

飲食店における SNS についての意識調査 SNS から飲食店を知った 83%、実際に来店した 84%

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ファンくる（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。今回は飲食店における SNS についての意識調査（有効回答者数 996 名）を 2023 年 2 月 6 日～2 月 11 日に実施しました。



当社が 2 月に実施した「Instagram における消費者動向調査(<https://www.fancrew.co.jp/news/research/2302instagram.html>)」では、SNS の利用率が全体で 89%、20 代では 98% と非常に高いことがわかりました。このように私たちの生活に根付いている SNS ですが、それをきっかけに飲食店を知ったことがあるのかなど「ファンくる」会員 996 名（男性 238 名、女性 758 名）に調査を実施しました。

今回の調査では 996 名中 890 名が SNS を利用していることがわかりました。そのうち SNS をきっかけに飲食店を知ったことがある方は 83%、特に Instagram から知る方が多いようです。Instagram で飲食店を見つけるきっかけは、おすすめによる写真の投稿で知ることが最も多く、次に動画のリールでした。飲食店を SNS で知り、実際に来店し

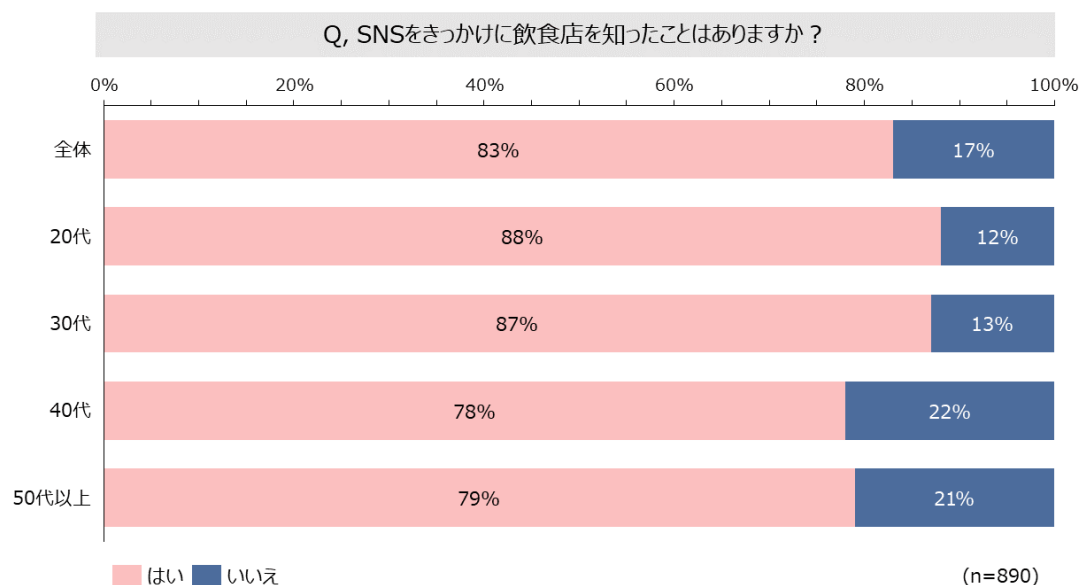
た方は84%。料理やドリンクの写真や動画が魅力的だったことから訪れています。SNS上でのイメージと実際のお店とのマイナスギャップを感じた方は少なく、「イメージ通りであった」が69%、「イメージ以上であった」が26%でした。来店した店舗にまた行きたいと回答する方は87%という結果となりました。

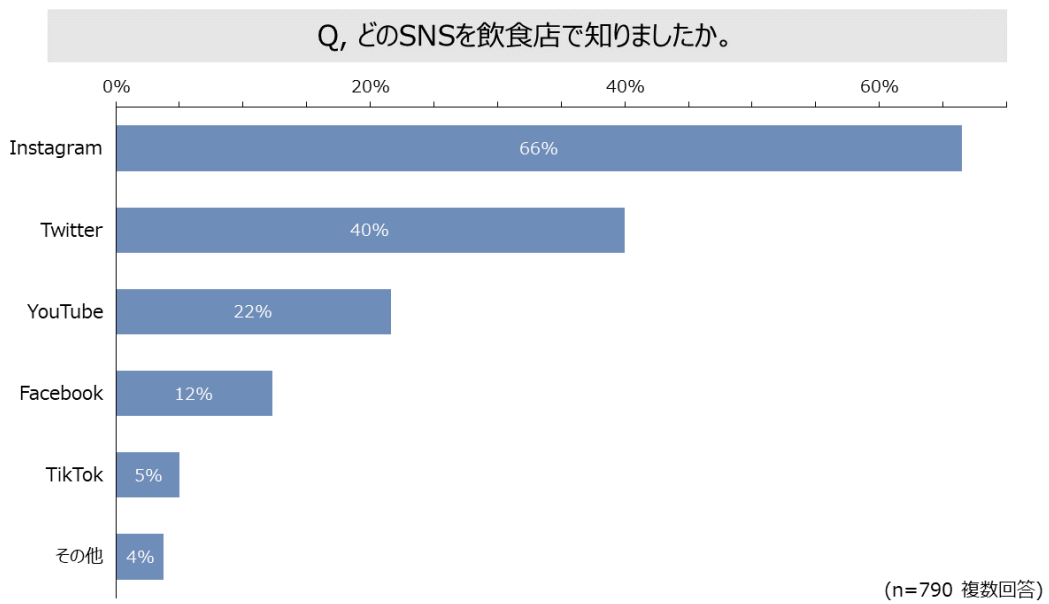
【調査結果サマリー】

1. SNSをきっかけに飲食店を知ったことがある83%、きっかけはInstagram
2. Instagramのおすすめで出てきた写真投稿で最も飲食店を知る
3. 知ってから実際に来店した方は84%、理由は料理やドリンクの写真や動画が魅力的だったから
4. SNSのイメージ通りだった69%、イメージ以上だった26%
5. 来店した店舗にまた行きたい87%

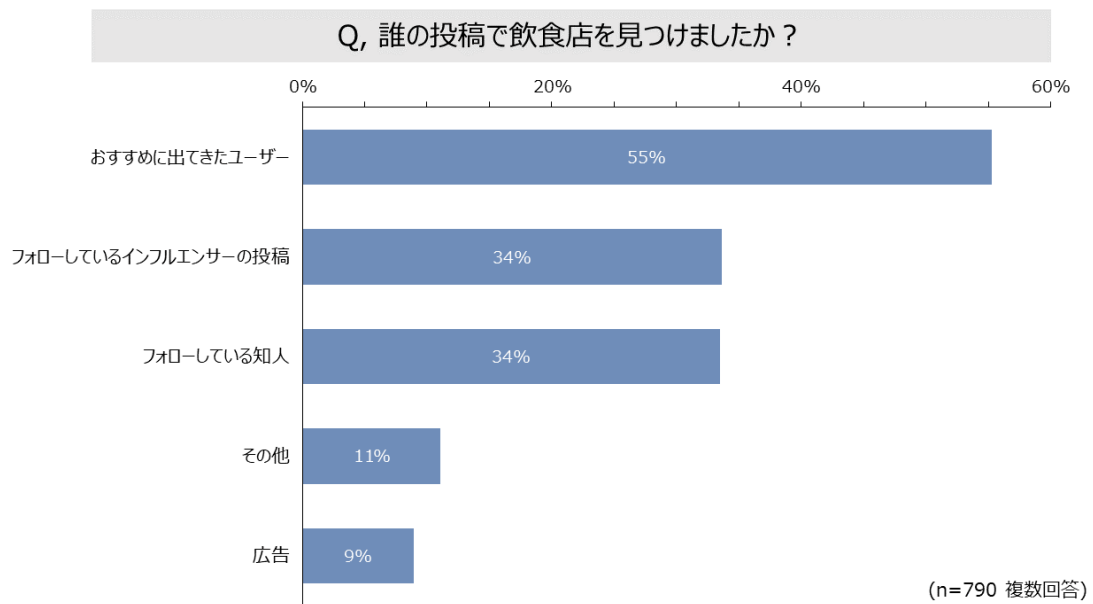
【調査結果】

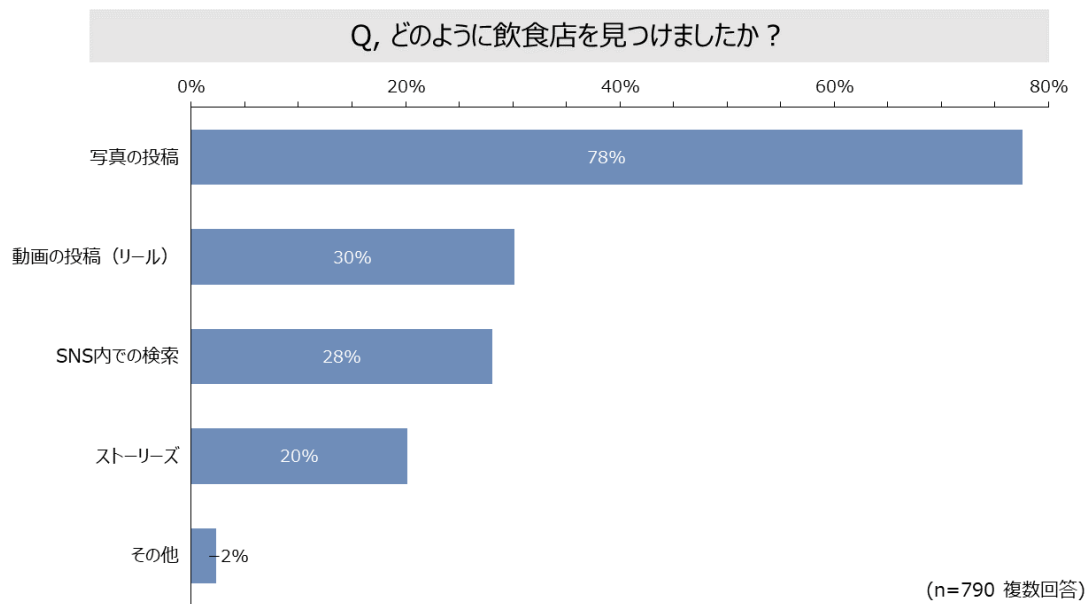
1. SNSをきっかけに飲食店を知ったことがある83%、きっかけはInstagram



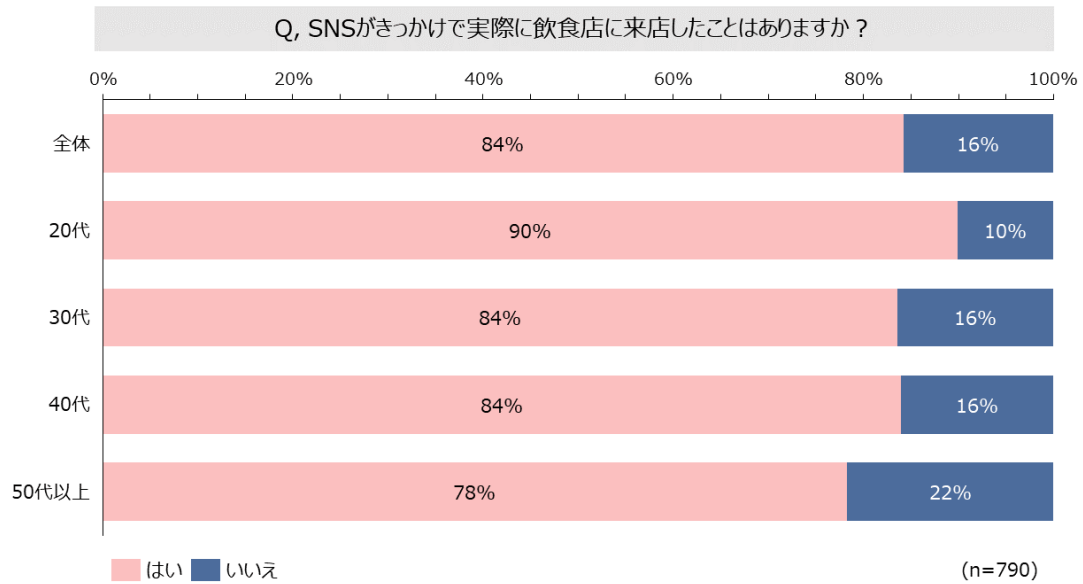


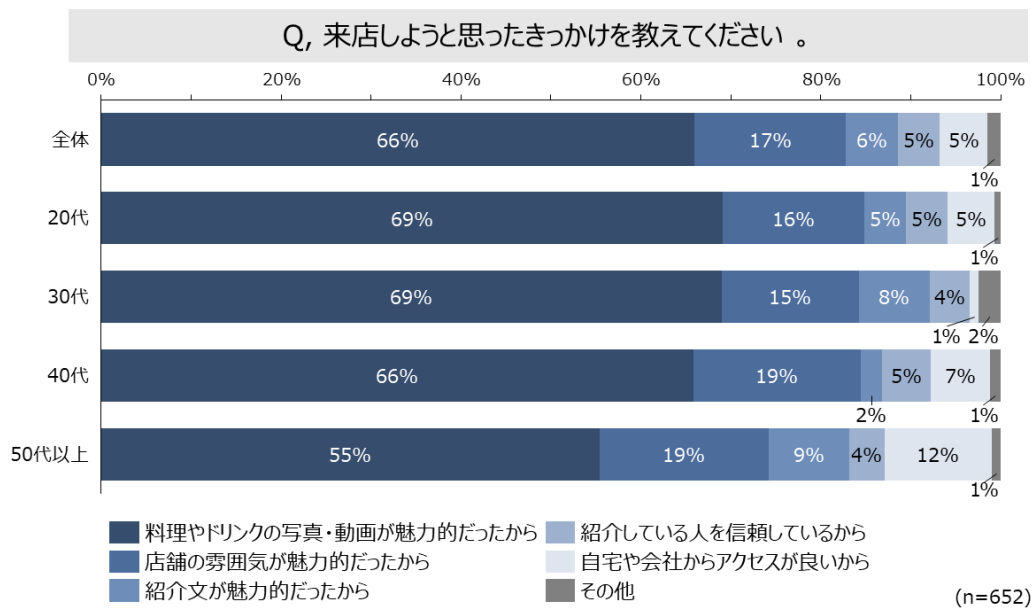
2. インスタグラムのおすすめで出てきた写真投稿で最も飲食店を知る



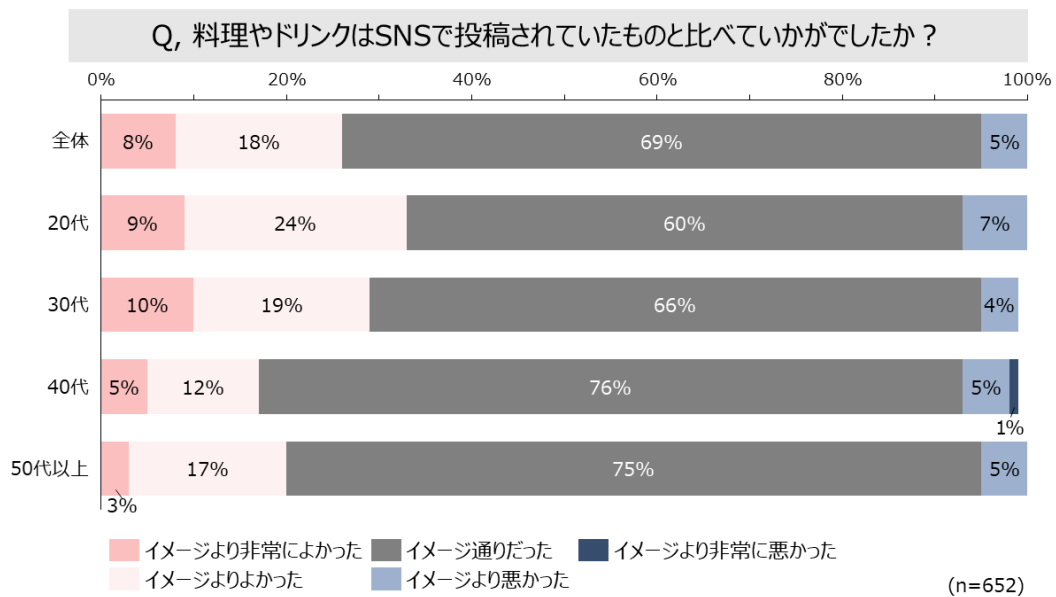


3.知ってから実際に来店した方は 84%、理由は料理やドリンクの写真や動画が魅力だったから

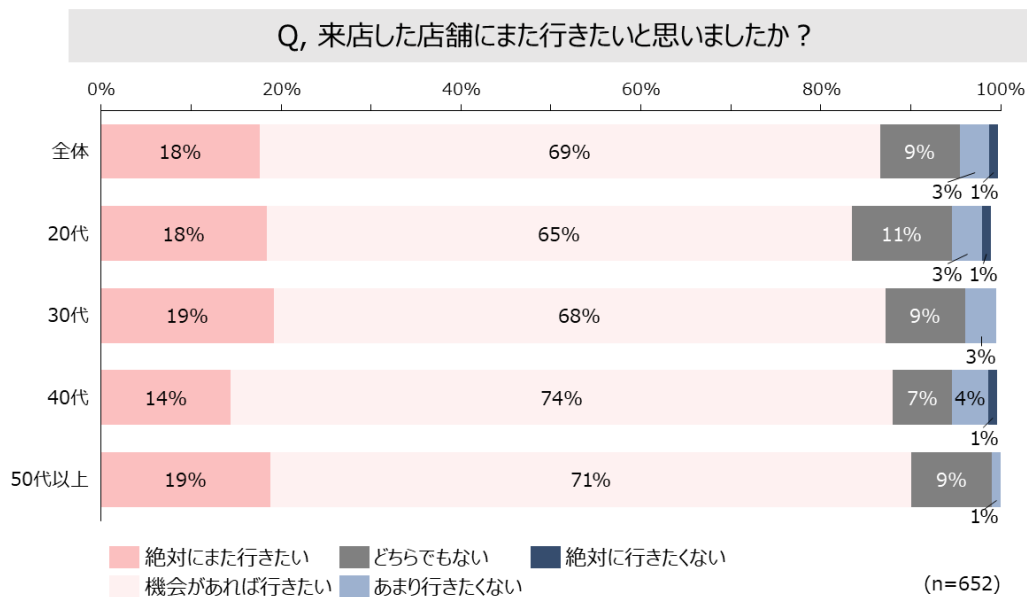




4. SNS のイメージ通りだった 69%、イメージ以上だった 26%



5. 来店した店舗にまた行きたい 87%



SNS から飲食店を知ったことがある方、またそこから実際に来店した方、どちらも 80% 以上となり、SNS の影響力の大きさが伺えました。95% が SNS 上と実際の来店での悪いギャップはなかったとしており、87% が再来店の意向を示しています。

当社が昨年 6 月に実施した調査「飲食店におけるお店以外での消費者との接点(<https://www.fancrew.co.jp/news/research/2209inshokutouchpoint.html>)」では、来店前に抱いた印象と実際に来店した際の印象にマイナスギャップが発生した場合、飲食店への再来店の意向が非常に下がってしまうという示唆がでており、今回の調査はこの結果を裏付けるデータとなりました。

本調査ではこれ以外に SNS で知り来店した飲食店を予約したのか、何名で来店したのかなど全 26 問で回答を得て、年代別、職業別、居住地域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 130 万人のユーザー

回答者数：996 名（男性 238 名、女性 758 名）

調査時期：2023 年 2 月 6 日～2 月 11 日

調査項目：飲食店における SNS についての意識調査

設問数：26

※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「株式会社ファンくる (Fancrew Inc.) 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」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：株式会社ファンくる
- 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：(東京本社)東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
(大阪拠点)大阪府大阪市西区新町 1-3-12 四ツ橋セントラルビル 701
(福岡拠点)福岡県福岡市博多区博多駅前 2 丁目 1-1 福岡朝日ビル 1F
- TEL：03-4400-6630
- FAX：03-5809-1468
- URL：<https://www.fancrew.co.jp>
- 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】

- 株式会社ファンくる (担当：広報、Email：pr@fancrew.co.jp)