

飲食店におけるコロナ禍の人手不足
接客が手厚くできず採用活動するも上手くいかないが半数以上

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」導入飲食店を対象に、コロナ禍における人手不足についての意識調査（有効回答数 19 店舗）を 2022 年 1 月 18 日～2 月 8 日に実施しました。



緊急事態宣言やまん延防止等重点措置などの影響で厳しい状況に直面している飲食店から、人材不足が解消できないとの声を多く聞いています。時短営業や休業で従業員の働く時間を調整せざる追えなくなった後に、営業を再開しても働き手がないためこれまでのような営業ができず、求人募集をしても繰り返し要請される時短営業の影響でまた働く時間が調整されるのではないかと不安から応募を躊躇しているのではないかと憶測もあります。

飲食店はコロナ禍における人材不足で具体的にどのような悩みを抱え、課題と向き合っているのか、「ファンくる」を導入していただいている 19 店舗にアンケートを実施し、その実態を調査しました。

コロナウイルスによる影響を受けていると 84%の飲食店が感じていました。その中で困

っていることとして「材料費などの原価が高いこと」が60%、次に「従業員などの人手が足りていない」が56%ありました。人手不足によって、「接客を手厚く行えない」、「料理の提供や会計のスピードに遅れが出る」といった具体的なお悩みが発生しています。悩んでいる飲食店のうち従業員の採用活動を行っているところは90%ありましたが、その半数以上が応募の少なさや、良い人材と出会えても辞退されてしまったなど、上手くいっていない状況が明らかとなりました。採用において問題を抱えているところが一定数ある中で、78%の飲食店が福利厚生の見直しや有料媒体への出稿などによって課題解決を試みているようです。現状の問題に向き合っている状況ですが、先が見えない情勢の中で、解決の見通しは未定としているところが56%となっています。

【調査結果サマリー】

- 1: コロナの影響を受けている飲食店が84%
- 2: 現在、飲食店が困っていることは「原価の高さ」と「人手不足」
- 3: 人手不足によって接客を手厚く行えていないところが50%以上
- 4: 採用活動を行っている飲食店は9割越え。
- 5: 採用活動がうまくいっていない飲食店は58%、うち78%は解決策を考えている。
- 6: 問題解決の見通しは未定56%

【調査結果】

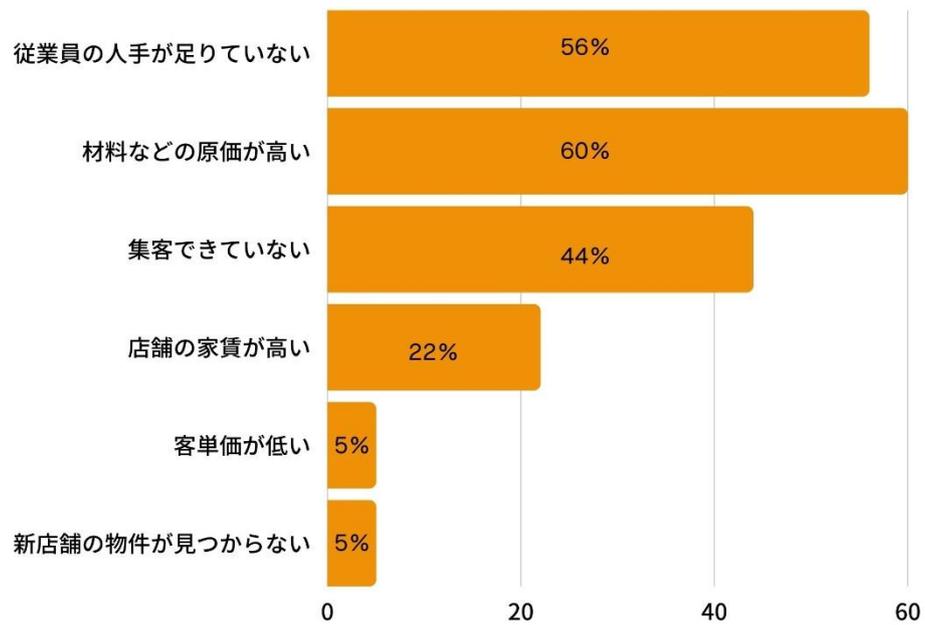
1: コロナの影響を受けている飲食店が84%

設問: 現在、ご自身の飲食店はコロナの影響を受けていると思いますか？



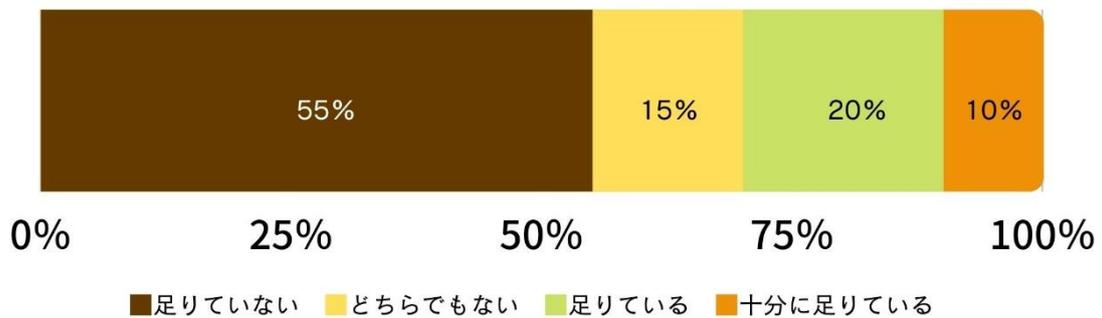
2: 現在、飲食店が困っていることは「原価の高さ」と「人手不足」

設問: 現状で困っていることをおしえてください。

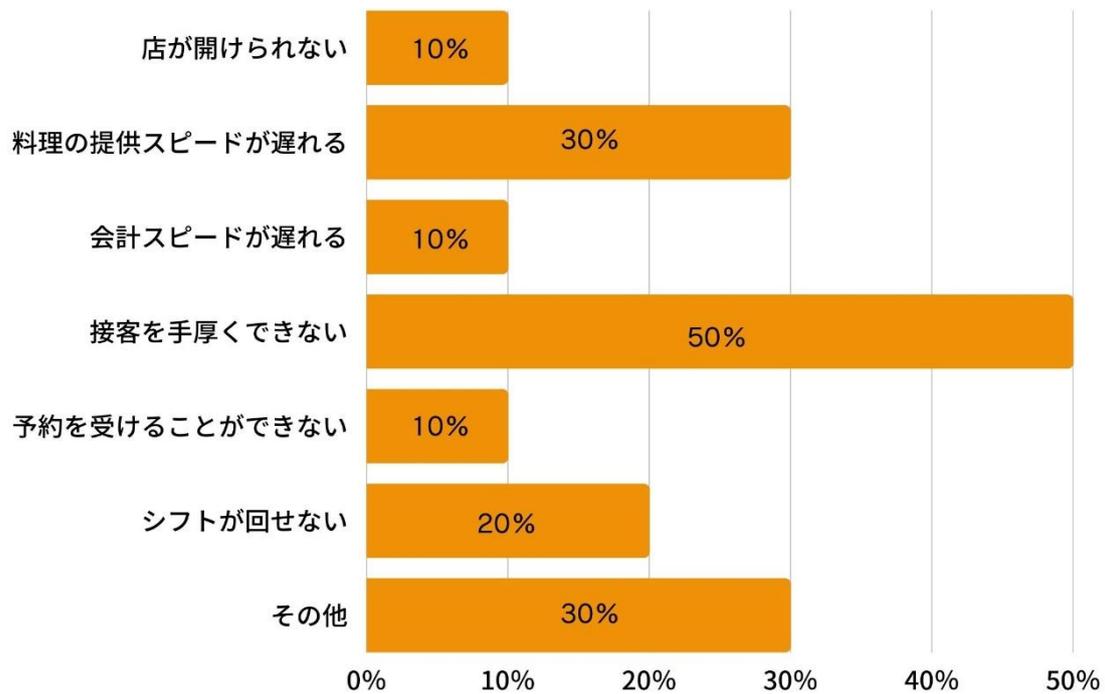


3:人手不足によって接客を手厚く行えていないところが50%以上

設問:現在、人手は足りていますか？

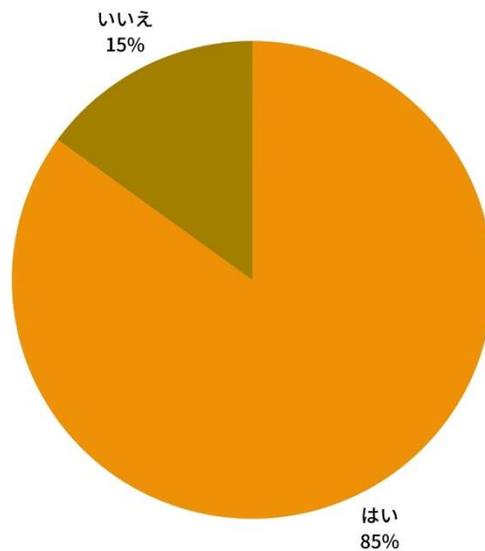


設問:人手不足によってどんなお悩みを抱えていますか？



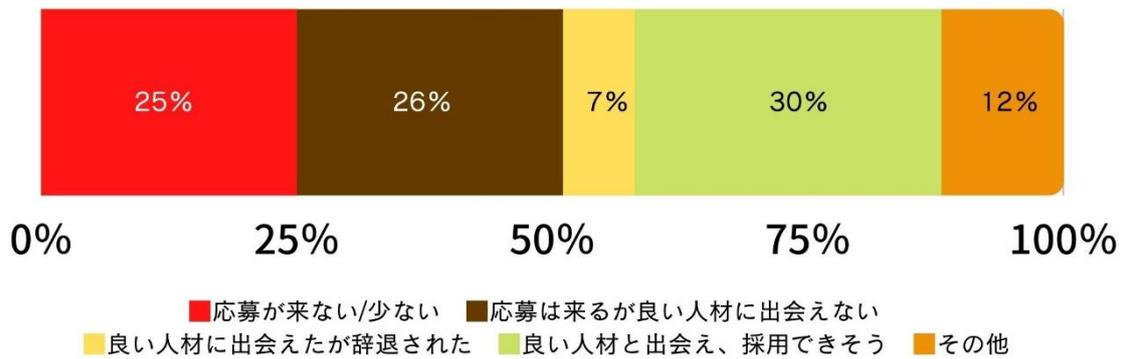
4:採用活動を行っている飲食店は8割越え

設問:現在、採用活動は行っていますか？

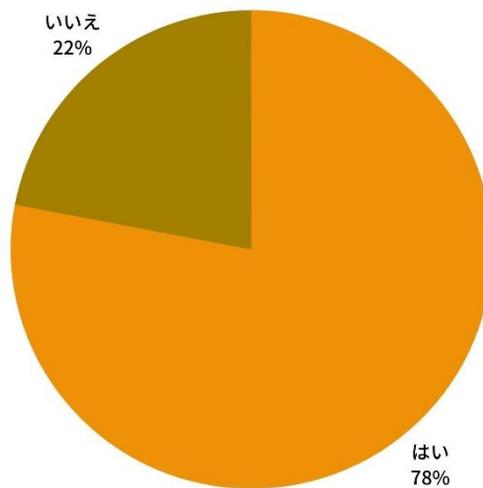


5:採用活動がうまくいっていない飲食店は58%、うち78%は解決策を考えている。

設問:現在の採用活動における状況について教えてください。

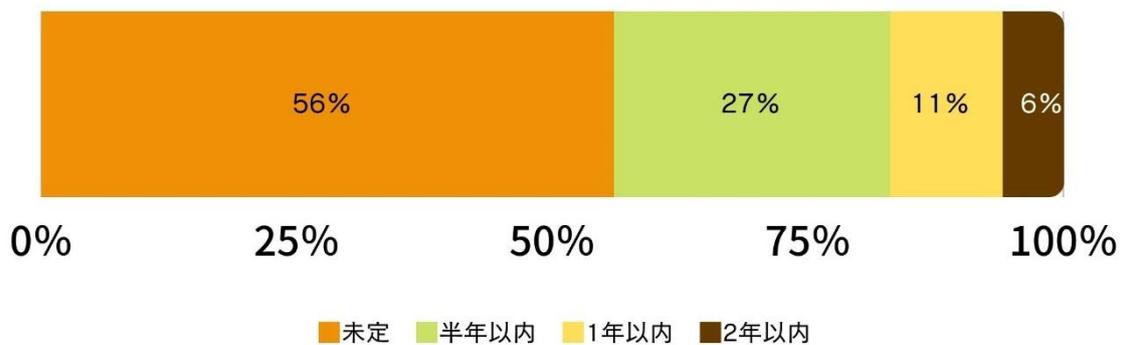


設問:人材不足において何か解決策など考えていますか？



6:問題解決の見通しは未定 56%

設問:お悩み事はいつ頃解決する見通しですか？



コロナの影響を受けている飲食店にとって、原価、人材不足という悩みは非常に深刻なものとなっています。特に人材不足によって「接客を手厚くできない」という悩みを抱える飲食店が 50%を占めました。お客様のことを大切に考えてるからこそ、問題解決をしたいと採用活動に取り組んでいるところが多くありました。現状の採用活動はコロナ前と比べてアルバイトの応募が少ない、飲食以外の業界に人材が流れてしまうなど上手くいっておらず、解決の見通しも未定というところが半数以上ありました。しかし、解決策を立て課題に対して考えているところが 78%と、この状況を抜け出すための取り組みを積極的にしている飲食店も多いということがわかりました。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：飲食店

回答者：「ファンくる」を導入している飲食店

回答数：19 店舗（業態不問）

調査時期：2022 年 1 月 18 日～2 月 8 日

調査項目：飲食店様向け実情調査アンケート

設問数：11

※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ていただき、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

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）