

報道関係各位（計7枚）

2023年5月9日
株式会社インフォマート

【飲食事業の営業本部長・店舗統括長 約100名へ調査】 9割以上が「ホスピタリティの重要性」が高まっていると実感 一方、ホスピタリティ向上の施策「できていない」が約半数に ～「店舗ごとのサービスクオリティのばらつき」に9割以上が課題～

国内最大級のフード業界向けプラットフォームを運営する、株式会社インフォマート（本社：東京都港区 代表取締役社長：中島 健、以下「当社」）は、複数業態、かつ5店舗以上の飲食店を運営している会社の経営者・役員・営業本部長・店舗統括長104名を対象に、飲食店経営における店舗運営の課題調査を実施しましたので、お知らせします。

< 調査サマリー >

飲食店経営における店舗運営の課題調査

TOPIC 01 94.2%が、「ホスピタリティの重要性が高まっている」と回答するも、
約半数がホスピタリティ向上のための取り組みを十分に行えておらず

TOPIC 02 92.3%が、
「店舗ごとにサービスのクオリティにばらつきがある」と回答

TOPIC 03 約8割が「十分な教育が行き届いていない」、
6割以上が「トレーニングの内容や質にばらつきがある」等の
課題を実感

SUMMARY

< 調査概要 >

調査概要：飲食店経営における店舗運営の課題調査

調査方法：インターネット調査

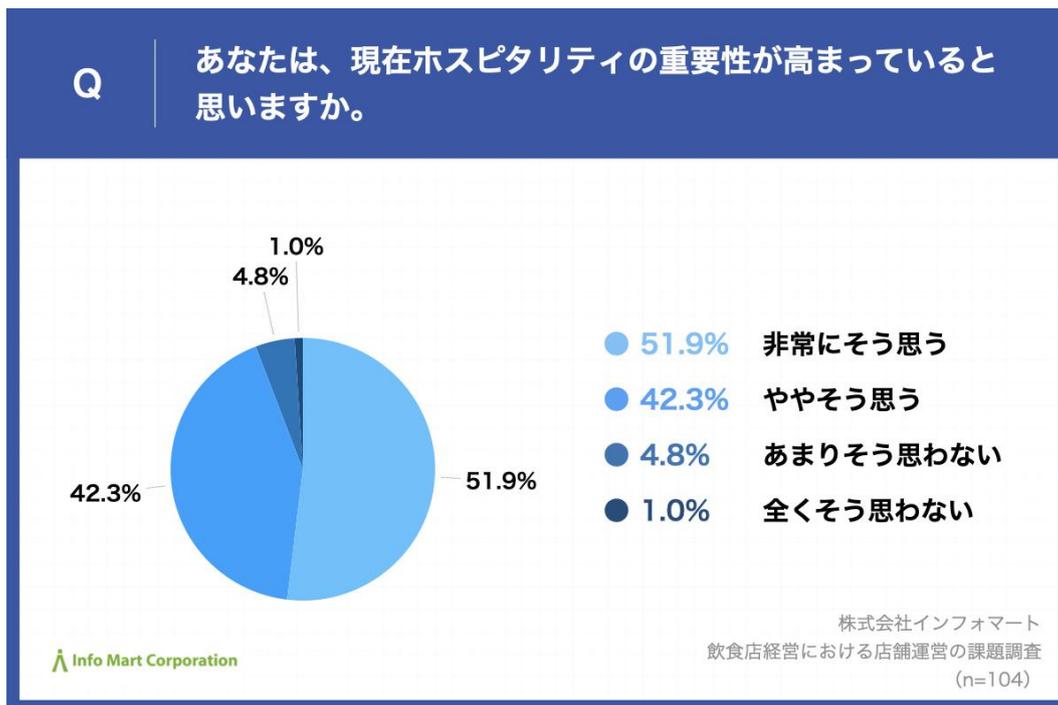
調査期間：2023年4月7日～4月10日

有効回答：複数業態、かつ5店舗以上の飲食店を運営している会社の
経営者・役員・営業本部長・店舗統括長104名

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはなりません。

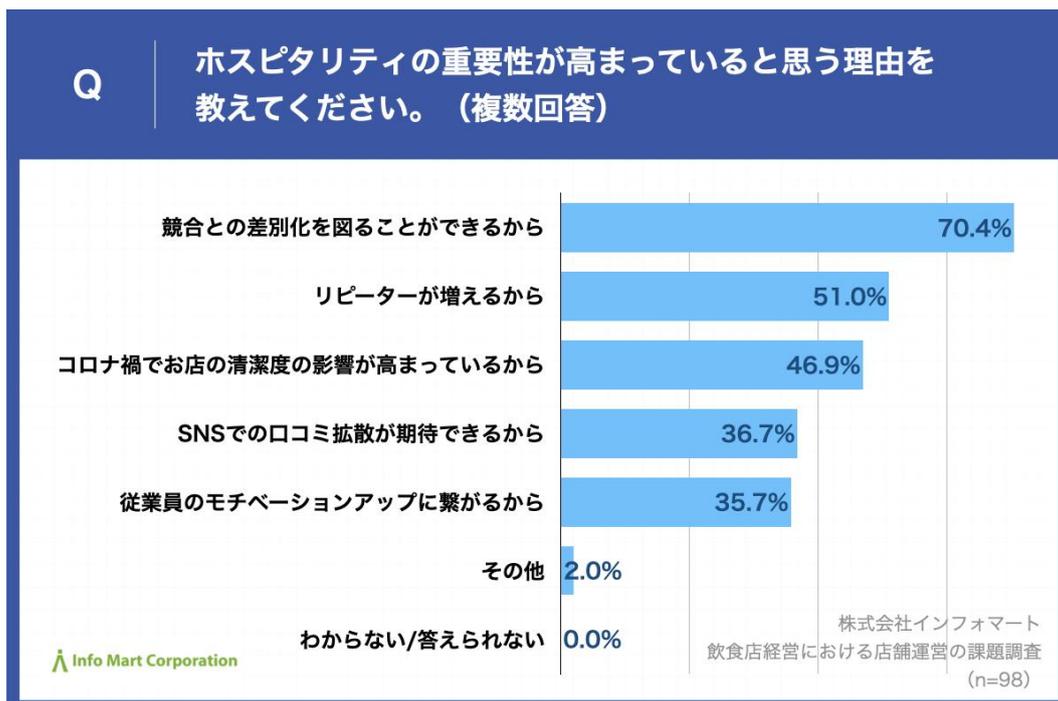
< 94.2%が「現在ホスピタリティの重要性が高まっている」と回答 >

「Q. あなたは、現在ホスピタリティの重要性が高まっていると思いますか。」(n=104) と質問したところ、「非常にそう思う」が 51.9%、「ややそう思う」が 42.3%という回答となりました。



< ホスピタリティの重要性が高まっていると思う理由、「競合との差別化を図ることができるから」が 70.4%で最多 >

前問で「非常にそう思う」「ややそう思う」と回答した方に、「Q. ホスピタリティの重要性が高まっていると思う理由を教えてください。(複数回答)」(n=98) と質問したところ、「競合との差別化を図ることができるから」が 70.4%、「リピーターが増えるから」が 51.0%、「コロナ禍でお店の清潔度の影響が高まっているから」が 46.9%という回答となりました。



< 「評価が SNS にも出るため」や「機械にはできないこと」等の理由も >

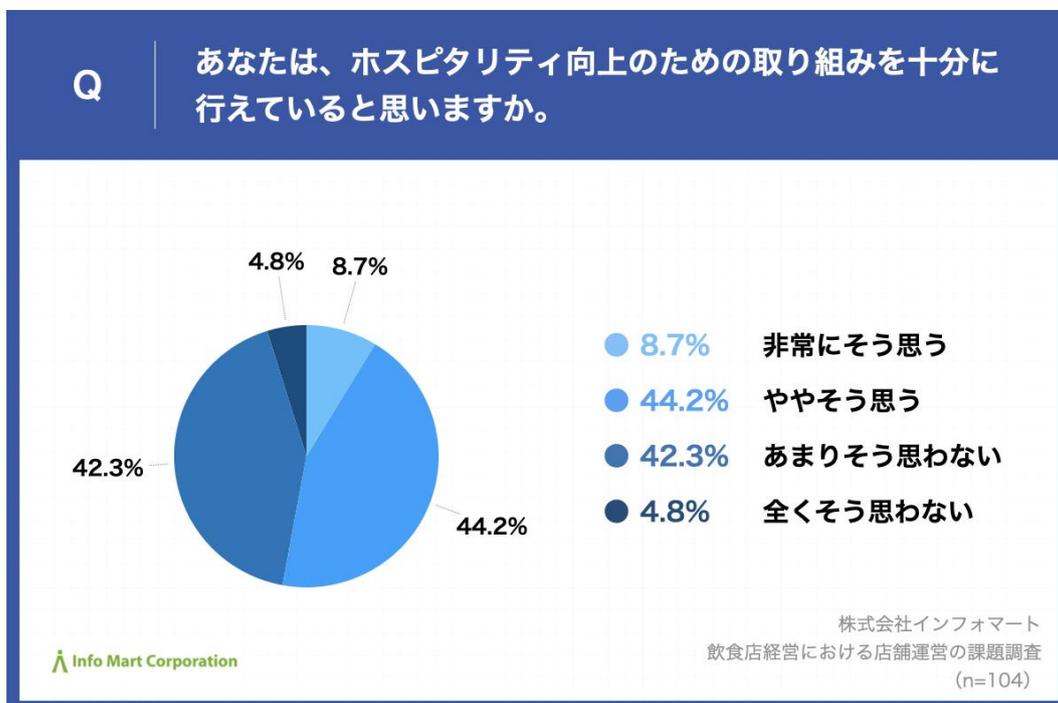
前問で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q. 前問で回答した以外に、ホスピタリティの重要性が高まっていると思う理由があれば、自由に教えてください。(自由回答)」(n=98)と質問したところ、「評価が SNS にも出るため」や「機械にはできないこと」等、67 の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

- ・ 43 歳：カスタマークレームのほとんどが、接客に関してだから。
- ・ 42 歳：お客様満足度向上が重要。
- ・ 67 歳：付加価値を感じてもらわないとお客様を逃す恐れがある。
- ・ 50 歳：ニーズ多様化。
- ・ 49 歳：コロナによりサービスの非人力化が進んだと思うが、逆にその前の時代のサービスを求める顧客が増えていると思う。
- ・ 40 歳：評価が SNS にも出るため。
- ・ 35 歳：機械にはできないこと。

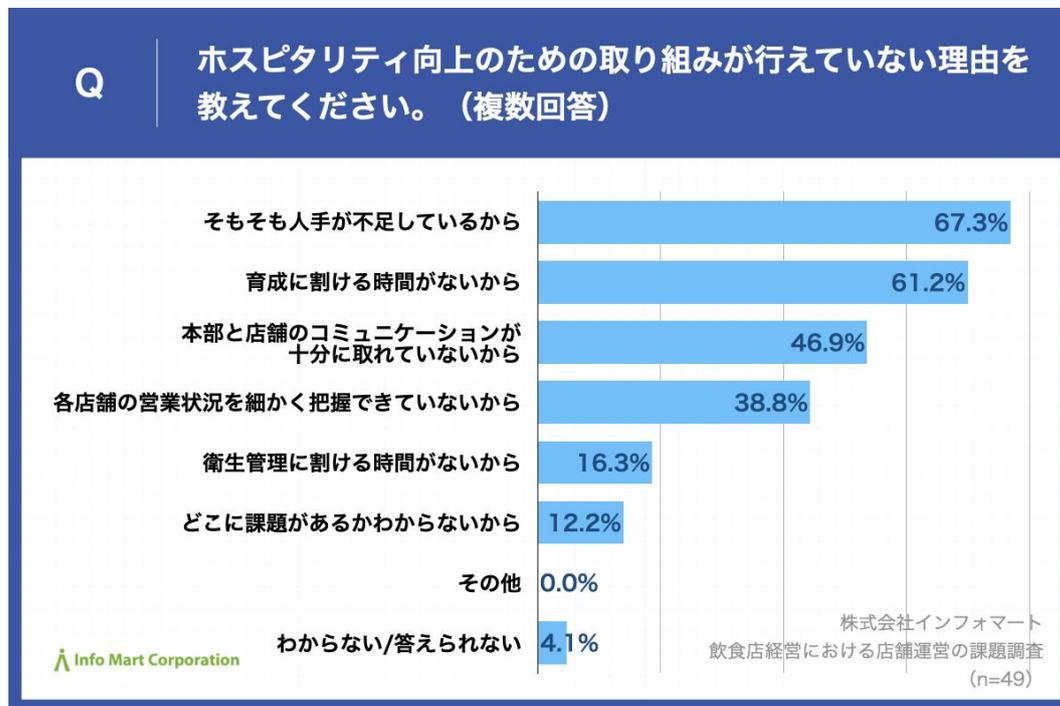
< ホスピタリティ向上のための取り組み、「十分に行えている」と回答したのは 52.9% >

「Q. あなたは、ホスピタリティ向上のための取り組みを十分に行えていると思いますか。」(n=104)と質問したところ、「非常にそう思う」が 8.7%、「ややそう思う」が 44.2%という回答となりました。



< ホスピタリティ向上のための取り組みが行えていない理由、「そもそも人手が不足しているから」が 67.3% >

前問で「あまりそう思わない」「全くそう思わない」と回答した方に、「Q. ホスピタリティ向上のための取り組みが行えていない理由を教えてください。（複数回答）」(n=49) と質問したところ、「そもそも人手が不足しているから」が 67.3%、「育成に割ける時間がないから」が 61.2%、「本部と店舗のコミュニケーションが十分に取れていないから」が 46.9%という回答となりました。



< 「教育に投資する予算が少ない」や「入社してくる人材の質の低下」等の理由も >

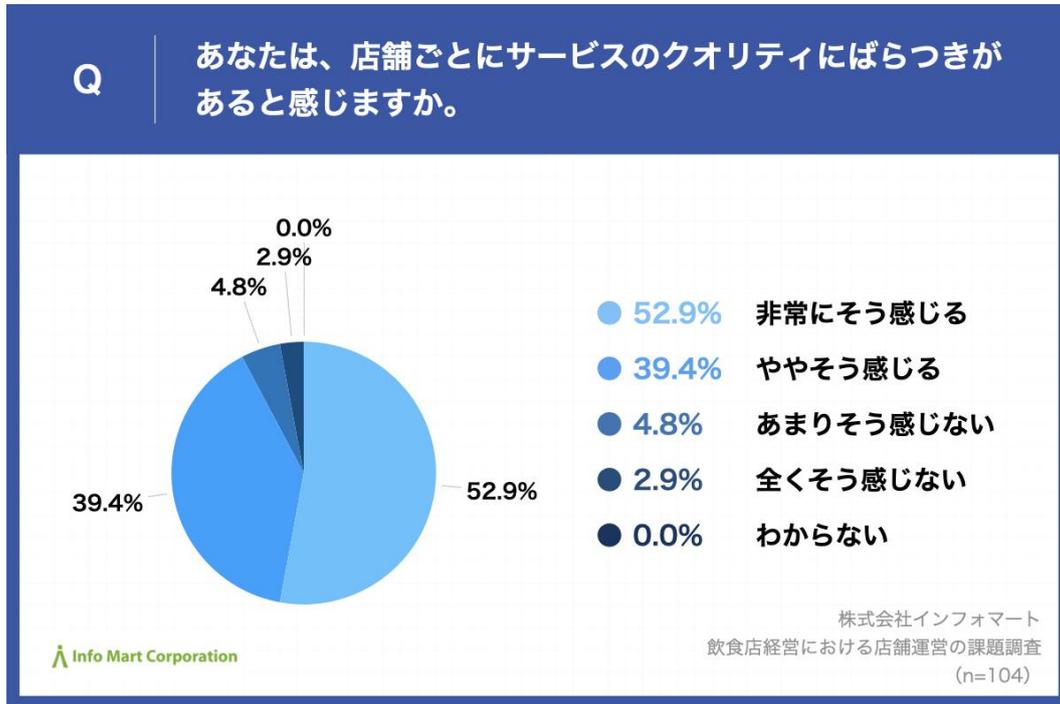
前問で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q. 前問で回答した以外に、ホスピタリティ向上のための取り組みが行えていないと思う理由があれば、自由に教えてください。（自由回答）」(n=47) と質問したところ、「教育に投資する予算が少ない」や「入社してくる人材の質の低下」等、29 の回答を得ることができました。

<自由回答・一部抜粋>

- ・ 39 歳：人材育成に取り組めていないため、それぞれ個人の持つ経験やスキルに依存しての営業になってしまっているため。
- ・ 43 歳：指示だけで、実行してもらえないし、継続しない。
- ・ 36 歳：スタッフ自身の資質の問題だから。
- ・ 67 歳：教育に投資する予算が少ない。
- ・ 47 歳：入社してくる人材の質の低下。
- ・ 49 歳：ホスピタリティの重要性を従業員に伝えきれていないと思う。
- ・ 48 歳：向上心不足。

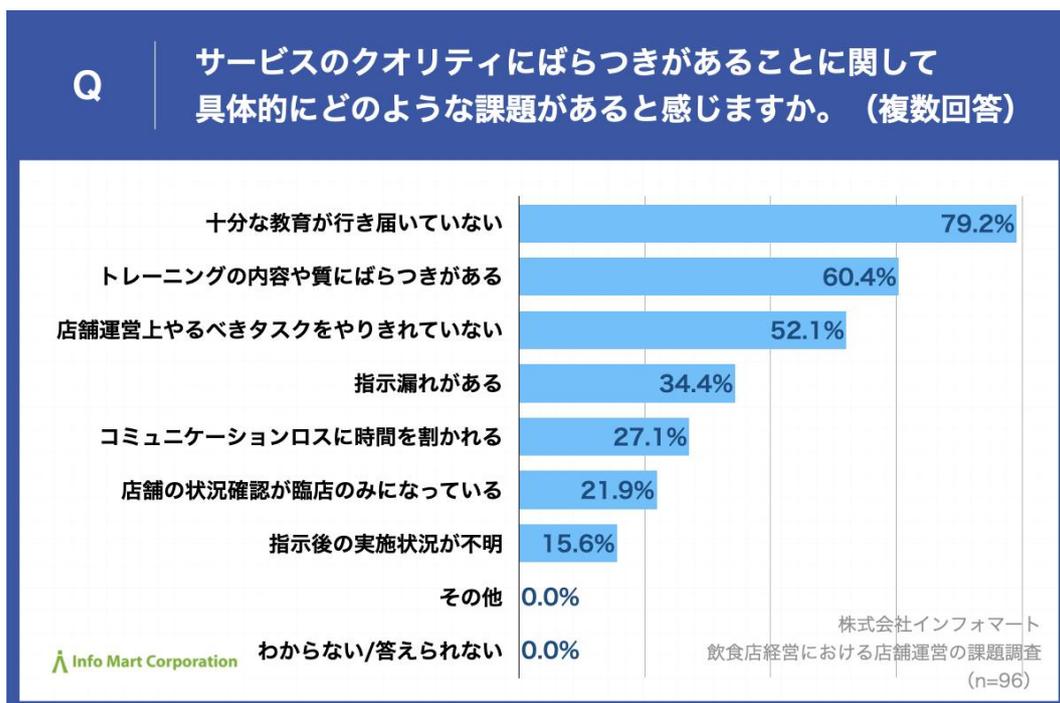
< 飲食店管理職の9割以上が、店舗ごとのサービスクオリティにばらつきを実感 >

「Q. あなたは、店舗ごとにサービスのクオリティにばらつきがあると感じますか。」(n=104) と質問したところ、「非常にそう感じる」が52.9%、「ややそう感じる」が39.4%という回答となりました。



< サービスクオリティのばらつき、79.2%が「十分な教育が行き届いていないことが課題」と回答 >

前問で「非常にそう感じる」「ややそう感じる」と回答した方に、「Q. サービスのクオリティにばらつきがあることに関して具体的にどのような課題があると感じますか。(複数回答)」(n=96) と質問したところ、「十分な教育が行き届いていない」が79.2%、「トレーニングの内容や質にばらつきがある」が60.4%、「店舗運営上やるべきタスクをやりきれていない」が52.1%という回答となりました。



< 「従業員の定着化」や「外国人が多く、指示が正確に伝わらない」等の課題も >

前問で「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q. 前問で回答した以外に、サービスクオリティのばらつきに関する課題があれば、自由に教えてください。(自由回答)」(n=96)と質問したところ、「従業員の定着化」や「外国人が多く、指示が正確に伝わらない」等、72の回答を得ることができました。

< 自由回答・一部抜粋 >

- ・ 39歳：人を育てるツールがあっても、人を育てる教育者がいない。また教育が不十分なまま、店舗で責任者業務に対応しないといけなくなり、悪循環である。
- ・ 43歳：個人の理解度、スキルにあったマニュアルや指導が難しい。
- ・ 60歳：従業員の定着化。
- ・ 48歳：ITリテラシーの低さ。
- ・ 36歳：働くスタッフのやる気やモラルに問題がある場合もある。
- ・ 40歳：接客態度や調理場の工程や盛り付け等、悪くはないのだが微妙な違いがあり違和感を感じてしまう。
- ・ 58歳：外国人が多く、指示が正確に伝わらない。

< まとめ >

今回は、経営者・役員・営業本部長・店舗統括長 104名を対象に、飲食店経営における店舗運営の課題調査を実施しました。

まず、94.2%が「現在ホスピタリティの重要性が高まっている」と回答したものの、ホスピタリティ向上のための取り組みに関して、「十分に行えている」と回答したのは52.9%にとどまる結果となりました。ホスピタリティ向上のための取り組みが十分にできていない理由には、「そもそも人手が不足しているから」や「育成に割ける時間がないから」等が挙がりました。次に、飲食店管理職の9割以上が、店舗ごとのサービスクオリティにばらつきを実感していることが分かりました。その背景には、十分な教育が行き届いていないことや、トレーニングの内容や質にばらつきがある等の課題があることが判明しました。

今回の調査では、高いホスピタリティを提供したいと思っている飲食経営者にとって、店舗ごとのサービスクオリティにばらつきがあることが悩みの種になっていることが明らかとなりました。人手不足により、管理者として育成に時間がかけられないというジレンマの中で、サービスクオリティを均一化できるかどうかが生き残りにおける大きな鍵になると言えるでしょう。

< 飲食店舗のサービスクオリティ向上、均一化を後押しする「V-Manage」 >

飲食店経営における店舗運営の課題をワンストップで解決するサービスです。飲食店の開店から閉店までに行う業務工程を可視化することで、安全かつ無駄のない店舗運営を実現します。また、中小規模の外食企業も、大規模チェーンのマネジメントサービス導入が可能になります。今後、就労者の減少が見込まれる中で、より効率的に、また低下させることなく店内サービスを提供し、生産性の向上を図ることができます。

URL : <https://v-manage.infomart.co.jp/>



■主な機能

日次タスク、臨時タスク、チェックシート、マニュアル、業務日報、ダッシュボード、チャット、掲示板、ファイル共有



< 会社概要 >

1	会社名	株式会社インフォマート（東証プライム市場：2492）
2	代表者	代表取締役社長 中島 健
3	本社所在地	東京都港区海岸1-2-3 汐留芝離宮ビルディング13階
4	設立	1998年2月13日
5	資本金	32億1,251万円
6	事業内容	BtoB（企業間電子商取引）プラットフォームの運営
7	従業員数	721名（2023年3月末現在）
8	URL	https://www.infomart.co.jp/

【本リリースに関する報道関係者様のお問い合わせ先】

株式会社インフォマート 広報部 矢内・亀田・盛
 TEL：03-6681-0632 E-mail：im-pr@infomart.co.jp