

報道関係各位

**居酒屋利用についての意識調査
来年も居酒屋を利用したい人は94%
制限緩和で自粛飲みを楽しむ人が大多数**

2021年12月13日

国内最大級の顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくる」を運営する株式会社ROI（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に定期的に消費者の意識調査を実施しています。

今回は、居酒屋利用についての意識調査（有効回答数1,000名）を2021年11月18日～11月25日に実施しました。



2021年10月25日から酒提供や時短の制限が緩和され、東京都では認証を受けた飲食店では同じテーブルで4人まで、5人以上ではワクチンの「接種済証」やその写真の開示が求められるものの、酒の提供と営業時間の制限が解除されました。これを受けて居酒屋の酒提供を伴う営業が再開されています。

今回はこの緩和処置禍における居酒屋の利用実態を、直近で居酒屋を利用したファンくる会員1000名(男性:370名 女性:630名)を対象に、アンケート調査を実施しました。ここで明らかになったのは、94%が引き続き居酒屋を利用したいと回答するものの、未だ新型コロナウイルスに対する警戒感を拭いきれず、94%が20時までに入店し、92%が4人以下で利用し、92%が3時間以内の滞在にとどめ、91%が2次会利用をしないという実

態でした。フリーアンサーによる回答では、「食事をさっととるようになった」、「長時間いると感染リスクが高まると思うから」、「周りの目を気にするようになった」など、新型コロナウイルスの心理的影響が未だ大きい事がわかりました。

一方で来店のきっかけを聞いたところ、「以前行ったことがある店」を選択する人が多いことがわかりました。理由は、従業員の方の顔が浮かぶ、感染対策など安心できる、応援の意味を込めて他来店するなどでした。これらから、「再来店」につなげる「ファンづくり」が大変に重要であることが明らかになっています。

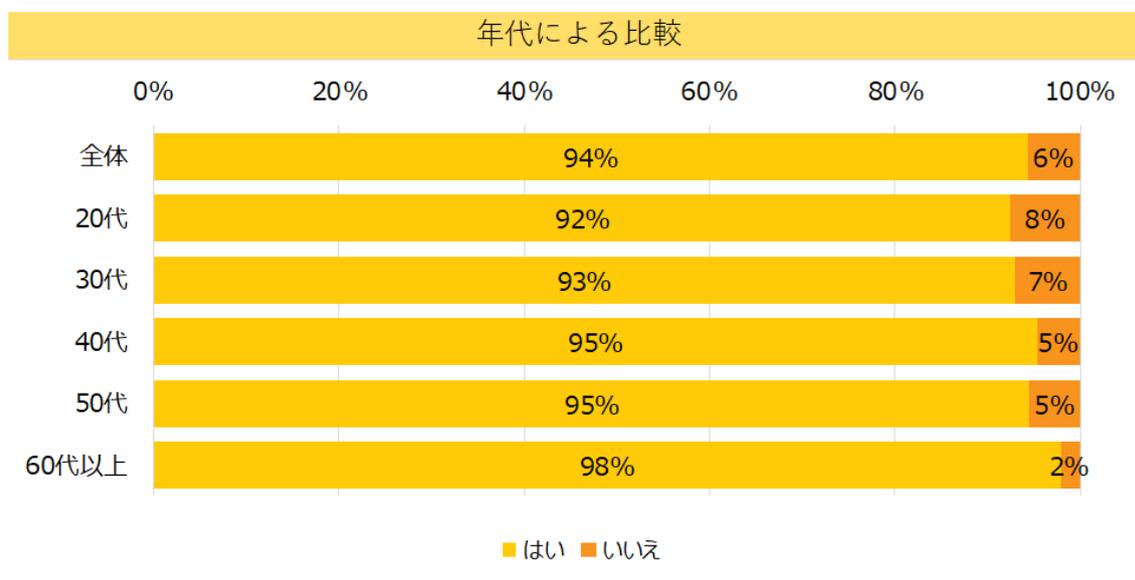
【調査結果サマリー】

- 1：引き続き居酒屋を利用したい人は94%。
- 2：20時までに入店する人が大多数。
- 3：4人以下の少人数利用が92%。
- 4：3時間以内の滞在が92%。2次会利用をしない人が91%。
- 5：来店のきっかけは「以前行ったことがある」

【調査結果】

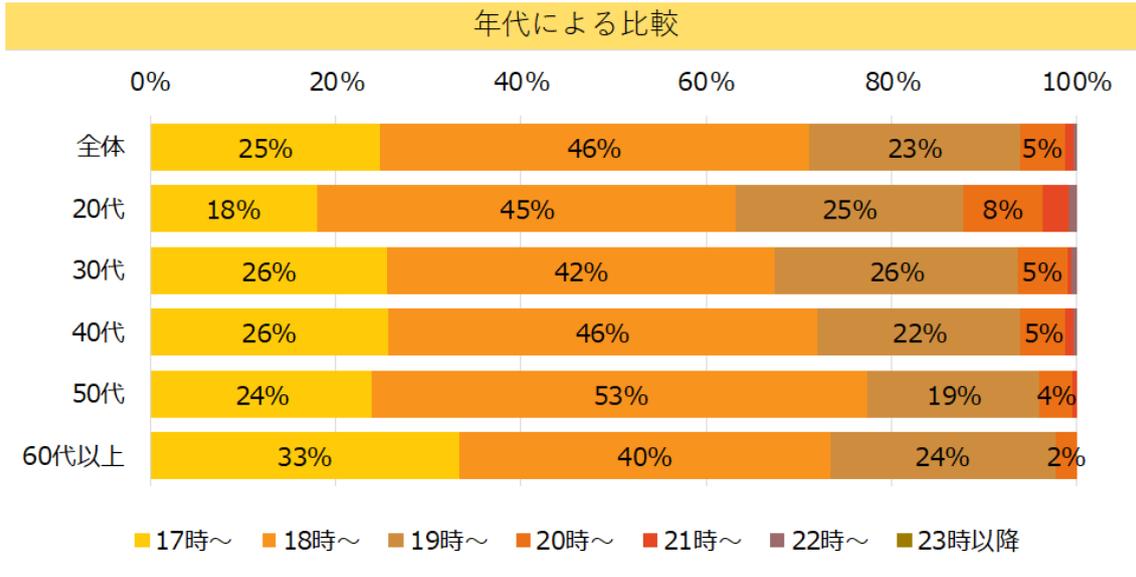
1：引き続き居酒屋を利用したい人は94%

設問： 来年も引き続き居酒屋を利用したいですか？



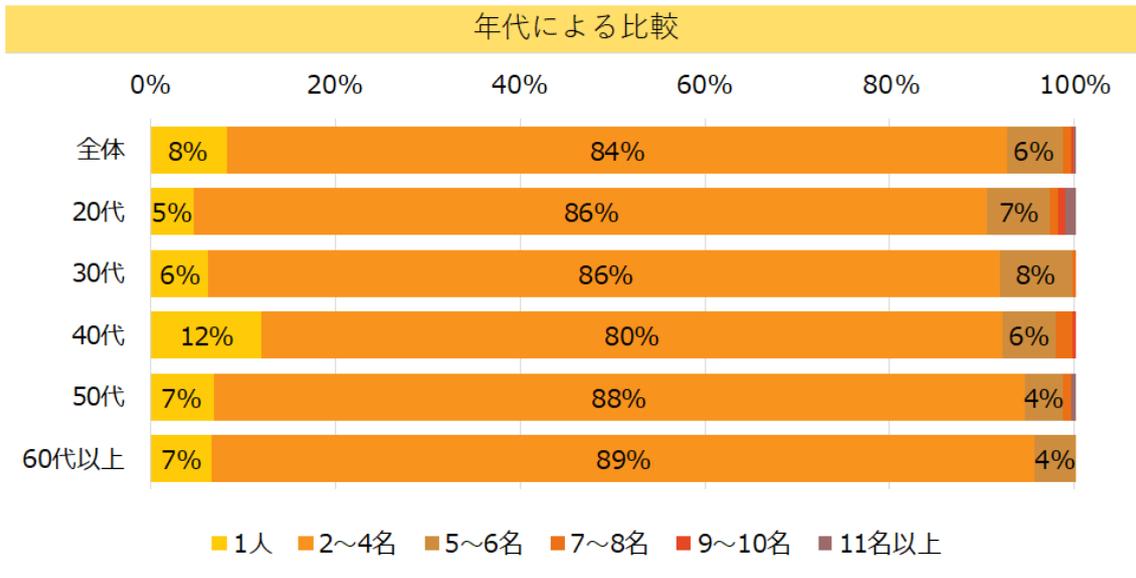
2：20時までに入店する人が大多数

設問： 直近で利用をした居酒屋は何時に入店しましたか？



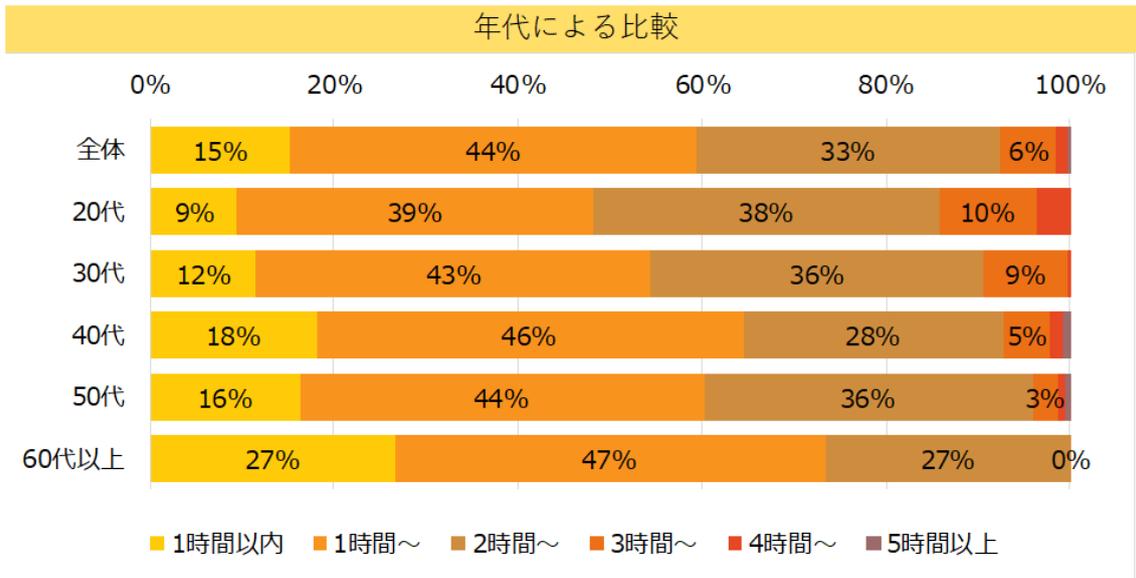
3：4人以下の少人数利用が92%

設問：直近で行った居酒屋は何名で利用しましたか？

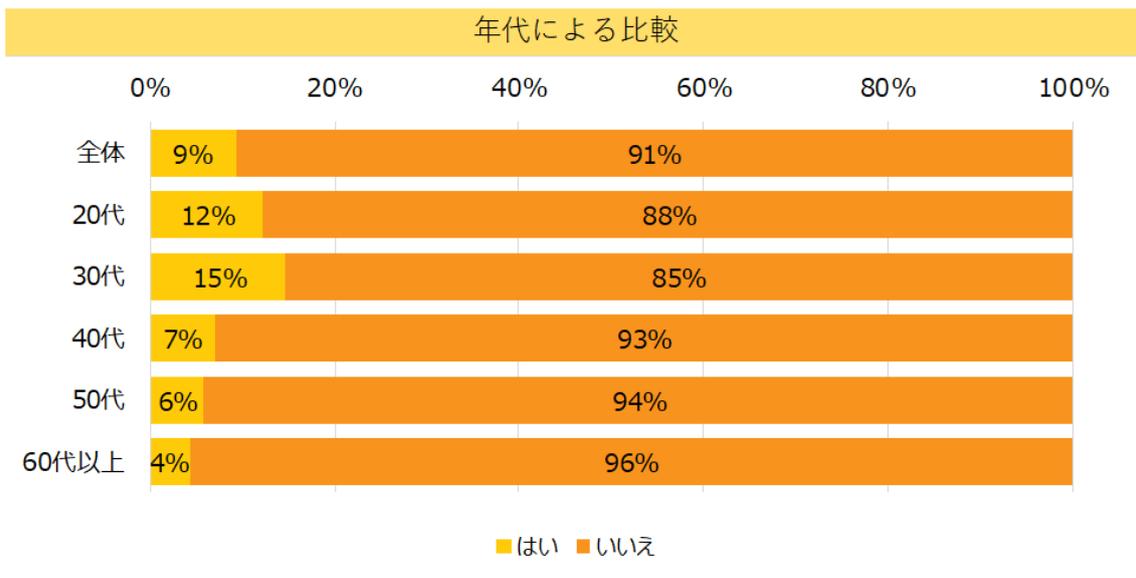


4：3時間以内の滞在が92%。2次会利用をしない人が91%。

設問：直近で利用した居酒屋はどのくらい滞在しましたか？

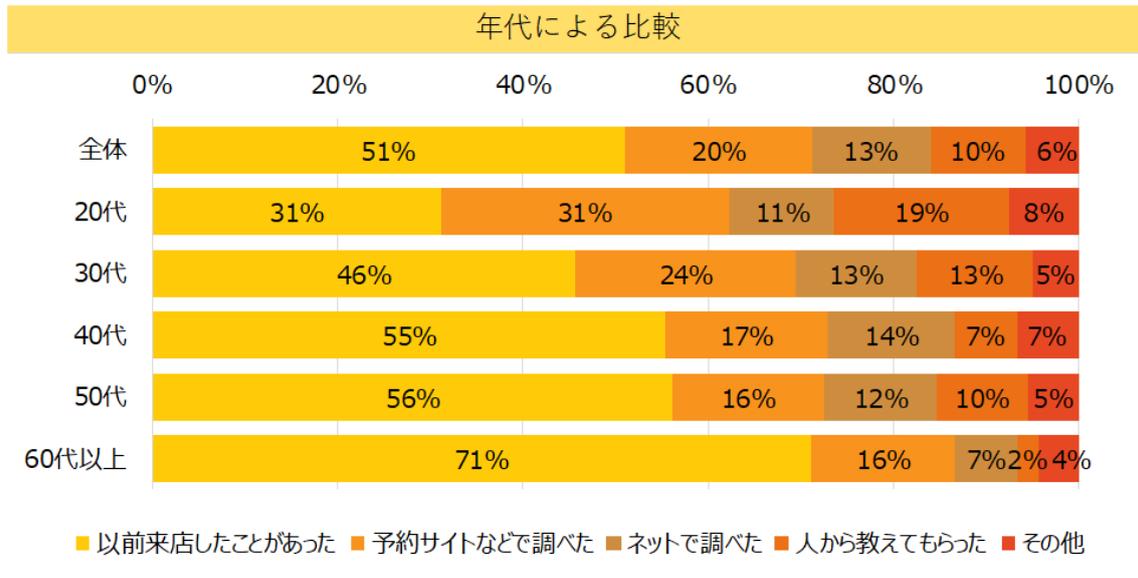


設問：直近で訪れた居酒屋の後、二軒目を利用しましたか？



5：来店きっかけは「以前行ったことがある」

設問：直近で利用した居酒屋はどういった経由で訪れましたか？



今回の調査結果では、消費者の居酒屋利用傾向においてコロナによるマインド的影響が大きく寄与していることがわかりました。

傾向として、少人数での21時までの入店、滞在は3時間以内の最小限にとどめ、二次会なども「1軒目での居心地があまりにも悪かった」などという理由がない限り行かないという、国が注意喚起している感染対策のルールを守りつつ居酒屋を楽しむ人が増え、コロナ前の居酒屋の楽しみ方とは大きく変化した結果となりました。

未だコロナによる店舗運営の厳しさが見受けられますが、引き続き居酒屋を利用したいとする人は94%と居酒屋にとって明るい回答を得られています。さらに、居酒屋来店のきっかけはネットや予約サイトよりも「以前来店したことがある店」を選んでいる方がどの世代でも最も多く、「再来店」獲得が今後の居酒屋運営のカギとなりそうです。顧客満足度の重要性が証明されています。

本調査ではこれ以外に、居酒屋を利用した時間帯や居酒屋の魅力に感じる点など、全29問で回答を得て、年代別、性別、職業別、既婚・未婚別に集計しています。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：一般消費者

回答者：「ファンくる」に登録している全国120万人のユーザー

回答数：1,000名（男性=370／女性=630）

調査時期：2021年11月18日～11月25日

調査項目：居酒屋利用についての意識調査

設問数：29

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「ファンくる(株式会社ROI)調べ」と明記してください。

WEB上で引用いただく際には、「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp/>)リンク付与をお願いいたします。

【ファンくるについて】



累計3,000社にご利用いただいている国内最大級の顧客満足度向上プラットフォームです。全国120万人の会員様に実際に店舗やご自宅でモニターとなっただき、その体験と声を収集して精緻に分析し企業様にフィードバックすることで、よりお客様の声を反映したサービスを構築していただけます。

「ファンくる」を導入することでコロナ禍においても売り上げがV字回復している企業・店舗様も多く、これはその企業・店舗様が「ファンくる」によって収集・分析された生活者のリアルな体験と声をサービスに反映させ、リピーターの獲得、ファン作りに成功されているからに他なりません。

「ファンくる」は現在、飲食店だけでなく、美容室、食品・飲料メーカーなどの幅広い事業者の方にご利用いただいています。

【会社概要】

- 会社名：株式会社 ROI
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1億円
- 創業：2004年8月26日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMMビル4F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：<https://www.j-roi.com/>
- 事業内容：モニター調査サービス「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp/>)の運営・開発
- 顧客満足度向上プラットフォーム「ファンくるクラウド CS」(<https://biz.fancrew.jp/>)の運営・開発

【本件に関するお問い合わせ】

■株式会社ROI（担当：広報、Email：pr@j-roi.com）