

**【2019年版】第3回「飲食店の無断キャンセルに関する消費者意識調査」****無断キャンセル理由トップは「とりあえず予約」  
20～30代のグルメサイト予約、高い無断キャンセル率**

飲食店に予約・顧客管理システムの開発・提供等を行う株式会社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、20～60代の男女1112名を対象に、「飲食店の無断キャンセルに関する消費者意識調査」を実施しましたので、調査結果をお知らせいたします。

**■ 「無断キャンセル」とは**

予約をしていたにも関わらず、その日時になっても店に連絡なく、または店の連絡を無視して来店しないこと、ノーショー（No show）とも呼ばれる。経済産業省が2018年11月に発表した「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」によると、無断キャンセルによる年間損害額は2000億円とされ、飲食業界喫緊の課題として対策の必要性が高まっている。

**■ 調査概要**

調査名：飲食店の無断キャンセルに関する消費者意識調査

調査方法：インターネット調査

調査対象：全国の20～60代の男女1112名

調査期間：2019年11月16日～17日

（男性557名、女性555名）

※本リリースに関する内容をご掲載の際は、必ず「テーブルチェック調べ」と明記してください。

**■ サマリー**

- ✓ 無断キャンセルの理由トップは「場所確保のためにとりあえず予約」。  
予約確認連絡や各種対策サービス利用など防止への取り組み急務
- ✓ 無断キャンセル時の予約手段「グルメサイト予約」が最多。  
特にグルメサイト利用率の高い20～30代で、無断キャンセル率も上昇
- ✓ 7割超がキャンセル料支払いを妥当と回答。  
一年前よりもキャンセル料支払いへの理解広まる
- ✓ 予約手段「電話予約」が12%減。飲食店予約のネット化過渡期。  
ソールの多様化、利便性向上がネット予約化後押し

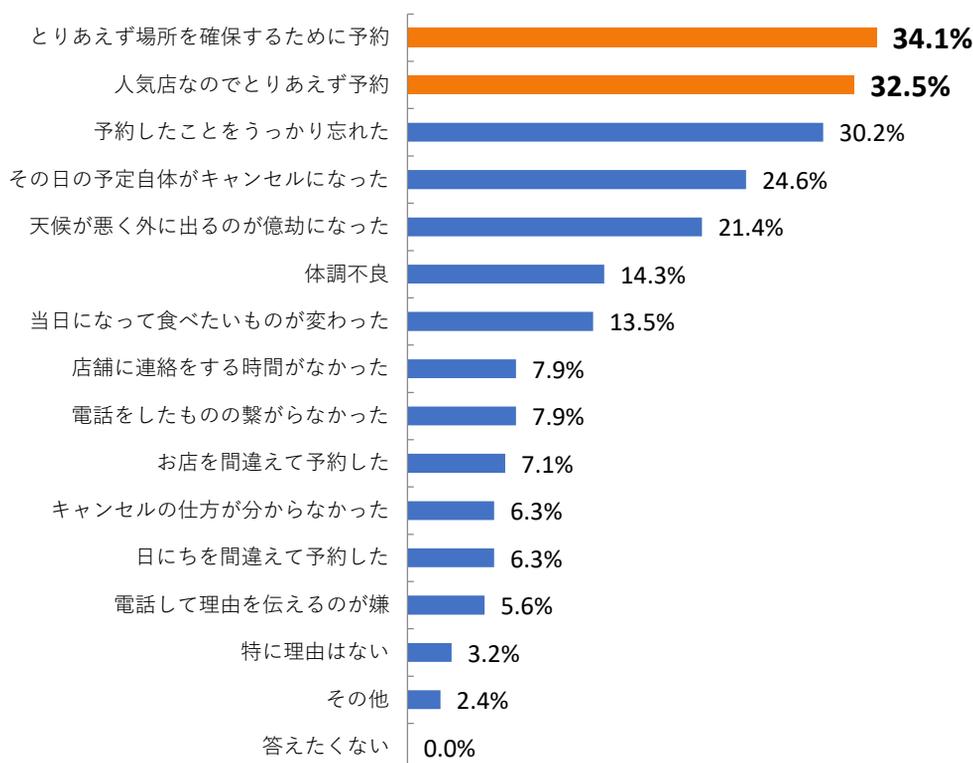
## － 「飲食店の無断キャンセル」 消費者意識アンケート調査結果詳細 －

### 無断キャンセルの理由トップは前回に引き続き「場所確保のためにとりあえず予約」

#### 予約確認連絡や各種対策サービス利用など防止への取り組み急務

2017年頃よりSNSを中心に問題が顕在化し、社会問題としてメディアにも取り上げられるようになった飲食店の無断キャンセル。当社が実施した第1回調査（2018/4）、第2回調査（2018/12）から引き続き、無断キャンセル理由のトップは「とりあえず場所を確保するために予約」。その後「人気店なのでとりあえず予約」が続いた。このような通称「とりあえず予約」と呼ばれる無断キャンセルにつながりやすい予約を回避しようと、最近ではデポジット制やクレジットカード情報入力などの様々な対策を講じる飲食店が増えつつある。

#### Q. 無断キャンセルをした理由に該当するものをすべてお選びください。（n=126）



調査実施時期	とりあえず場所を確保するために予約	人気店なのでとりあえず予約	予約したことをすっかり忘れた	その日の予定自体がキャンセルになった	天候が悪く外に出るのが億劫になった	体調不良	当日になって食べたいものが変わった	店舗に連絡をする時間がなかった
2019/11	34.1%	32.5%	30.2%	24.6%	21.4%	14.3%	13.5%	7.9%
2018/12	37.4%	28.2%	37.4%	22.9%	23.7%	17.6%	20.6%	15.3%
2018/4	39.8%	34.4%	35.2%	28.1%	29.7%	19.5%	21.9%	17.2%

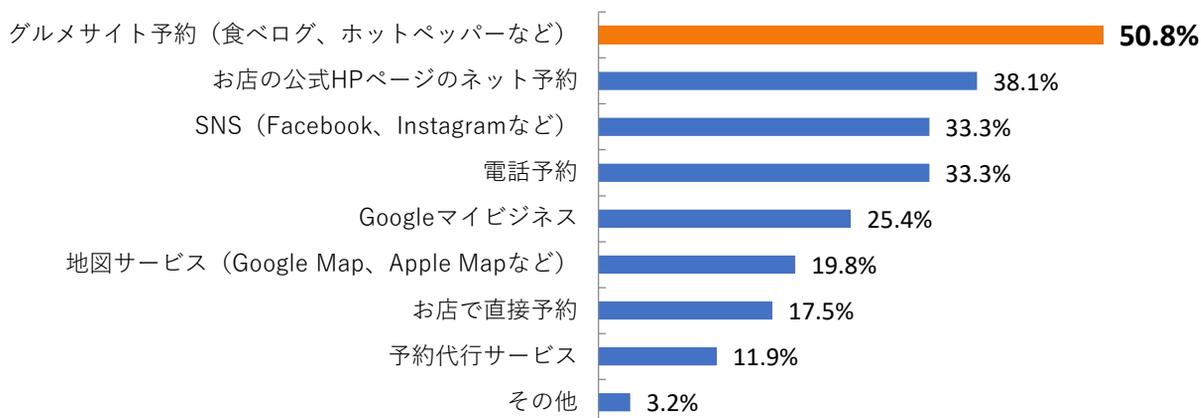
電話をしたものの繋がらなかった	お店を間違えて予約した	キャンセルの仕方が分からなかった	日にちを間違えて予約した	電話して理由を伝えるのが嫌	特に理由はない	その他	答えたくない
7.9%	7.1%	6.3%	6.3%	5.6%	3.2%	2.4%	0.0%
13.7%	12.2%	13.7%	16.0%	11.5%	3.8%	2.3%	0.8%
18.8%	13.3%	16.4%	16.4%	14.8%	3.1%	3.1%	3.1%

### 無断キャンセル時の予約手段「グルメサイト予約」が最多

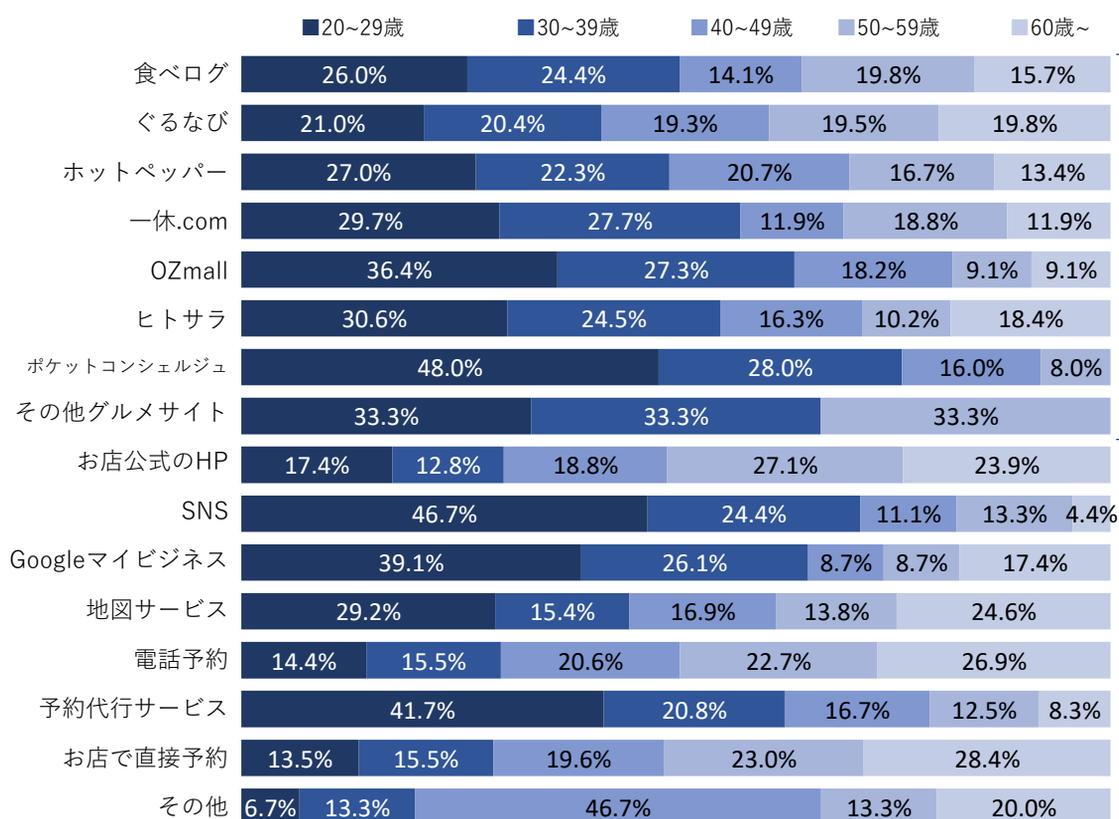
#### 特にグルメサイト予約利用率の高い20～30代で、無断キャンセル率も上昇

無断キャンセル時に利用していた予約手段は、「グルメサイト予約」が前年に引き続き最多。グルメサイト予約の利用者を年代別にわけると、20～30代がいずれの媒体でも半数を超える。さらに、無断キャンセル経験も年代別に見ると、同様に20～30代が圧倒的に多数を占めている。故に、20～30代はグルメサイト予約を最も頻繁に利用するが、無断キャンセル率が高いということが見えてくる。便利かつ気軽にできるグルメサイト予約だが、グルメサイトにおける無断キャンセル対策サービスのさらなる強化が必要といえるのではないだろうか。

Q. 無断キャンセルをした際に利用していた予約手段をすべてお選びください。(n=126)

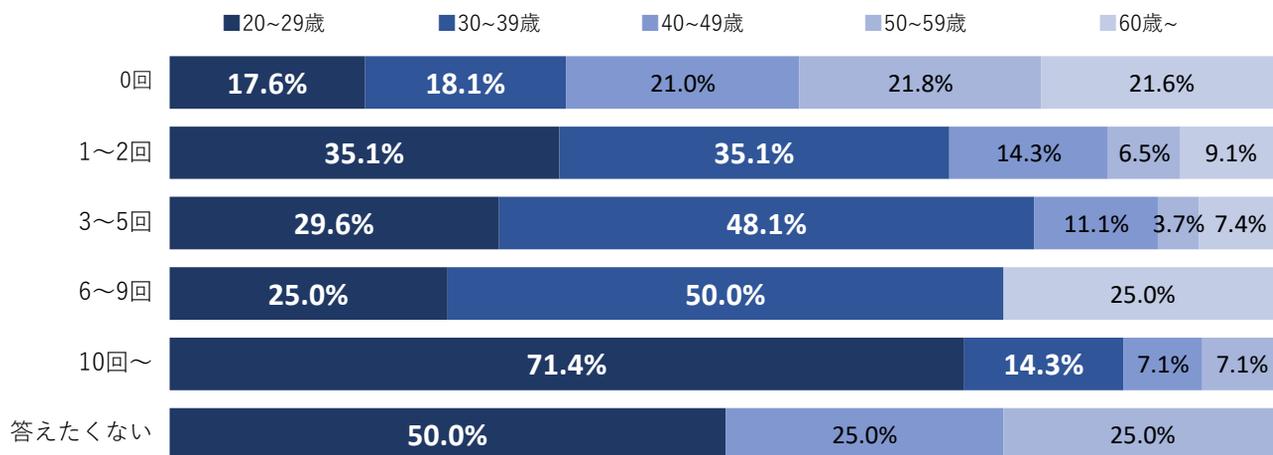


Q. 【年代別】飲食店を予約する際に、頻繁に利用する手段をすべてお選びください。(n=1112)



グルメサイト予約

Q.これまでに飲食店の無断キャンセル（※）をした回数をお選びください。  
※無断キャンセル=予約をしたものの、連絡なしに来店しないこと。（n=1112）



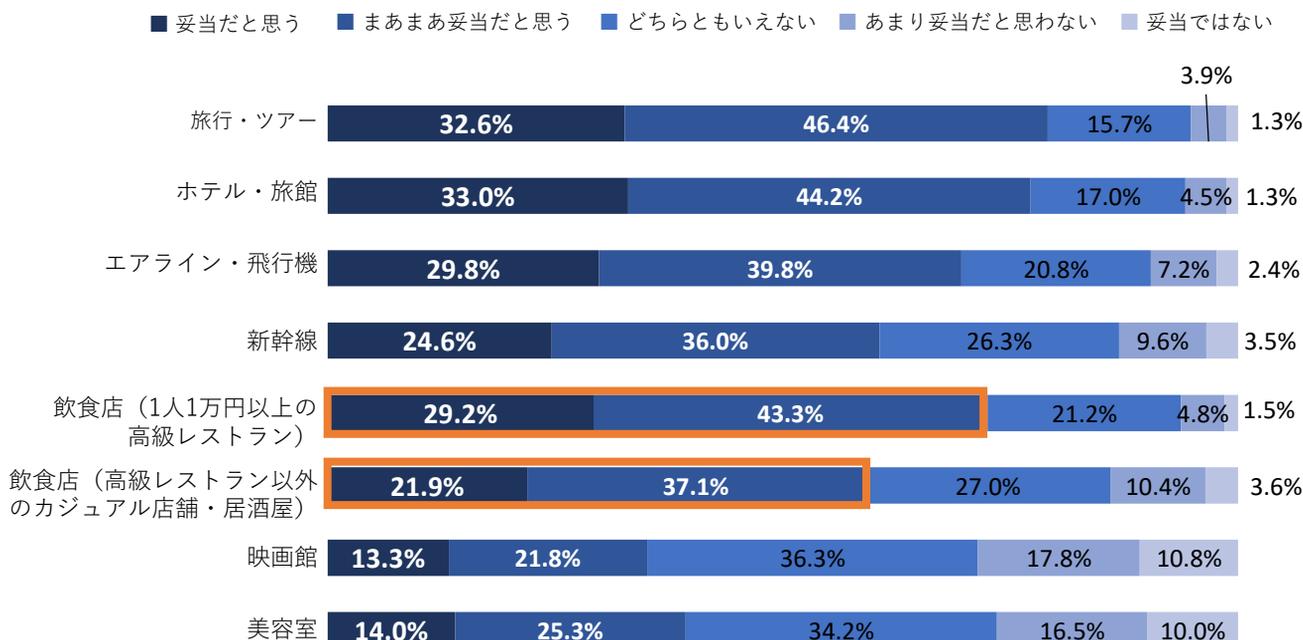
※無断キャンセルを1回以上したことがある人は、全体の126名にとどまった。

### 7割超がキャンセル料支払いを妥当と回答。

#### 第1回調査時（2018年4月）からさらにキャンセル料支払いへの理解広まる

第1回調査を実施した2018年4月時点では、キャンセル料支払いを妥当と回答した人の割合が61.1%だった。対して今回の調査では72.5%まで大幅に増加したことがわかった（1人1万円以上の高級レストランの場合）。メディアやSNSなどで飲食店の無断キャンセル被害に大きな注目が集まり、社会全体で無断キャンセルは社会倫理に反するという認識がより一層広まったといえる。また、飲食店の経済的、心理的ダメージの大きさがメディアによって広く伝えられたことで、キャンセル料支払いを妥当と回答する人が増えたといえるだろう。

Q以下のサービスにおいて、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、キャンセル料が請求されることに対してあてはまるものをお選びください。（n=1112）

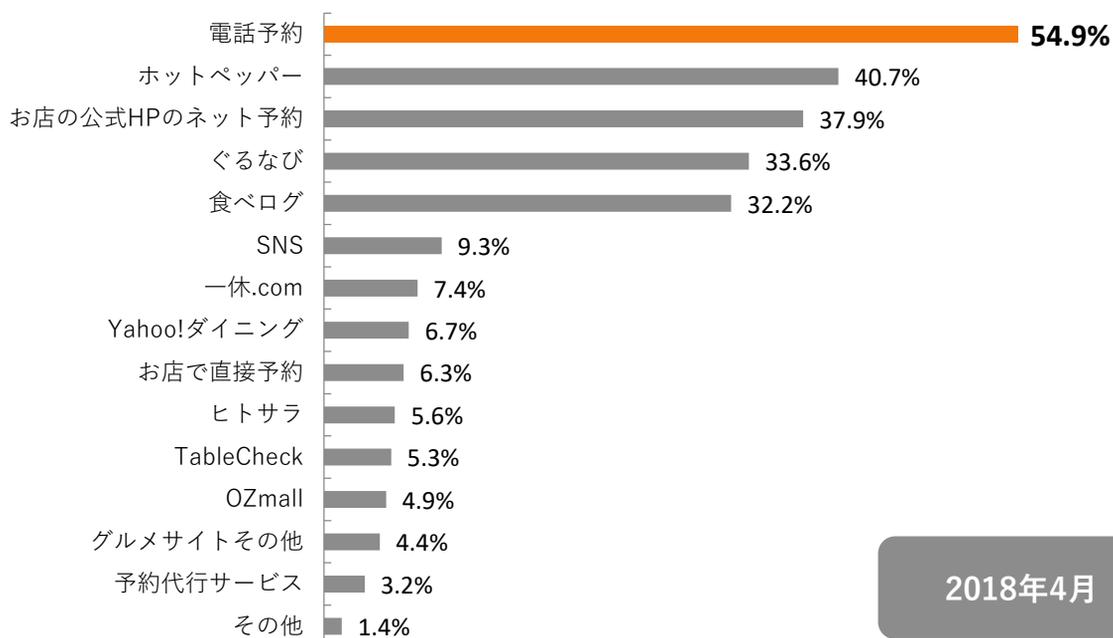
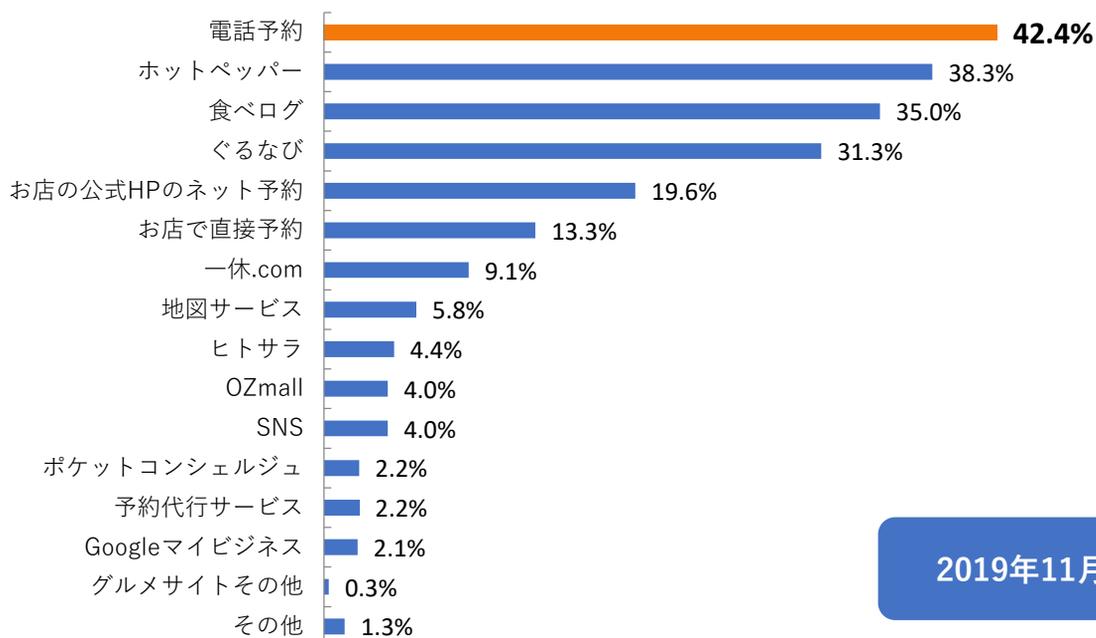


## 予約手段「電話予約」が12%減も、依然トップ。飲食店ネット予約化への過渡期

### ツールの多様化・利便性向上が、ネット予約化後押し

約1年半前と比較するとこの電話予約を利用する人が12.5%も減少しているものの、予約手段としては「電話予約」が依然トップのまま。最近では、グルメサイトからのネット予約のほかに、お店の公式HPからのネット予約、FacebookやInstagramなどのSNS、Google検索の最上位に表示されるGoogleマップと連動した「Googleマイビジネス」からの予約など、ネット予約ツールが一気に多様化し、さらに利便性を向上させている。「ネット予約＝グルメサイト」の一辺倒ではなく、多様なネット予約ツールを利用する人が増えている。

#### Q.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=1112)



「電話予約」が根強く利用され続けている理由は、「簡単」で「確実」だから。

グルメサイト予約は「便利」「お得感」あるが、確実性に不安の声

インターネットがあまねく普及した社会でも、飲食店の予約に根強く「電話予約」が利用され続けている理由は、「簡単」で「確実」だからという結果が浮かび上がった。それとは対照的にグルメサイト予約は、「便利」で「ポイントが貯まる」や「料金がお得」だからという理由が多く上げられる一方で、「確実だから」はいずれも低水準にとどまっている。グルメサイト予約には、ウェブ上で予約完了した時点で予約が成立する「即予約」と、ウェブ上で予約を申し出、お店からの予約受付可否の連絡を待つ「リクエスト予約」に分かれているため、確実な予約手段としては真っ先に「電話予約」が選ばれるのではないだろうか。

Q. 頻繁に利用する予約手段として選んだ理由をすべてお選びください。(n=1112)

	便利だから	簡単だから	料金がお得だから	ポイントが貯まるから	確実だから
食べログ	62.7%	39.6%	11.3%	16.7%	4.6%
ぐるなび	55.5%	41.4%	16.4%	23.3%	3.7%
ホットペッパー	51.6%	38.5%	21.4%	39.7%	4.2%
一休.com	34.7%	21.8%	39.6%	27.7%	8.9%
Ozmall	43.2%	20.5%	20.5%	20.5%	13.6%
ヒトサラ	34.7%	18.4%	10.2%	16.3%	2.0%
ポケットコンシェルジュ	28.0%	16.0%	12.0%	12.0%	4.0%
お店の公式HPのネット予約	43.1%	31.7%	11.0%	4.1%	27.1%
SNS	40.0%	26.7%	11.1%	4.4%	6.7%
Googleマイビジネス	26.1%	30.4%	21.7%	13.0%	8.7%
地図サービス	50.8%	38.5%	10.8%	9.2%	7.7%
電話予約	22.0%	45.1%	0.8%	0.8%	38.6%
予約代行サービス	29.2%	8.3%	8.3%	16.7%	20.8%
お店で直接予約	20.3%	33.8%	2.0%	1.4%	31.1%
その他	13.3%	6.7%	0.0%	13.3%	6.7%

## — 会社概要 —



テーブルチェックは、「DINING CONNECTED ～世界中のレストランとカスタマーの最良の架け橋になる～」をミッションに事業を展開する日本発レストランテックカンパニーです。世界中のレストランとカスタマーを繋ぐプラットフォームを創造し、テクノロジーを活用した次世代の「おもてなし」を実現します。展開する主なサービスは、飲食店向け予約・顧客管理システム「TableSolution」と、ユーザー向け飲食店検索・予約ポータルサイト「TableCheck」の2つ。24時間365日リアルタイムの空席情報を把握することで、飲食店にもユーザーにもより良いレストラン体験の実現をサポートしています。

また、社内公用語は英語であり、世界各国から優秀なメンバーが集まり（2019年10月末日時点で18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。現在23か国、約4900店舗の飲食店で「TableSolution」をご利用いただいております\*1、月間の予約者数は約92万人\*2に達しています。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グローバルな事業展開を実現しています。\*1、2いずれも2019年10月末日時点

<b>会社名</b>	: 株式会社TableCheck
<b>所在地</b>	: 東京都中央区銀座2丁目14番5号 第27中央ビル
<b>コーポレートサイト</b>	: <a href="https://corp.tablecheck.com/">https://corp.tablecheck.com/</a>
<b>創立年月</b>	: 2011年3月
<b>資本金</b>	: 10億7,163万8,010円（資本金・資本準備金含む）
<b>事業内容</b>	: クラウド型レストランマネジメントシステム「TableSolution」、 飲食店ネット予約「TableCheck」の開発・提供
<b>拠点</b>	: 8拠点（東京本社、大阪、福岡、韓国、シンガポール、インドネシア、タイ、 オーストラリア、UAE）

【本件に関するお問合せ先】

株式会社TableCheck 広報：望月

Mobile 090-7100-2809 / FAX 03-5565-0118 / E-mail [mochizuki.mikako@tablecheck.com](mailto:mochizuki.mikako@tablecheck.com)