：全国
- 回答者：20代～60代のぐるなび会員1,000名

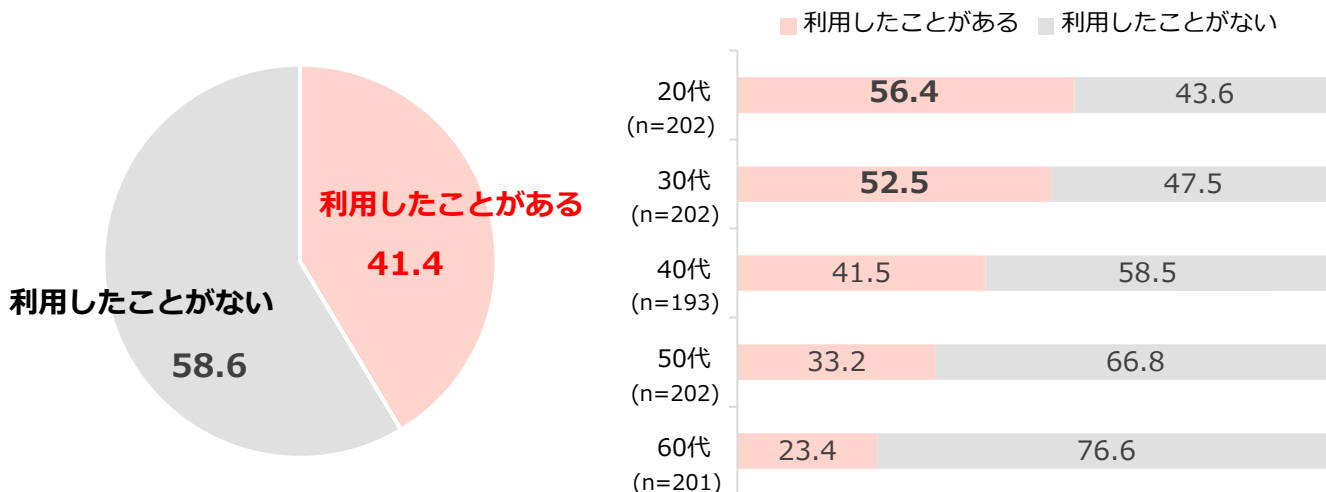
【調査結果ポイント】

- ・約4割がモバイルオーダーの利用経験あり。20～30代の割合が10ポイント以上高い傾向に。
- ・利用したお店は「ファストフード」、利用したシーンは「家族との外食」が最多。
- ・モバイルオーダー利用経験者のうち、約9割が満足と回答。
理由は「便利」「キャッシュレス決済ができる」「店員を待たずに済む」が上位に。
- ・今後の利用意向有りは、経験者で約9割、未経験者で約6割。

今回の調査では、自由回答の中で「マスクやアクリルパネル越しだと注文を聞き返されたり正しく伝わりづらい」「呼び出しボタンがない時に声を上げて店員を呼ぶのが恥ずかしい」といった普段の飲食店内での注文時に不便と思う声が多数見られました。一方でモバイルオーダーを利用した声として「混んでいるときでも複雑な注文を呼びつけることなくできるのはありがたかった」「タッチパネルは1台だけど、スマホならそれぞれみんながじっくり選べた」「人が触っていないデバイスを使ってオーダーができるので衛生的だと思う」といった多くのメリットが見られました。利用経験のある方のうち約9割が今後も利用したいと回答していることからモバイルオーダーの利便性の高さがうかがえました。

約4割がモバイルオーダーの利用経験あり。20～30代の割合が10ポイント以上高い傾向に。

Q1. モバイルオーダーを利用したことがありますか。（回答者n=1,000）（％）

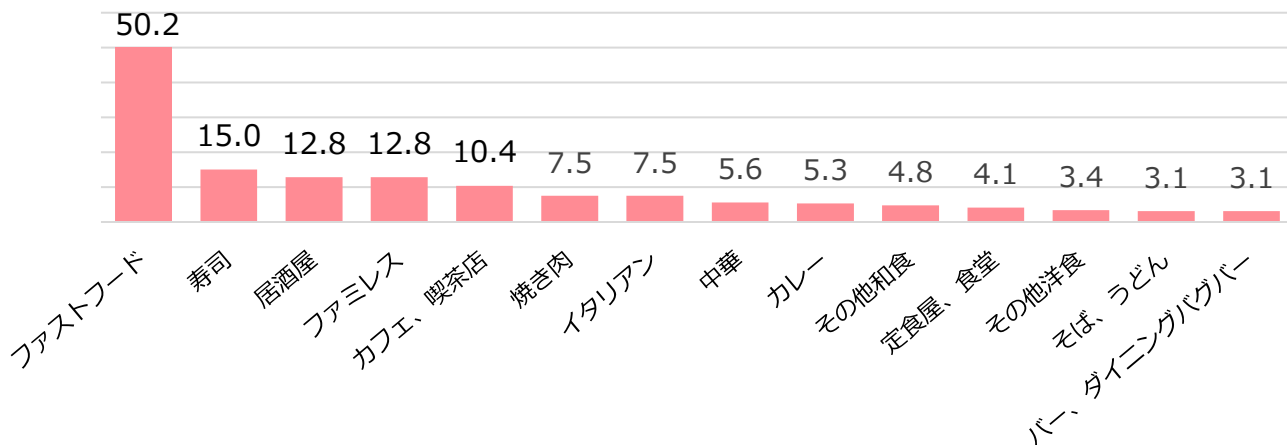


<本件に関する報道機関からのお問い合わせ先>

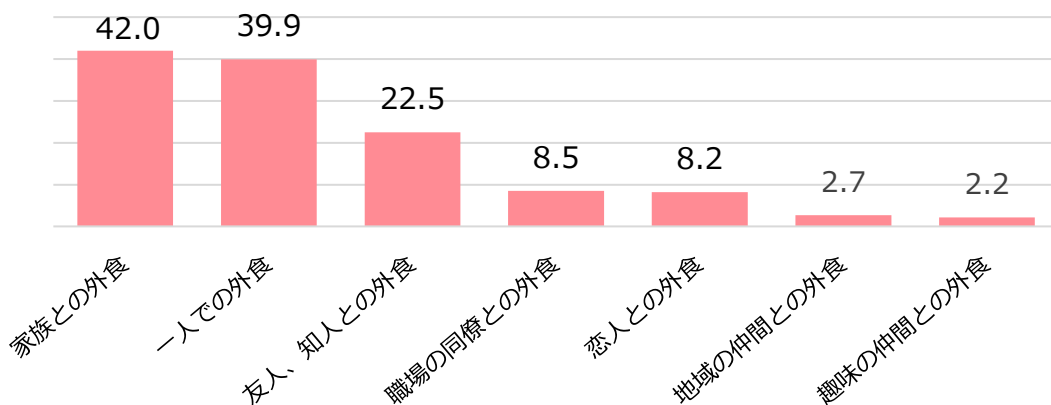
株式会社ぐるなび 広報グループ MAIL:pr@gnavi.co.jp

利用したお店は「ファストフード」、利用したシーンは「家族との外食」が最多。

Q2. 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=414, 複数回答)(%)



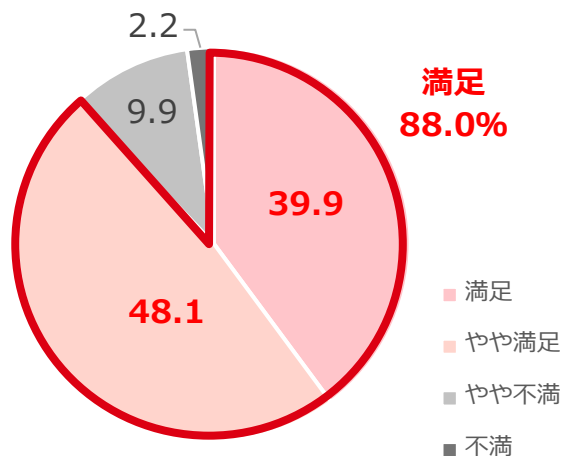
Q3. モバイルオーダーはどのような外食シーンで利用しましたか。(n=414, 複数回答)(%)



モバイルオーダー利用経験者のうち、約9割が満足と回答。

理由は「便利」「キャッシュレス決済ができる」「店員を待たずに済む」が上位に。

Q4. モバイルオーダー利用の満足度と、満足と回答した理由を教えてください。(n=414)(%)

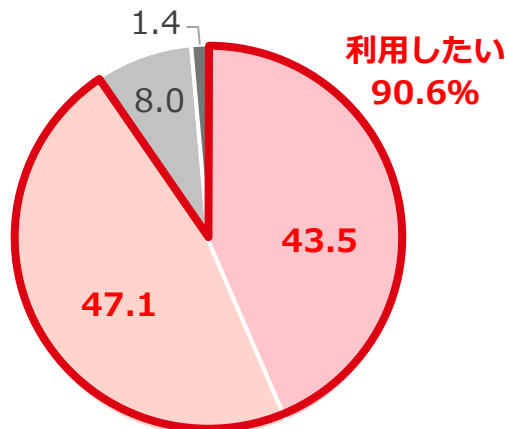


順位	全体	
1位	便利だから	38.5
2位	キャッシュレス決済ができるから	37.6
3位	店員を待たずに済むから	36.0
4位	店員が忙しそうでもすぐに注文できるから	33.8
5位	店外からの事前オーダーの場合待ち時間がかからないから	32.4

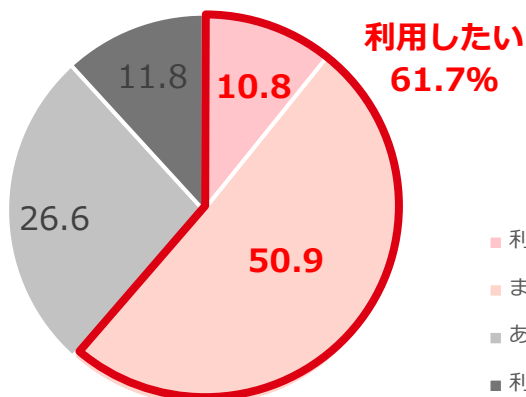
今後の利用意向有りは、経験者で約9割、未経験者で約6割。

Q5. 今後モバイルオーダーを利用したいと思いませんか。(%)

利用経験あり(n=414)



利用経験なし(n=586)



- 利用してみたい
- まあまあ利用してみたい
- あまり利用したくない
- 利用したくない

■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、この1年で導入した飲食店からは様々な効果が見られています。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に進化させました。

