

飲食店のメニュー値上げに対する対策調査 多くの飲食店が値上げ措置実施、客足は変わらず単価上昇

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」の導入飲食店とメルマガにご登録いただいている飲食店を対象に、メニューの値上げに対する施策についての意識調査（有効回答数 11 店舗）を 2022 年 10 月 11 日～10 月 17 日に実施しました。



次々と食料品などの価格が高騰している中、その影響を飲食店も受けています。今年4月に飲食店に行った「価格高騰調査」(https://www.j-roi.com/news/research/research-220426_1.html)ではアンケートにお答えいただいた全ての店舗が原価高騰への対応に苦慮をし、多くの店舗が対策措置として値上げを考えていました。この調査から約半年経ち、実際に値上げをしているお店はどのくらいあるのか、お客様の反応などに変化はあったのか「ファンくる」導入飲食店とメルマガにご登録いただいている飲食店 11 店舗に（業態不問）にアンケートを実施し、その実態を調査しました。

現在、飲食店の困っていることとしてアンケートにお答えいただいた 11 店舗中 10 店舗

が「材料費の原価が高い」、7店舗が「人手が足りていない」としていました。原価高騰への対策として値上げを行った飲食店は8店舗。しかし値上げ後の客足はほぼ変わらず、客単価が高くなったと回答しています。ほとんどの飲食店が値上げをフォローするような動きをとっており、「店員の接客の徹底」が最も選択されています。さらに原価が高騰した場合には再び値上げせざるを得ないと回答しています。

【調査サマリー】

1. 10店舗が「材料費の原価が高い」、7店舗が「人手が足りていない」ことで困っている
2. 値上げを行っているのは11店舗中8店舗
3. 値上げをしても客足は変わらず、客単価は上昇
4. さらなる価格高騰には値上げがやむを得ず
5. 値上げに対するフォローは「店員の接客の徹底」

【調査結果】

1. 10店舗が「材料費の原価が高い」、7店舗が「人手が足りていない」ことで困っているアンケートに回答いただいた11店舗中10店舗が「材料費の原価が高い」、7店舗が「人手が足りていない」ということで困っています。

2. 値上げを行っているのは11店舗中8店舗

原価高騰への措置としてやむを得ず11店舗中8店舗がメニューの値上げを行いました。値上げを行わなかった3店舗は「FC形態で変更が難しい」、「固定客離反を防ぐため」、「均一価格を売りでやっているので値上げできない」という理由から値上げを行っていないようです。

3. 値上げをしても客足は変わらず、客単価は上昇

値上げをしたからと言って客足が遠のくわけではないようです。客単価は上昇しています。注文数が減る、低単価のものに注文があつまるといった回答もありました。

4. さらなる価格高騰にも値上げ措置

今以上の価格高騰が起こった場合、また値上げをしなければいけないと飲食店は考えています。

5. 値上げに対してのフォローは「店員の接客の徹底」

値上げによってお客様の満足度が下がらないよう、多くの飲食店は「接客の徹底」に取り組んでいます。

今回の調査から、ほとんどの飲食店が値上げを行っていました。お客様からの反応についてフリーコメントでは「値上がりしたね、でもしょうがないね」と、概ねお客様の理解はあったことがわかりました。厳しい状況下にある飲食店ですがそれぞれが対策をとりつつ、お客様へのおもてなしを強化しようと考えているようです。

【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」の導入飲食店とメルマガにご登録いただいている飲食店

回答数：11店舗（業態不問）

調査時期：2022年10月11日～8月17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 130 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）