生活衛生関係営業の生産性向上にむけて

Report

消費者動向②：飲食業編

ー 調査結果報告書 ー

JMAR 株式会社 日本能率協会総合研究所
JMA Research Institute Inc

目 次

項目	ページ
調査概要	2
調査結果　2021年調査と2018年調査の比較 【外食編】	3
食事別：利用頻度	4
食事別：１人１回あたりの利用金額	6
食事別：１人１回あたりの利用金額（日常／イベント）	8
3年前と比較した飲食店利用の変化	9
飲食店を選ぶ際の重視点（一人でいくとき）	11
飲食店を選ぶ際の重視点(家族・友人と行くとき)	13
飲食店を選ぶ際の重視点(デートや合コンのとき)	13
飲食店を選ぶ際の重視点(特別な日の外食)	14
飲食店を選ぶ際の重視点(商談や営業のとき)	15
簡略化してもよいサービス	16
最近一年のテイクアウト利用経験	17
連絡なしで当日キャンセルの経験	18
連絡なしで当日キャンセルの理由	19
調査結果　2021年調査と2018年調査の比較 【食堂・レストラン編】	20
食事別：利用頻度	21
行きつけの食堂・レストランに通う理由	22
食堂・レストランを選ぶ際の情報源	23
飲食店やその他のお店に期待する対応：全体ランキング	24
まとめ	29
参考　2021年調査における店舗利用頻度の変化	34

調査概要

調査方法	インターネット調査
調査地域	全国
抽出方法	楽天インサイトアンケートモニターおよび提携先モニター、かつ、2018年実施調査の回答者より抽出
有効回収数	本調査：7,817サンプル（外食：2,764サンプル／卸： 2,242サンプル／サービス・施設： 2,811サンプル）
集計対象	調査結果　2021年調査と2018年調査の比較 →【外食全般】2018年実施調査で最近3年以内に外食経験があると回答した20～60代の男女（2,764サンプル） →【食堂・レストラン編】2018年実施調査で最近3年以内に食堂・レストランの利用経験があると回答した20～60代の男女（1,835サンプル） 参考　コロナ禍における店舗利用頻度の変化　→　すべての回答者（7,817サンプル）
調査期間	2021年4月28日～2021年5月12日
調査実施機関	実査：楽天インサイト株式会社／分析：株式会社日本能率協会総合研究所

調査結果

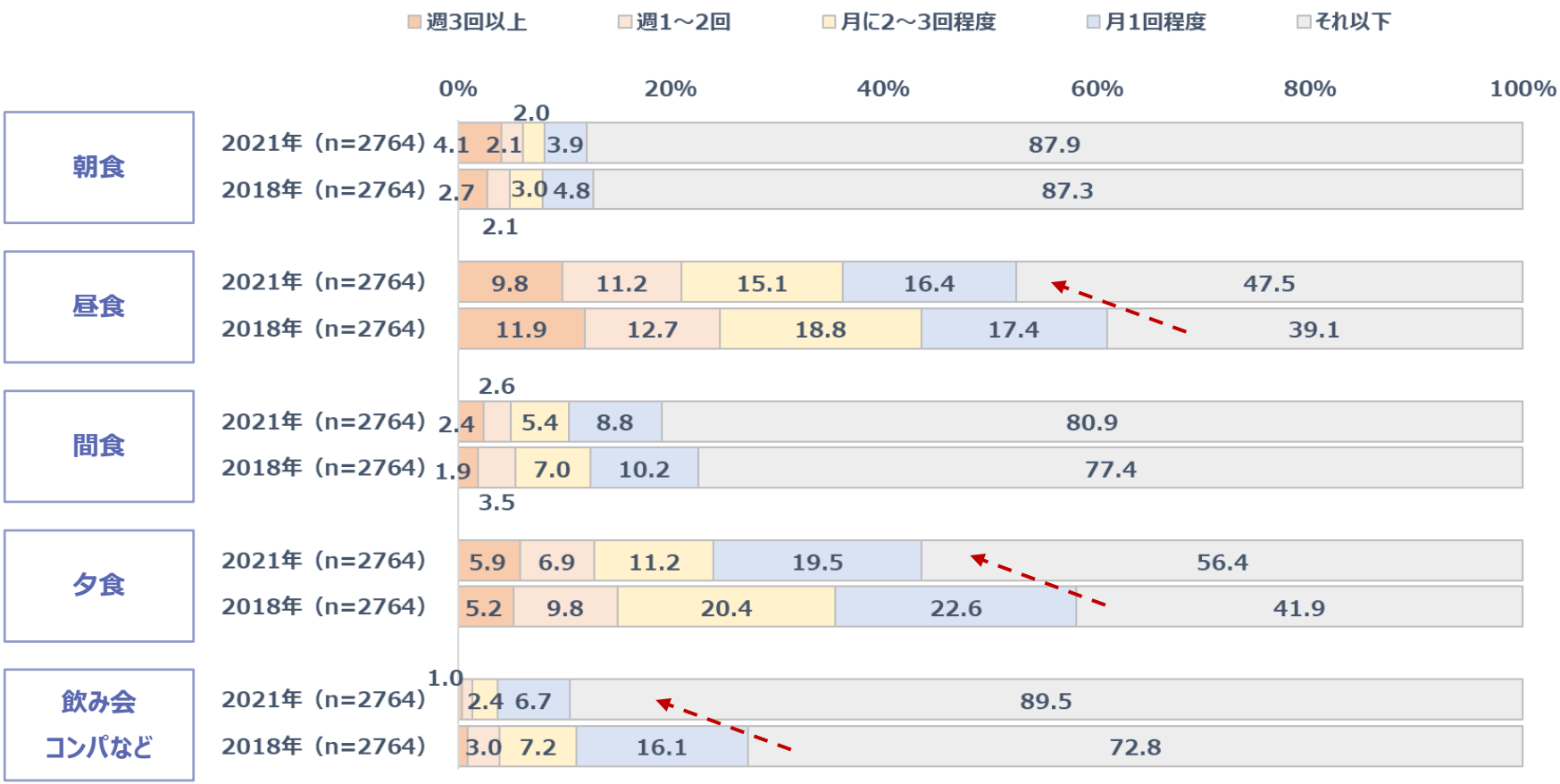
2021年調査と2018年調査の比較
【外食編】

【外食編】食事別：利用頻度

Point

- 朝食、昼食、間食、夕食、飲み会・コンパなどは、ともに「それ（月1回程度）以下」の割合が最も高い。
  朝食：87.9%、昼食：47.5%、間食：80.9%、夕食：56.4%、飲み会・コンパなど：89.5%。
- 2018年から2021年にかけて、「昼食」「夕食」「飲み会・コンパなど」の利用頻度が減少している。

【設問文】あなたは普段どのくらいの頻度で飲食店を利用されていますか（ドリンクのみの利用も含む）。店内での飲食についてお答えください。（単一回答）



食事別：利用頻度（性年代別）

Point

- 性年代別にみると、夕食及び飲み会・コンパなどで飲食店を利用する頻度が「それ（月１回程度）以下」については、いずれの区分においても割合が増加しており、性年代問わず利用頻度が減少している。

【設問文】あなたは普段どのくらいの頻度で飲食店を利用されていますか（ドリンクのみの利用も含む）。店内での飲食についてお答えください。（単一回答）

利用頻度：夕食（それ以下）

性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年（n=283）	42.8
	2018年（n=391）	30.4
男性40-69歳	2021年（n=1369）	55.3
	2018年（n=1261）	41.2
女性20-39歳	2021年（n=181）	45.9
	2018年（n=226）	35.4
女性40-69歳	2021年（n=931）	64.3
	2018年（n=886）	49.8

利用頻度：飲み会・コンパなど（それ以下）

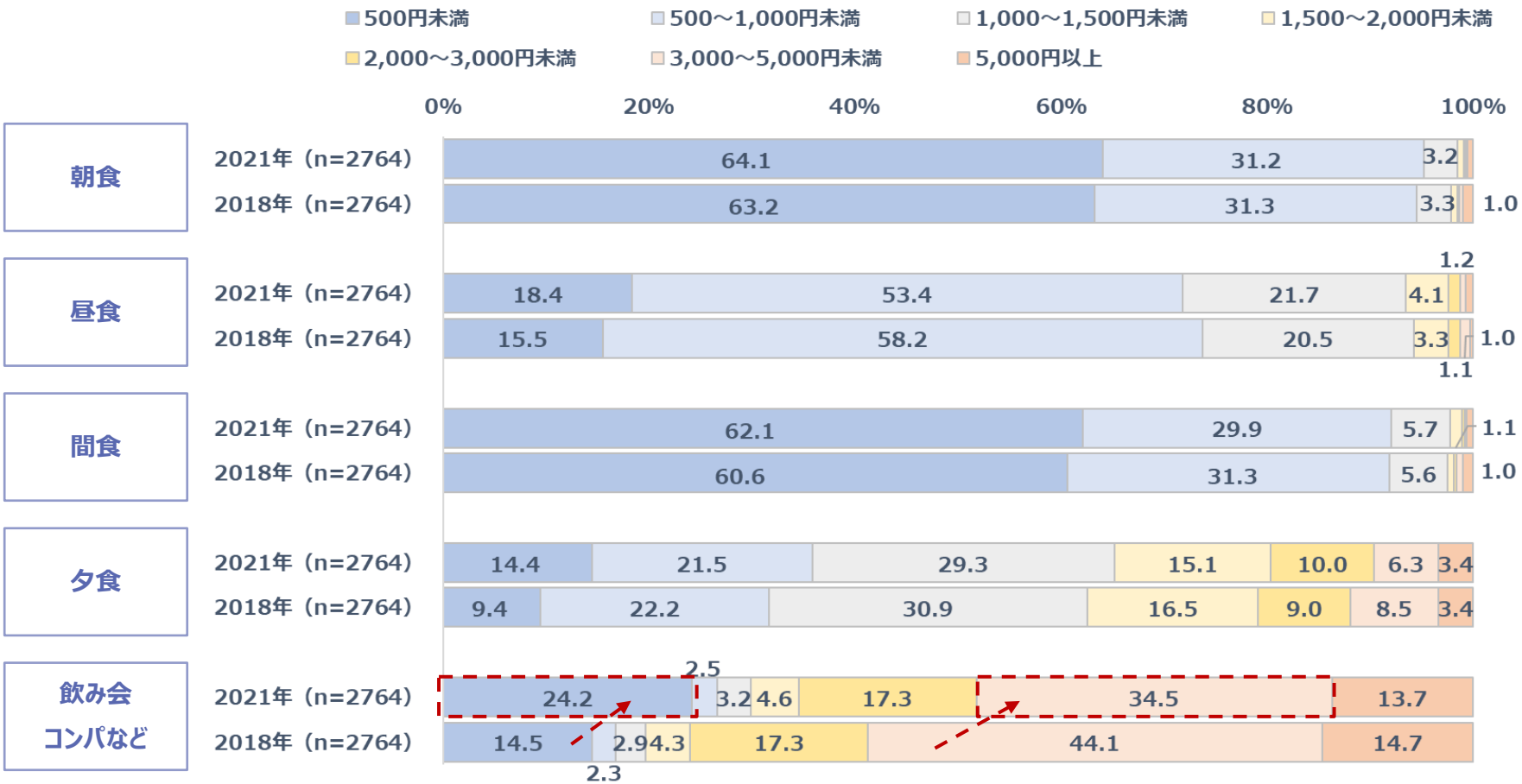
性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年（n=283）	77.4
	2018年（n=391）	59.3
男性40-69歳	2021年（n=1369）	87.7
	2018年（n=1261）	67.7
女性20-39歳	2021年（n=181）	91.7
	2018年（n=226）	70.8
女性40-69歳	2021年（n=931）	95.5
	2018年（n=886）	86.3

【外食編】食事別：１人１回あたりの利用金額

Point

- 朝食は「500円未満」の割合が最も高く64.1%、昼食は「500～1,000円未満」の割合が最も高く53.4%、間食は「500円未満」の割合が最も高く62.1%。夕食は「1,000～1,500円未満」の割合が最も高く29.3%であるが、朝食・昼食・間食に比べ、利用額は分散している。飲み会・コンパなどについては「3,000～5,000円未満」が最も割合が高く34.5%、次いで「500円未満」24.2%と二極化している。
- 朝食・昼食・間食・夕食については、2018年から2021年にかけて大きな差は見られないが、飲み会・コンパなどについては、2018年から2021年にかけて、「3,000～5,000円未満」の割合が減少、「500円未満」は増加しており、利用額は減少している。

【設問文】あなたは1回の飲食店利用でどのくらいの金額を出していますか。1人あたりの平均的な支払額をお答えください。（単一回答）



食事別：飲み会･コンパなどの利用金額（性年代別）

Point

- 飲み会･コンパなどについて増減が見られた「500円未満」「3,000～5,000円未満」を性年代別にみると、「500円未満」はどの区分においても増加し、「3,000～5,000円未満」はどの区分においても減少しており、区分に関わりなく利用額は減少している。

【設問文】あなたは1回の飲食店利用でどのくらいの金額を出していますか。1人あたりの平均的な支払額をお答えください。（単一回答）

利用金額：飲み会･コンパなど（500円未満）

性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年（n=283）	22.3
	2018年（n=391）	12.3
男性40-69歳	2021年（n=1369）	20.5
	2018年（n=1261）	11.8
女性20-39歳	2021年（n=181）	33.7
	2018年（n=226）	19.5
女性40-69歳	2021年（n=931）	28.5
	2018年（n=886）	17.9

利用金額：飲み会･コンパなど（3,000~5,000円未満）

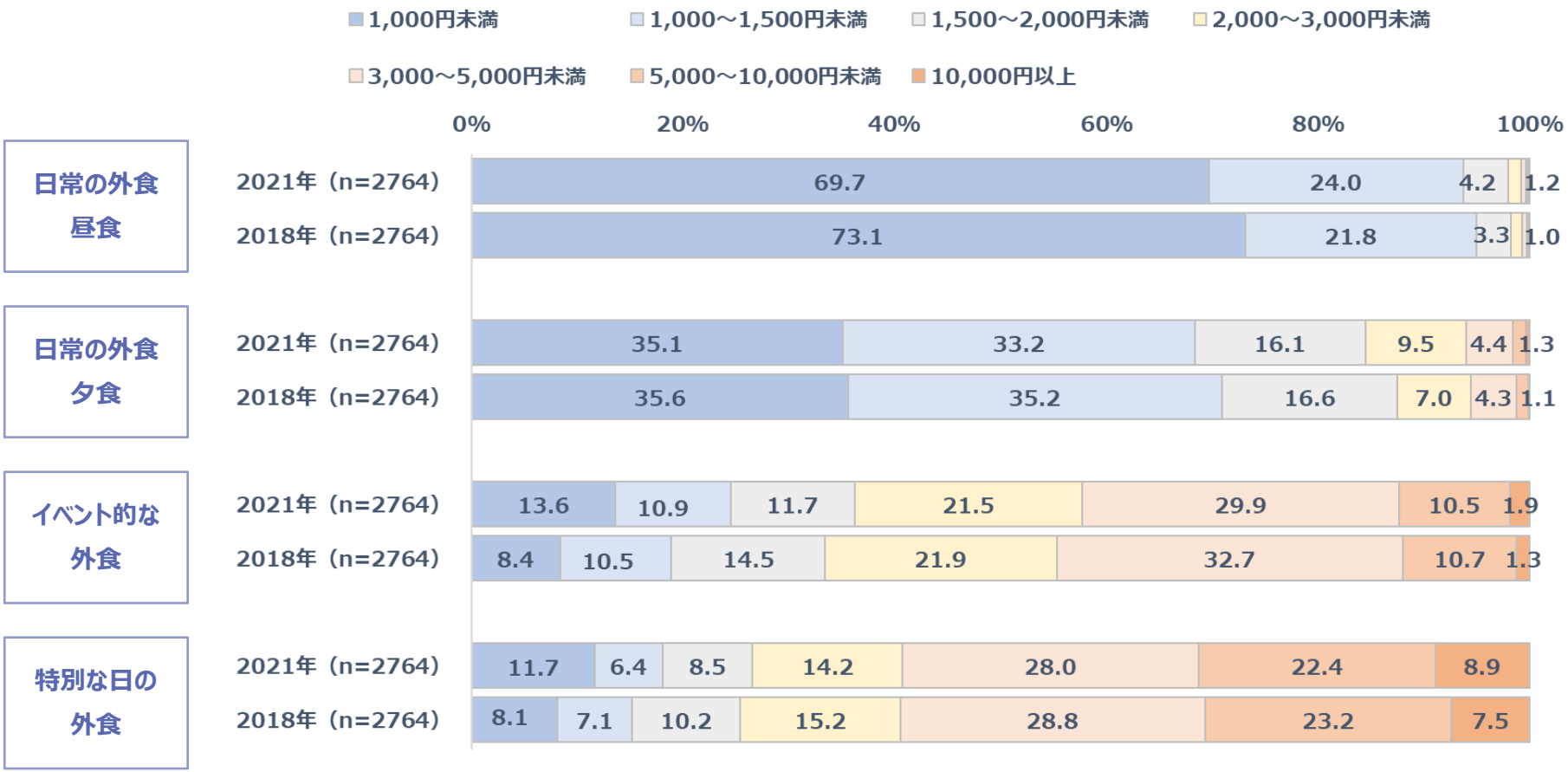
性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年（n=283）	33.9
	2018年（n=391）	45.3
男性40-69歳	2021年（n=1369）	37.8
	2018年（n=1261）	46.9
女性20-39歳	2021年（n=181）	30.4
	2018年（n=226）	44.2
女性40-69歳	2021年（n=931）	30.7
	2018年（n=886）	39.5

【外食編】食事別： １人１回あたりの利用金額（日常／イベント）

Point

- 日常の外食（昼食）は「1,000円未満」の割合が最も高く69.7%、日常の外食（夕食）は「1,000円未満」35.1%、「1,000～1,500円未満」33.2%の割合が高い。
- イベント的な外食は「3,000～5,000円未満」の割合が最も高く29.9%、次いで「2,000～3,000円未満」21.5%、特別な日の外食は「3,000～5,000円未満」の割合が最も高く28.0%、次いで「5,000円～10,000円未満」22.3%で、特別な日の外食の利用金額が高くなっている。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたは、下記のような場合、1人あたりの金額はどのくらいですか。（単一回答）

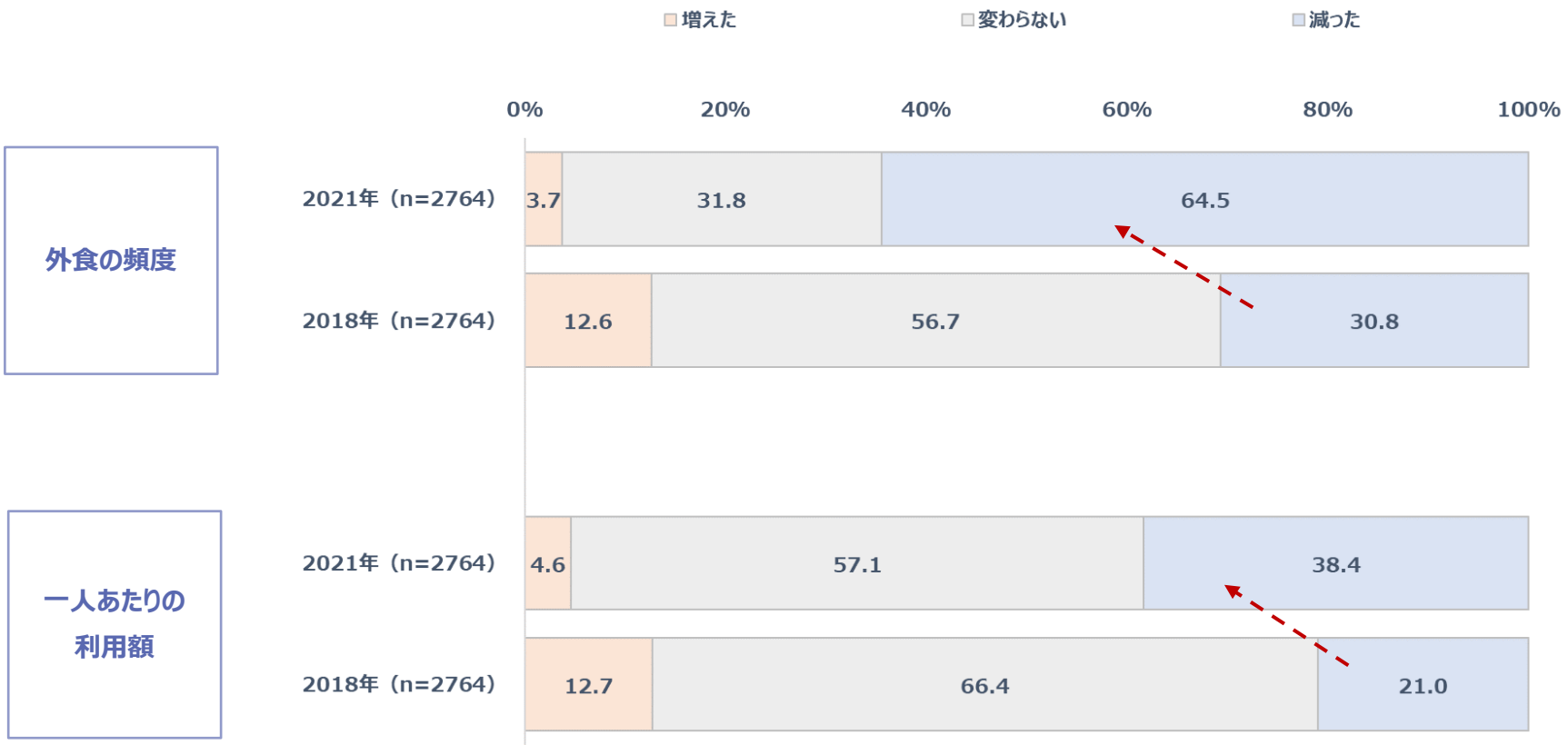


【外食編】3年前と比較した飲食店利用の変化

Point

- 外食の頻度は「（3年前と比較して）減った」の割合が最も高く64.5%。
- 一人あたりの利用金額は「（3年前と比較して）変わらない」の割合が最も高く57.1%。
- 外食の頻度、一人あたりの利用額ともに、2018年から2021年にかけて、「（3年前と比較して）減った」と回答した割合が増加し、外食頻度・一人あたりの利用金額ともに減少傾向がみられる。

【設問文】3年前と比較してあなたの飲食店利用に変化はありましたか。（単一回答）



3年前と比較した飲食店利用の変化：性年代別

Point

- 性年代別に、（3年前と比較して）外食の頻度が「減った」、一人あたりの利用金額が「減った」の変化をみると、いずれの区分においても「減った」割合は増加しており、区分に関わらず外食頻度・一人あたりの利用金額に減少傾向がみられる。

【設問文】3年前と比較してあなたの飲食店利用に変化はありましたか。（単一回答）

3年前との利用変化（外食の頻度）：減った

性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年（n=283）	54.4
	2018年（n=391）	24.8
男性40-69歳	2021年（n=1369）	60.1
	2018年（n=1261）	31.8
女性20-39歳	2021年（n=181）	72.9
	2018年（n=226）	32.7
女性40-69歳	2021年（n=931）	72.4
	2018年（n=886）	31.4

3年前との利用変化（一人あたりの利用金額）：減った

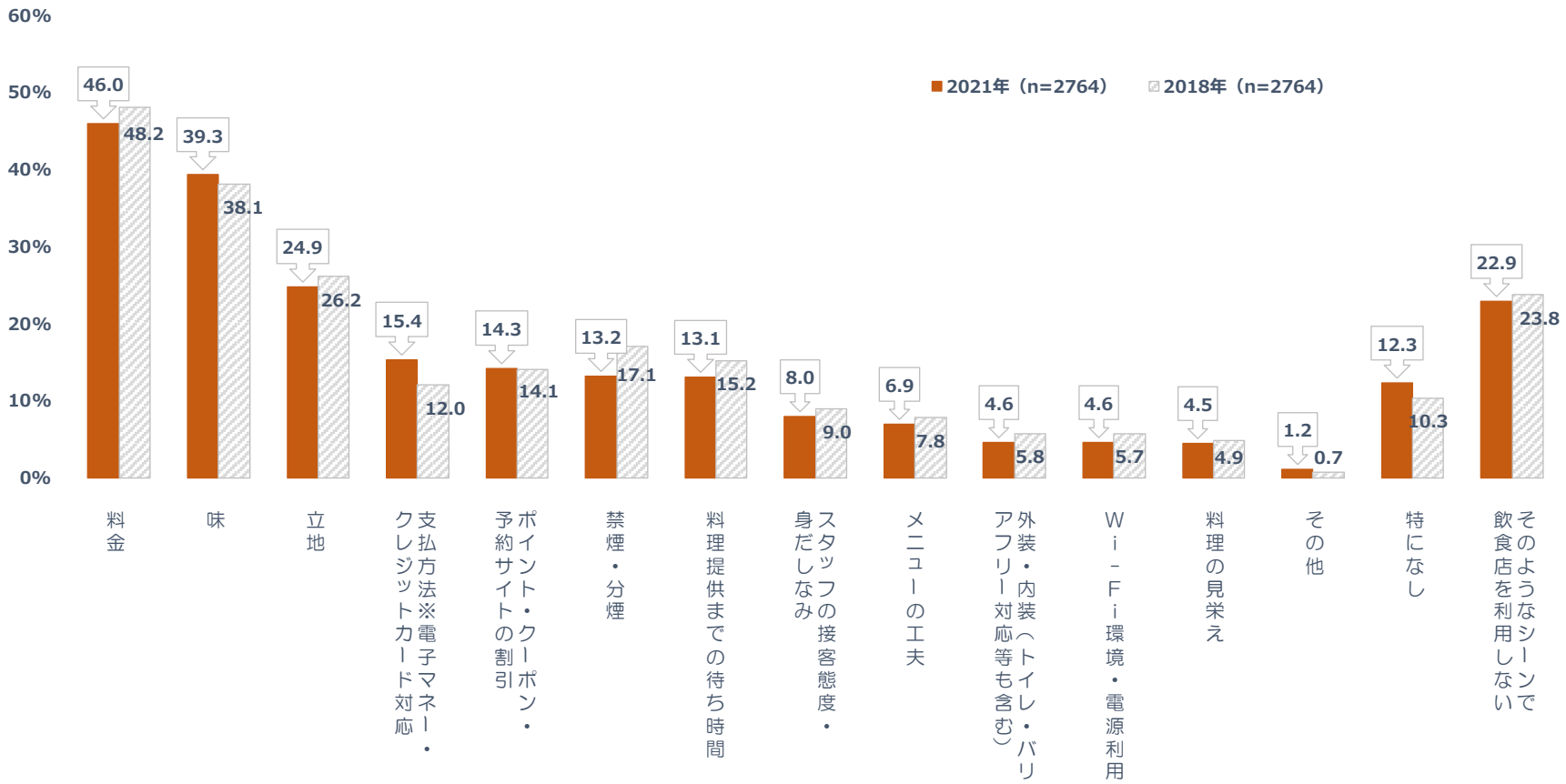
性年代	調査年	%
男性20-39歳	2021年（n=283）	39.2
	2018年（n=391）	16.6
男性40-69歳	2021年（n=1369）	33.7
	2018年（n=1261）	23.3
女性20-39歳	2021年（n=181）	39.2
	2018年（n=226）	19.9
女性40-69歳	2021年（n=931）	44.7
	2018年（n=886）	19.9

【外食編】飲食店を選ぶ際の重視点（ひとりで行くとき）

Point

- 「料金」の割合が最も高く46.0%。次いで「味」39.3%、「立地」24.9%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが飲食店を選ぶ際に重視することをお答えください。（複数回答）

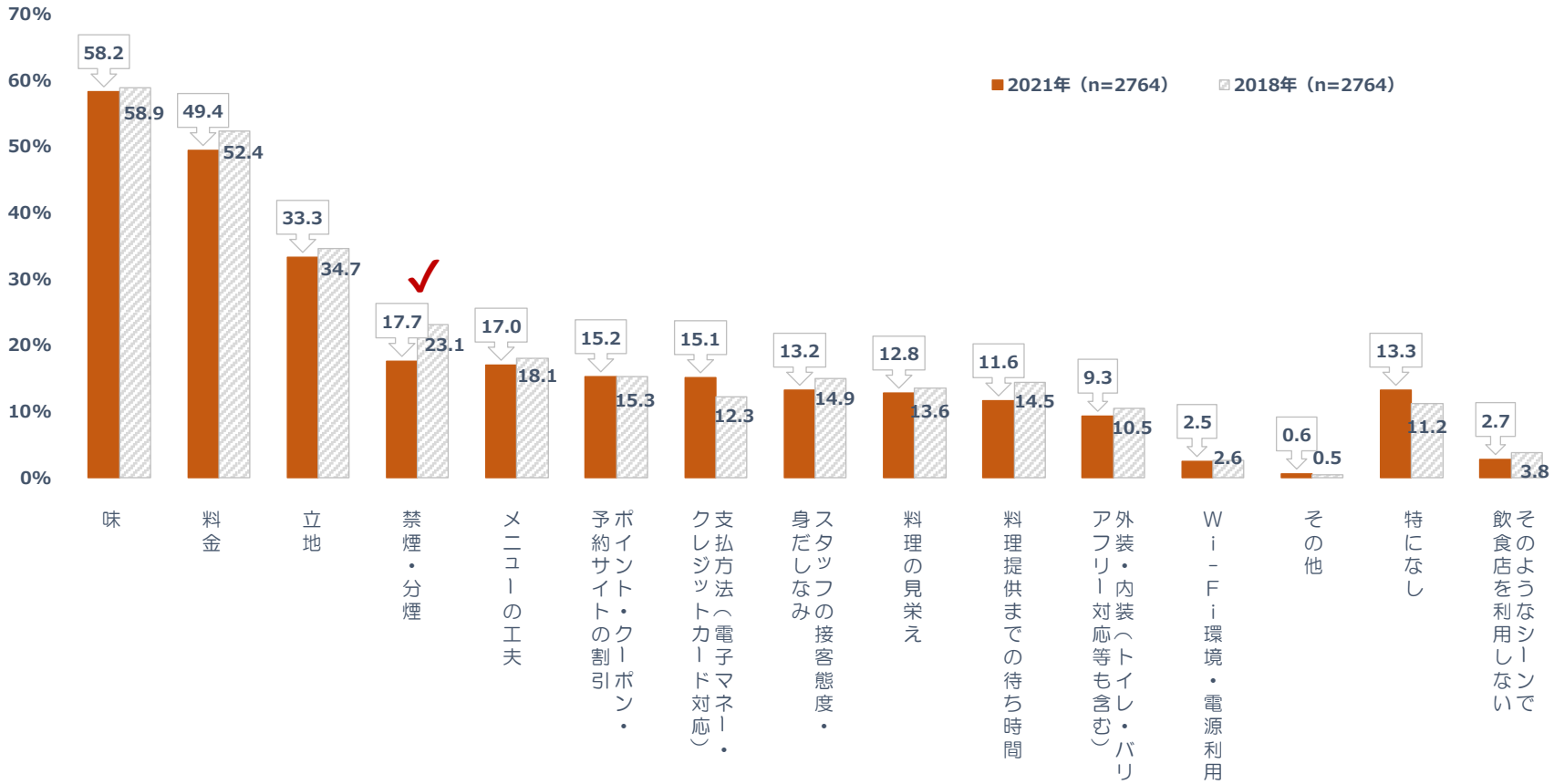


【外食編】飲食店を選ぶ際の重視点（家族・友人と行くとき）

Point

- 「味」の割合が最も高く58.2%。次いで「料金」49.4%、「立地」33.3%。
- 2018年から2021年にかけて、「禁煙・分煙」を重視する割合が減少。

【設問文】あなたが飲食店を選ぶ際に重視することをお答えください。（複数回答）

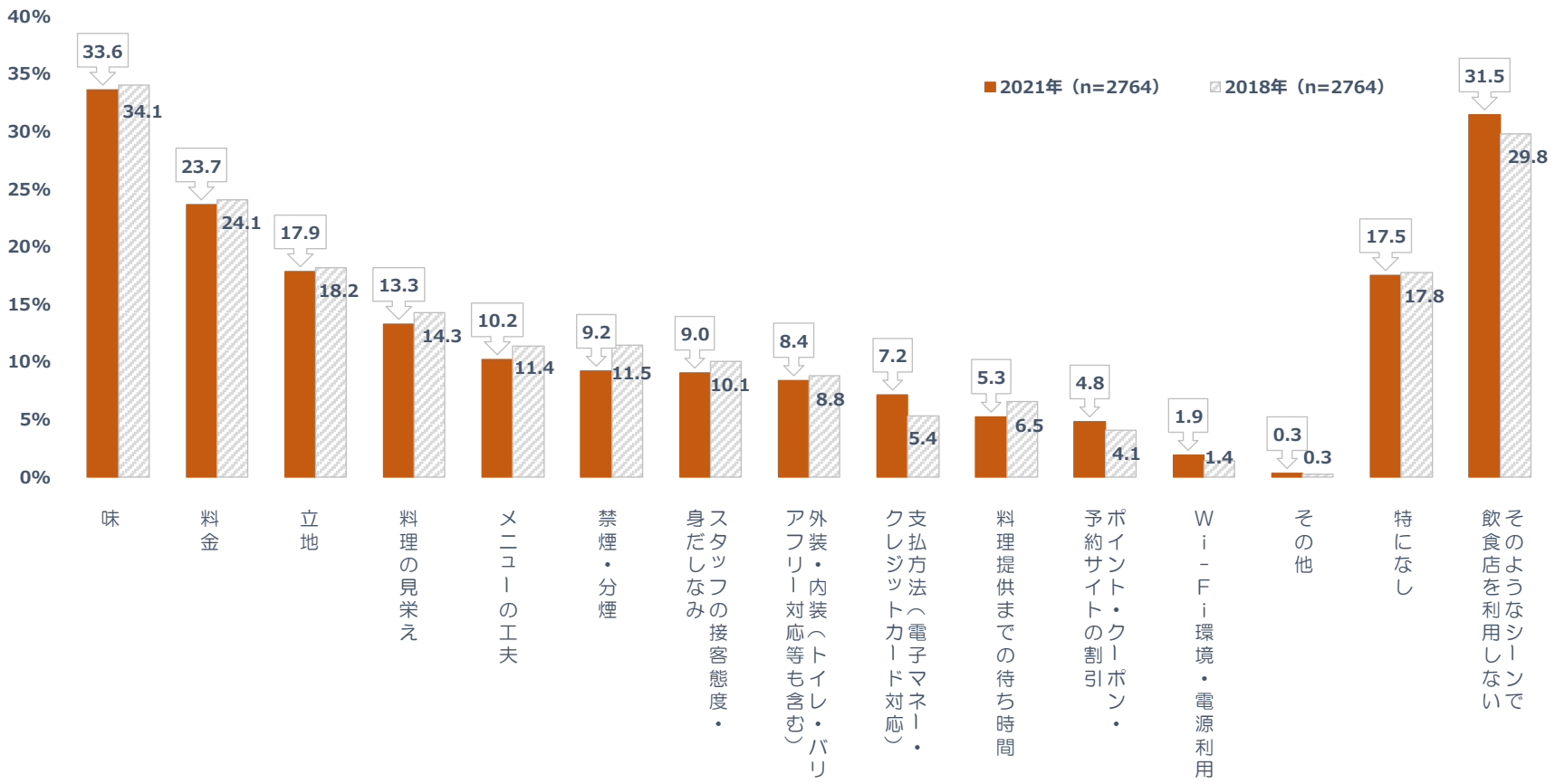


【外食編】飲食店を選ぶ際の重視点（デートや合コンのとき）

Point

- 「味」の割合が最も高く33.6%。次いで「料金」23.7%、「立地」17.9%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが飲食店を選ぶ際に重視することをお答えください。（複数回答）

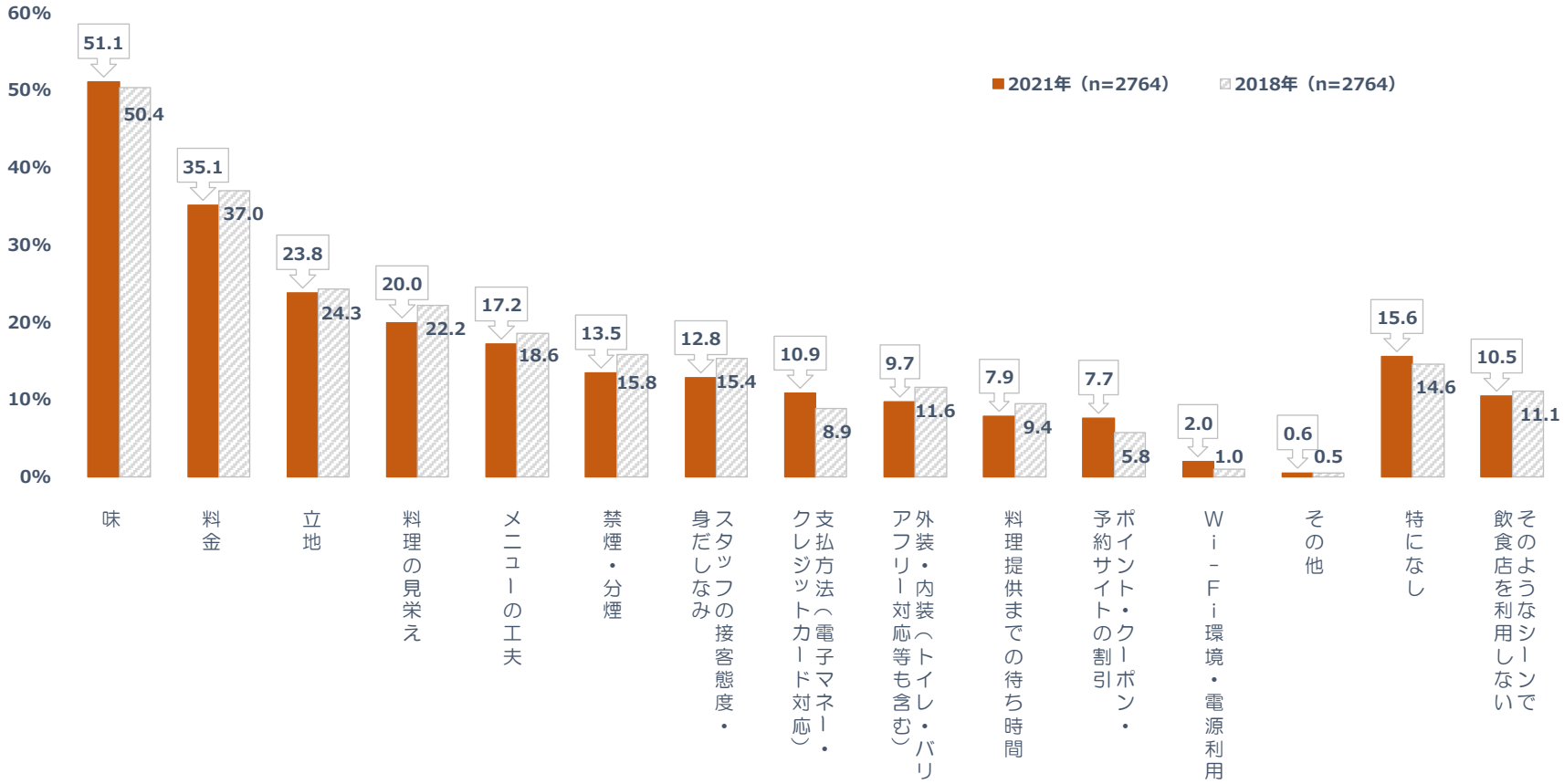


【外食編】飲食店を選ぶ際の重視点（特別な日の外食）

Point

- 「味」の割合が最も高く51.1%。次いで「料金」35.1%、「立地」23.8%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが飲食店を選ぶ際に重視することをお答えください。（複数回答）

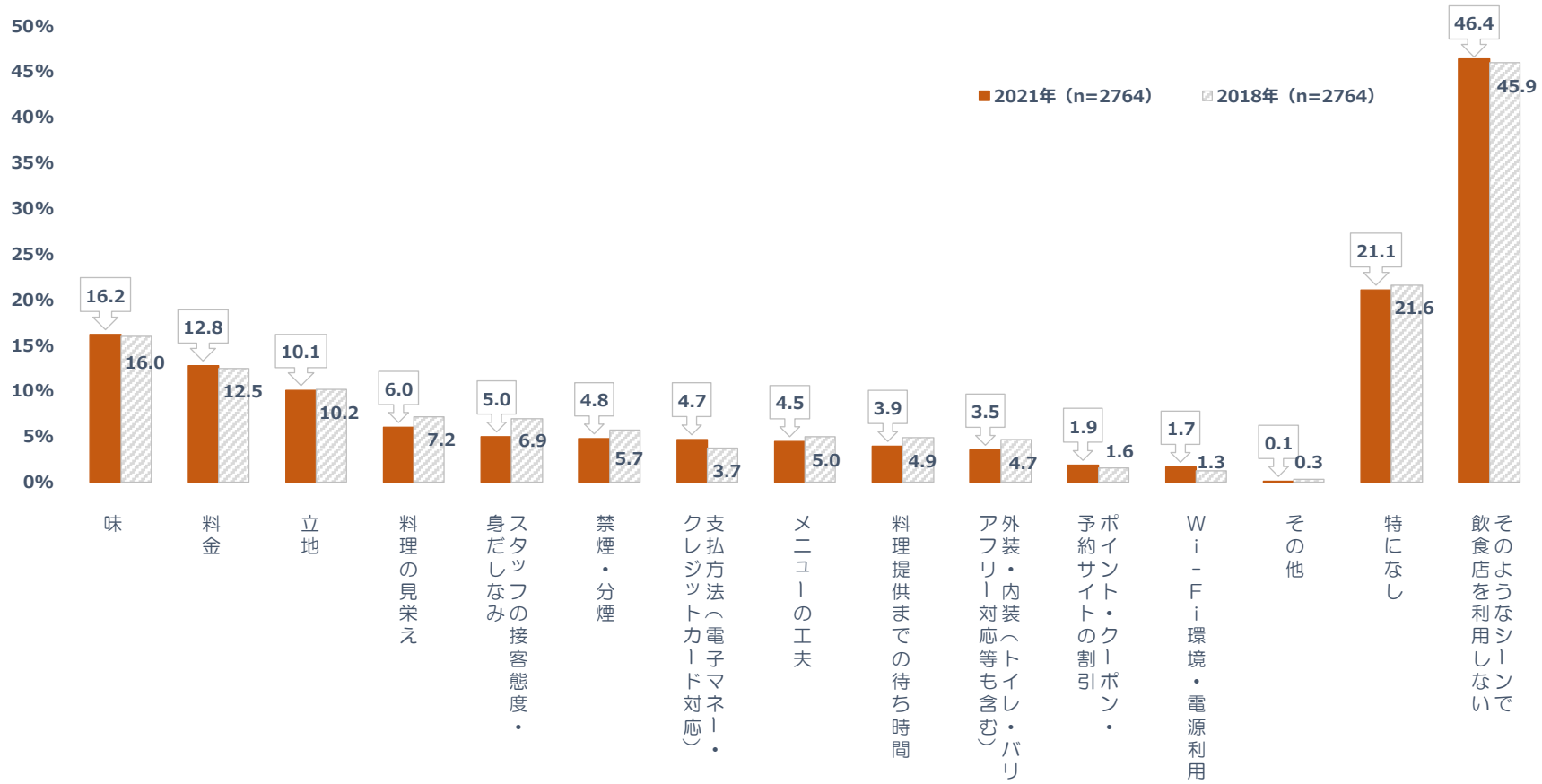


【外食編】飲食店を選ぶ際の重視点（商談や営業のとき）

Point

- 「味」の割合が最も高く16.2%、次いで「料金」12.8%、「立地」10.1%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが飲食店を選ぶ際に重視することをお答えください。（複数回答）



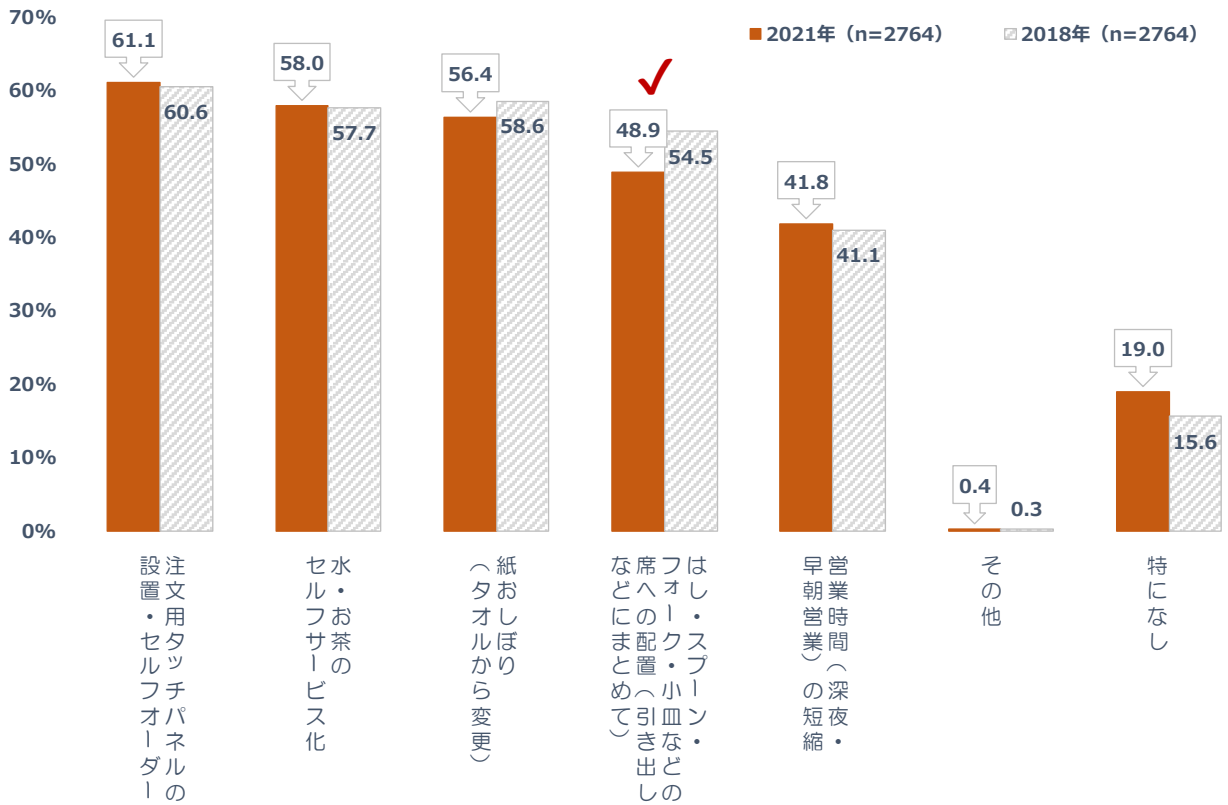
【外食編】簡略化してもよいサービス

Point

- 「注文用タッチパネルの設置・セルフオーダー」61.1%、「水・お茶のセルフサービス化」58.0%の割合が高く、次いで「紙おしぼり」56.4%。
- 2018年から2021年にかけて、「はし・スプーン・フォーク・小皿などの席への配置（引き出しなどにまとめて）」の割合が減少している。

【設問文】あなたが普段の食事や喫茶で利用する場合についてお考えください。人手不足に対応するため、飲食店においてサービスを簡略化してもよいと思うものはありますか。

（複数回答）

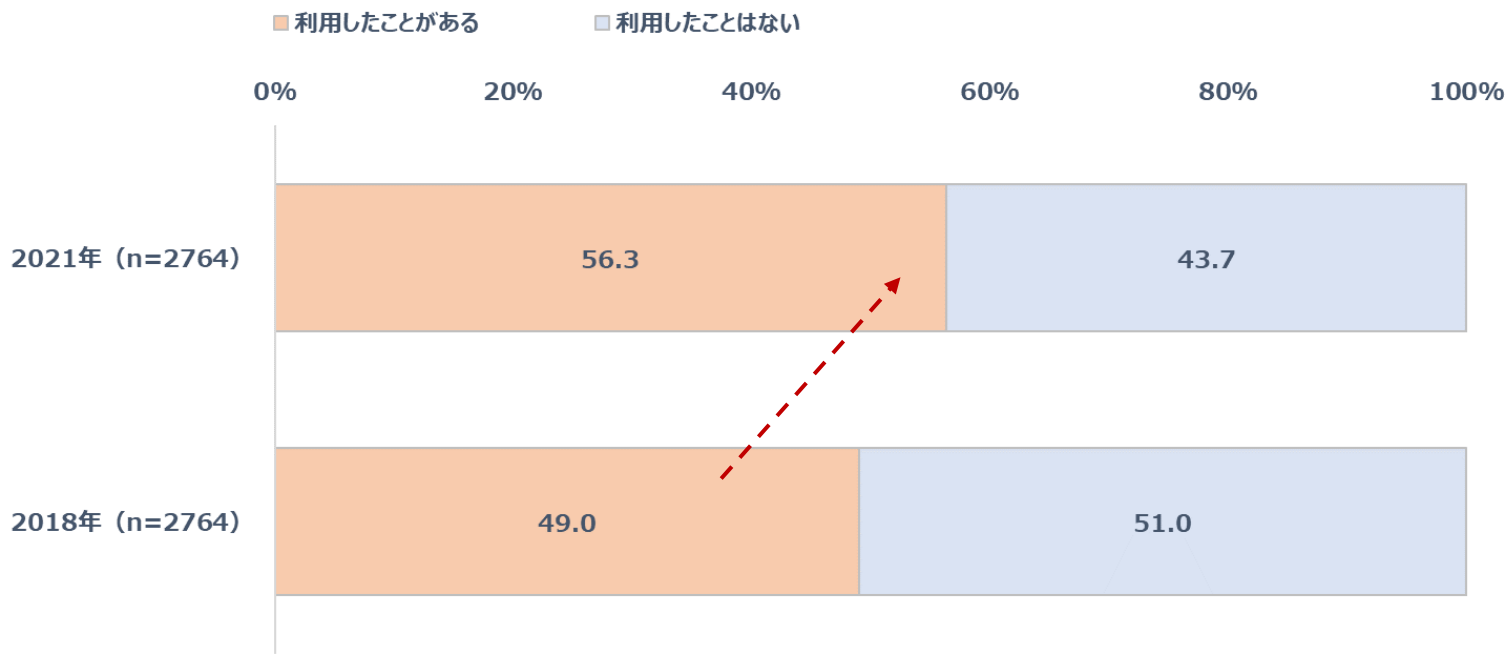


【外食編】最近1年のテイクアウト利用経験

Point

- 「（最近1年で）利用したことがある」が56.3%。
- 2018年から2021年にかけて、「利用したことがある」割合が増加している。

【設問文】あなたは最近1年間に飲食店のお持ち帰り・テイクアウトを利用しましたか。（単一回答）

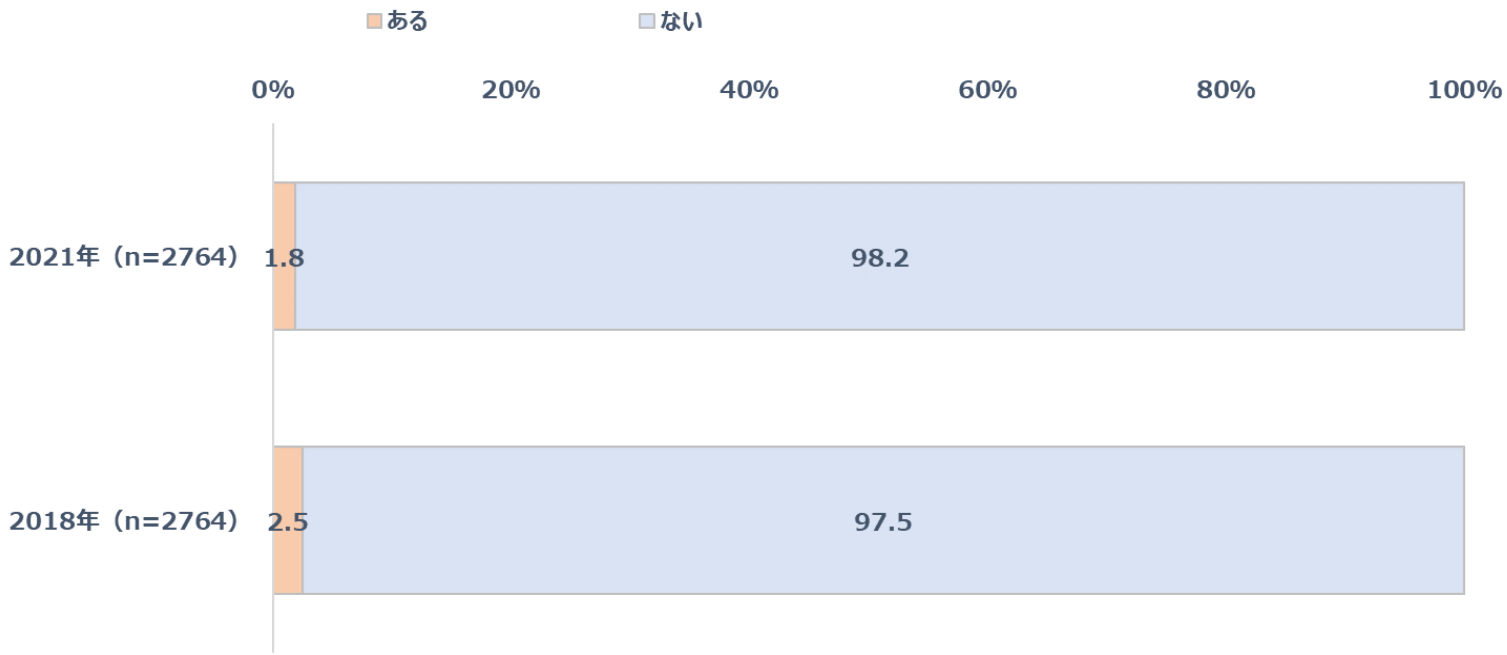


【外食編】連絡なしでの当日キャンセルの経験

Point

- 「（当日キャンセルしたことが）ない」の割合が最も高く98.2%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたは、これまでに予約していた飲食店に連絡なしで当日キャンセルしたことがありますか。（単一回答）



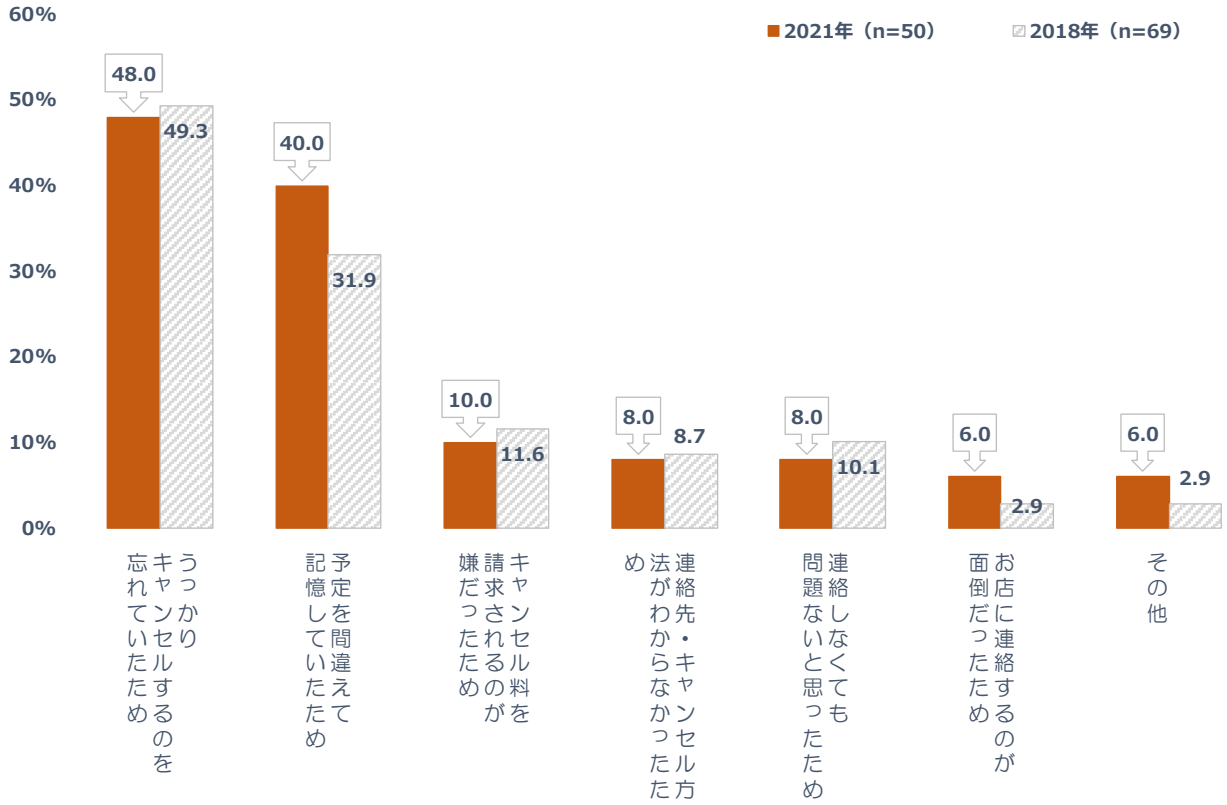
【外食編】連絡なしでの当日キャンセルの理由

Point

- 「うっかりキャンセルするのを忘れていたため」48.0%、「予定を間違えて記憶していたため」40.0%。
- 2018年から2021年にかけて大きな差は見られない。

【設問文】当日キャンセルした際に、お店に連絡を入れなかったのはどうしてですか。（複数回答）

＜集計対象：連絡なしでの当日キャンセルの経験について、「ある」と答えた回答者＞



調査結果

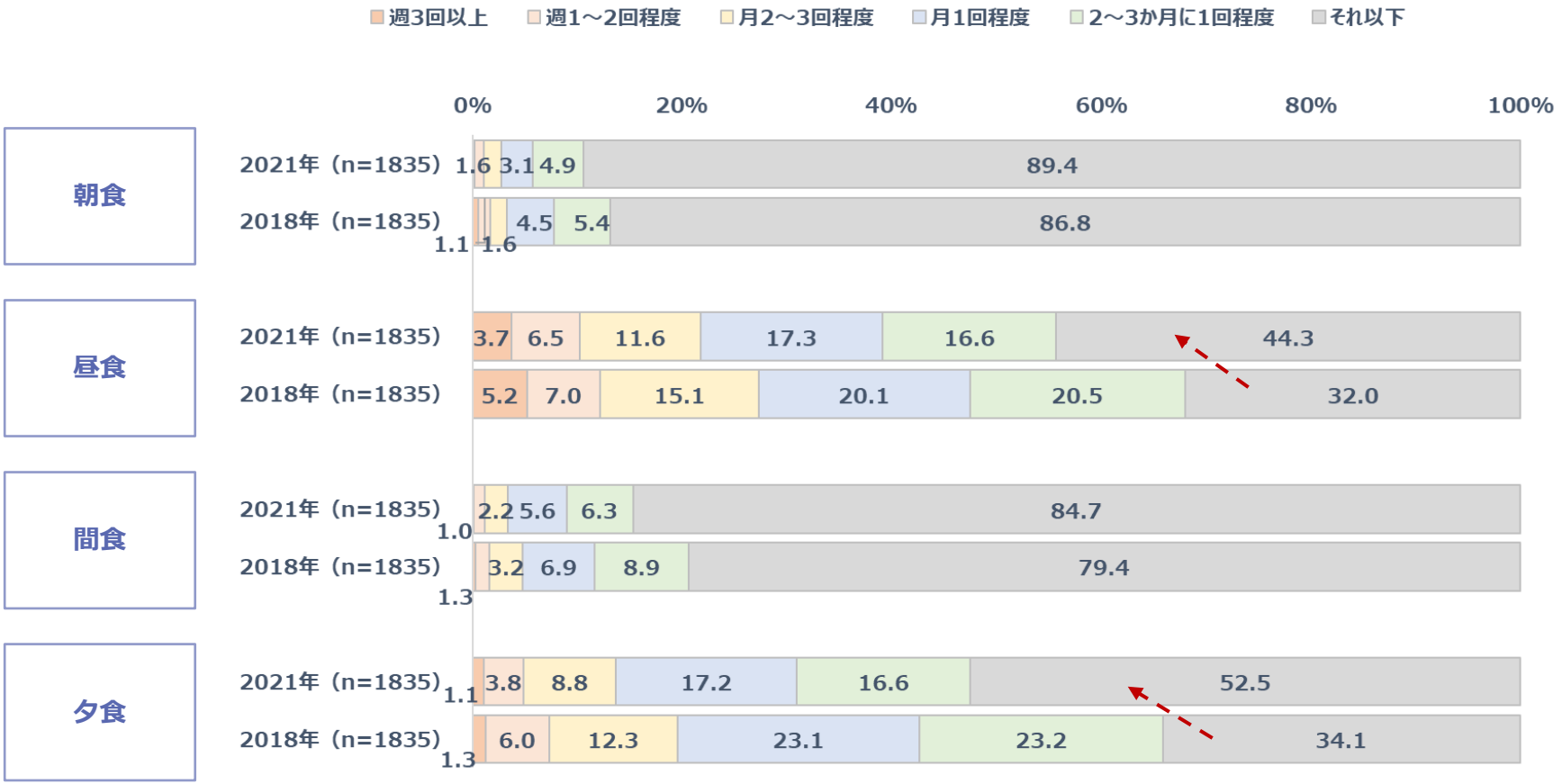
2021年調査と2018年調査の比較
【食堂・レストラン編】

【食堂・レストラン編】食事別：利用頻度

Point

- 朝食、昼食、間食、夕食いずれも「それ（2～3か月に1回程度）以下」の割合が最も高い。
  朝食：89.4%、昼食：44.3%、間食：84.7%、夕食：52.5%。
- 2018年から2021年にかけて、昼食、夕食については利用頻度が減少している。

【設問文】あなたは普段どのくらいの頻度でレストラン・食堂を利用していますか（ドリンクのみの利用を含む）。店内での飲食／テイクアウト含めてお答えください。（単一回答）
＜集計対象： 最近3年以内に食堂・レストランの利用経験が「ある」と答えた回答者＞



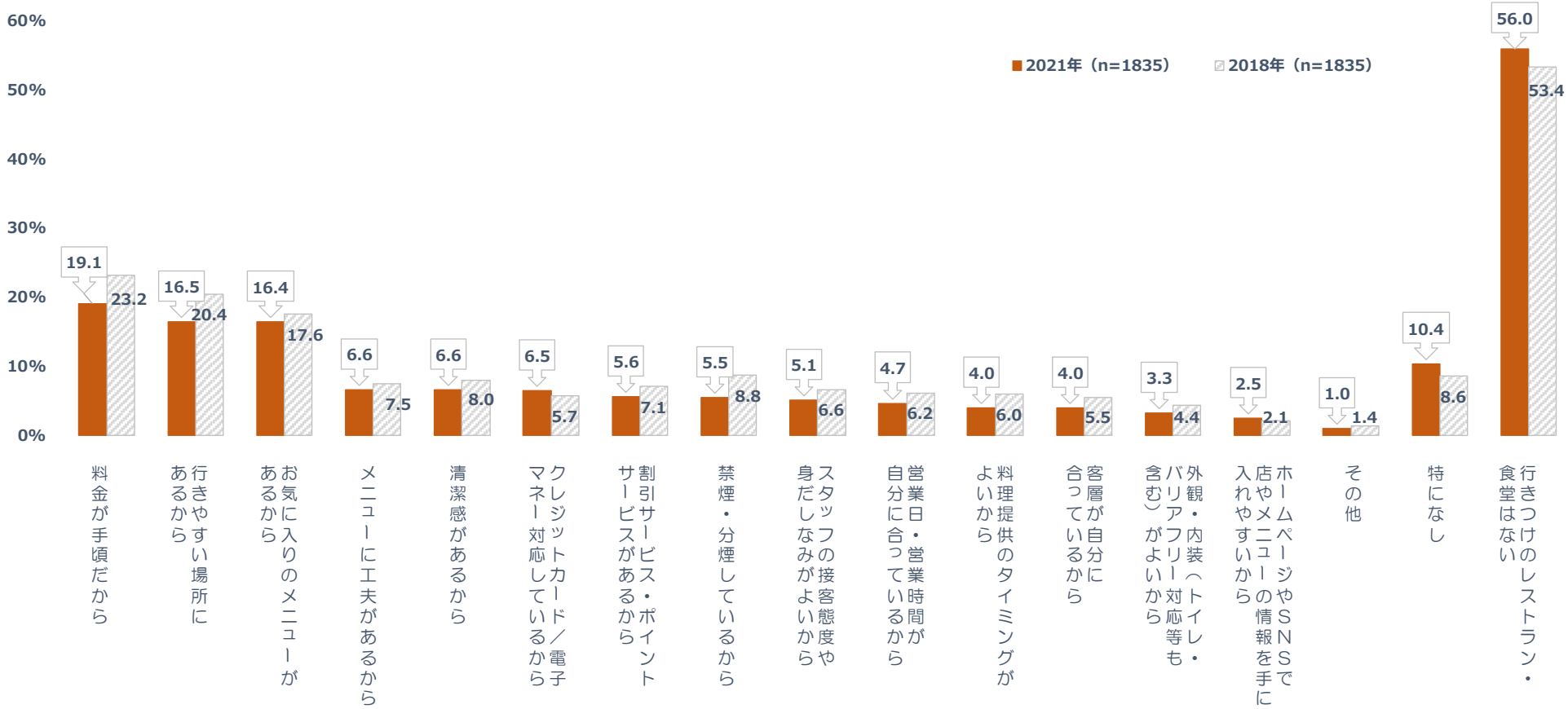
【食堂・レストラン編】行きつけの食堂・レストランに通う理由

Point

- 半数以上が「行きつけのレストラン・食堂はない」と回答。
- 行きつけの食堂・レストランに通う理由は、「料金が手頃だから」19.1%、「行きやすい場所にあるから」16.5%、「お気に入りのメニューがあるから」16.4%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたが行きつけにしているレストラン・食堂に通う理由をお答えください。（複数回答）

＜集計対象： 最近3年以内に食堂・レストランの利用経験が「ある」と答えた回答者＞



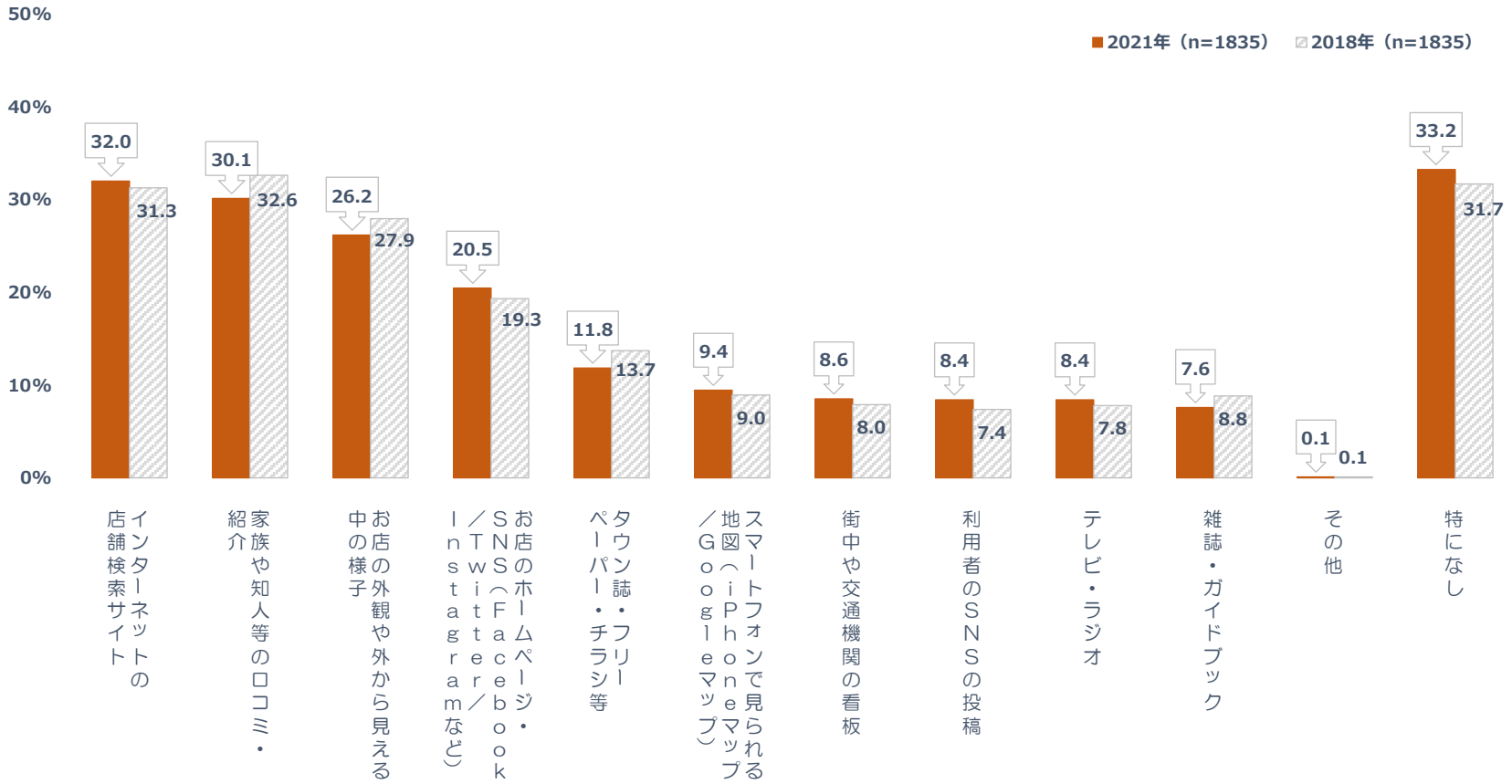
【食堂・レストラン編】食堂・レストランを選ぶ際の情報源

Point

- 「インターネットの店舗検索サイト」32.0%、「家族や知人等の口コミ・紹介」30.1%の割合が高く、次いで「お店の外観や外から見える中の様子」26.2%。
- 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

【設問文】あなたは食堂・レストランを選ぶ際に、どのような情報源を活用していますか。（複数回答）

＜集計対象： 最近3年以内に食堂・レストランの利用経験が「ある」と答えた回答者＞

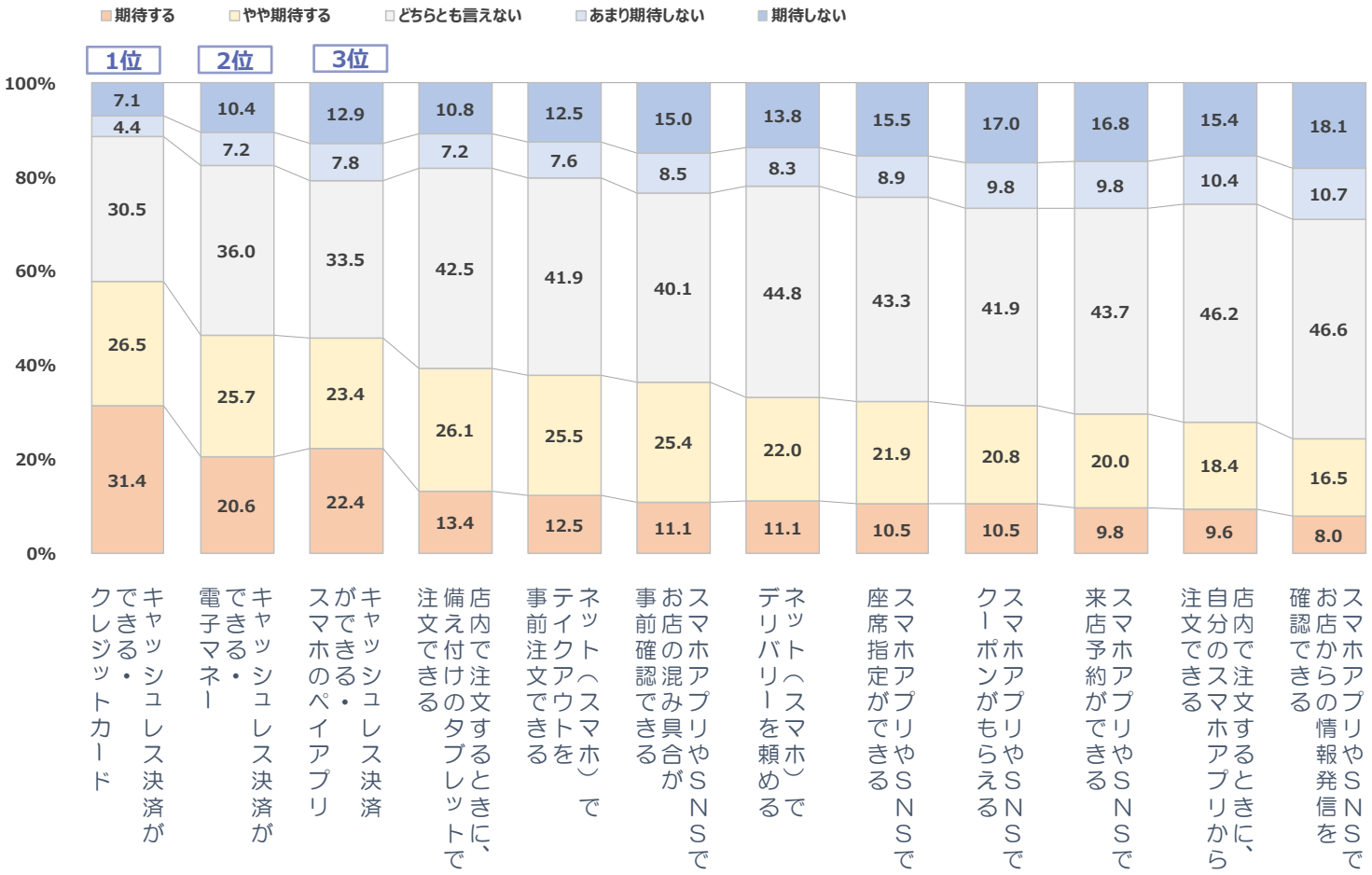


【食堂・レストラン編】
飲食店やその他のお店に期待する対応：全体ランキング

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占める。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

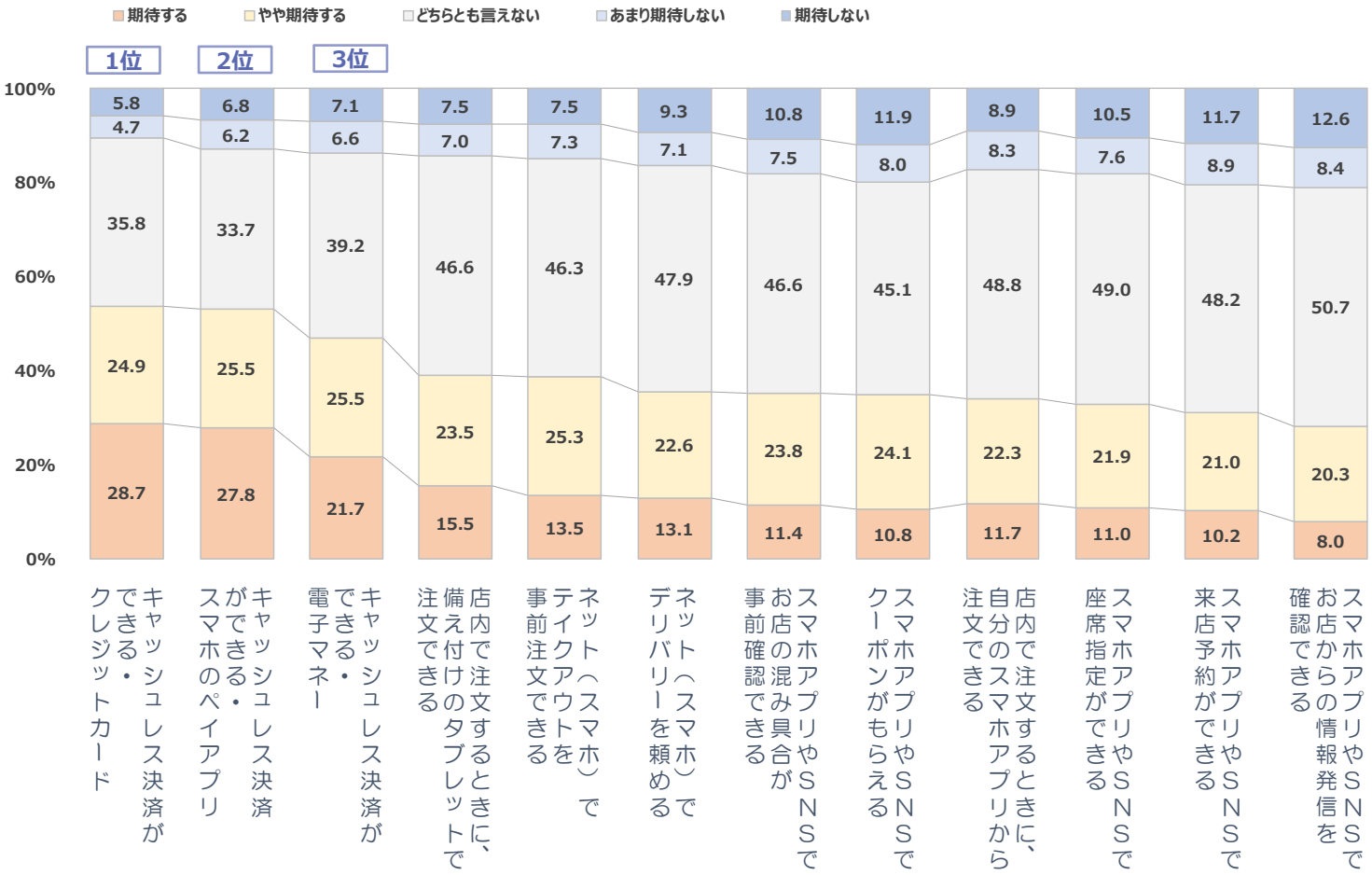


【食堂・レストラン編】
飲食店やその他のお店に期待する対応：男性20-39歳

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」と「スマホのペイアプリ」は期待（期待する+やや期待する）が半数以上を占める。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

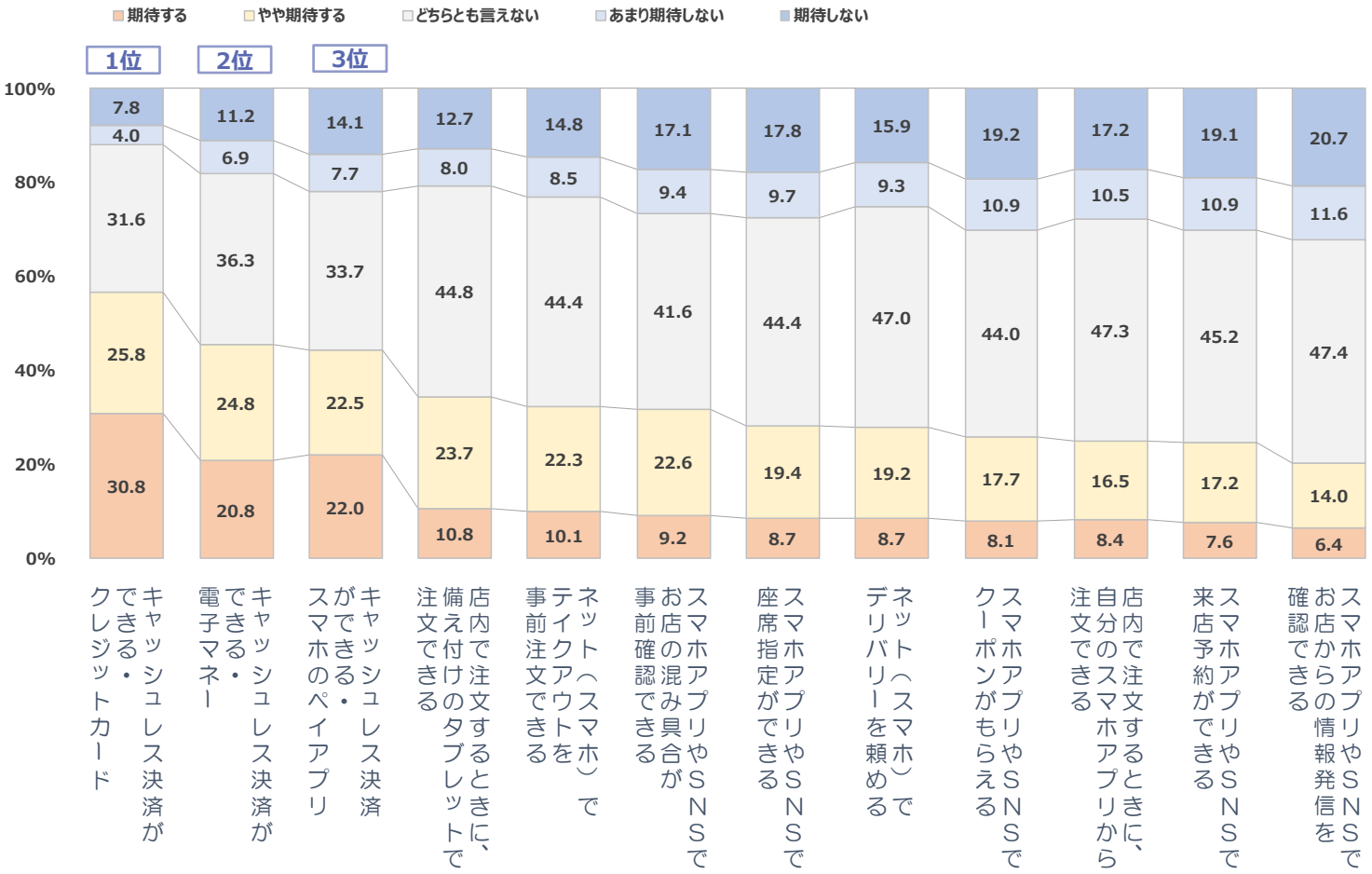


【食堂・レストラン編】
飲食店やその他のお店に期待する対応：男性40-69歳

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」は期待（期待する+やや期待する）が半数以上を占める。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

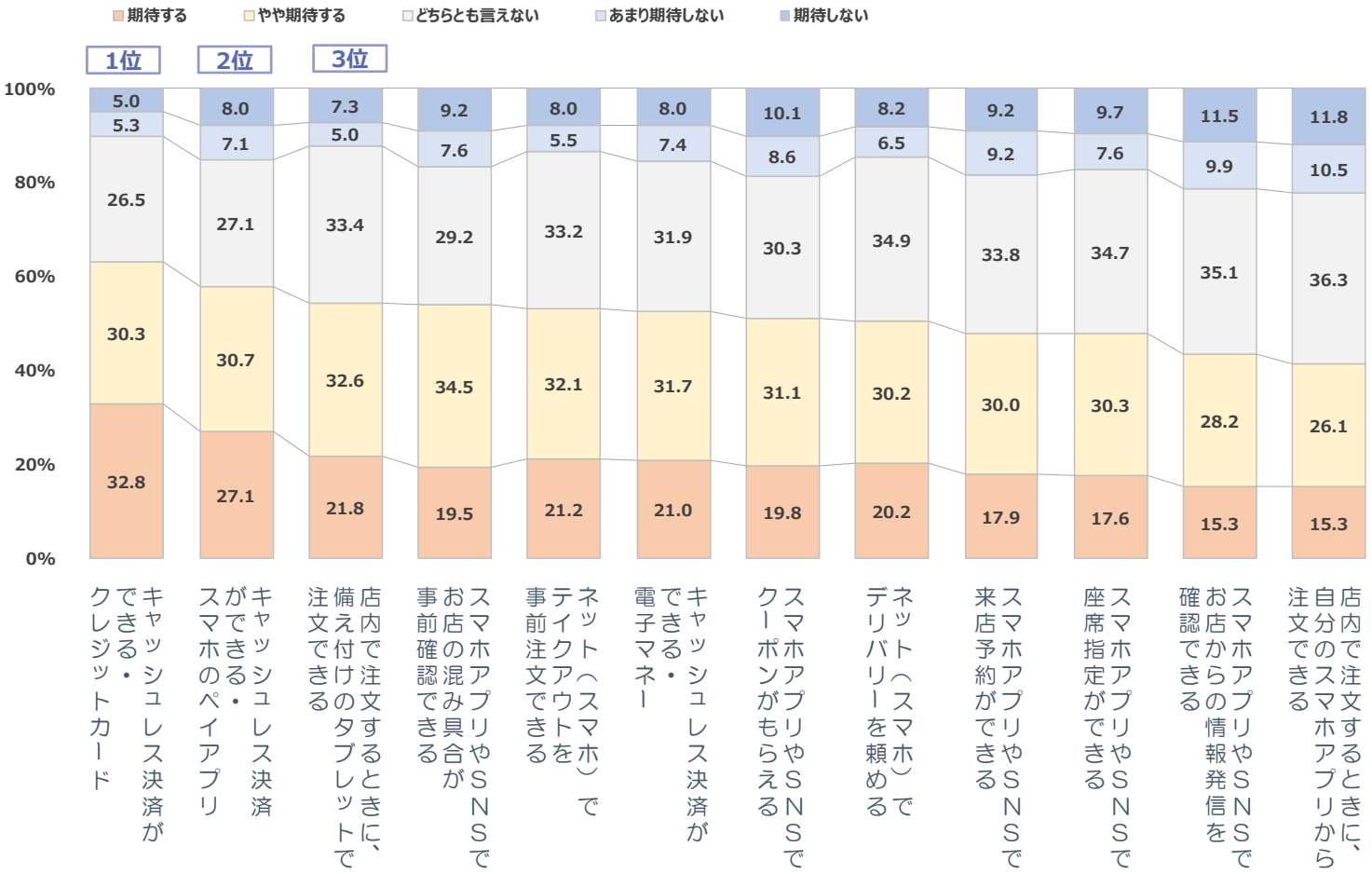


【食堂・レストラン編】
飲食店やその他のお店に期待する対応：女性20-39歳

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」は期待（期待する+やや期待する）が60%を超える。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）

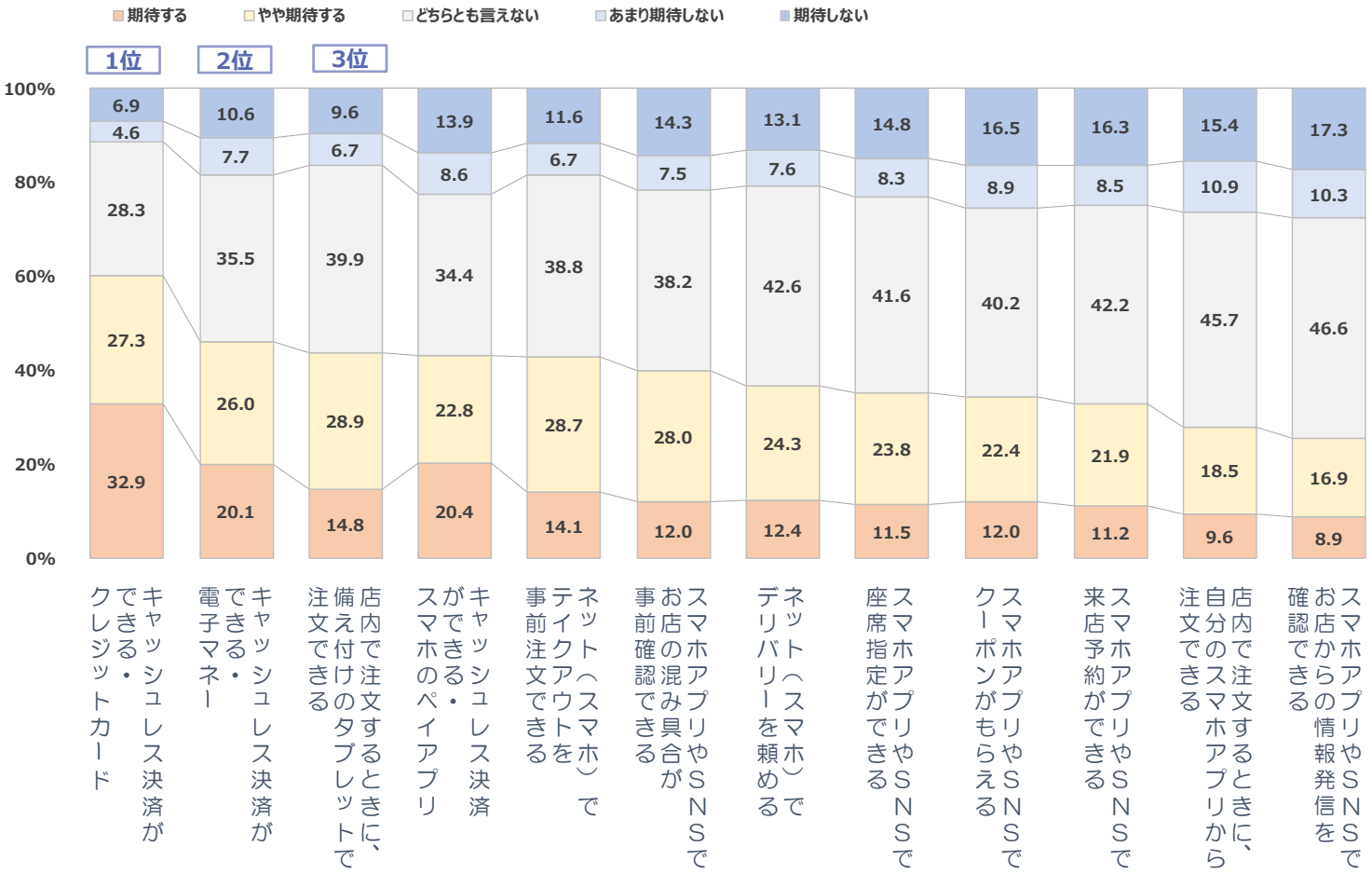


【食堂・レストラン編】
飲食店やその他のお店に期待する対応：女性40-69歳

Point

- キャッシュレス決済関連の項目が上位を占め、そのうち「クレジットカード」は期待（期待する+やや期待する）が60%を超える。

【設問文】あなたは、飲食店やその他サービス全般のお店を利用する際、以下の対応・サービスをどの程度期待しますか。（単一回答）



まとめ

まとめ：外食編

	2021年調査全体傾向	2018年調査と比較した2021年調査の特徴
食事別 利用頻度	• 朝食、昼食、間食、夕食、飲み会・コンパなどは、ともに「それ（月1回程度）以下」の割合が最も高い。 朝食：87.9%、昼食：47.5%、間食：80.9%、夕食：56.4%、飲み会・コンパなど：89.5%。	• 2018年から2021年にかけて、「昼食」「夕食」「飲み会・コンパなど」の利用頻度が減少している。
食事別 1人1回あたりの 利用金額	• 朝食は「500円未満」の割合が最も高く64.1%、昼食は「500～1,000円未満」の割合が最も高く53.4%、 間食は「500円未満」の割合が最も高く62.1%。夕食は「1,000～1,500円未満」の割合が最も高く29.3%であるが、朝食・昼食・間食に比べ、利用額は分散している。飲み会・コンパなどについては「3,000～5,000円未満」が最も割合が高く34.5%、次いで「500円未満」24.2%と二極化している。	• 朝食・昼食・間食・夕食については、2018年から2021年にかけて大きな差は見られないが、飲み会・コンパなどについては、2018年から2021年にかけて、「3,000～5,000円未満」の割合が減少、「500円未満」は増加しており、利用額は減少している。
食事別 一人1回あたりの 利用金額 （日常／イベント）	• 日常の外食（昼食）は「1,000円未満」の割合が最も高く69.7%、日常の外食（夕食）は「1,000円未満」35.1%、「1,000～1,500円未満」33.2%の割合が高い。 • イベント的な外食は「3,000～5,000円未満」の割合が最も高く29.9%、次いで「2,000～3,000円未満」21.5%、特別な日の外食は「3,000～5,000円未満」の割合が最も高く28.0%、次いで「5,000円～10,000円未満」22.3%で、特別な日の外食の利用金額が高くなっている。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

まとめ：外食編

	2021年調査全体傾向	2018年調査と比較した2021年調査の特徴
3年前と比較した飲食店利用の変化	• 外食の頻度は「（3年前と比較して）減った」の割合が最も高く64.5%。 • 一人あたりの利用金額は「（3年前と比較して）変わらない」の割合が最も高く57.1%。	• 外食の頻度、一人あたりの利用額ともに、2018年から2021年にかけて、「（3年前と比較して）減った」と回答した割合が増加し、外食頻度・一人あたりの利用金額ともに減少傾向がみられる。
飲食店を選ぶ際の重視点（ひとり）	• 「料金」が最も割合が高く46.0%。次いで「味」39.3%、「立地」24.9%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
飲食店を選ぶ際の重視点（家族・友人と）	• 「味」が最も割合が高く58.2%。次いで「料金」49.4%、「立地」33.3%。	• 2018年から2021年にかけて、「禁煙・分煙」を重視する割合が減少している。
飲食店を選ぶ際の重視点（デート・合コン）	• 「味」が最も割合が高く33.6%、次いで「料金」23.7%、「立地」17.9%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
飲食店を選ぶ際の重視点（特別な日）	• 「味」が最も割合が高く51.1%、次いで「料金」35.1%、「立地」23.8%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
飲食店を選ぶ際の重視点（商談・営業）	• 「味」が最も割合が高く16.2%、次いで「料金」12.8%、「立地」10.1%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。

まとめ：外食編

	2021年調査全体傾向	2018年調査と比較した2021年調査の特徴
簡略化してもよいサービス	• 「注文用タッチパネルの設置・セルフオーダー」61.1%、「水・お茶のセルフサービス化」58.0%の割合が高く、次いで「紙おしぼり」56.4%。	• 2018年から2021年にかけて、「はし・スプーン・フォーク・小皿などの席への配置（引き出しなどにまとめて）」の割合が減少している。
テイクアウト利用経験最近1年	• 「（最近1年で）利用したことがある」が56.3%。	• 2018年から2021年にかけて、「利用したことがある」の割合が増加している。
連絡なしの当日キャンセル経験	• 「（当日キャンセルしたことが）ない」が最も割合が高く98.2%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
連絡なしの当日キャンセル理由	• 「うっかりキャンセルするのを忘れていたため」48.0%、「予定を間違えて記憶していたため」40.0%。	• 2018年から2021年にかけて大きな差は見られない。

まとめ：食堂・レストラン編

	2021年調査全体傾向	2018年調査と比較した2021年調査の特徴
食事別 利用頻度	• 朝食、昼食、間食、夕食いずれも「それ（2～3か月に1回程度）以下」の割合が最も高い。 朝食：89.4%、昼食：44.3%、間食：84.7%、夕食：52.5%。	• 2018年から2021年にかけて、昼食、夕食については利用頻度が減少している。
行きつけの 食堂・レストランに 通う理由	• 半数以上が「行きつけのレストラン・食堂はない」と回答。 • 「料金が手頃だから」が最も割合が高く19.1%、次いで「行きやすい場所にあるから」16.5%、「お気に入りのメニューがあるから」16.4%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
食堂・レストランを 選ぶ際の情報源	• 「インターネットの店舗検索サイト」32.0%、「家族や知人等の口コミ・紹介」30.1%の割合が高く、次いで「お店の外観や外から見える中の様子」26.2%。	• 2021年と2018年との間に大きな差は見られない。
飲食店や その他のお店に 期待する対応 全体ランキング	• キャッシュレス決済関連の項目が上位を占める。	

参考

2021年調査における店舗利用頻度の変化

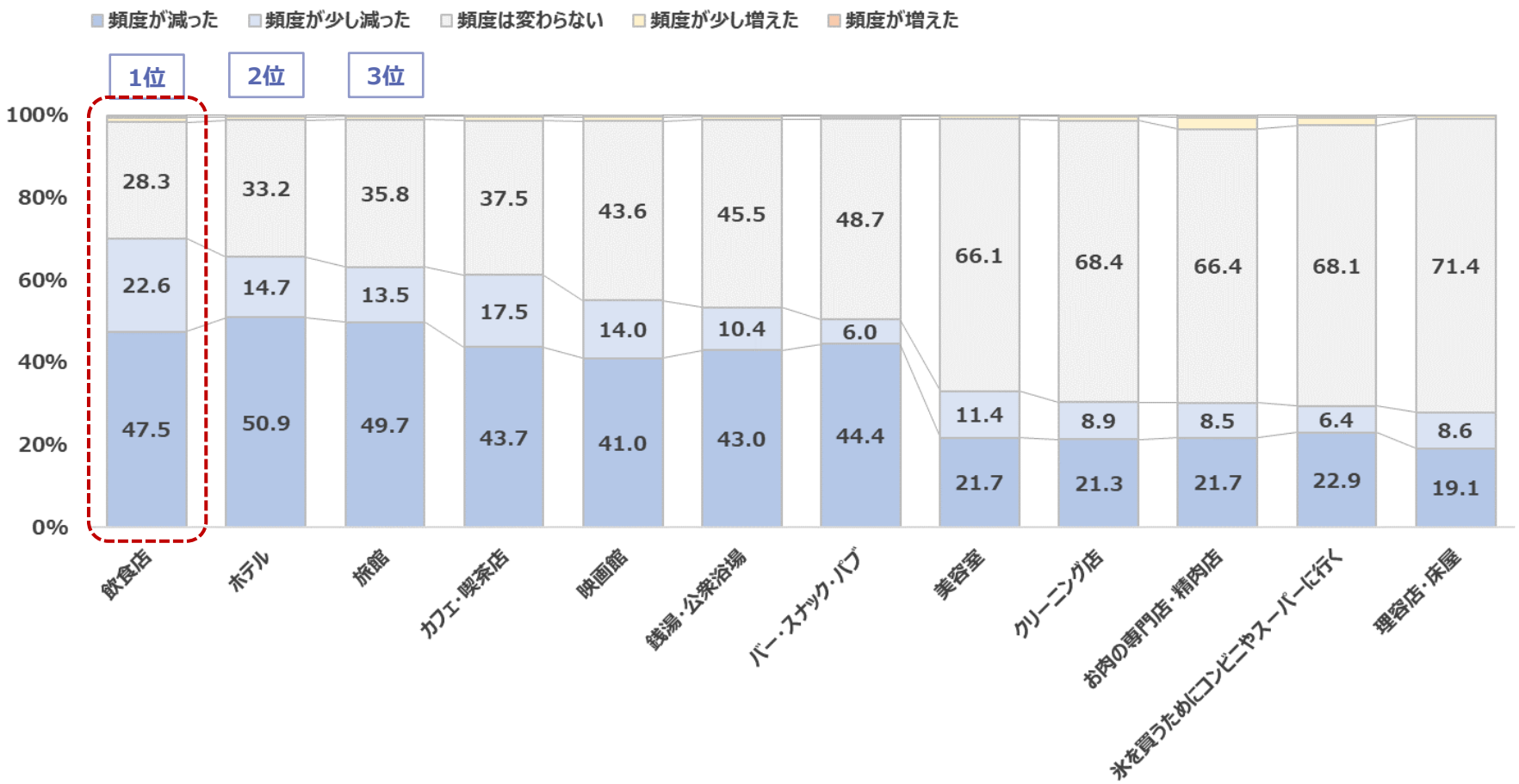
※次ページの全体ランキングは、消費者動向①「コロナ禍における消費者意識・行動」 P12の再掲

コロナ禍における店舗利用頻度の変化：全体ランキング

Point

- 飲食業、宿泊業、映画、公衆浴場業、社交業の利用頻度の低下が大きい。
- 「飲食店」は70.0%が「減少した（減った+少し減った）」と回答している。

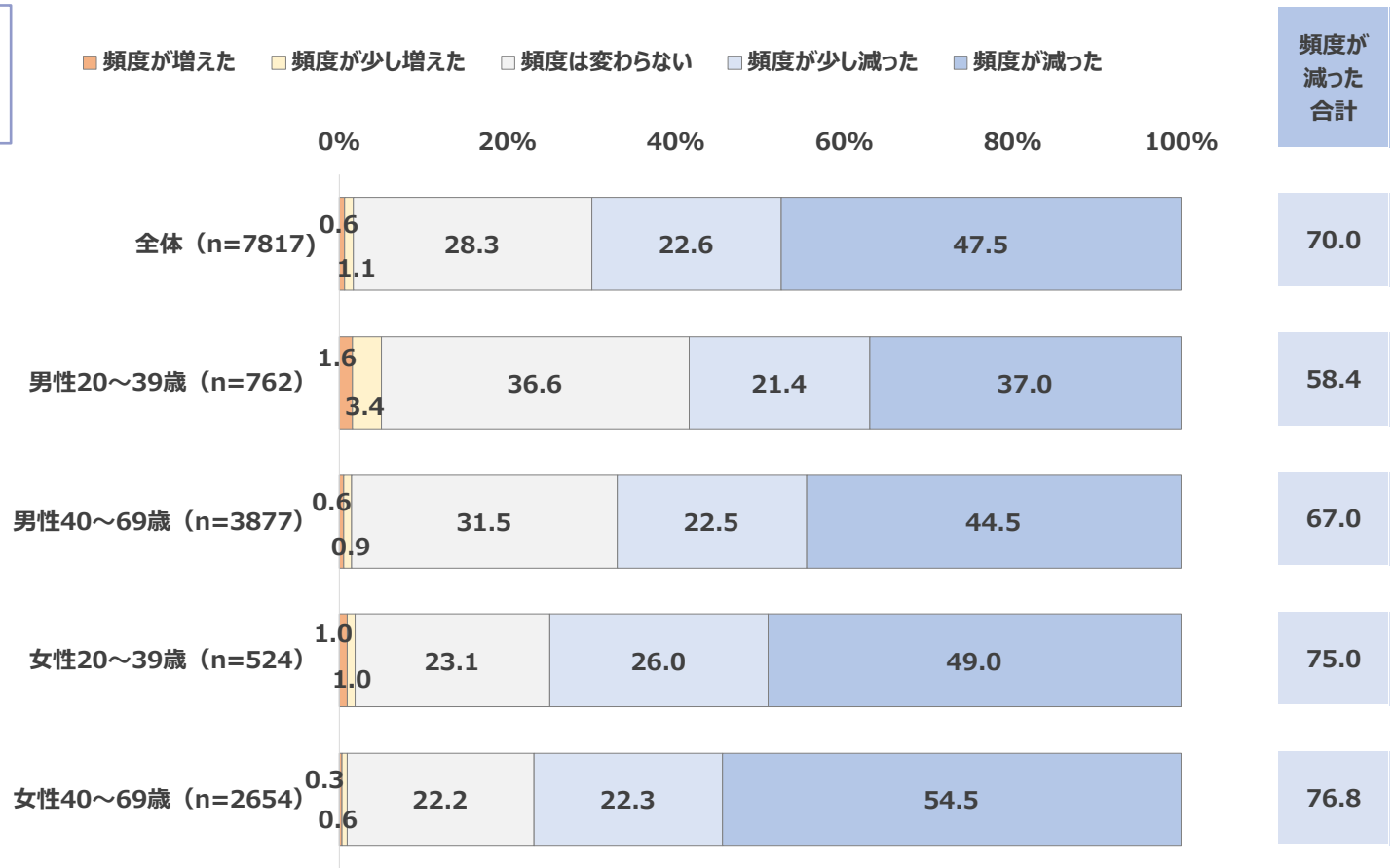
【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）



コロナ禍における店舗利用頻度の変化：性年代別

Point

- 性年代別でみると、女性に比べ男性は減少割合が少なく、男性も40-69歳よりも20-39歳の若い世代の減少割合が少ない。

【設問文】コロナ禍により、以下のお店・サービスの利用頻度はどのように変化しましたか。（単一回答）

飲食店