

NEWSRELEASE

2020年7月8日

株式会社 MS&Consulting

(コード番号：6555 東証第一部)

新型コロナウイルス対策への安心感の違いで、再来店意思に4倍以上の差
～外食店舗における新型コロナウイルス対策調査結果～

株式会社 MS&Consulting(本社：東京都中央区、代表取締役社長：並木 昭憲)は、当社が提供する覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」によって、外食店舗における新型コロナウイルス対策への満足度を調査いたしました。その結果、対策に対して不安を感じる店舗は28.3%あり、非常に安心と答えた場合の再来店意思の満点獲得比率※は、不安と答えた場合の4.3倍に上るという結果になりました。緊急事態宣言は解除されましたが、新型コロナウイルス対策への安心感が、お客様の再来店意思に大きく影響を及ぼすことが分かりました。

調査期間：2020年5月8日～6月18日 (N=318)

調査対象：外食212店舗

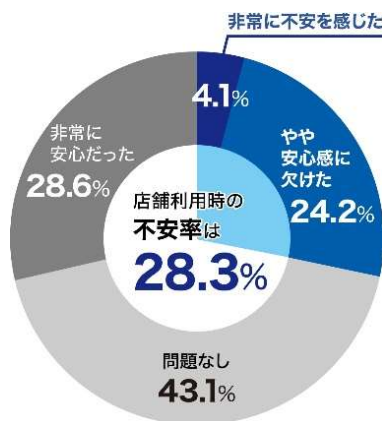
調査方法：弊社サービス 覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」

※再来店意思の満点獲得比率

お客様の再来店意思を確認している設問「また来たいと思われましたか。」において、回答項目の中で満点の回答をどのくらいの割合で獲得しているか、を示した値になります。回答項目は、「5点：必ず来たい、4点：また来たい、2点：たぶん来ない、1点：絶対に来ない」の4段階評価です。

■調査結果①：新型コロナウイルス対策への安心感

図1. 「感染症の心配なく、店舗を安心して利用できると感じましたか」に対する回答比率

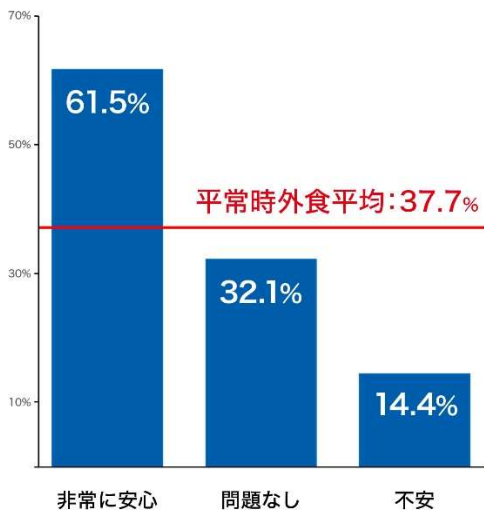


※設問「感染症の心配なく、店舗を安心して利用できると感じましたか」

回答項目は、「非常に安心だった、問題なし、やや安心感に欠けた、非常に不安に感じた」の4段階評価

■調査結果②：新型コロナウイルス対策への安心感と再来店意思の関係性

図 2. 「コロナウイルス対策への安心感と再来店意思満点獲得率の関係」



縦軸：設問「また来たいと思われましたか（再来店意思）」の満点獲得率

横軸：設問「感染症の心配なく、店舗を安心して利用できると感じましたか」の回答項目

回答項目は、「非常に安心だった、問題なし、やや安心感に欠けた、非常に不安に感じた」の4段階評価で

非常に不安を感じた+やや安心感に欠けたを「不安」と表現

平常時外食平均：2019年1月～12月における覆面調査（N = 45,833）の平均再来店意思満点獲得率

調査結果②より、新型コロナウイルス対策に「問題なし」と回答された場合、再来店意思満点獲得率が 32.1%で平常時と近い数値になりました。どこの店舗でも行われているマスクの着用やソーシャルディスタンスが出来ていれば、平常時とほぼ同じ確率でお客様がリピートしていただけることが分かります。ただ、「非常に安心」は 61.5%で、「問題なし」の約2倍、「不安」は 14.4%で「問題なし」の約半分の結果となり、新型コロナウイルス対策でお客様に与える安心感がリピート率に大きく影響を及ぼすと考えられます。

■調査結果③：お客様に安心感を与える内容

表 1. 「非常に安心」と「問題なし」の実施率GAP上位 5 項目

項目	問題なし	非常に安心	差
注意喚起の案内・POP	45.3%	78.0%	32.8%
スタッフからの感染症対策説明	20.4%	48.4%	27.9%
消毒液のわかりやすさ	70.8%	91.2%	20.4%
スタッフからの消毒液案内	29.2%	48.4%	19.2%
接触を避ける工夫(お客様同士)	72.3%	89.0%	16.7%

表 2. 「不安」と「問題なし」の実施率GAP上位 5 項目

項目	問題なし	不安	差
触れやすい物の消毒	81.0%	37.8%	43.2%
消毒液のわかりやすさ	70.8%	32.2%	38.6%
接触を避ける工夫(お客様同士)	72.3%	34.4%	37.8%
十分な換気がされている	55.5%	23.3%	32.1%
感染症対策情報の分かりやすい開示	64.2%	36.7%	27.6%

表 1. 「非常に安心」 N=91 「問題なし」 N=137 差：「非常に安心」の実施率から「問題なし」の実施率を引いた値

表 2. 「問題なし」 N=137 「不安」 N=90 差：「問題なし」の実施率から「不安」の実施率を引いた値

調査結果③は、新型コロナウイルス対策への安心感に、どのような内容が影響を及ぼすのかを示した表になります。「非常に安心」「問題なし」「不安」と回答されたデータの各設問項目に対する実施率を算出し、表 1 は「非常に安心」から「問題なし」を引き、表 2 は「問題なし」から「不安」を引き、その差が大きい上位 5 項目を抽出しました。

表 1 から、「消毒液のわかりやすさ」や「接触を避ける工夫」など物を設置して完了する取り組みは、「問題なし」「非常に安心」の双方で実施率が高いことが伺えますが、「スタッフからの感染症対策説明」「スタッフからの消毒液案内」などスタッフからの声掛けが必要な取り組みは、「問題なし」と評価された店舗でも極端に低いことが分かります。「注意喚起の案内・POP」の有無が最も差が大きいことから、スタッフや店舗からの積極的なアプローチがお客様からの「非常に安心」という評価につながっていると考えられます。

また、表 2 から「不安」と評価されてしまった店舗では、「消毒液のわかりやすさ」「接触を避ける工夫」の実施率が 30%台と、最低限取り組むべき内容が出来ていないことによりお客様へ不安を与えてしまっていることが分かります。多くの店舗が取り組んでいることを最低限実施し、その上で積極的に取り組みをお客様にアピールすることが、お客様の安心、ひいてはリピート率につながっていくと考えられます。

※別紙に、お客様が安心に感じる取り組みや不安に感じる取り組みのコメントをまとめています。

当社ではこのようなデータを基に、弊社ソリューションの提供を通じて新型コロナウイルスの影響で厳しい状況の外食企業のご支援を行ってまいります。

■株式会社 MS&Consulting 会社概要

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、人材定着支援 SaaS「tenpocket」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代表者：代表取締役社長 並木 昭憲

所在地：東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

創 業：2008 年 5 月

資本金：608,538 千円(2020 年 2 月末日時点)

U R L：<https://www.msandc.co.jp/>

■本リリースに関する報道機関からのお問い合わせ先

株式会社 MS&Consulting マーケティング担当 砺波 Mail：pr@msandc.co.jp

別紙：

■非常に安心できたと評価いただいた取り組みコメント

- ・他のお客様とのソーシャルディスタンスが保てるように席と席との間を離してくださいました。また、**その旨入店時に説明をしてくださいました。**
- ・スタッフさん全員がきちんとマスクをされていました。また、「**感染防止策として定期的に換気をしています**」と張り紙がありました。
- ・お客様同士の接触を避けるため、テイクアウトを積極的に行っているようで、**ポスターにも大きく表示してありました。**
- ・入店と同時に**即座にスタッフさんがアルコールスプレーを持ってきてくださり手に吹きかけてくれました。**すごく自然に出来ていたので習慣化できていると感じました。
- ・おしぼりの提供をされた時に**消毒されているので口を拭いても大丈夫です**という案内があり安心できました。
- ・店の外に「**安全確保のために精一杯対応中**」と書かれた**掲示**があり、店に入るとすぐ手指消毒剤がぶら下げてあるのが目に入り、この店はちゃんと対応しているという印象をもちました。
- ・別のテーブルでスタッフさんが**メニューを1ページずつ消毒している**のが印象的でした。
- ・入ってすぐのところに消毒液のボトルがあり、**スタッフさんからも使ってくださいと勧められましたので、安心できました。**
- ・着席した瞬間に**マスクを入れる袋を渡してくださった**ことです。

■不安に感じられた内容コメント

- ・テーブルの上にもアルコール消毒のような容器が置いてありましたが、**説明がなかったの**で**使いづらかったです。**一言説明があれば、もっと安心できたと思います。
- ・壁際の席だったからかもしれませんが、空気がこもっている感じがして、**きちんと換気がされているのか心配になりました。**
- ・受付レジに消毒液が置いてあるのみで、**トイレのハンドドライヤーも使用できる状態でしたので、**あまり感染に関しては気にしておられないのだと感じました。
- ・**入店時に消毒等はなく、若干不安に感じました。トイレに石鹼がなかったことも不安に感じました。**
- ・ホームページではテーブルや床、椅子の消毒や店頭での消毒推奨と書かれていたのですが、**実際は目に見える対策がなされている様子が見受けられませんでした。**
- ・ドリンクバーは不特定多数の方が触る場所なので、**お客様が増える際には注意書きは必要だ**と思いました。
- ・消毒液が入ってすぐにあったものの、**消毒するように勧められなかったことと、他にどのような対策しているか分からなかった**ことです。