

**第2回「飲食店の無断キャンセルに関する消費者意識調査」****7割がキャンセル料支払いは妥当と回答、半年間で無断キャンセルに関する消費者意識は大きく変化****経産省「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」認知は4割弱****飲食店の予約手段は、50代を除くすべての年代で「グルメサイトのネット予約」がトップに**

～飲食店のネット予約普及による消費者の「予約意識の希薄化」解消が無断キャンセル撲滅のヒントに～

飲食店とユーザーの「最高のレストラン体験を実現する」株式会社 TableCheck（本社：東京都中央区、代表取締役社長：谷口 優、以下：テーブルチェック）は、20代～50代の男女1,101名を対象に、第2回「飲食店の無断キャンセルに関する消費者意識調査」を実施しました。

飲食店の無断キャンセル（事前に予約をしながら、予約日時になっても連絡もなく、または店の連絡を無視して来店しないこと、No Show/ノーショーともいう）は、飲食店の予約全体の1%弱を占めており<sup>\*1</sup>、年間損失額は約2,000億円にも及ぶと言われ社会問題となっています。2018年11月には問題解決のために経済産業省が飲食店における無断キャンセル対策をまとめた「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」を発表しました。

<sup>\*1</sup> 経済産業省「[No Show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート](#)」（2018年11月1日発表）参照

本調査では、「1人1万円以上の高級レストラン」や「高級レストラン以外のカジュアル店舗・居酒屋」の予約をキャンセルする際にキャンセル料を支払うことを妥当と回答する消費者が、2018年5月に実施した調査<sup>\*2</sup>と比較して大幅に増加しました。これにより、この半年間で無断キャンセルに関する消費者意識が大きく変化していることがわかりました。さらに、先述の経済産業省発表の「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」について知っているか聞くと、39.7%が「知っている」と回答しました。認知度はまだ半数以下と高くないものの、「コース料理予約」のキャンセル料としてコース代金の全額を請求することに78.9%の人が妥当性を感じていることから、消費者の飲食店の無断キャンセルに対する意識は向上していることが伺えます。また、飲食店でキャンセル料を支払うことへの妥当性を他の業界と比較した結果でも、飲食店が70.7%<sup>\*3</sup>となり、エアラインの69.4%を上回るなど、キャンセル料の支払いが一般化している他の業界と同様、飲食業界においてもキャンセル料への認識が高まってきていることが判明しました。

しかし、他の業界での予約で一般化している「予約時のクレジットカード情報入力」については、5割の消費者が「抵抗がある」と回答。他のサービスに比べ予約する頻度が高い飲食業界においては、予約時の手間や安全性への懸念を払拭することが今後の課題であると考えられます。

また、無断キャンセル時の予約手段については、トップは前回調査から4%増の「グルメサイトのネット予約」（59.5%）で、次いで前回調査から16.7%減の「電話予約」（42.7%）でした。無断キャンセルの理由について聞くと、「とりえず場所確保のために予約した」（37.4%）や「予約していることをすっかり忘れた」（37.4%）がトップとなり、予約のキャンセルし忘れや確認漏れが無断キャンセル発生の原因となっていることがわかりました。

昨今ネット予約は飲食店予約の主流になっていますが、予約内容の確認画面でキャンセルポリシーへの同意を求めたりSMSやEメールによる予約リマインドを行うことで、手軽であるために希薄になりがちな予約への意識向上を図るなど、無断キャンセルを発生させない仕組み作りが急務です。

今後もテーブルチェックでは、飲食店や消費者の実態調査の実施、またその調査から明らかになった課題を解決するサービスを提供することで、業界課題である無断キャンセルの撲滅に努めるとともに、さらなる業界の発展と飲食店と消費者の双方における満足度と利便性の向上に貢献します。

※<sup>2</sup> 第 1 回『飲食店の無断キャンセルに関する消費者意識調査』参照（2018 年 5 月 10 日 TableCheck 発表）

※<sup>3</sup> 飲食店(1 人 1 万円以上の高級レストラン)と、飲食店(高級レストラン以外のカジュアル店舗・居酒屋)に対してそれぞれ「妥当だと思う」「まあまあ妥当だと思う」と回答した合計値の平均

## 【主な調査結果】

### **#01：7 割超の消費者が、飲食店のキャンセル料を支払うことが妥当だと回答。エアライン・航空券を超える。**

飲食店やエアラインなど、各サービスをキャンセルした際にキャンセル料を支払うことについて妥当だと思うか質問したところ、「1 人 1 万円以上の高級レストラン」に対しては 77.3%が、「高級レストラン以外のカジュアル店舗・居酒屋」に対しては 64.1%が妥当と回答した。2018 年 5 月に弊社が実施した第 1 回の調査※<sup>2</sup>と比較して、妥当と回答した人が「1 人 1 万円以上の高級レストラン」で 16.2%、「高級レストラン以外のカジュアル店舗・居酒屋」で 17.3%増加しており、いずれも前回の数値を大幅に上回る結果となったことから、消費者意識の変化が伺える。また飲食店に対するキャンセル料の妥当性 70.7%※<sup>3</sup>は、エアラインに対する 69.4%を上回る結果となった。

### **#02：経済産業省が「No show 対策レポート」内で示したキャンセル料について、回答者の半数以上が妥当と回答。コース料理予約時の全額請求は 8 割弱が支持。**

経済産業省が発表した「No show 対策レポート」について「知っている」と回答した消費者は半数以下の 39.7%にとどまった。しかし、レポート内で提唱されているキャンセル料の妥当性について質問した結果、席のみ予約時の平均単価の 5 割程度には 60.4%、コース料理予約時の全額請求には 78.9%もの消費者が妥当であると回答した。政府の働きかけなどをきっかけに、飲食店の無断キャンセルに対する消費者の問題意識が高まっていることが伺え、今後レポートの認知が広まっていくことで、さらなる改善が予想される。

### **#03：予約時のクレジットカード情報の入力については、いまだ半数が抵抗感を示す。**

飲食店予約時のクレジットカード情報の入力に、消費者の 52.5%が「抵抗がある」と回答。飲食店予約時のクレジットカード情報入力が普及することで無断キャンセル抑止に繋がることが想定されるため、飲食店業界全体で消費者がクレジットカード情報を入力しやすい仕組みづくりを進めていく必要がある。

### **#04.無断キャンセルした時の予約手段 1 位は「グルメサイトのネット予約」。理由は「とりあえず場所確保で予約した」や「予約をすっかり忘れていた」がトップに。**

無断キャンセル経験者に、無断キャンセルをした時の予約手段を聞いたところ、1 位は「グルメサイトのネット予約」（59.5%）、次いで 2 位は「電話予約」（42.7%）、3 位が「お店の公式ページのネット予約」（38.2%）となった。本調査結果は、よく使う飲食店予約ツールの順位である、1 位「グルメサイトのネット予約」（67.7%）、2 位「電話予約」（54.1%）、3 位「お店の公式ページのネット予約」（37.0%）と同順位となっており、すべての予約手段に一定のリスクがあることが判明した。

無断キャンセルをした理由は、1 位が「とりあえず場所確保で予約した」（37.4%）と「予約していたことをすっかり忘れていた」（37.4%）、2 位が「複数の飲食店を同時に予約していた」（33.6%）、3 位が「人気店でとりあえず予約しておいた」（28.2%）だった。

ネット予約のさらなる広がりや、来店確度の低い予約への対策や、来店前のリマインドの自動化など、IT サービスを活用した“無断キャンセルを未然に防ぐ”対策の導入が飲食店に求められる。

### **#05.飲食店予約の主流はネット予約に。グルメサイト以外にも Google や SNS など、予約サービスの多角化が進む。**

飲食店を予約する際に頻繁に使用する予約手段は、50 代を除くすべての年代で「グルメサイトのネット予約」がトップとなった。50 代においても「電話予約」が 59.1%、「グルメサイトのネット予約」が 58.0%となり、世代を問わず「ネット予約」が飲食店予約の主流となっていることが明らかになった。

また、若年層を中心に、Instagram や Facebook といった SNS や、Google マップなどの地図サービスを使った予約が広がりを見せており、グルメサイト一強だったネット予約業界も多角化が進んでいることが明らかになった。

【詳細な調査結果】

#01. 7割超の消費者が、飲食店のキャンセルを支払うことが当然だと回答。エアラインを超える。

以下各サービスにおいて、キャンセル料が発生するタイミングで予約をキャンセルした場合、キャンセル料を請求されることに対して該当する回答を選択肢からお選びください。(N=1,101)

7割の消費者が飲食店のキャンセル料を支払うことを当然と回答。  
前回調査と比較して、消費者意識の高まりが数値に。

飲食店：1万円/人以上のレストラン

飲食店：カジュアル店舗・居酒屋

旅行・ツアー

ホテル・旅館

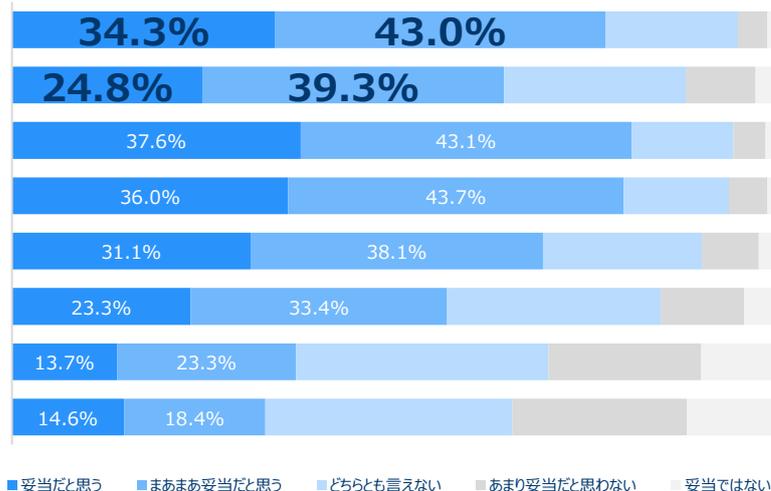
エアライン・飛行機

新幹線

美容室

映画館

2018年12月



飲食店：1万円/人以上のレストラン

飲食店：カジュアル店舗・居酒屋

旅行・ツアー

ホテル・旅館

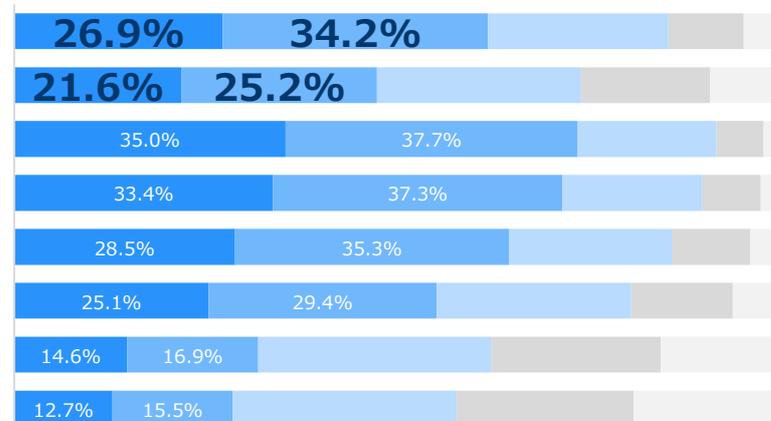
エアライン・航空券

新幹線

美容室

映画館

2018年4月



◆調査結果：2018年12月実施分（シングルアンサー）

【キャンセル料を支払うことをどう思いますか？】	妥当だと思う	まあまあ妥当だと思う	どちらとも言えない	あまり妥当だと思わない	妥当ではない
飲食店：1万円/人以上のレストラン	34.3	43.0	17.3	3.8	1.5
飲食店：カジュアル店舗・居酒屋	24.8	39.3	23.7	9.1	3.1
旅行・ツアー	37.6	43.1	13.3	4.2	1.8
ホテル・旅館	36.0	43.7	13.7	5.0	1.6
エアライン・航空券	31.1	38.1	20.7	7.4	2.7
新幹線	23.3	33.4	27.8	10.9	4.5
映画館	13.7	23.3	32.9	19.9	10.2
美容室	14.6	18.4	32.2	22.7	12.1

(単位：%)

#02.経済産業省が「No show 対策レポート」内で示したキャンセル料についても半数以上が妥当と回答。コース料理予約時の全額請求は 8 割弱が支持。

「No Show 対策レポート」では、無断キャンセルをされた飲食店はキャンセル料を請求できるとしていますが、金額についてはどう思いますか？ (N=1,101)

図 1：コース料理予約時、コース代金の全額を請求

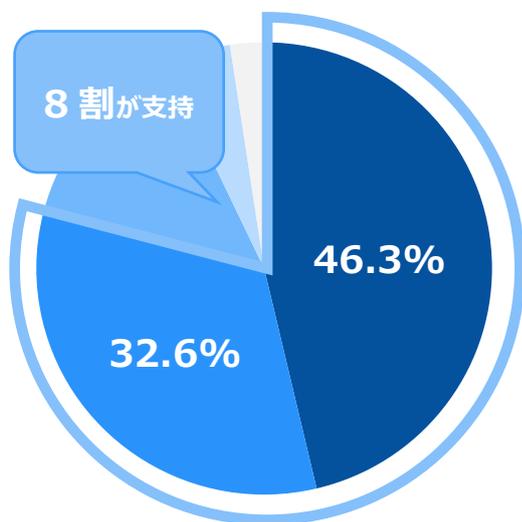
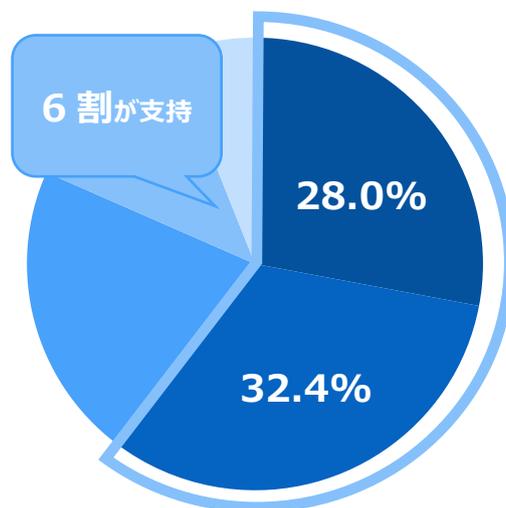
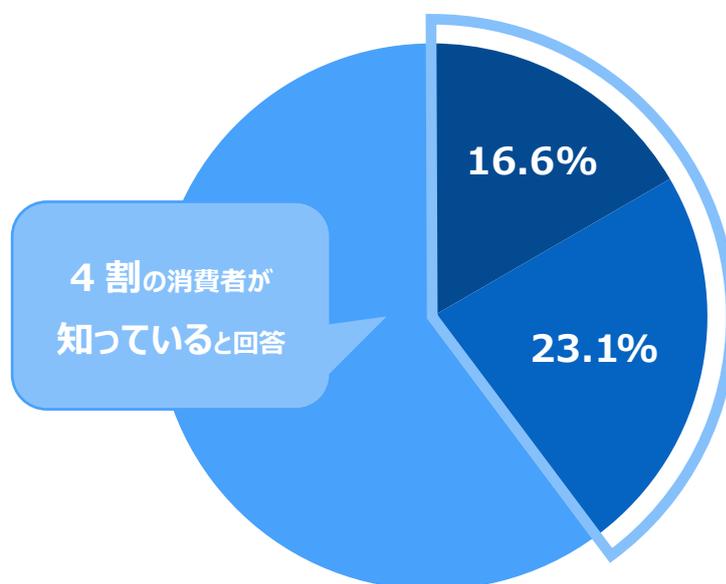


図 2：席のみ予約時、平均単価の 5 割程度を請求



飲食店での無断キャンセル問題の解決を目指し、2018年11月1日に経済産業省が「No Show 対策レポート」を発表したことを知っていますか？ (N = 1,101)



◆図 1：調査結果 (シングルアンサー)

【コース料理予約はコース代金全額請求可は？】	妥当だと思う	まあまあ妥当だと思う	どちらとも言えない	あまり妥当だと思わない	妥当ではない
%	46.3	32.6	14.0	4.7	2.4
名	510	359	154	52	26

◆図2：調査結果（シングルアンサー）

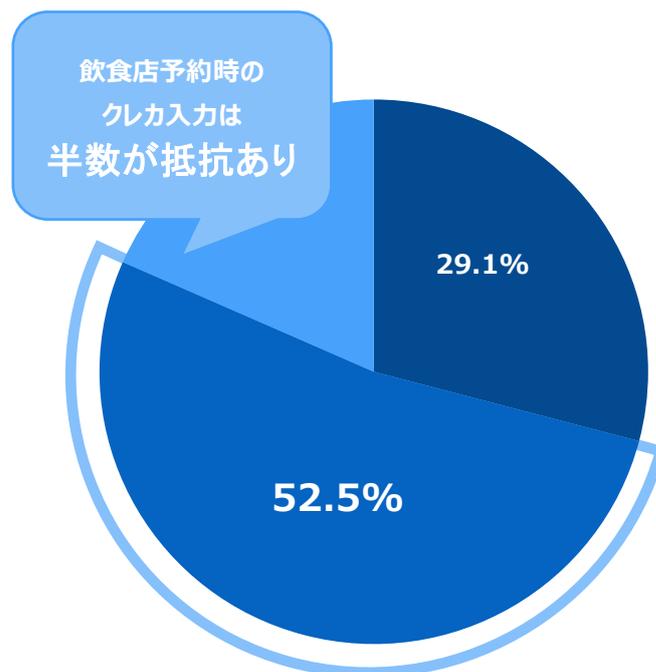
【席のみ予約は平均単価の5割程度請求可は？】	妥当だと思う	まあまあ妥当だと思う	どちらとも言えない	あまり妥当だと思わない	妥当ではない
%	28.0	32.4	21.3	12.4	6.0
名	30	357	234	136	66

◆図3：調査結果（シングルアンサー）

【No Show 対策レポートを知っていますか？】	知っていて、内容を理解している	知っていて、内容は理解していない	知らない
%	16.6	23.1	60.3
名	183	254	664

### #03. 予約時のクレジットカード情報の入力については、いまだ半数が抵抗感を示す。

飲食店の予約時にクレジットカード情報を入力することに対して、あなたの認識として当てはまるものをお選びください。（N = 1,101）



◆調査結果（シングルアンサー）

【飲食店の予約でクレカ入力、抵抗ある？ない？】	抵抗はない	抵抗がある	どちらとも言えない
%	29.1	52.5	18.4
名	320	578	203

#04.無断キャンセルした時の予約手段 1位は「グルメサイトのネット予約」。理由は「とりあえず場所確保で予約した」や「予約をすっかり忘れていた」がトップに。

図 1：無断キャンセルをした際に使用した予約手段をすべてお選びください。(N=131)

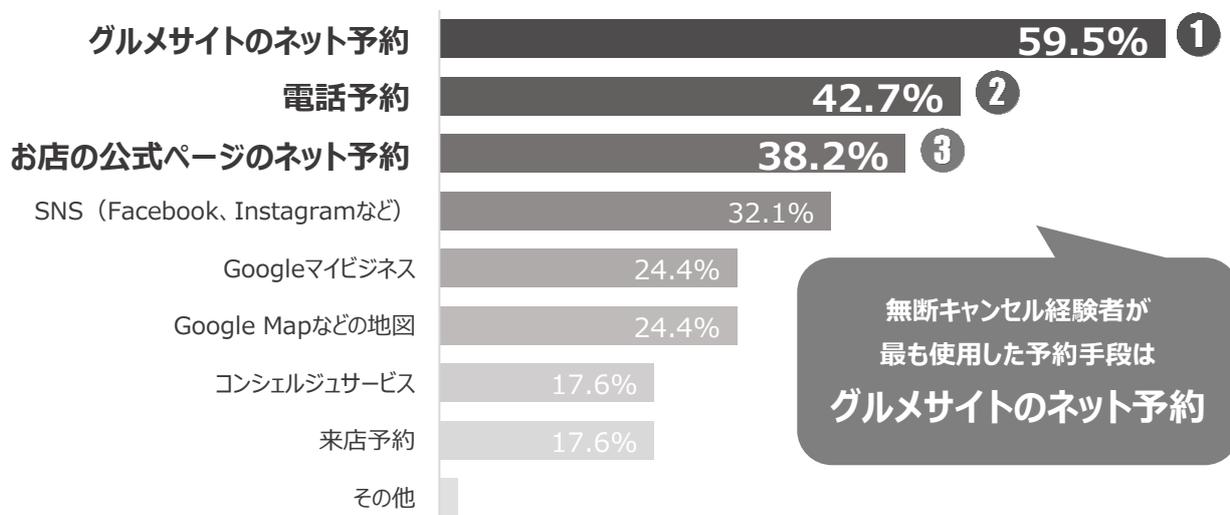
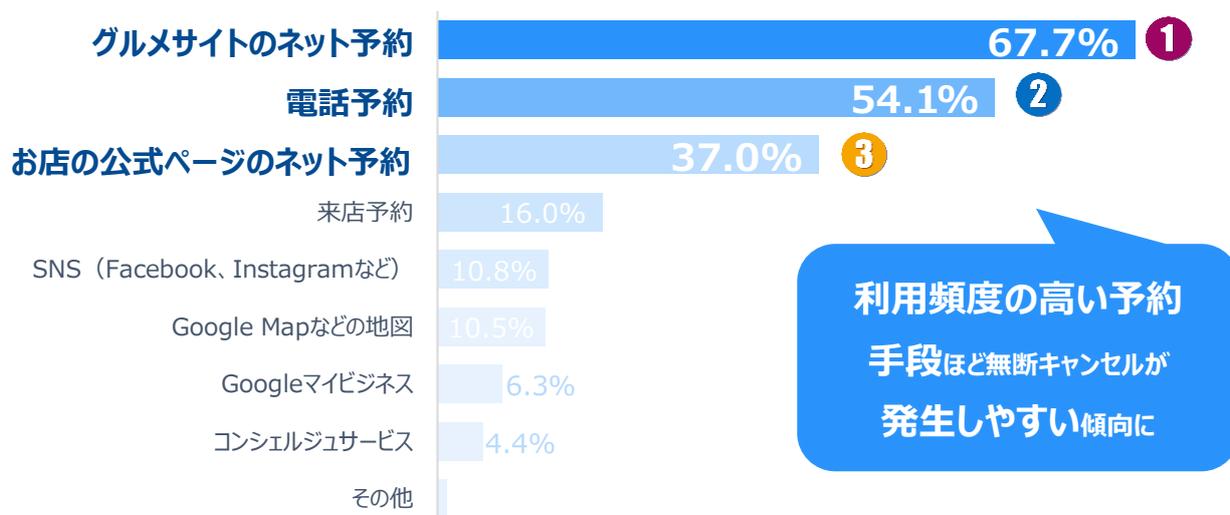


図 2：飲食店を予約する際に頻繁に利用する手段をすべてお選びください。(N=1,101)



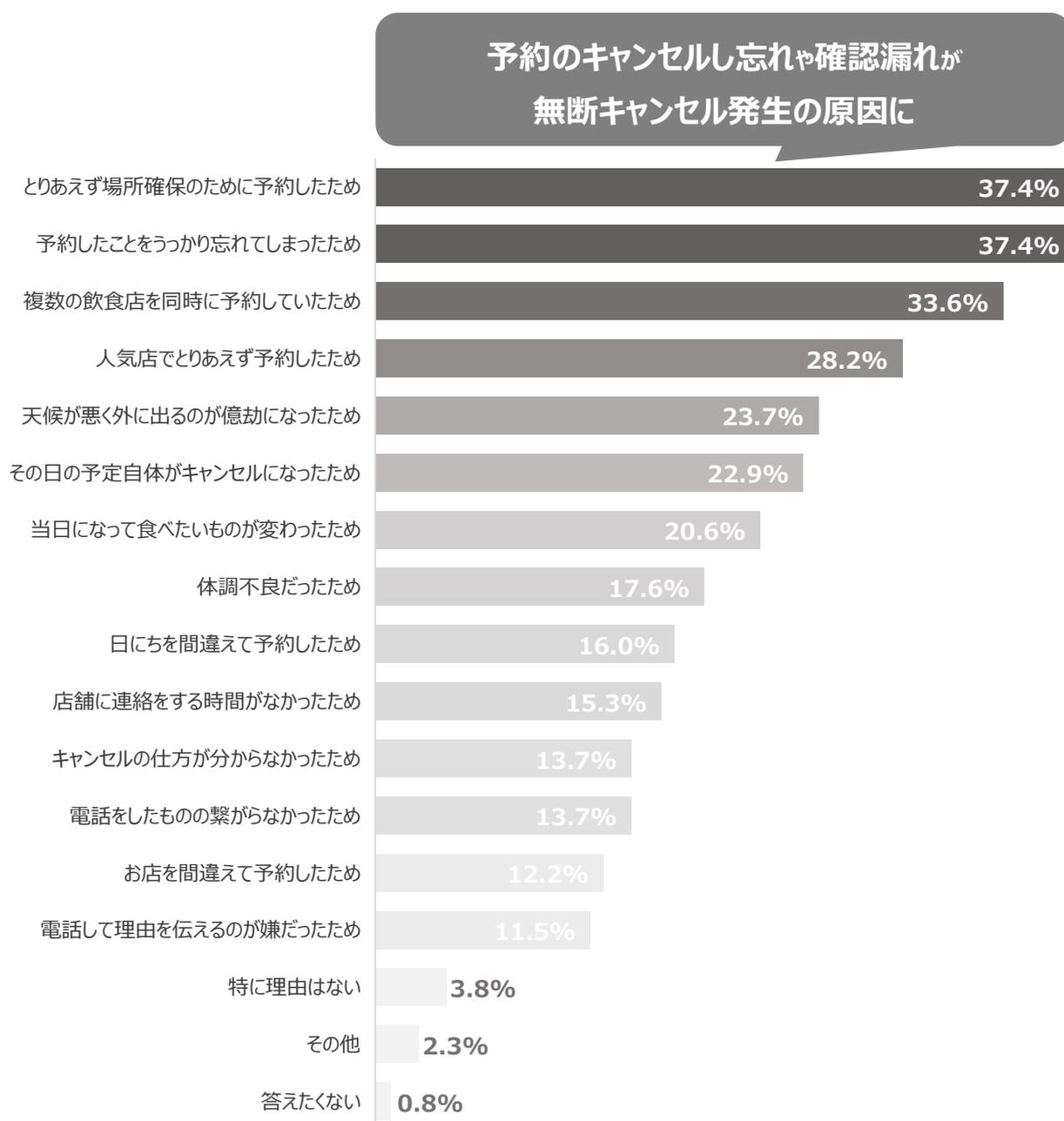
◆図 1：調査結果（複数回答可）

【無断キャンセル経験者に聞く、ソノ時使った予約手段とは？】	%	名
グルメサイトのネット予約	59.5	78
電話予約	42.7	56
お店の公式ページのネット予約	38.2	50
SNS (Facebook、Instagram など)	32.1	42
Google マイビジネス	24.4	32
Google Map などの地図サービス	24.4	32
コンシェルジュサービス	17.6	23
来店予約 (お店で直接予約)	17.6	23
その他	1.5	2

◆図2：調査結果（複数回答可）

【飲食店の予約でよく使う予約手段は？】	%	名
グルメサイトのネット予約	67.7	745
電話予約	54.1	596
お店の公式ページのネット予約	37.0	407
来店予約（お店で直接予約）	16.0	176
SNS（Facebook、Instagram など）	10.8	119
Google Map などの地図サービス	10.5	116
Google マイビジネス	6.3	69
コンシェルジュサービス	4.4	48
その他	0.9	10

無断キャンセルをした理由に該当するものを全てお選びください。（N=131）



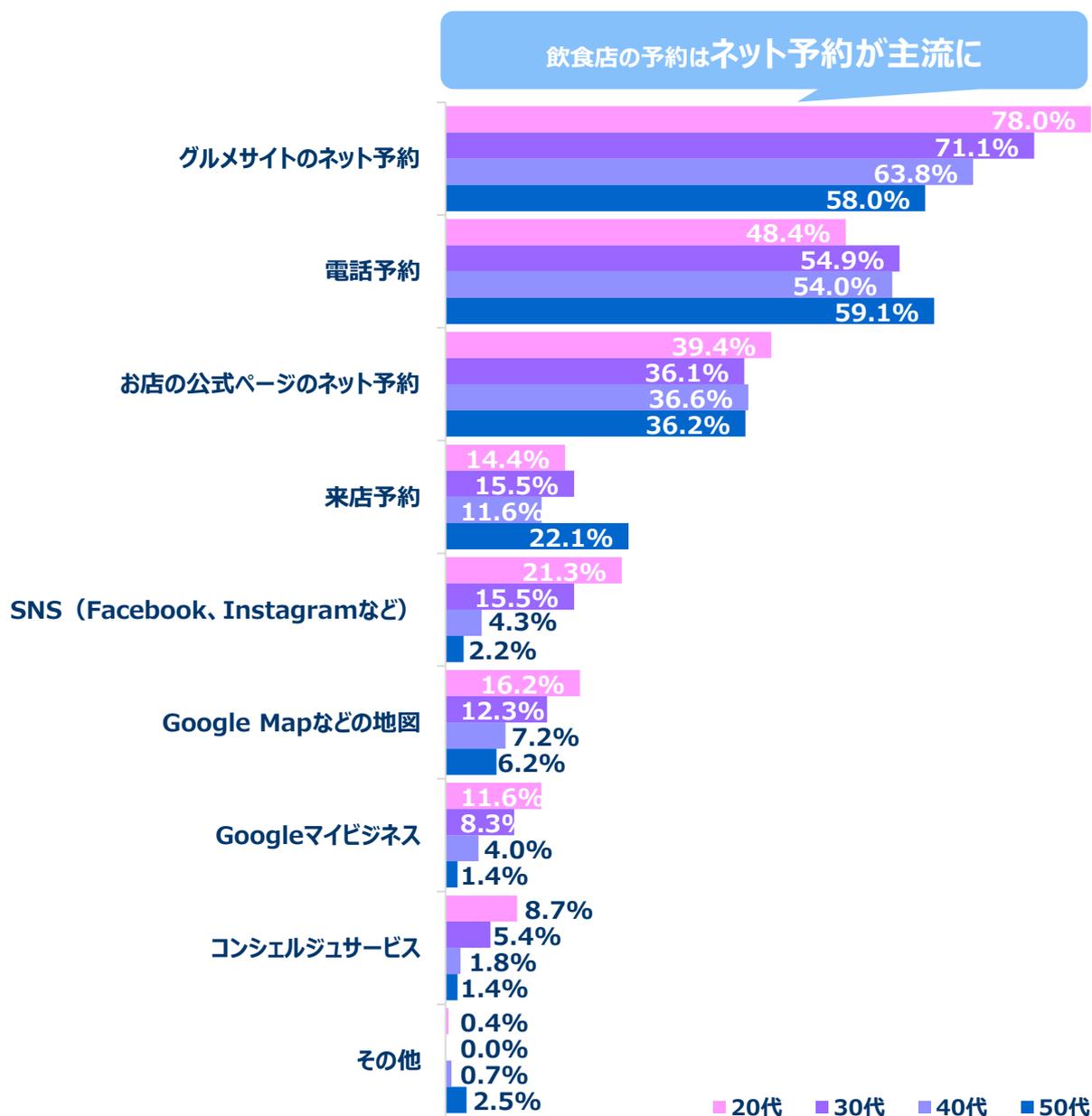
◆調査結果（複数回答可）

	とりあえず場所確保の ために予約した	予約したことをすっかり 忘れてしまった	複数の飲食店を同時 に予約していた	人気店ととりあえず 予約していた	天候が悪く外に出るの が億劫になった	その日の予定が キャンセルになった	当日になって食べたい ものが変わった	体調不良だった
%	37.4	37.4	33.6	28.2	23.7	22.9	20.6	17.6
名	49	49	44	37	31	30	27	23

	日にちを間違えて予 約してしまった	店舗に連絡する 時間がなかった	キャンセルの仕方 が分からなかった	電話したものの 繋がらなかった	お店を間違えて 予約した	電話して理由を 伝えるのが難かった	特に理由はない	その他	答えたくない
%	16.0	15.3	13.7	13.7	12.2	11.5	3.8	2.3	0.8
名	21	20	18	18	16	15	5	3	1

#05.飲食店予約の主流はネット予約に。グルメサイト以外にも Google や SNS など、予約サービスの多角化が進む。

飲食店を予約する際に頻繁に利用する手段をすべてお選びください。（N=1,101）



## 【調査概要】

調査名：飲食店予約に関するアンケート

対象条件：20～50 代の飲食店予約をしたことがあると回答した男女

調査期間：2018/12/17 11:42～2018/12/19 13:21

調査方法：インターネットを利用したアンケート調査

有効回答数：1,101 サンプル

## 【15ヶ国語対応のネット予約顧客管理システム「TableSolution（テーブルソリューション）」について】

テーブルソリューションは、レストランの予約管理・顧客管理と、来店者向けネット予約機能「TableCheck」が一体となった総合管理システムです。利用継続率は 99.72%<sup>※4</sup>、日本を含む 16 ヶ国に展開しており、オウンドメディアとネット予約の最大活用による『予約のオートメーション化』を実現しています。送客手数料 0 円のネット予約、ネット予約上での系列店への自動誘導機能（系列サジェスト）、オンラインクレジットカード機能（無断キャンセル抑止など）、多言語対応（15 ヶ国語）、電話連動（CTI）機能、自動応答による自動予約受付機能（特許取得済）、POS データ連携など、業界初となる多くの機能を実装しており、店舗ごとに要望に寄り添う柔軟な設定が可能です。またオールデバイス対応のためパソコン、タブレット、スマートフォンで利用可能です。

<sup>※4</sup> 月々の契約店舗数から「閉店」と「休止」と「新店舗(オープン前)」以外の解約店舗数を除いた 2018 年 6 月～2018 年 11 月の平均値

## 【株式会社 TableCheck（テーブルチェック）について】

「最高のレストラン体験を実現する」ことをミッションとし、メイドインジャパンでグローバルスタンダードを指向する飲食店・レストラン向け予約顧客管理台帳システム「テーブルソリューション」を開発、提供しています。社内公用語は英語、世界各国から優秀なメンバーが集まり（2018 年 12 月 15 日現在 14 ヶ国籍）、業界のイノベーターとしてマーケットをリードしています。世界中に展開する大手グローバルホテルチェーンや星付きレストランを筆頭に、厳しい水準と高い信頼性を求める一流のレストラン・飲食企業を取引先として抱え、日本国内にとどまらない事業展開を実現しています。

### ◆会社概要

会社名：株式会社 TableCheck

代表者名：代表取締役社長 谷口 優

所在地：東京都中央区銀座 2-14-5 第 27 中央ビル 4F

設立年月：2011 年 3 月

資本金：4 億 7,155 万 8,110 円（資本金・資本準備金含む）

事業内容：飲食店、およびレストランの予約顧客管理、ネット予約の一元管理、多言語対応（15 ヶ国語）、業界唯一のクレジットカード決済機能「キャンセルプロテクション」、集客ソリューションなどトータルマネジメントを実現するクラウドサービス「TableSolution」の開発・提供。

支社：4 拠点（大阪、福岡、韓国、シンガポール）

\* Company : <https://corp.tablecheck.com/>

\* TableSolution : <https://www.tablesolution.com/>

\* TableCheck : <https://www.tablecheck.com/>

## 【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社 TableCheck 広報担当：仁木

TEL : 03-5565-0112 / FAX : 03-5565-0118 / E-mail : [pr-jp@tablecheck.com](mailto:pr-jp@tablecheck.com)