

飲食店に対する需要動向調査 報告書

(くさつバル アンケート結果より)

第7回くさつバルに際し、事務局では2種類のアンケートを取り、飲食店に対する需要動向を調査いたしました。

今回収集したアンケートおよび回答数は

- ①バル参加客に対してとったもの … 回答数 292
- ②バル参加店舗に対してとったもの … 回答数 53

となっています。

以下、アンケート結果について、主だったものにコメントをつけておりますので、今後の店舗運営や経営計画の一助にお役立てください。

なお、アンケートに答えた方みのデータを元としているため、バルに参加した顧客全員の傾向・動向を把握したものではなく、限られた範囲内での分析であること、また以下に述べる結果および考察については、あくまで事務局の意見であり、正確性および完全性において保証し、責任を負うものではないこと、あらかじめご了承ください。

目次

① くさつバル参加者像について

② 顧客行動について

③ お客様の声 アンケート自由記入欄より

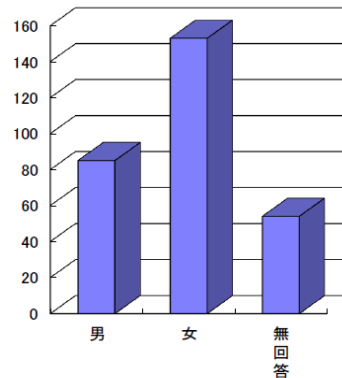
④ 参加店舗の声 参加店舗アンケートより

①くさつバル参加者像について

まずはじめに、第7回くさつバルに参加し、アンケートに回答頂いたお客様の特徴は以下のようになります。

性別

選択項目	人数	構成比
男	85	29.1%
女	153	52.4%
無回答	54	18.5%
合計	292	100.0%

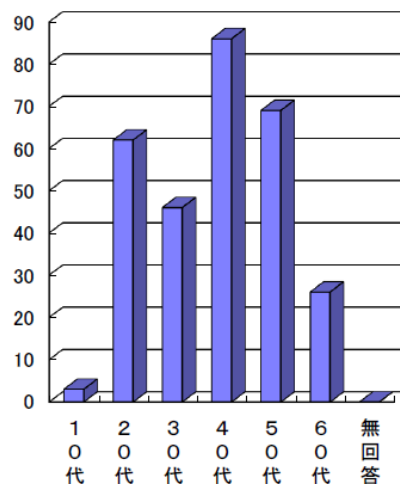


男性の85名に対して女性が153名と、女性のほうがかなり多くなっています。また、昨年のアンケートでは、男性91名、女性114名となっており、やはり女性のほうが多くなっています。

草津近辺の飲食店に興味があって、何かのきっかけがあれば食べに行きたい！と考えておられる女性が多く存在している、ということを表していると考えられます。

年齢

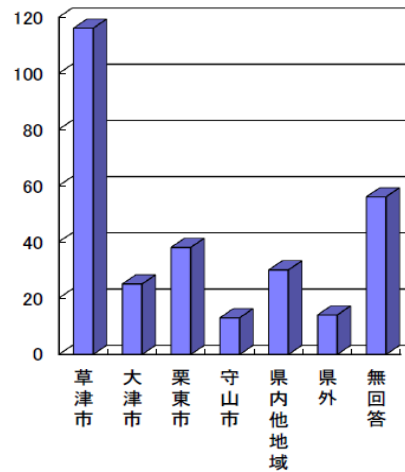
選択項目	人数	構成比
10代	3	1.0%
20代	62	21.2%
30代	46	15.8%
40代	86	29.5%
50代	69	23.6%
60代	26	8.9%
無回答	0	0.0%
合計	292	100.0%



次に年齢ですが、20～30代が37%、40～50代が53%となっています。中高年層が比較的多く、この年齢層を狙ったメニューを提供することが、来客増につながる可能性があるのではないのでしょうか。

住所

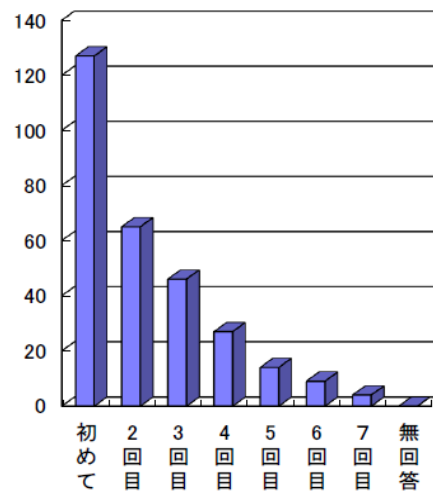
選択項目	人数	構成比
草津市	116	39.7%
大津市	25	8.6%
栗東市	38	13.0%
守山市	13	4.5%
県内他地域	30	10.3%
県外	14	4.8%
無回答	56	19.2%
合計	292	100.0%



参加者のお住まいは、当然ではありますが草津市が40%と多数を占めています。次いで栗東市から来られたお客様が多くなっており、距離的に近いことに加えて、帰宅途中に寄れる手軽さが、その要因と考えられます。

くさつバルは何回目ですか？

選択項目	人数	構成比
初めて	127	43.5%
2回目	65	22.3%
3回目	46	15.8%
4回目	27	9.2%
5回目	14	4.8%
6回目	9	3.1%
7回目	4	1.4%
無回答	0	0.0%
合計	292	100.0%



バルの参加が2回目以上のお客様が6割近くにのぼり、バルに対するお客様の満足度が高いことが伺えます。一方で、初参加のお客様も4割以上にのぼるなど、バルをきっかけとして草津の飲食店に行ってみたい！と考えておられるお客様も非常に多いことが分かります。

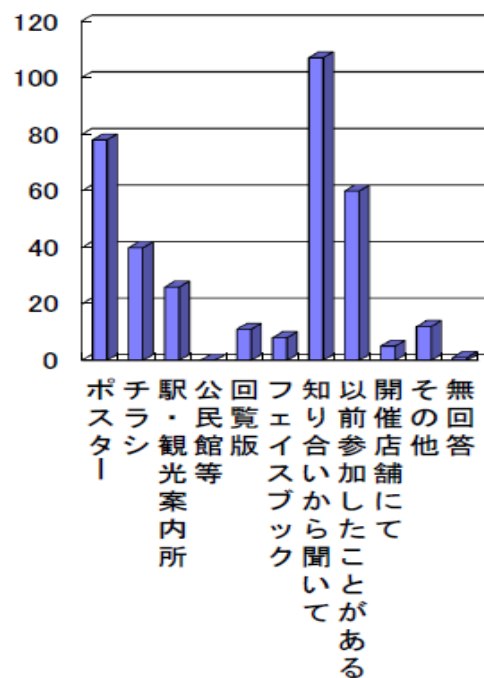
以上のことから、新規顧客の開拓余地はまだまだ十分にあり、中高年の女性をターゲットとして草津・栗東を中心に広報していくことが、需要を掴むことにつながるのではないのでしょうか。

② 顧客行動について

次に、くさつバル参加者の行動に注目していきます。バルをどうやって知り、バル当日にどう行動してどのように感じたか、アンケート結果から見てくることを紹介していきます。

くさつバルを何で知りましたか

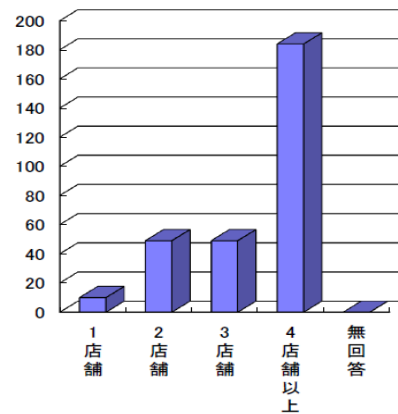
選択項目	人数	構成比
ポスター	78	22.4%
チラシ	40	11.5%
駅・観光案内所	26	7.5%
公民館等	0	0.0%
回覧版	11	3.2%
フェイスブック	8	2.3%
知り合いから聞いて	107	30.7%
以前参加したことがある	60	17.2%
開催店舗にて	5	1.4%
その他	12	3.4%
無回答	1	0.3%
合計	348	100.0%



くさつバルを知ったきっかけは、「知り合いから聞いて」が3割を超えており、口コミの強さを伺うことができます。次点は「ポスター」「以前参加したことがある」「チラシ」となっています。Google バーにくさつバルと入力すると「くさつバル 2017」と検索候補が出るように、過去参加者や紙媒体でくさつバルのことを知っている・知った方が、ネットで検索して情報を得ている様子が浮かびます。

本日は何店舗まわられましたか

選択項目	人数	構成比
1店舗	10	3.4%
2店舗	49	16.8%
3店舗	49	16.8%
4店舗以上	184	63.0%
無回答	0	0.0%
合計	292	100.0%

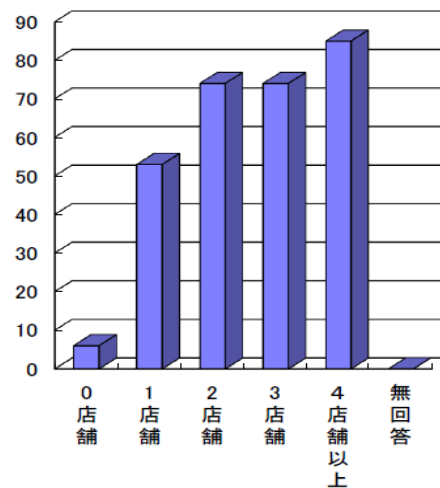


1人で4店舗以上回られている方が6割を超えています。くさつバルのチケットは1冊に4枚の券がついていますが、1人で1冊以上使われる方が多数を占めているということになります。次いで2、3店舗を回っておられる方が多くなっています。カップルで2店舗を回って1冊、4人で3店舗を回って3冊など、1冊のチケットを複数人で利用する方も3割強おられます。

以上のチケット使用状況と、第7回くさつバルのチケット販売数が2090冊ということを含めると、約2000名のお客様がくさつバルに参加し、HPやバルマップから店舗に関する情報を得ているという事になります。

初めて入ったお店は何軒ありましたか

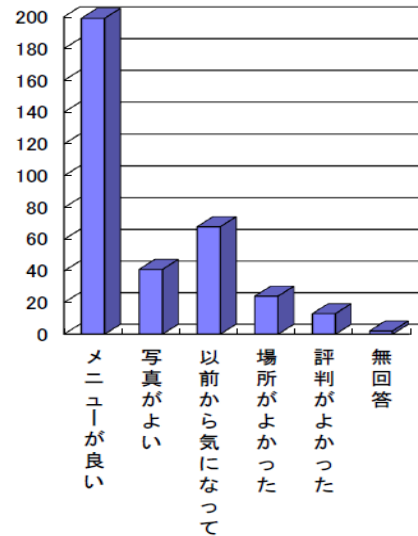
選択項目	人数	構成比
0店舗	6	2.1%
1店舗	53	18.2%
2店舗	74	25.3%
3店舗	74	25.3%
4店舗以上	85	29.1%
無回答	0	0.0%
合計	292	100.0%



初めて入ったお店が0だったと答えた方は2.1%と非常に少なくなっています。大多数の人は、「入ったことの無いお店に入る」ということに対して、少なからず心理的なハードルを感じるものですが、バルをきっかけに初入店されているお客様が圧倒的多数となっています。これはバルが、「くさつの飲食店の新たな魅力を発信する」きっかけとして、十分に機能していることを表しているのではないのでしょうか。

なぜそのお店を選ばれましたか

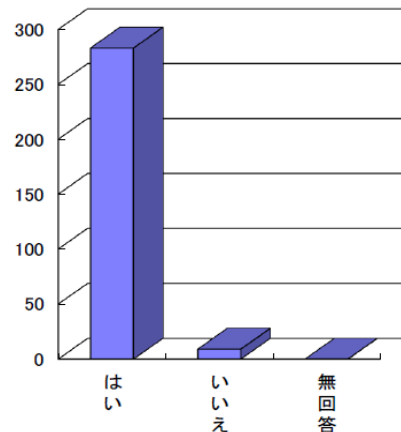
選択項目	人数	構成比
メニューが良い	199	57.3%
写真がよい	41	11.8%
以前から気になって	68	19.6%
場所がよかった	24	6.9%
評判がよかった	13	3.7%
無回答	2	0.6%
合計	347	100.0%



「メニューが良い」「写真がよい」を合わせて7割弱を占めています。やはりお客様は、バルマップに記載されたメニュー紹介文と写真を基準に店選びをされています。また、「以前から気になって」という方も2割程度おられ、知っていてもなかなか入店機会が無かったお客様が、バルをきっかけに入店されるケースも多いようです。

バル以外でそのお店を利用したいか

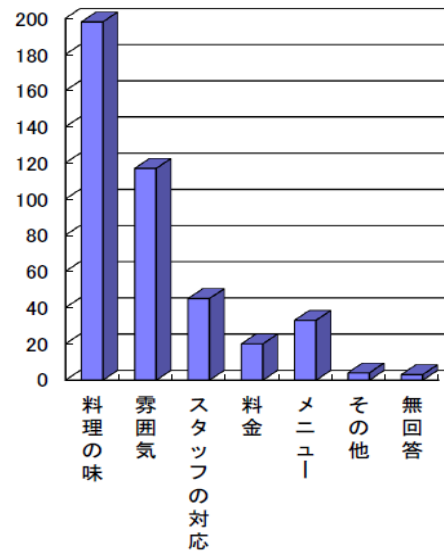
選択項目	人数	構成比
はい	283	96.9%
いいえ	9	3.1%
無回答	0	0.0%
合計	292	100.0%



はい、と答えた方が圧倒的多数となっています。お客様の高い満足度がうかがえると同時に、全てのお客様がリピート客となる可能性を秘めているといえるでしょう。

どうしてそう思ったか

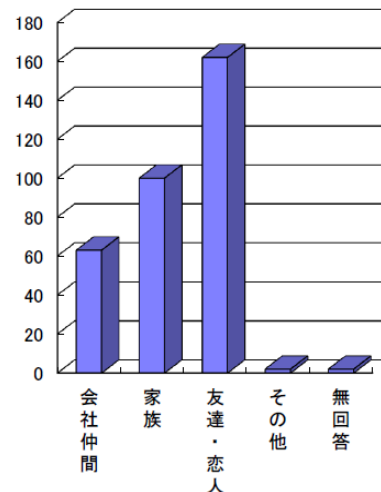
選択項目	人数	構成比
料理の味	198	47.1%
雰囲気	117	27.9%
スタッフの対応	45	10.7%
料金	20	4.8%
メニュー	33	7.9%
その他	4	1.0%
無回答	3	0.7%
合計	420	100.0%



ひとつ前の質問では、バル以外でもそのお店を使いたい、という意見が多数となりましたが、その理由について尋ねた質問です。「料理の味」が美味しいかどうかを判断基準とされている方が5割弱を占めています。また、「雰囲気」や「スタッフの対応」を重視する傾向も強く、気に入った空間で丁寧な接客を受けて楽しい時間を過ごしたいという、いわば当たり前のことが求められているようです。

次はだれと行きたいか

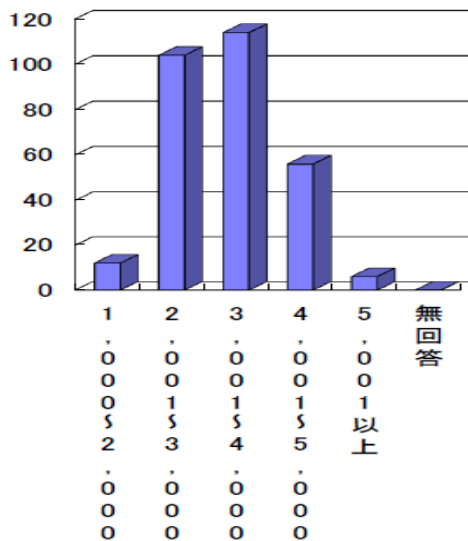
選択項目	人数	構成比
会社仲間	63	19.1%
家族	100	30.4%
友達・恋人	162	49.2%
その他	2	0.6%
無回答	2	0.6%
合計	329	100.0%



「会社仲間」と答えた方は2割弱にとどまり、「家族」「友達・恋人」と答えた方が8割にのぼっています。このことから、ファミリー・女子会・カップル向け等のお得なコースを設定し、PRすることが問い合わせの増加につながる可能性が高いことがう伺えます。

一人あたり予算

選択項目	人数	構成比
1,000~2,000	12	4.1%
2,001~3,000	104	35.6%
3,001~4,000	114	39.0%
4,001~5,000	56	19.2%
5,001以上	6	2.1%
無回答	0	0.0%
合計	292	100.0%



1回の外出に対する、1人あたりの予算がいくらぐらいかを質問しました。3000~4000円が最も多く、次いで2000~3000円がほぼ同数の2位となりました。回答者の中心が中高年の女性だったことを考えると、ガッツリ食べたい、しっかり飲みたいというよりは、美味しい物を少しずつ楽しみながらおしゃべりを楽しみたいという方が多かったのではないのでしょうか。

まとめ

①くさつバルの参加者像と②顧客行動を総合して考えると、草津商圈では、1人あたり予算が3000円前後で、40~50代の女性顧客が入りやすく、家族・友人・恋人向けの、味と雰囲気の良いお店が、最も集客をしやすいと考えられます。また、そういったコースを設定したうえで、紙媒体を活用して広報することも重要なようです。バル参加者にリピートを訴えかけるうえでのヒントとして頂ければ幸いです。

③ お客様の声 アンケート自由記入欄より

お客様アンケートの自由記入欄にいただいたご意見を紹介させていただきます。アンケート自由記入欄は、面倒に感じる人も多くなかなか記入して頂けない部分です。逆に記入してあると言うことは、それだけ書きたいという思いが強かった、本音の部分であるとも言えます。プラスのご意見が多くある中、少数ではございますがマイナスのご意見も頂戴しています。是非ともご一読頂いたうえで、営業の参考として頂けたらと思います。

<プラスのご意見>

・バルに参加した時間がお昼と言うこともあって、入れる店舗が少なかったのですが、利用した店舗は落ち着いた空間・雰囲気です。初めて入ったお店でしたがリラックス出来てよい時間をすごせました。

・もっと頻繁に、半年に一回くらい開催して頂けたら嬉しいです！

・忙しそうでしたが、とても美味しかったです。

・子連れでも親切でした、ありがとうございました。

・ハシゴできることが楽しいです。

・またゆっくり食べに行きたい。

・知らない店に気軽に行けていい企画だと思います。

・今年も最後は締めラーメンで終了です。どのお店も次回に行きたいお店でした。

・昨年からの参加ですが、とても気に入ってます。毎年参加したいです。量的にも料金的にもちょうどよく、楽しめます。

・知らなかったお店や、入りにくかったお店に行くことができ良い機会になりました。どのお店も美味しくて他の料理も食べたくなったので、後日また食べに行きます。

・すごく美味しくて今度はガッツリ食べたいと思いました。

・店員さんの対応がすごく良くて、楽しめました＼(^o^)/

・写真でみた通りの料理で見た目も味も良かったので、また違うメンバーで来たいです。

・いろいろなお店に入るきっかけになったので楽しかったです。

・ハンバーガーのお店のパンとパティが美味しかったです。

・とても工夫されて美味しいし雰囲気も良かった。

・ドリンクと料理の組み合わせが良かったです。

・お得感満載でとても良かったです。

- ・バルマップに記載されていた以上に、料理・ドリンクの選択肢があって嬉しかったです。
- ・寒かったので、あったかいドリンクを選んでほっとしました。
- ・おしゃれなお店が多くて良いです。アルコールを飲めない人からすると少し割高な設定のお店が多く、3000円位で楽しめるお店が増えて欲しい。
- ・味、スタッフ、雰囲気どれも最高で、次の予約をして帰りました。
- ・今まで素通りしていたお店でしたが、今回寄せてもらって美味しかったのでまた行きたいと思いました。
- ・新しいお店を知ることが出来て良かったです。来年も新しいお店の参加に期待しています。
- ・赤字だろうなーと思いつつ、美味しく頂きました。
- ・次回の割引チケットを頂きました。近いうちに再訪します。
- ・おでん美味しかったです。
- ・知らなかったお店や場所が分かって良いと思います。バルの地図は捨てずに参考にしたりしています。
- ・ココリバの雰囲気が良かったです。
- ・個別注文できる店もあって良かったです。
- ・新規開拓のハードルが下がります。バルで出会って常連になってるお店もたくさんあります。
- ・パンフレットに載せている写真で損をされているお店があった。写真よりずっと美味しかった。

<マイナスのご意見>

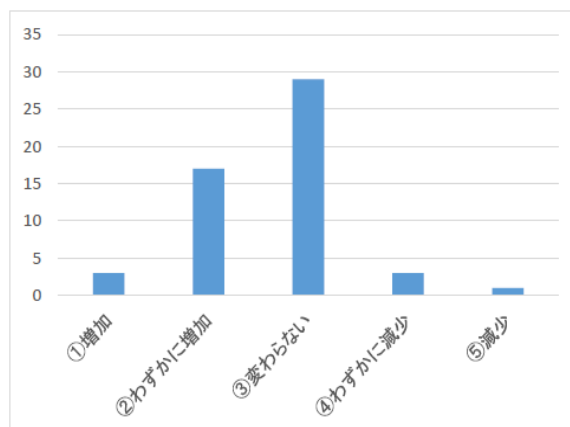
- ・バルメニューしかおいてなくて、普段どんなメニューがあるか分からなかったので残念でした。
- ・メニューに書いてある内容と、出てくる料理が違い残念でした。
- ・メニューに書いてある数量と、出てくる数が違い残念でした。
- ・パンフレットに載っている写真と、出てくる料理が違い残念でした。
- ・写真より実物が大分小さかった。
- ・他の人とくらべ、ドリンクが少なかった。
- ・入店までの待ち時間が長かった。
- ・以前の参加店舗で、今回出ていないお店があり残念でした。
- ・飲み物だけすぐに出てきて、料理はその30分後だった。

④ 参加店舗の声 参加店舗アンケートより

参加店舗アンケートにご記入頂いた、バルに関する感触とご意見を紹介させていただきます。アンケートを実施した期間は、11/6～11/10のチケット換金期間で、10/12にバル当日が終了して3週間余りが過ぎたところでの、参加店舗様の貴重なご感想ですので、ぜひ参考にして下さい。

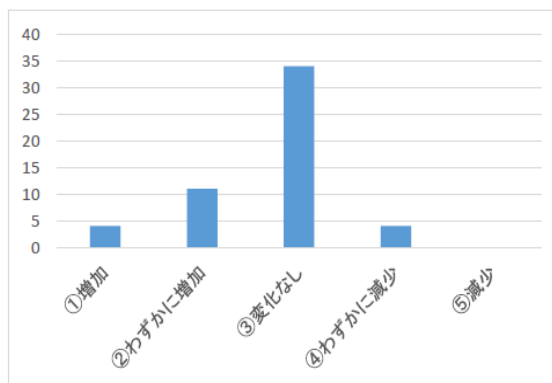
来店者・問い合わせは増加しましたか

①増加	3	5.7%
②わずかに増加	17	32.1%
③変わらない	29	54.7%
④わずかに減少	3	5.7%
⑤減少	1	1.9%
合計	53	



売上げは増加しましたか

①増加	4	7.5%
②わずかに増加	11	20.8%
③変化なし	34	64.2%
④わずかに減少	4	7.5%
⑤減少	0	0.0%
合計	53	



くさつバル出店後、来店者数・問い合わせ、売上げが増加したかどうかについてのご回答です。ともに変わらないが半数以上を占めていますが、わずかに増加との回答が次点となっています。顧客アンケートでは、今後バル以外でも利用したいとの回答が97%となっている通り、目を見張るような成果でなくとも、少しずつ来店者・売上げの増加につながっていくのではないのでしょうか。

参加店舗アンケート 自由記入欄より

最後に、参加店舗アンケートの自由記入欄にいただいたお声を紹介したいと思います。第7回くさつバルを、一緒になって盛り上げて頂いたみなさんが、バル当日またはバル終了後に感じられたことを、そのままお伝えします。どうぞ一読ください！

- ・新しいお客様が来られて、告知という点でよかったと思います。
- ・次回こそは違うメニューにしたいと思います。
- ・賑やかでとてもよいと思います。
- ・初見のお客様のリピートが散見された。
- ・ランチタイムのみの参加でしたが、お客様は夜に来店するほうがけっこう多かった。
- ・大津バルのように順位を付けたほうがやる気が出ます！
- ・メニューが充実している店舗も多く、良かったと思います。
- ・来年も参加したい。
- ・お客様に店の売りを分かってもらえたので良かったです。
- ・楽しんで参加出来ました。
- ・平日なので良かった。
- ・本当にありがたく、来年も参加したいです。
- ・例年に変わらず、盛況でした。
- ・次回の参加もよろしく願いいたします。
- ・アルバイトも楽しんでいたので来年もしたいです。他の店の出数が気になるので公表して欲しいです。
- ・次回もがんばります。
- ・1000円の物を500円で売るのではなく、各店が1万円払ってでも参加したくなる（利益の出る）イベントにして下さい。売れば売れるだけ利益が少なくなります。
- ・昨年の約倍の来客があり、イベント自体が盛り上がっているように感じた。
- ・今回初めての参加でしたが、来年も参加したいと思います。
- ・昨年に比べ来店数が倍増し、普段お見えにならない客層にも多数ご利用頂きお店の良いPRとなった。
- ・良いと思います。
- ・平日にイベントはありがたい。
- ・初めての参加でしたので、来店人数が予想できなく、思った以上の来店数におどろき、食材が売り切れびっくりしました。
- ・昨年に比べて客数が少なかったように感じました。

