

## レストランボード「再来したいと思える飲食店」に関する調査実施 「飲食店にまた行こうと思う理由」は、料理の美味しさに加えて、 「雰囲気」「サービス」「予約のしやすさ」がトップ3に！

飲食店に2度と訪れたくないと思った経験がある人は78%。  
理由は、1位「味がおいしくなかった」2位「店員の態度が悪かった」  
3位「店員が忙しそうで、呼んでもきてくれなかった」

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野 健、以下リクルートライフスタイル）の、0円からカンタンに使える予約台帳アプリ『レストランボード』では、20～50代男女1,000人に対して、再来したいと思える飲食店に関する調査を実施いたしました。 ※2人以上の夕食に限定して調査『レストランボード』：<https://airregi.jp/restaurant-board/>

### TOPICS

#### ①また行きたいと思う飲食店には「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由がある：84%

➢理由は1位「雰囲気が好き」2位「サービスが良い」3位「予約が取りやすい」。4位には「自分の好みを分かってくれている」が続いた。

#### ②飲食店に二度と訪れたくないと思った経験がある：78%

➢理由は1位「味がおいしくなかった（68%）」2位「店員の態度が悪かった（67%）」3位「店員が忙しそうで、呼んでもきてくれなかった（37%）」  
➢1位と2位は僅差であり、料理の味だけではなく、サービスも重要な事が判明した。

#### ③飲食店で感動した経験がある：41%

➢中でもサービスに関する経験で感動したと答えた人が52%と過半数を占めた。  
➢「しばらくして二度目に行った時に、覚えてくれていた」「何も言わずに誕生日にサプライズをしてくれた」等、店が自分のことを覚えていたことがポイントになっていた。

## ～「再来したいと思える飲食店」に関する調査～

『レストランボード』は、0円からカンタンに使える予約台帳アプリです。飲食店に行く人がまた行きたいと思う飲食店にはどのような特徴があるのか、飲食店に求めるニーズを明らかにするため「お客が再来したいと思える飲食店」に関する調査を実施いたしましたので調査結果をご報告します。

### 調査概要

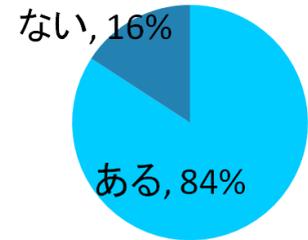
- 調査方法：インターネット調査
- 対象者条件：2名以上で飲食店を複数回利用したことがある、全国の20～50代男女
- 調査時期：2017年2月28日（火）～3月2日（木）
- 調査対象：全国20～50代男女計1,000人

「また行きたいと思う飲食店」には「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由がある：84%

Q1. 「また行きたいと思う飲食店」には「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由がありますか？ (SA)

SA : 単一回答  
MA : 複数回答  
FA : 自由回答

20～50代の男女に「メニュー・味の良さ」以外にも、また行きたいと思う理由がありますか」と聞いたところ、全体の84%が「ある」と答えた。

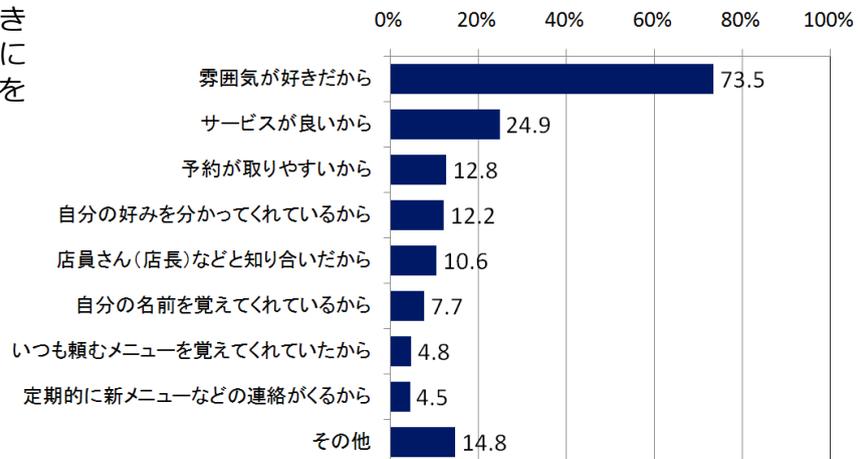


「また行きたい」と思う理由1位「雰囲気が好き」2位「サービスが良い」3位「予約が取りやすい」などが好評価のポイントに

Q2. 「メニュー・味の良さ」以外にも、「また行きたい」と思う理由は？ (MA)

「メニュー・味の良さ」以外にも、「また行きたいと思う理由がありますか」という問いに対して「ある」と答えた842人に、その理由を聞いたところ、

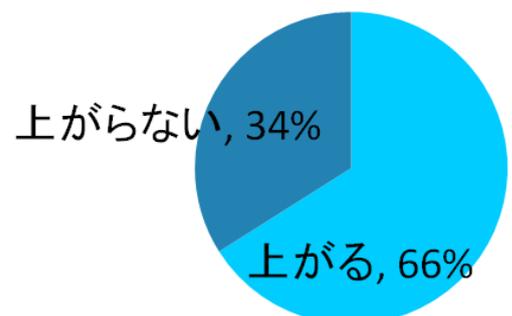
1位「雰囲気が好きだから」  
2位「サービスが良いから」  
3位「予約が取りやすいから」  
4位「自分の好みを分かってくれているから」  
といった理由が上位を占めた。



来店後に特別な心遣いをしてもらえたらその店に対する好意が上がる：66%

Q3. 来店後に、お礼メールや誕生日コースのお知らせ、新メニューのお知らせがきたらその店に対する好意は上がりますか？ (SA)

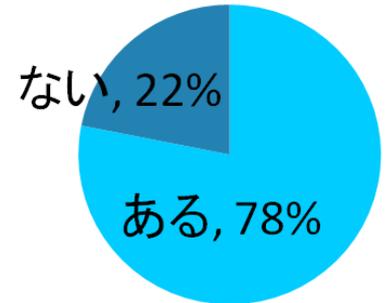
20～50代の男女に、「来店後に、お礼メールや誕生日コースのお知らせ、新メニューのお知らせがきたらその店に対する好意は上がりますか？」と聞いたところ、全体の66%が「上がる」と答えた。



今まで訪れた飲食店で二度と訪れたくないと思った経験がある：78%

Q4. 今まで訪れた飲食店で二度と訪れたくないと思った経験はありますか？ (SA)

20～50代の男女に、「今まで訪れた飲食店で二度と訪れたくないと思った経験はありますか？」と聞いたところ、全体の78%が「ある」と答えた。

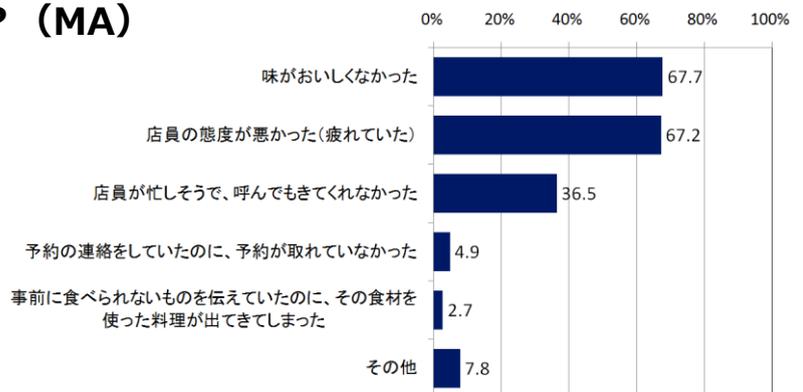


「二度と訪れたくない」と思う理由は1位「味がおいしくなかった」と2位「店員の態度が悪かった」が僅差という結果に

Q5. 二度と訪れたくないと思った理由は？ (MA)

「今まで訪れた飲食店で二度と訪れたくないと思った経験はありますか？」という問いに対して「ある」と答えた781人に対して理由をきいたところ、

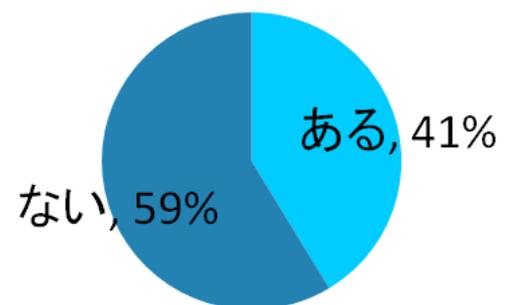
1位「味がおいしくなかった (68%)」  
 2位「店員の態度が悪かった (67%)」  
 3位「店員が忙しそうで、呼んでもきてくれなかった (36%)」等、料理の味以外にサービスも重要な事が判明した。



「感動した」理由の52%が「サービスの良さ」に関するものという結果に「自分のことを覚えてくれていた点」がポイントに

Q6. 飲食店で感動した理由はありますか？ (SA)

「今まで訪れた飲食店で感動した経験はありますか？」という問いに対して全体の41%にあたる413人が「ある」と答えた。「感動した」理由の52%が「サービスの良さ」に関連するものとなり、「自分のことを覚えてくれていた点」が好評価のポイントとなっていた。



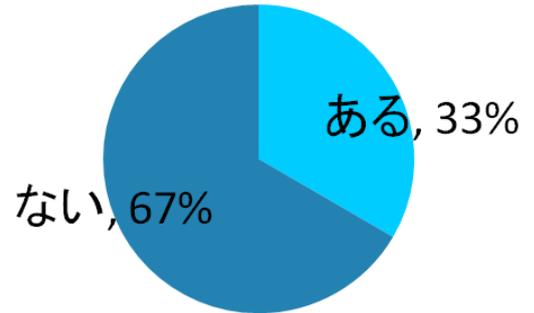
【回答例】

- ・「しばらくして二度目に行った時に、覚えてくれていた」(50代男性、愛知県在住)
- ・「名前を覚えてくれて誕生日プレゼントをサプライズでくれた」(30代女性、東京都在住)
- ・「誕生日で訪れた際、記念DVDを作ってくれた」(30代男性、東京都在住)

飲食店へ予約を取る際、不便を感じたことがある：33%

Q7. 飲食店へ予約を取る際、不便を感じたことがありますか？（SA）

20～50代の男女に、「飲食店へ予約を取る際、不便を感じたことがありますか？」と聞いたところ、全体の33%と、約3人に1人が「ある」と答えた。



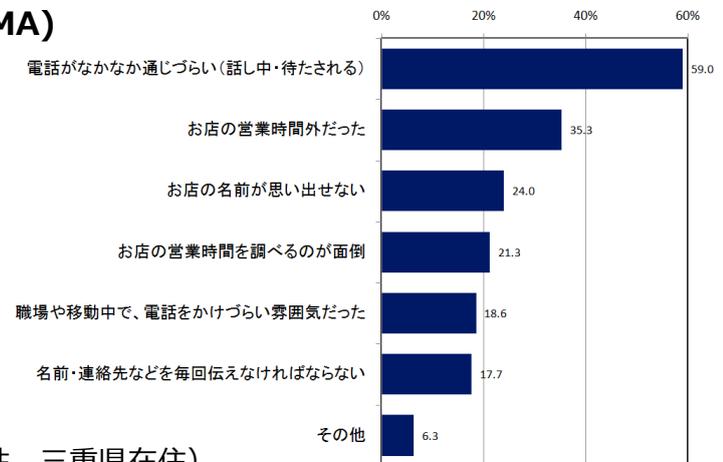
飲食店へ予約を取る際不便を感じる理由は「お店の名前が思い出せない」「お店の営業時間を調べるのが面倒」等、「情報不足」がネックに

Q8. 飲食店へ予約を取る際、不便を感じた理由は？（MA）

「飲食店へ予約を取る際、不便を感じたことがありますか？」という問いに対して「ある」と回答した334人に対してその理由を聞いた所、「お店の名前が思い出せない」「お店の営業時間を調べるのが面倒」等、「情報不足」がネックに。

【その他の回答例】

- ・「電話代がかかってしまう」（20代男性、埼玉県在住）
- ・「何度も電話したのに予約が取れなかった」（40代男性、三重県在住）

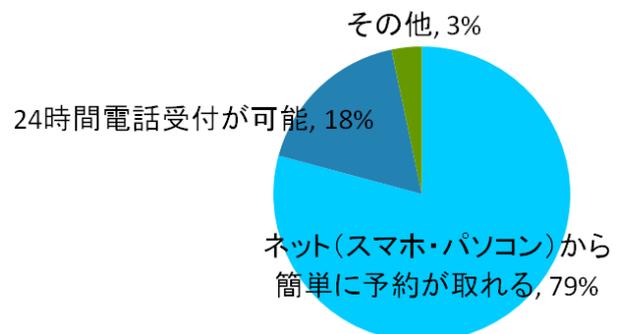


常連のお店を予約する際は「ネット予約」ができると便利：79%  
新しい飲食店を探す場合だけでなく、常連のお店でも「ネット予約」のニーズが高いことが明らかに

Q9. 常連のお店を予約する際、あると便利だと感じるものは次のうちどれですか？（SA）

「飲食店へ予約を取る際、不便を感じたことがありますか？」という問いに対して「ある」と回答した334人に対して、「常連のお店を予約する際、あると便利だと感じるものは次のうちどれですか？」と聞いたところ、全体の79%が「ネット（スマホ・パソコン）から簡単に予約が取れる」と答え、18%が「24時間電話受付が可能」と答えた。

ネット予約のニーズが高いことが分かる結果になった。



# 予約台帳アプリ『レストランボード』を活用することで、 飲食店の業務効率、接客力を向上！ オプション機能の活用で来店時間外の顧客フォローも可能に！

飲食店向けの0円からカンタンに使える予約台帳アプリ『レストランボード』では、「予約・空席管理」「顧客情報管理」ができます。予約台帳を電子化することで、グルメサイトからのネット予約が反映されたり、どこでも最新の予約状況をすぐに確認できるため、業務効率を向上させることができます。同時に、日々の業務をするだけで、店舗の資産となる顧客情報を蓄積することができます。

## ◎ ネット予約の受付で効率良く予約を管理できるようになった

グルメサイトと連携してレストランボードを使うことで、席の管理が楽になった。深夜や早朝に予約が入ることもあるが、自動で登録されるので管理は楽になった。また、電話とネットでのダブルブッキングを防ぐことができている。

## ◎ 複数店の管理・仕入れ・集客施策に役立っている

エリアマネージャーとして、担当店舗の予約状況を閲覧できることが助かります。また、月間のコースの注文数や季節ごとの傾向をカンタンにデータ分析できるので、集客施策の判断材料として使用しています。

## ◎ お客様と向き合う時間をより大切にできるようになった

顔を知っているお客様が来店されたら、レストランボードで台帳を見て名前を確認し、会話ができるようになりました。名前や顔を覚えてくれているんだと喜んでもらえるし、それが再来店にもつながると思います。

予約管理・顧客管理は余計な手間をかけずに、確実に行えることが理想。レストランボードがあることで管理業務にかかる負荷を減らしてお客様と話す時間を増やすことができました。

## ◎ たまった顧客情報を活用し、集客に活用している ※オプション機能

お客様にサンクスメールを送信したところ、年末の宴会場所を探している人に届き、70人×4000円の貸切予約の電話がすぐ掛かってきました。「ちょうど店を探してる時にメールが届き、先日行っても良かったので、ここにしようと思って電話した」とのことでした。

## 【予約台帳アプリ『レストランボード』概要】

### 『レストランボード』

#### ■ 基本機能

機能：「予約台帳（予約・空席管理）」「顧客台帳」

価格： 無料

URL： <https://airregi.jp/restaurant-board/>

#### ■ オプション機能

機能： ①「ネット広告配信」  
②「ホームページ作成」  
③「メッセージ配信」など

価格： 1.8万円/月（1店舗）

URL： <https://airregi.jp/restaurant-board/news/201611>



オプション機能は2016年11月よりサービスを開始し、2017年1月時点で利用店舗数が1万件を突破。