

今年はレストラン業界も売り手市場？！

OpenTable、「レストラン経営者の課題とアドバイスに関する意識調査」結果を発表

レストラン経営の成功のカギは従業員にアリ！4割以上のレストラン経営者が、従業員に関する悩みを抱えていたことが明らかに

The Priceline Group (NASDAQ: PCLN) の一員であるオンラインレストラン予約サイトのリーディングカンパニー、オープンテーブル株式会社(本社:東京都渋谷区、代表 兼 OpenTable Inc. CFO: ジェフ・マコームズ)は、レストラン業界の経営者が今年直面したビジネスの課題について OpenTable 加盟レストランの経営者に意識調査を実施しました。【調査実施期間: 2017年10月13日～10月29日(日本)、有効回答数: 45人】内定辞退率が過去最高の64%に達し、様々な業界で売り手市場と言われる中、レストラン業界においても、人材の採用・確保が経営者にとって最も重要な課題であることが明らかになりました。

主な調査結果

- 経営者の悩みは、「従業員」が約半数(44.44%)
- レストラン経営を目指す人にアドバイスすべきは、「従業員」と回答した人が4割以上
- 経営歴が長いベテランは、「質の良い従業員の採用」より、「従業員の教育・マネジメント」
- 2018年挑戦したいことは、売上・利益向上が最多回答。従業員に関する課題解決にも積極的

本調査結果に対し、オープンテーブル株式会社 レストラン マーケティング マネージャーの下平 徳子(しもだいら のりこ)は以下の通り述べています。

「今回 OpenTable では初めての試みとして、OpenTable のサービスをご利用いただいているレストランの経営者のみなさまにビジネスの悩み・課題に関する意識調査を実施致しました。今回の調査から、レストラン業界の経営者は、売上目標の達成、利益率の向上に加えて、ともに働く従業員を優先したビジネスマネジメントを重要視していることがわかりました。

OpenTable ではレストランの経営者をはじめ、従業員のみなさまの負担を軽減することで、より顧客サービスに注力できるようなサポートサービスを提供しており、サービスをご利用いただいているレストラン経営者からは、『もう1人従業員を雇う代わりにサービスを導入して運営の効率化を実現できた』というお声も頂戴しております。今後も、OpenTable はレストランが抱えている悩み・課題解決のためのホスピタリティソリューションサービスを提供してまいります。」

OpenTable について

OpenTable (オープンテーブル)は、The Priceline Group (NASDAQ: PCLN) の企業で、オンラインレストラン予約における業界をリードする企業です。加盟レストランは全世界で43,000店舗を超え、毎月の利用者数は2,400万人以上にのぼります。OpenTable はお客様とレストランをつなげる架け橋として、お客様がより魅力的なレストランと出会うお手伝いを、またレストランがよりきめ細かいサービスを提供しリピーター獲得を促進するお手伝いをしています。OpenTable の利用者はレストランの空席状況を容易に把握でき、評価・口コミやメニューなどの店舗情報をもとに、気になるレストランを簡単に予約することができます。OpenTable のウェブサイトやスマートフォンアプリの他に、国内外の大手インターネット企業およびブランドを含む約600のパートナーのサイトからも予約を受け付けています。OpenTable のホスピタリティソリューションを利用することで、レストラン側は予約管理の負担が軽減され、店舗運営が効率化でき、サービスレベルを向上することができます。1998年の設立以来、OpenTable は世界中で14億人を超えるお客様にオンライン予約をご利用いただきました。OpenTable は、米国カリフォルニア州サンフランシスコ市に本社を置き、米国全土をはじめ、日本、イギリス、アイルランド、カナダ、ドイツ、メキシコ、そしてオーストラリアを含む20カ国以上においてサービスを提供しています。レストラン予約は、日本語、英語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、オランダ語で予約可能です。オープンテーブル株式会社は、米国 OpenTable, Inc. の日本法人です。さらに詳しい情報は、<http://www.opentable.jp> をご覧ください。また、製品情報は、<https://restaurant.opentable.jp> をご覧ください。

【他関連情報のリンク】 [OpenTable ブログ](#) / [OpenTable eBook](#) / [OpenTable Facebook](#) / [OpenTable YouTube](#) (英語のみ)

<本件に関するお問合せ先>

オープンテーブル広報事務局 MSL (担当: 八木、松井)

TEL: 03-5719-8901 FAX: 03-5719-8919 Email: opentable_pr@msl-japan.com

【添付資料】(調査結果の数値：小数点第2位で四捨五入／SA：単一回答)

詳細データが必要な場合は、オープンテーブル広報事務局までご連絡ください。

Q1. 2017年の今年、レストランの経営者として、どのような悩みや課題を抱えましたか、または抱えていますか。(SA/n=45)

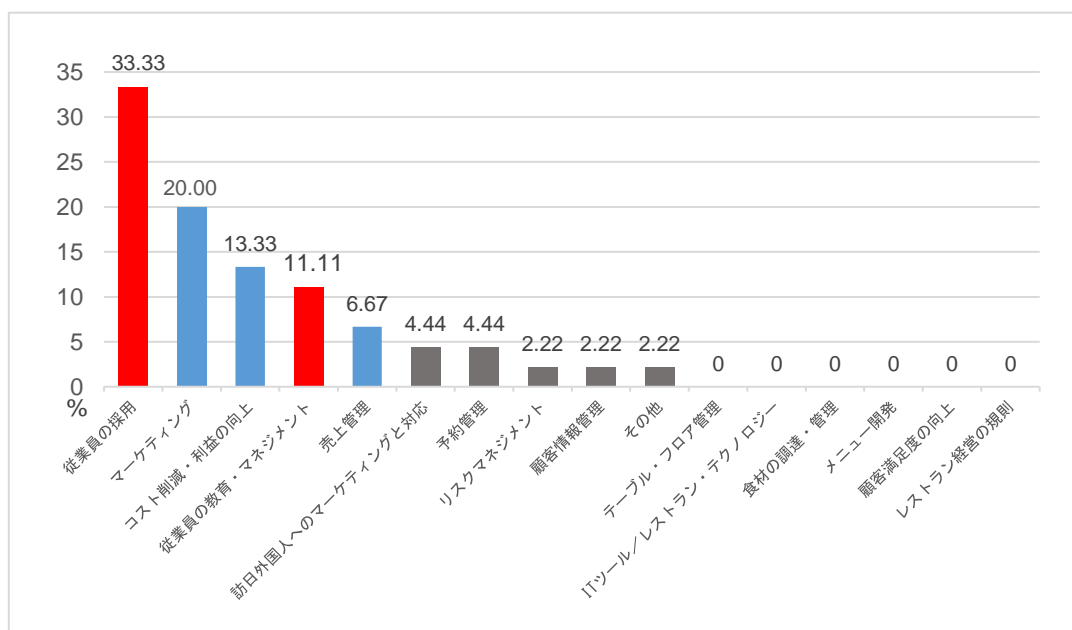
売り手市場の今年、レストラン業界にもその影響は及んでいた！？

売上でも利益向上でも、コスト削減でもない！経営者の悩みは”従業員”だった！

レストラン経営者に今年抱えていた、または抱えている悩み・課題について質問をしたところ、「マーケティング」(20.00%)、「コスト削減・利益の向上」(13.33%)、「売上管理」(6.67%)を押さえ、「従業員の採用」(33.33%)が第1位となった。

さらに、「従業員の採用」(33.33%)と4位の「従業員の教育・マネジメント」(11.11%)の回答率をあわせると、約半数(44.44%)のレストランの経営者が従業員に関する悩みを抱えていたことになる。新卒採用の内定辞退率が過去最高64.6%に達した今年、レストラン業界にもその影響が及んだともいえる結果となった。

【回答結果結果】



Q.2 レストランの経営者を目指している人に対して、最も重要視すべきだとアドバイスをしたい項目を教えてください。(SA/n=44)

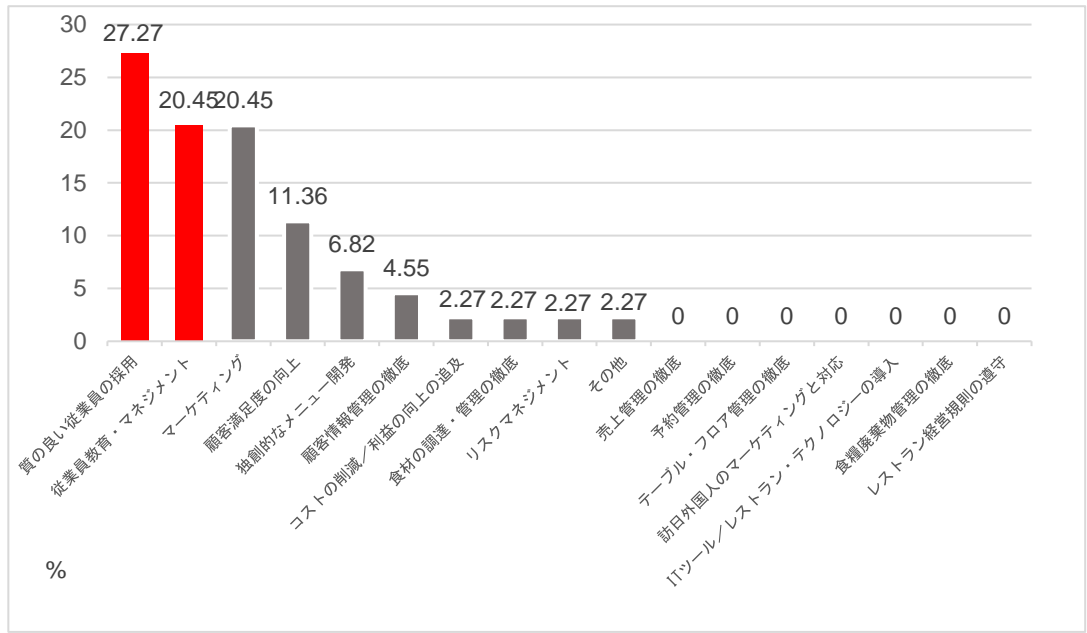
レストラン経営を目指す人へのアドバイスは、”レストラン経営のカギは、従業員にアリ！”

レストラン経営の成功は、数値で視るのではなく、従業員のホスピタリティで視る。

現在レストラン経営者として活躍している人たちから将来のレストラン経営者へ、最も重要視すべきだとアドバイスしたいことは何かを聞いたところ、最も回答者が多かったのは「質の良い従業員の採用」(27.27%)で、次いで、「従業員の教育・マネジメント」、「マーケティング(集客・販促・広告・PR等)」が同率(20.45%)で並ぶ結果となった。上位2位の「質の良い従業員の採用」と「従業員の教育・マネジメント」をあわせると、4割以上(47.72%)がレストラン経営を目指す人にアドバイスすべきは「従業員」に関することであると考えていることが明らかになった。

レストラン顧客の評価・口コミは、「食事」、「サービス」、「雰囲気」、「コストパフォーマンス」などの項目から評価することが多い。しかしながら、レストランの経営者は、レストラン客によるレストラン評価ポイントよりも、もっと根底にある従業員の質、教育、マネジメントに重点をおくべきと考えていることがうかがえる。レストラン顧客の評価・口コミはいずれも、レストランの顔ともいえる”従業員”で左右されている、と経営者は考えているのかもしれない。

【回答結果結果】



従業員と企業の成長は二人三脚？

ビジネス成功は従業員とともに作り上げるもの

Q2の質問で「質の良い従業員の採用」、「従業員の教育・マネジメント」と答えた経営者を経営歴別で比較したところ、経営歴10年未満の経営者は、「従業員の教育・マネジメント」(14%)より、「質の良い従業員の採用」(45%)と回答した人が多かったのに対し、経営歴10年以上のベテランは、「質の良い従業員の採用」(8%)より、「従業員の教育・マネジメント」(26%)と回答した人が大きく上回った。

経営歴10年未満の経営者は最初から質の良い従業員を採用することで経営の質を高めようとしているのに対し、経営歴が長いベテランほど、従業員を自らの手で成長させることに重点を置いていることが考えられる。この結果から、従業員の教育・マネジメントを通して質の高いホスピタリティサービスを安定して提供し続けることがビジネス成功のカギと言えるのではないだろうか。

レストラン経営歴10年以上のベテラン経営者からは、「従業員の成長=企業の成長」(レストラン経営歴10年以上、15年未満)、「レストランは人で成り立っているの、より良い料理の提供は勿論のこと、サービススタッフの対応の心地よさでお店は変わる」(レストラン経営歴30年以上)、「良い人材の獲得や育成が重要」(レストラン経営歴30年以上)などのコメントが寄せられた。

また、来年2018年レストラン経営者としてどのような挑戦をしたいかについて聞いたところ、「売上増」、「利益改善」、「利益向上」など業績に関するコメントが多かった中、「人材確保」、「従業員満足度向上」など今年カギとなった従業員に関する課題に取り組む姿勢がうかがわれるコメントもみられた。

【比較結果】

