

飲食店の人手不足に関する調査

# 飲食店で進む機械化に対する 消費者の反応は？



どちらも共通する想いは人とのかかわりや  
人にしかできないことを望むから飲食店に行く

鈴茂器工株式会社（本社：東京都中野区、代表取締役社長：鈴木美奈子、以下 鈴茂器工）は、全国の20歳～69歳の男女400名を対象に「飲食店の人手不足に関する調査（2024年）」を実施しました。人手不足は、飲食店にとって避けては通れない非常に大きな問題とメディア等でも日々取り上げられておりますが、実際に飲食店を利用するユーザーにとってはどのような状況に映っているのか、また飲食店の人手不足に対する打ち手としての機械化について、外食利用者はどう捉えられているのかに迫った調査となります。



## 調査結果サマリー

### 01 人手不足による影響・変化

年1回以上外食をする88.2%の人が、何かしらの飲食店の人手不足による影響・変化を感じている。がっかりしてしまった経験の中では、「お店にいったら臨時休業になっていた」、「忙しいそうにしていたので声をかけられずおかわりを諦めた」などのコメントも。

### 02 外食の際に利用者が重視している意外な評価点

「おいしい食事65.7%」「安定した価格55.2%」などの提供メニューに関する評価に次いで、「居心地の良さ」「清潔感」「ストレスの無い対応」などの空間に関する評価が見られた。

### 03 飲食店機械化について賛成86.4% / 反対13.6%

身の回りの飲食店の機械化の進行は感覚値で2割くらいが最も多く30%。人だけからできること、機械でもよいこと、機械だからこそ良いことなど飲食店のオペレーションの中で、外食利用者が機械化に前向きであることがわかった。

## 調査対象について

全国の20～69歳の男女400名にWEBアンケートを実施したところ、年1回以上の外食利用者は86.5%（N=346）となった。今回は、この年1回以上の外食利用者をベースに以降の調査を進めていくこととする。

### 【調査概要】

- 調査手法 インターネットリサーチ
- 調査対象 20～69歳 男女
- 調査期間 2024年2月22日～23日
- 有効回答数 本調査400サンプル / 年1回以上外食利用者346サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります。

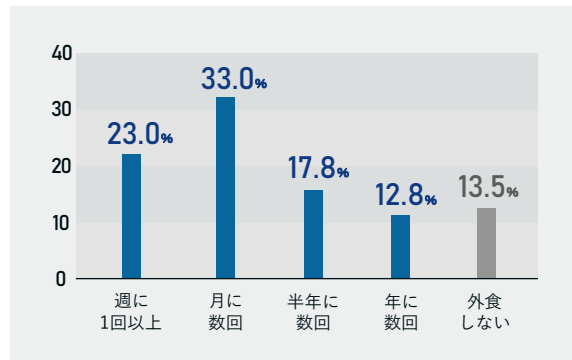
### 【飲食店の人手不足に関する調査 調査項目】

- 飲食店の人手不足の影響・変化
- 人手不足でがっかりしてしまった体験（記述）
- 飲食店の機械化 賛成？反対？
- 飲食店で機械化できたら良いコト
- 外食頻度
- 外食の際の重視点
- 賛成・反対理由（記述）
- 身の回りの飲食店の機械化の進行具合



### 外食頻度

年1回以上の外食利用者 86.5%



調査対象：20歳～69歳の男女 / 全国（N=400） 鈴茂器工 飲食店の人手不足に関する調査

### 本件に関するお問い合わせについて

鈴茂器工株式会社 東京事業所  
〒176-0012 東京都練馬区豊玉北2-23-2

- 担当 マーケティング部
- Tel 03-3993-1457
- Mail marketing@suzumo.co.jp

### 引用・転載時のクレジット表記のお願い

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。  
【お問い合わせフォーム】  
<例> 「鈴茂器工株式会社が実施した調査によると…」  
本リリース記載以外の調査データについての お問い合わせや確認については、担当までご連絡お願いいたします。





## 飲食店の人手不足による影響・変化について

年1回以上外食利用者の9割近くとなる**88.2%**の人が、何かしらの飲食店の**人手不足による影響・変化**を感じている。

### [ 消費者の体感度 ]

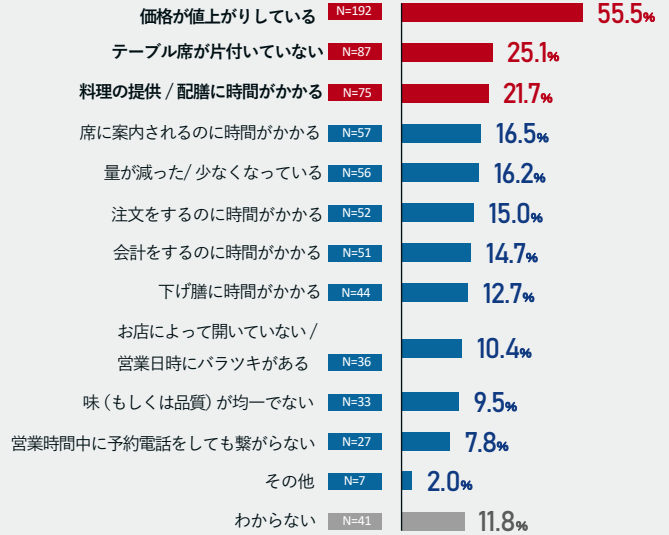
「価格が値上がりしている 55.5%」「テーブル等が片付いていない 25.1%」「料理の提供 / 配膳に時間が掛かる 21.7%」が上位3つとなり、消費者が**影響・変化**を目に見えて体感できるところまで来ていることが分かった。

### [ コメント分類 ]

人手不足でがっかりした体験のコメントに関しては、有効回答が222件あり、料理に関することで25件、空席に関することで18件、店員さんに関することで12件という分類になった。

### 飲食店の人手不足による影響・変化について

年1回以上の外食利用者 N=346 (複数選択)



調査対象：20歳～69歳の男女 / 全国 飲食器工 飲食店の人手不足に関する調査 2024

## 人手不足でがっかりした経験 コメント抜粋

その中でも特徴的なコメントを抽出すると、「**食事のリズムに関する**」コメントや「**店員さんとのコミュニケーションに関する**」コメントが寄せられ、ユーザーの満足度に影響が出てしまっていることが分かった。



### Comment 01

散々待たされて席に着くのに片付いていないテーブルがたくさんあり、「空いてるじゃん」と思った。(女性50代)



### Comment 02

ようやく時間ができた時に行ってみたら、臨時休業となっていた。(男性30代)



### Comment 03

食べ終わったものを、こちらから言わないとすぐに下げてもらえない。注文したいのに従業員が忙しそうで、声をかけづらい。(女性50代)



### Comment 04

おかわり自由のお店で店員さんに声をかけたが、他の業務で忙しそうにしていたので声をかけられずおかわりを諦めた。(女性20代)

## 外食の際の重視点

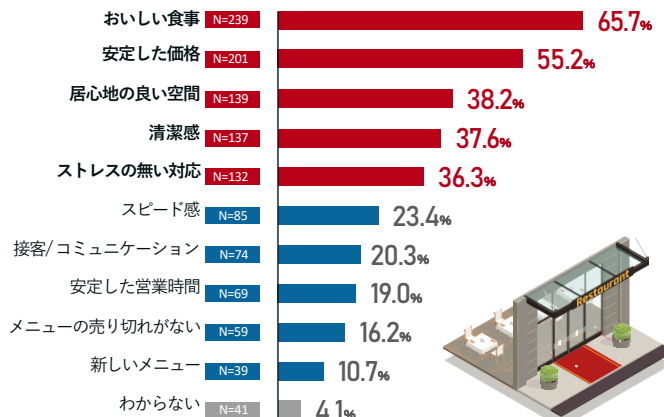
### [ 外食利用者が重視する点 ]

改めて、今回の調査対象の年1回以上の外食利用者が外食の際に重要視しているところを調査した結果、「**おいしい食事 65.7%**」「**安定した価格55.2%**」などの提供メニューに関する評価に次いで、意外と見逃せず、外食利用者が重視しているのは、「**居心地の良い空間 38.2%**」「**清潔感 37.8%**」「**ストレスの無い対応36.3%**」などの空間やコミュニケーションに関する評価が4割近くあり見逃せない項目となっている。



### 飲食店の際の重視点

年1回以上の外食利用者 N=346 (複数選択)

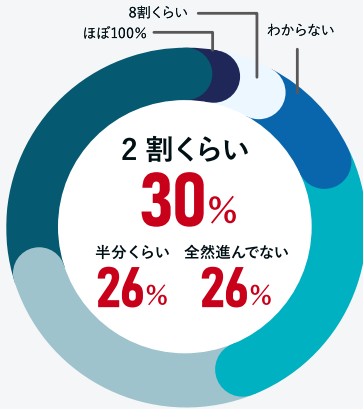


調査対象：20歳～69歳の男女 / 全国 飲食器工 飲食店の人手不足に関する調査 2024

# 〔 飲食店の機械化について 〕

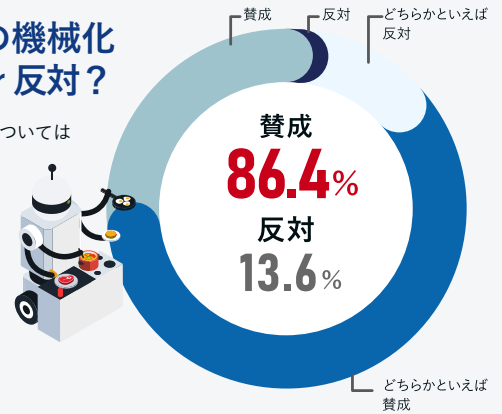
## 身近な飲食店の機械化の進行具合

身の回りの飲食店の機械化の進行具合は、「**2割くらい30%**」「**全然進んでない26%**」「**半分くらい26%**」となり、まだまだ、外食利用者が満足できるほど、進んではいなそうという印象の結果となった。



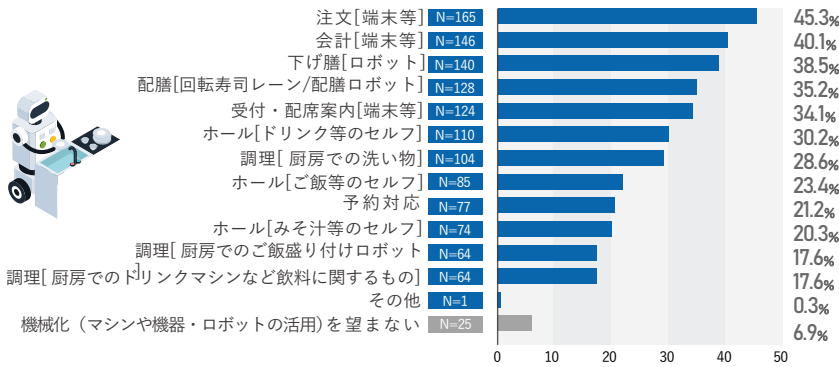
## 飲食店の機械化賛成？or 反対？

飲食店機械化については賛成派86.4%、反対派13.6%



## 飲食店で機械化できたら良いコト

年1回以上の外食利用者 N=346 (複数選択)



飲食店で機械化できたら良いコトとしては、「注文 45.3%」「会計40.1%」など端末で行うものが多く、次いで、「下げ膳・配膳」や「セルフ(ドリンク・ご飯)関連」が高い結果となった。外食利用者が直接的に自身で目にし、触れるオペレーションのものが機械化できたら良いコトとして望まれる結果となったが、厨房まわりのオペレーションも一定数評価されていることが分かった。



### 賛成派



- 導入しているところで食事をしたことがあるが不便さを感じなかったため(女性50代)
- 配膳ロボットやタブレット注文など人間が介在してない現場を目の当たりにしてそれでも問題がなさそうなのでむしろ衛生面などの管理をキチンと人間が行ってもらいたい(男性50代)
- 人にしかできないこともあると思うが、出来る部分は分担することで効率化が図れると思うから(男性20代)
- 機械で出来ることは機械にやらせたほうが従業員の負担が減ってよいサービスが提供できると思う(女性60代)
- 子供が喜ぶ、すすんでロボットから料理を取るなど悪いことばかりじゃないから(男性40代)

### 反対派



- もうサービス業ではなく、機械と接している感じなので、人とのかわりかなくなる(男性50代)
- 人の口に入るものなので人間が確認しながら調理してほしい。でもオーダーや支払いなどは機械で効率化できている店舗もある(男性40代)
- 気持ちが変わらないので楽しくない(女性60代)
- コロナがあり、人手不足があり、仕方ないことなのかもしれないが、温かみがない感じがするから。(女性60代)

機械化に賛成派の声として、「機械で出来ることは機械にやらせたほうが従業員の負担が減ってよいサービスが提供できると思う」や「人にしかできないこともあると思うが、出来る部分は分担することで効率化が図れると思うから」などのすみわけを望む声や、「導入しているところで食事をしたことがあるが不便さを感じなかったため」「配膳ロボットやタブレット注文など人間が介在してない現場を目の当たりにしてそれでも問題がなさそうなので」など、既に実際に使ってみたユーザーのポジティブな声も見られた。「子供が喜ぶ、すすんでロボットから料理を取るなど悪いことばかりじゃないから」などの回答も。反対派の声としても特徴的なコメントを掲載しているが、求めているのは、**人と人との温かさやコミュニケーションで、飲食店であるからこそ居心地よく過ごしたい**ということだと分かった。







※ロゴはイメージ  
当社作成

第20回

外食アワード2023受賞!

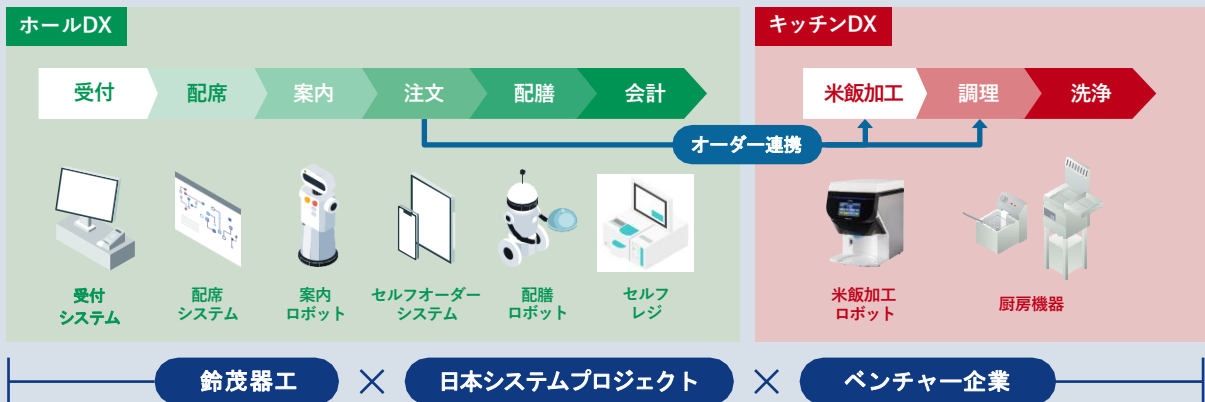
## スズモグループが取り組みを進めるトータルソリューション

### [ 店舗全体の省人省力化・コストダウンソリューションを提案・開発 ]

米飯を取り扱う国内外のあらゆる飲食店において店舗業務の効率化と人手不足対策に大きな貢献を果たしたという点が評価され、第20回外食アワード2023（主催：外食産業記者会）を受賞致しました。2023年はアフターコロナとしての需要回復もあって人手不足が深刻化する外食業界において真価を発揮し、業界の力強い復活を支え、近年のM&Aを経て外食DXのトータルソリューション企業にも変貌している企業としての可能性を、業界の関係企業様に評価いただきました。

今後も、人手不足解消のみならず店舗全体の付加価値向上に寄与すべくスズモグループとして、米飯加工機を扱う鈴茂器工と豊富なセルフオーダーシステムで業務効率化と売上アップを実現する日本システムプロジェクトで、店舗全体の省人省力化・コストダウンソリューションを提案・開発してまいります。

### 店舗全体のDX



日本システムプロジェクトHP: <https://www.semoor.com/index.html>



## 導入したその日から人手不足解消に貢献する ご飯盛り付けロボットFuwarica (ふわりか) について



### [ Fuwaricaは、ご飯盛り付けのニューノーマルに対応したご飯盛り付けロボット ]

本体サイズもコンパクトで、100Vのコンセント以外の特別な設備・設置工事もないため、保温ジャーからの置き換えが容易な点も評価されており、人手不足解消に即座に効果を発揮する製品としても高い評価をいただいております。

Fuwarica は、ご飯を練らずに、やさしくほぐし、ボタンを押すだけで定量のご飯をふんわり自動で衛生的に盛り付けることができます。更に、おむすびの製造に対応したオプションの開発や保温・保湿機能の強化など、お客様のニーズにお応えし進化を遂げてまいりました。2023年には、最新機種 FuwaricaGST-RRA を発売し、これまでの進化を継承しつつ、大型液晶タッチパネルの採用による見やすさ・使いやすさの向上、保温・保湿性能の強化、ご飯の残量表示や連続盛り付け機能を備えるなど、ご飯を盛り付ける様々なシーンでより進化してきました。

Fuwarica シリーズは、様々な業種業態のご飯提供シーンのニーズに応えられる豊富なラインナップを揃えており、ご飯盛り付けロボットシェア No.1（出典：富士経済「労働人口不足の未来予測から見たロボット潜在需要に関する考察」米飯盛り付けロボット 販売数量・金額2022年実績）を獲得し、業界でも注目を集めております。

## Fuwaricaシリーズのご紹介



Fuwarica特設サイト <https://www.fuwarica.info/>

ご飯盛り付けロボット Fuwarica 特設サイトでは、実際に導入して活用いただいている様々なカテゴリーの企業様の事例（ユーザー様の声）を掲載しており、随時更新しております。是非この機会に併せてご確認ください。

### [ 関連リリース ]

ご飯盛り付けロボットに対する“初”の意識調査  
▶ <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000038.000067066.html>

外食のご飯（ライス）の提供量に関する認識調査  
▶ <https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000044.000067066.html>

発売から20年、外食産業の発展に貢献し続ける  
ご飯盛り付けロボット“Fuwarica”の開発ストーリー  
▶ <https://prtimes.jp/story/detail/XBaoWaCvAGr>



## Fuwaricaシリーズ



GST-FBC GST-FBB GST-HMA GST-MRA-LN GST-MRA-LW

### Fuwarica 最上位機種



GST-RRA-BK GST-RRA-WH

## 鈴茂器工株式会社 Company



## 食の「おいしい」や「温かい」を世界の人々へ

1981年に世界初の寿司ロボットを開発し、寿司の大衆化を実現したリーディングカンパニーです。米飯加工ロボットにおいて国内外で高いシェアを占め、お寿司、おにぎり、丼ものなど、世界80か国以上の国々の様々な食のシーンで幅広く利用されています。近年では、寿司ロボットシェアNo.1(出典：富士経済「労働人口不足の未来予測から見たロボット潜在需要に関する考察」)すしロボット販売数量・金額2022年実績)、ご飯盛り付けロボットシェアNo.1(出典：富士経済「労働人口不足の未来予測から見たロボット潜在需要に関する考察」米飯盛り付けロボット販売数量・金額2022年実績)の獲得や、飲食店において店舗業務の効率化と人手不足対策に大きな貢献を果たしたという点が評価され、第20回外食アワード2023(主催：外食産業記者会)を受賞するなど、業界でも注目を集めております。『食の「おいしい」や「温かい」を世界の人々へ』を掲げ、細分化する食に関するニーズをいち早く捉えて市場にご提案し、常に新しいフードビジネスを開拓する企業として躍進しています。

## 会社概要 Company overview

会社名	鈴茂器工株式会社	設立日	1961年1月
英文商号	Suzumo Machinery Co., Ltd.	資本金	11億54,418千円
所在地	東京都中野区中野4-10-1 中野セントラルパークイースト6階	事業内容	米飯加工機械、充填機械、包装資材及び 寿司ロボット及び食品資材等の製造販売など
代表者	代表取締役社長 鈴木 美奈子		

### [ URL ]

鈴茂器工企業HP <https://www.suzumo.co.jp/>  
鈴茂器工企業HP (英語) <https://www.suzumokikou.com/>

### [ 企業公式SNS ]

Instagram [https://www.instagram.com/suzumo\\_official/](https://www.instagram.com/suzumo_official/)  
Facebook [https://www.facebook.com/suzumo\\_official/](https://www.facebook.com/suzumo_official/)  
YouTube公式チャンネル <https://youtube.com/@suzumojapanofficial5218>  
YouTube公式チャンネル (英語) <https://youtube.com/@suzumoglobal3698>



URL: [https://youtu.be/EPSWY42I9bc?si=53ON0e5WB\\_Xy1yJf](https://youtu.be/EPSWY42I9bc?si=53ON0e5WB_Xy1yJf)



### 本件に関するお問い合わせについて

鈴茂器工株式会社 東京事業所  
〒176-0012 東京都練馬区豊玉北2-23-2

担当 マーケティング部  
Tel 03-3993-1457  
Mail [marketing@suzumo.co.jp](mailto:marketing@suzumo.co.jp)

### 引用・転載時のクレジット表記のお願い

本リリースの引用・転載時には、【お問い合わせフォーム】  
必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。  
<例> 「鈴茂器工株式会社が実施した調査によると…」  
本リリース記載以外の調査データについての  
お問い合わせや確認については、担当までご連絡お願いいたします。