

飲食店における無断キャンセル（ノーショー）速報（2017年12月実績）

12月は飲食店を事前予約して来店する傾向が強く、無断キャンセル比率は減少傾向
～予約者情報の正確な把握による「来店者の特定」が無断キャンセル防止につながる～

越境飲食店ネット予約顧客管理システム「TableSolution（以下、テーブルソリューション）」を提供する株式会社 VESPER（本社：東京都中央区、代表取締役：谷口 優、以下：ベスパ）は、テーブルソリューション導入店舗を対象とし、飲食店におけるキャンセル・無断キャンセルの実態調査を実施しました。

<調査対象>

- ・調査対象：テーブルソリューションを導入している飲食店・レストラン
- ・調査対象期間：2016年12月1日～2017年12月31日の間が来店日の予約

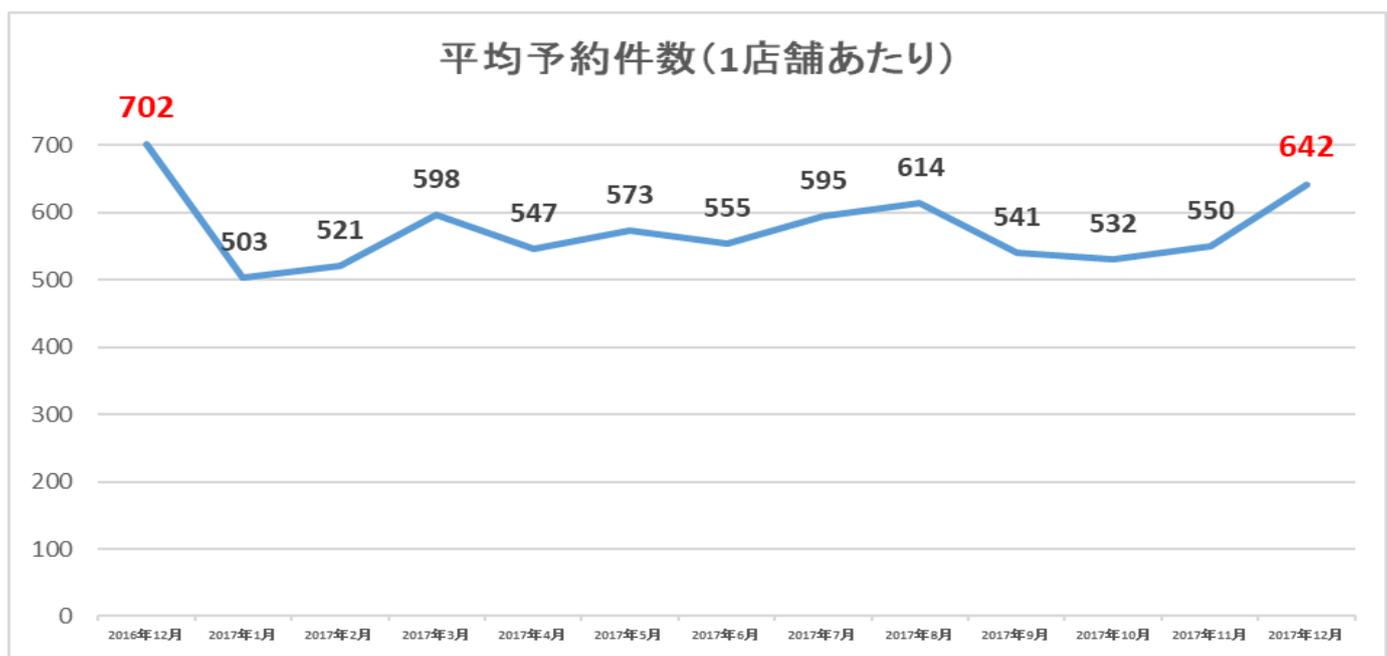
<調査結果>

2017年12月1日～31日の全予約件数1,214,841件に対して、キャンセルは167,257件（13.8%）発生していました。その中でも、事前の連絡なしに予約時間を過ぎても来店しない無断キャンセル（ノーショー）は12,574件（キャンセル全体の7.5%）となっています。

◆12月の無断キャンセル比率は年間最小に

12月は他の月と比較して飲食店の予約件数が多いことが分かりました。同時に、キャンセル件数は予約件数に比例して増加する一方で、キャンセルに占める無断キャンセル（ノーショー）の割合が他の月と比較して少ない傾向にあることが判明しました。

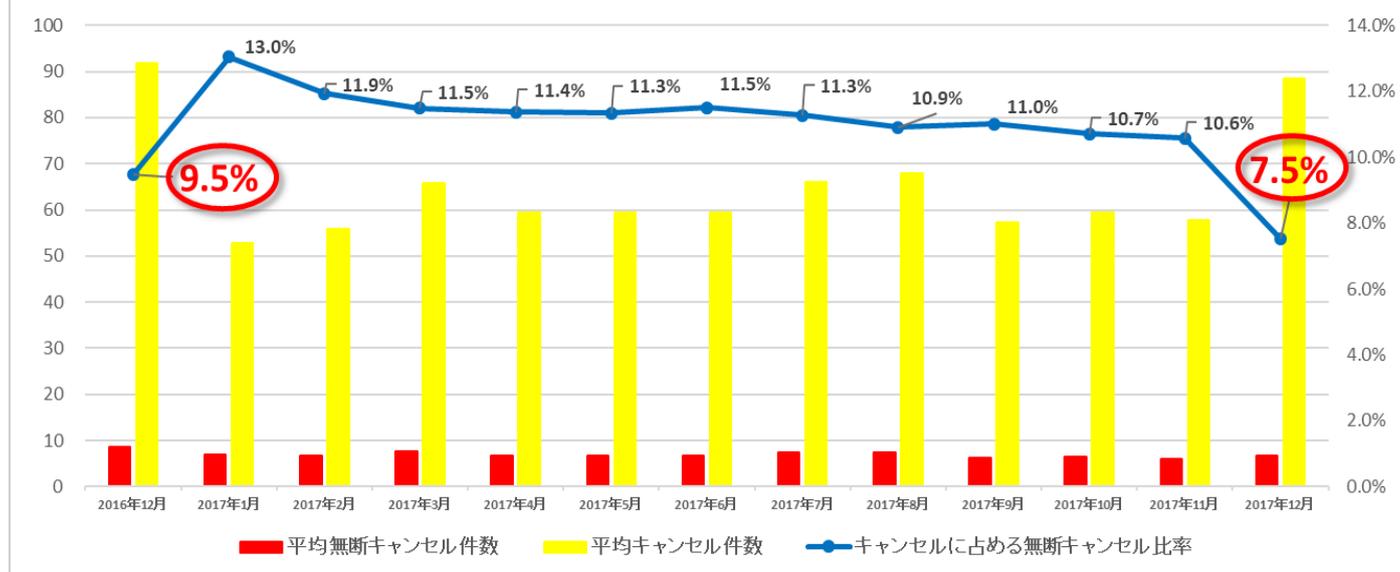
これにより、一般的には12月に最も多くの無断キャンセルが発生する傾向にあると言われてはいますが、実際には多くの利用者が来店できない場合には事前にキャンセルをしていることが分かりました。



【算出方法】

※平均予約件数（1店舗あたり）：各月の予約総数÷各月の稼働店舗数

月別キャンセル件数と無断キャンセル件数(1店舗あたり)



【算出方法】

※上記グラフはすべて、各月の1店舗あたりの平均値に基づくものです。

※平均無断キャンセル件数(1店舗あたり)：月別無断キャンセル件数÷各月の稼働店舗数

※平均キャンセル件数(1店舗あたり)：月別平均キャンセル件数÷各月の稼働店舗数

※キャンセルに占める無断キャンセル率(1店舗あたり)：店舗あたりの平均無断キャンセル件数÷店舗あたりの平均キャンセル件数

<考察>

クリスマスや忘年会など、イベントの多い12月は飲食店にとって最も予約需要の高まるシーズンであり、利用者側も事前に予約をして来店するスタイルが一般化していると考えられます。その結果、飲食店側が予約者情報の確保(予約者のフルネーム、電話番号、メールアドレスなど)や来店前の事前確認を入念におこなうことで、無断キャンセルの発生を抑えることができているものと推察されます。

今回の調査結果から、予約者情報を正確に把握することで「来店者を特定する」ことが、飲食店を悩ませる無断キャンセル問題の防止に効果的であることが見て取れます。

■株式会社 VESPER (ベスパー) について■

「最高のレストラン体験を実現するためのプラットフォームを創る」ことを目的とし、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(2017年12月15日現在、15カ国)、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：株式会社 VESPER■

代表取締役：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カ国語)、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：3拠点(大阪、福岡、韓国)

* URL：<http://www.kkvesper.jp/>

* 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 VESPER 広報担当：仁木

TEL：03-5565-0112 / FAX：03-5565-0118

E-mail：vesper-pr@kkvesper.jp