

飲食店に対する需要動向調査 報告書

令和元年10月16, 17日実施

第9回くさつバルアンケート結果より

第9回くさつバルでは、お客様に対しアンケートを取り、バルや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、
バル参加客に対してとったもの … 回答数403件
となっています。

報告書では、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だけ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

① くさつバル参加者像について

まずはじめに、第9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について紹介します。

参加者の性別・年齢

選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
20代	82	20.3%	19	15.1%	63	23.4%	0	0.0%
30代	74	18.4%	33	26.2%	41	15.2%	0	0.0%
40代	116	28.8%	28	22.2%	86	32.0%	2	25.0%
50代	87	21.6%	24	19.0%	57	21.2%	6	75.0%
60代以上	38	9.4%	17	13.5%	21	7.8%	0	0.0%
無回答	6	1.5%	5	4.0%	1	0.4%	0	0.0%
合計	403	100.0%	126	100.0%	269	100.0%	8	100.0%

回答者は、男性の126名に対して女性が269名と、女性のほうがかなり多くなっています。また、昨年アンケートでも、男性101名、女性217名となっていました。

こういったアンケートは、女性の方が反応してくれやすい傾向があるということかもしれませんが、草津近辺のグルメ情報に気を配っていて、何かのきっかけがあれば食べに行きたい！できたらお食事券も欲しい！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。

回答者の年齢は、男性では30代が最多、女性では40代が最多で86名の方が回答してくださっています。バルをきっかけとしてリピーターを獲得するには、これらの層を狙ったメニュー提供がキーになるのではないのでしょうか。

参加者の居住地

選択項目	人数	構成比
草津市	190	51.1%
県内その他地域	52	14.0%
栗東市	51	13.7%
大津市	48	12.9%
守山市	16	4.3%
県外	15	4.0%
無回答	31	-
合計	403	100.0%

選択項目	人数	構成比
草津市	140	48.1%
県内その他地域	35	12.0%
栗東市	39	13.4%
大津市	35	12.0%
守山市	20	6.9%
県外	22	7.6%
無回答	40	-
合計	331	100.0%

今年度（第9回くさつバル）

参加者のお住まいは市単位で見ると、草津市が約51%と半数を占め、次いで隣接市である栗東・大津からが続き、3市で約78%を占めています。昨年度とほぼ同じ割合となっており、この傾向はおととし以前から続いています。

バルイベントで遠方からの来客が増加していることを考慮に入れると、通常営業時はほとんどがこの3市からのお客様といえるのではないのでしょうか。バルに参加することで、地元のお客様の認知度が高まるのは間違いのないようです。

昨年度（第8回くさつバル）

初参加者と年齢の関係について

選択項目	総計		20代		30代		40代		50代		60代	
	人数	構成比										
初めて	162	41.5%	50	61.7%	28	38.4%	49	43.8%	21	25.3%	10	28.6%
2回目～	228	58.5%	31	38.3%	45	61.6%	63	56.3%	62	74.7%	25	71.4%
合計	390	100.0%	81	100.0%	73	100.0%	112	100.0%	83	100.0%	35	100.0%

総計欄にある通り、バル参加が初めて！というお客様は41%強という結果になりました。昨年と同じ質問でも41%という結果が出ており、これは毎年の傾向ですね。くさつバルのリピーターが半数を超える中、新しいお客様も4割強おられ、程よいバランスを保っていると言えるのではないのでしょうか。

また、この質問を年代別にとすると、20代では6割強が初参加であるのに対して、その他の年代では概ね6割弱～7割強がリピーターとなっています。安定して来店してくれそうな中高年を狙った自店のPRがセオリーと言えますが、初めてバルにきた若い世代を自店のファンにするのもおもしろいかもしれません。バルメニュー考案や次回来店店の販促策の参考になりそうですね。

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。くさつ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えてくることを紹介していきます。

くさつバルは何で、またどこで知りましたか？

選択項目	人数	構成比
友人の口コミ	128	31.8%
いつも秋に開催されているから	79	19.7%
ポスター	72	17.9%
草津駅前ののぼり	48	11.9%
参加店舗にて	20	5.0%
バルマップ	19	4.7%
その他	15	3.7%
バル FB	12	3.0%
勤労者福祉サービスセンター回覧	6	1.5%
滋賀リビング	3	0.7%
無回答	1	-
合計	403	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31.8%と口コミの強さを伺うことができます。また、「いつも秋に開催されているから」も19.7%となっており、過去に参加したことがあるファンがおられることの裏づけとなっています。

その他、広報物ではポスター・のぼりで気づいたという割合が30%弱と高くなっています。また、Google 検索に「くさつバル」と入力すると「くさつバル 前売」や「くさつバル 当日券」「くさつバル 参加店舗」などの検索候補が表示されますが、バルの開催を知ったお客様がHPを検索してより詳しい情報を得ようとしている様子が浮かび上がります。

バルでまわったお店の中で、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
1店舗	73	18.1%
2店舗	119	29.5%
3店舗	103	25.6%
4店舗以上	91	22.6%
0店舗	17	4.2%
合計	403	100.0%

初めて入った店舗が0だったというお客様は4%に留まりました。一方で、2店舗が29.5%と最も多く、3店舗は25.6%、4店舗以上が22.6%という結果になりました。8割弱のお客様が、2店舗以上に初来店しているという結果が出ており、バルの目的である、「お客様の新しいお店の発見」のきっかけとして、十分にその役割を果たせているということを示しているのではないのでしょうか。

今日入ったお店を決めた最も大きな理由を1つ教えてください

選択項目	人数	構成比
美味しそうだから	279	69.2%
初めて入るお店だから	69	17.1%
お得そうだから	38	9.4%
行きつけのお店だから	6	1.5%
他の人から勧められて	6	1.5%
珍しいメニューだから	4	1.0%
近かったから	1	0.2%
空いていたから	0	0.0%
合計	403	100.0%

「美味しそうだから」という理由がダントツとなりました。「美味しそう」ということは、「写真・メニューが良い」と言い換えて差し支えないと思います。やはり、いかに良い写真を掲載するか、がバルでお客様を呼び込むポイントのようです。また、「初めて入るお店だから」がこれに続いており、新しいお店を発見したい！というお客様の行動が見て取れます。逆に「近かったから」や「空いていたから」といった回答はほぼゼロで、十分に吟味してから慎重にお店を選択するお客様が多いことを示しているといえます。

今日利用されたお店は、今後も利用したいと思いますか？
また、どうしてそのように思いましたか？

選択項目	総計		はい		いいえ	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
味	246	61.0%	246	62.0%	0	0.0%
雰囲気	114	28.3%	113	28.5%	1	16.7%
接客	26	6.5%	23	5.8%	5	83.3%
清潔さ	5	1.2%	5	1.3%	0	0.0%
その他	8	2.0%	6	1.5%	0	0%
無回答	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%
合計	403	100.0%	397	100.0%	6	100.0%

「はい」、と答えたお客様が 397 名と圧倒的多数となりました。お客様の満足度の高さがうかがえると同時に、バルの参加者が今後のリピート顧客となりうることを示しているのではないのでしょうか。

次の質問では、なぜ次も行きたい（行きたくない）と思ったか、について質問してみました。「味（が良い）」からと答えられた方が 62%にのぼりました。バルでそのお店の味を試し、美味しかったからまた行きたい！とっておられる方が多数のようです。

次に、「雰囲気（の良さ）」をあげた方が 3 割弱となりました。一言に雰囲気が良いと言っても「お洒落なお店」や「落ち着けるお店」など、様々なタイプのお店があると思いますが、「外食」という特別な時間を自分好みの空間で過ごしたい、というお客様が多いようです。

また、「その他」とお答えのお客様からは「バルメニューのコスパが良かった。今後も目先の利益で無く、お客の満足を考えた料理を出してくれそう」とのお声を頂戴しております。初めて来店されたお客様にとっては、バルのたった 30 分程度の時間がそのお店の良し悪しを判断する貴重な機会になります。バルでリピーター獲得を狙うには、お客様に満足いただくよう十分に準備しておく必要がありますね。

最後に「いいえ」とお答えいただいた 6 名についてです。なぜ「次に行きたくない」と感じたか、その理由は 6 名中 5 名が「接客」とのお答えでした。更にその 5 名のうち 1 名は、自由記入欄に「メニュー提供まで 40 分待たされて、謝りもなかった」と書いておられます。混雑時にメニュー提供が遅れることは仕方ない事ですが、「大変お待たせして申し訳ありません」と一声掛けられるかどうか、そのお客様のお店に対する印象を決定付けたのではないのでしょうか。今後の従業員教育に活かしていただければ幸いです。

普段良く行くお店で、重要視するものは何ですか？

選択項目	人数	構成比
お店の雰囲気の良い	301	40.1%
接客の良い	156	20.8%
値段の安さ	132	17.6%
ボリュームが多い	44	5.9%
清潔さ	36	4.8%
交通の便の良い	31	4.1%
その他	31	4.1%
スピーディに提供される	12	1.6%
高級感がある	7	0.9%
合計	750	100.0%

お客様一人につき最大2つまで選択していただきました。403人中301人が「お店の雰囲気の良い」をあげておられ、次いで「接客の良い」となっています。自由記入欄には「お洒落なお店の雰囲気」「シチュエーションにあった雰囲気」「いい店員さんに会って、心があたたかくなる」といった記載もありました。

今回は敢えて美味しさを選択肢から外して質問してみました。お料理の美味しさ以外で店内装飾や接客など、どのようにお客様を「おもてなし」するかが、お客様のお店選択のポイントになるようですね。

以下、「値段の安さ」「ボリュームが多い」「清潔さ」と続きます。また、「その他」では、「他の店にないお酒」「駐車場があるかどうか」「コストパフォーマンス」という意見もありました。

日ごろ宴会や食事会をするとき、ご予算はいくらぐらいですか？

〔男性〕

選択項目	総計		20代		30代		40代		50代		60代	
	人数	構成比										
2000円以下	8	6.3%	1	5.3%	2	6.1%	1	3.6%	0	0.0%	2	11.8%
2001～3500円	34	27.0%	9	47.4%	10	30.3%	4	14.3%	7	29.2%	3	17.6%
3501～5000円	67	53.2%	7	36.8%	15	45.5%	16	57.1%	17	70.8%	11	64.7%
5001円以上	17	13.5%	2	10.5%	6	18.2%	7	25.0%	0	0.0%	1	5.9%
合計	126	100.0%	19	100.0%	33	100.0%	28	100.0%	24	100.0%	17	100.0%

〔女性〕

選択項目	総計		20代		30代		40代		50代		60代	
	人数	構成比										
2000円以下	15	5.6%	7	11.1%	2	4.9%	2	2.3%	3	5.3%	1	4.8%
2001～3500円	93	34.6%	25	39.7%	17	41.5%	30	34.9%	14	24.6%	6	28.6%
3501～5000円	148	55.0%	26	41.3%	21	51.2%	51	59.3%	39	68.4%	11	52.4%
5001円以上	13	4.8%	5	7.9%	1	2.4%	3	3.5%	1	1.8%	3	14.3%
合計	269	100.0%	63	100.0%	41	100.0%	86	100.0%	57	100.0%	21	100.0%

宴会や食事会に対する予算を質問し、男女別・年齢別に集計したものが上の表です。

- ・性別年代問わず、3,501～5,000円がボリュームゾーン
- ・5,001円以上との回答は、女性は60代を除いて10%未満、30～40代男性で20%前後の高い割合

という傾向が表れています。コースやイベントメニューの価格を決める際の参考になるかもしれませんね。

アンケート結果から

アンケートは、40代が最多となったものの20代~50代以上まで幅広い世代から満遍なく集まりました。この結果は、ベッドタウンとしての宅地開発、産業・商業施設の集積、大学の立地など、若い世代の流入で人口増加が続いている草津市の人口状況と一致しているのではないのでしょうか。高齢化が進む地方都市が多い中で、草津商圈は幅広い世代の顧客が存在するため、若い人向けでも中高年向けでもお店の展開次第では繁盛店となる可能性を秘めています。飲食店にとって、滋賀県の中でも恵まれた商圈であることは間違いのないようです。

そんな中、飲食店、特に宴会に対する需要について、今回のアンケートで分かったことは、価格では3,501円~5,000円が最も需要が高いということです。また、5,001円以上の価格帯は急激に需要が落ち、意外にも50~60代といった年代でも支持されませんでした。4,000円前後のコースメニューを充実させることが、幅広い顧客に受けるポイントになりそうですね。

また、お客様の満足度を高めるためには、接客やお店の雰囲気作りも気を抜くことはできません。自由記入欄には、「店主とのふれあい」「店員さんがフレンドリー」や「お洒落な店の雰囲気」といったワードが目立ちました。人口の増加に合わせてるように、飲食店も大規模チェーン店から個人のお店まで増えてきています。他店との差別化を図るために、お客様が食事の時間を楽しめる接客や空間作りを心掛けることが大切なのではないでしょうか。

以上、バル参加者様だけのアンケート結果ではありますが、今後の店舗運営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いうことは、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。是非ともご一読ください。

<プラスのご意見>

- ・初めてのところに行けて良かった
- ・お値段以上のお料理でした！
- ・普段入りたいと思っている店に行けてすごく満足しています！
- ・知らないお店がたくさんあって楽しいです。
- ・牡蠣が最高に美味しかったです（^-^）
- ・今回は大正解でした、全部美味しかった。
- ・4店舗とも、とても素敵なお店でした。普段使いに利用します。
- ・楽しそうなので来てみました！お得感もあり楽しかったです。
- ・今まで見てただけのお店に入ってみたかったので、行けてよかった。味も良くて、また行きたいって思う店が多かった。また行きます。
- ・どれも美味しかったです。特に刺し身はボリュームがあって、日本酒も美味しかった。
- ・餃子が美味しかったです。
- ・とても接客がよく楽しく食事が出来ました。初めての店ではまた行こうと感じました。
- ・串揚げ美味でした☆店員さんの対応も良くて、ほっこりできました。
- ・安く美味しく食べれた。
- ・ボリュームがあって美味しくて正解でした^-^
- ・おもしろい企画で、初めての店に入ってみようと思えるし、友達も誘おうと思えるし、草津が盛りあがるし、知ってもらえるしいですね！
- ・安くて楽しめました。来年はもっとチケット買います。
- ・初めてくさつバル利用しました！素敵なお店がいっぱいでビックリしました！
- ・いつも楽しませて頂いております。また来年も楽しみにしています！お得な店があると嬉しいです！
- ・今回、初めて入った3店舗はどれもそのお店のオススメメニューを味わえて、他のメニューも食べてみたいと思えるところだったので、すぐに次の予約を入れました！
- ・2,800円で4店舗回る事ができ、すごくお得感がありました。
- ・ボリュームがしっかりとっていておいしかったです。
- ・店員さんが優しくておもしろかったです。
- ・2回目の参加ですが、前回にはなかったお店もあり新たに楽しかったです。

- 楽しかった、草津が盛りあがってる！
- 入店したことがないお店や、普段何となく入店しづらいなと思い込んでいたお店へ行くきっかけができる。このくさつバルが毎年楽しみです。
- コスパが良くメニューも良かったです。来年も楽しみにしています。
- 提供が早くて良かった。たくさん店があって迷ったけど、選んだ店は全て満足した。
- 忘年会、新年会にも利用したい！
- 店が新しくなっているのが分かった。
- すごく楽しかったので、定期的にやってほしいです。

<マイナスのご意見>

- 料理が出るのが遅い店があった
- フードが写真と違うと残念。
- 飲み物でおいしそうなもの（季節限定など）あれば良いなと思いました。
- 前売チケットの販売期間が、場所・オンラインなどでバラバラで分かりにくい。
- 行きたかったお店がランチで終了していたので非常に残念でした。夜も提供できるように努力して欲しい。
- 年々バルの参加者が少なくなっているのが気になりました。もっと賑わって欲しいです。
- 娘がバルを教えてくれなかったら知らずにいました。もっと認知度を高めて欲しいなあ。
- ドリンク1杯か、一品どちらかひとつというメニューがあってもいいと思う。
- お肉を提供しているお店は多かったけれども、お魚を提供しているお店が少なかったのが残念
- チケットが4枚しかないなので、いかにお得なお店かで選びました。店によってはお得感がないお店もあって、それはあまりいけないと思いました。
- おしぼりは必ず出してほしい。
- 特に季節はこだわらず、土曜日や休日に開催してほしい。