

5類移行前後のマスク着用についての意識調査 マスク必ず着用70%から34%へ、飲食店スタッフへのマスク着用 要求も緩和

ファンづくりを科学する顧客体験（CX）マネジメント SaaS サービス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。今回はマスク着用についての意識調査を2023年4月6日～4月12日(有効回答者数 1,014名)と2023年7月3日～7月13日(有効回答者数 1,031名)に実施しました。



2023年3月にマスクの着用は個人の主体的な選択を尊重し、個人判断が基本とされました。その後、5月には新型コロナウイルス感染症の法的位置づけが「5類」に引き下げられました。この変更により、行政からの要請や制限が緩和され、事業や行動に制約が少なくなりました。

実際に、5類移行前後でマスクの着用にどのような変化があったのか、飲食店スタッフに対してマスク着用を求めるのかどうかなど2023年4月6日～4月12日(有効回答者数 1,014名※ファンくる会員)と2023年7月3日～7月13日(有効回答者数 1,031名※ファンくる会員)に調査を実施しました。

2023年4月、マスクを必ず着用していた方は70%で、着用理由は「未だ感染の不安を感じるから」、「花粉症などコロナウイルス以外の対策」が多くみられました。しかし、7月に実施した調査では必ず着用している方は34%まで減少し、「未だ感染の不安を感じるから」という理由の他に「習慣化しているため」が上位の結果となりました。

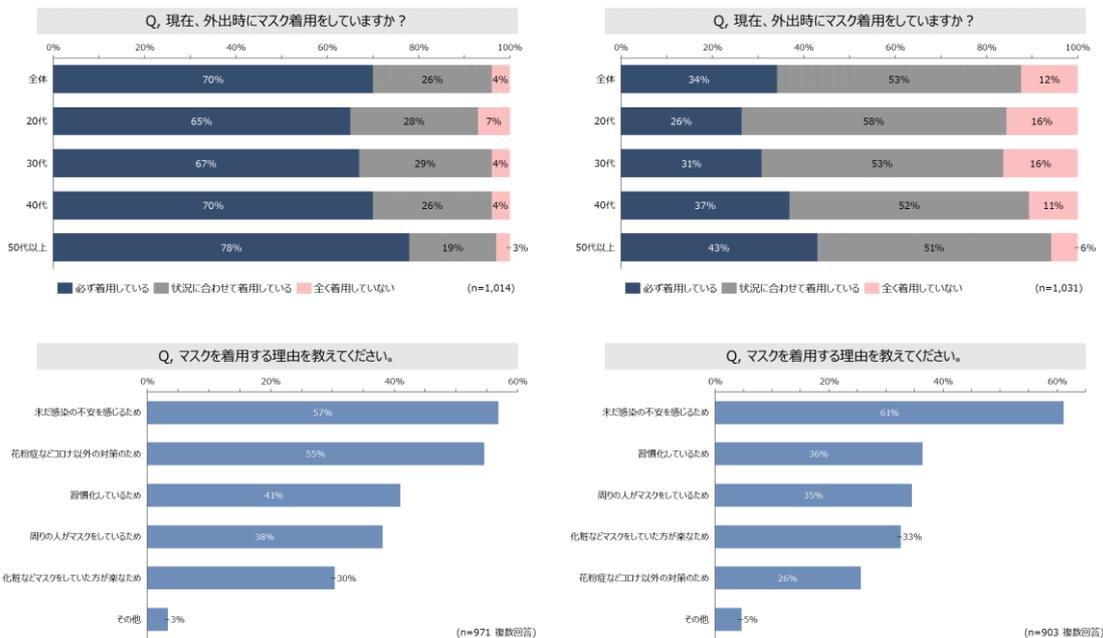
また、マスク着用をしていない方に対する感じ取り方も変化しており、4月の調査では「気になる」とする方が43%だったのに対して7月の調査では30%となりました。飲食店スタッフに対してのマスク着用を「求める」割合も、81%から72%となっています。主な理由は「料理への飛沫が気になるから」で、スタッフがマスクを着用していなかった場合、その飲食店の再来店に影響すると回答した方は61%から50%となりました。

【調査結果サマリー】

1. マスク必ず着用は70%から34%へ、いまだ着用理由は「感染の不安」と「習慣化」
2. マスク着用していない方「気になる」も43%から30%へ減少
3. 飲食店スタッフには料理への飛沫が気になるからマスク着用を「求める」81%から72%
4. スタッフのマスク着用が再来店に影響する61%から50%

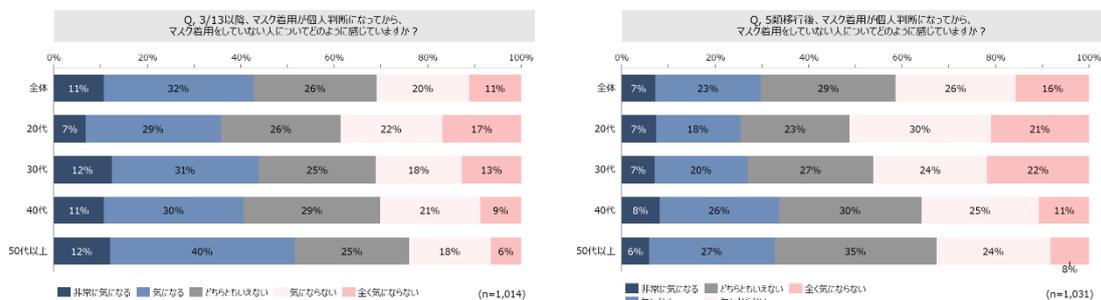
【調査結果】

1. マスク必ず着用は70%から34%へ、いまだ着用理由は「感染の不安」と「習慣化」



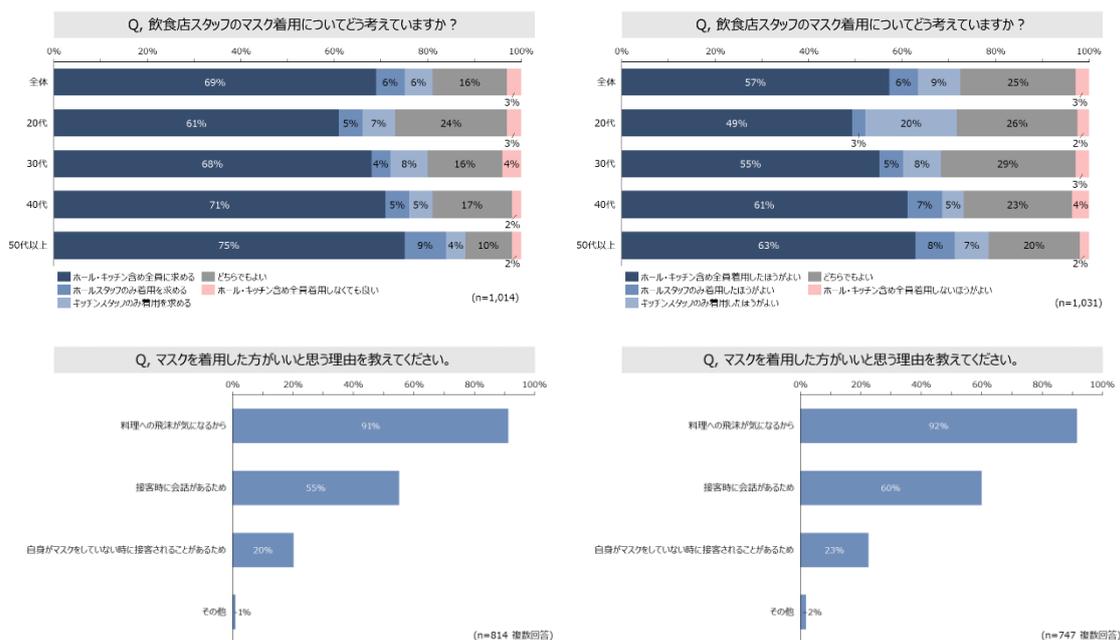
(左:4月実施、右:7月実施)

2. マスク着用していない方「気になる」も43%から30%へ減少



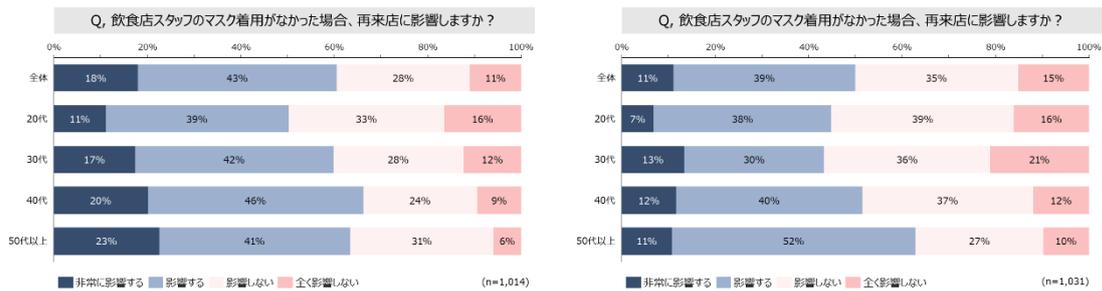
(左:4月実施、右:7月実施)

3. 飲食店スタッフには料理への飛沫が気になるからマスク着用を「求める」81%から72%



(左:4月実施、右:7月実施)

4. スタッフのマスク着用が再来店に影響する 61%から50%



(左:4月実施、右:7月実施)

4月に実施した調査では、個人判断になったもののまだコロナウイルスに対する不安がありました。しかし、「5類」移行後はマスクの着用意識は減少しており、飲食店に対しては変わらず厳しい目はありつつも、コロナ規制緩和の環境下によって消費者の意見も和らいでいることがわかりました。本調査ではこれ以外にどのようなシーンでマスクを外すのかなど全19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

回答時期(有効回答者数)：2023年4月6日～4月12日(有効回答者数1,014名)

2023年7月3日～7月13日(有効回答者数1,031名)

調査項目：マスク着用についての意識調査

設問数：各19問

※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）