

飲食店に対する需要動向調査 報告書

(くさつバル アンケート結果より)

第8回くさつバルでは、お客様に対しアンケートを取り、バルや飲食店に対する需要動向を調査いたしました。

今回収集したアンケートおよび回答数は、331件となっています。

報告書では、アンケート結果について、主だったものにコメントをつけておりますので、今後の店舗運営や経営計画の一助にお役立てください。

なお、アンケートに答えた方だけのデータを元としているため、バルに参加した顧客全員の傾向・動向を把握したものではなく、限られた範囲内での分析であること、また以下に述べる結果および考察については、あくまで事務局の意見であり、正確性および完全性において保証し、責任を負うものではないこと、あらかじめご了承ください。

目次

① くさつバル参加者像について

② 顧客行動について

③ お客様の声 アンケート自由記入欄より

① くさつバル参加者像について

まずはじめに、第8回くさつバルに参加し、アンケートに回答頂いたお客様の特徴について紹介します。

参加者の性別・年齢

選択項目	総計		男性		女性		無回答	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
20代	74	22.6%	26	26.3%	48	22.2%	0	0.0%
30代	78	23.8%	29	29.3%	48	22.2%	1	7.7%
40代	86	26.2%	21	21.2%	59	27.3%	6	46.2%
50代	75	22.9%	16	16.2%	55	25.5%	4	30.8%
60代以上	15	4.6%	7	7.1%	6	2.8%	2	15.4%
無回答	3	-	2	-	1	-	0	-
合計	331	100.0%	101	100.0%	217	100.0%	13	100.0%

男性の101名に対して女性が217名と、女性のほうがかなり多くなっています。また、昨年のアンケートでも、男性85名、女性153名となっていました。

女性の方がアンケートに答えてくれやすい傾向があるということかもしれませんが、草津近辺の飲食店に興味があって、何かのきっかけがあれば食べに行きたい！できたらお食事券も欲しい！と考えておられる女性が多く存在している、ということを表していると考えられます。

年齢は20～50代で均等に分散しており、大きな偏りは見られません。草津商圈には飲食店に興味がある幅広い顧客層が存在しており、どの世代をターゲットにした商品売り出してもヒットする可能性を秘めている、という見方ができるかもしれません。

参加者の居住地

選択項目	人数	構成比
草津市	140	48.1%
大津市	35	12.0%
栗東市	39	13.4%
守山市	20	6.9%
県内その他地域	35	12.0%
県外	22	7.6%
無回答	40	-
合計	331	100.0%

今年度（第8回くさつバル）

選択項目	人数	構成比
草津市	116	49.2%
大津市	25	10.6%
栗東市	38	16.1%
守山市	13	5.5%
県内他地域	30	12.7%
県外	14	5.9%
無回答	56	-
合計	292	100.0%

昨年度（第7回くさつバル）

参加者のお住まいは、草津市が約48%と多数を占め、次いで隣接市である栗東・大津からが続き、また約20%が県内その他地域・県外からの来客となっております。昨年とほぼ同じ割合となっていることが印象的です。

やはり近隣にお住まいの方が草津というエリアに注目し、バルに参加してくださっているようです。参加店舗目線で見ると、バルに参加すれば地元のお客様に対して自店の存在をアピールできる、ということが言えるのではないのでしょうか。

初参加者と年齢の関係について

選択項目	総計		20代		30代		40代		50代		60代以上	
	人数	構成比	人数	構成比								
初参加	137	41.4%	53	71.6%	34	43.6%	24	27.9%	16	21.3%	8	53.3%
2回目 ～	194	58.6%	21	28.4%	44	56.4%	62	72.1%	59	78.7%	7	46.7%
合計	331	100.0%	74	100.0%	78	100.0%	86	100.0%	75	100.0%	15	100.0%

総計欄にある通り、バル参加が初めて！というお客様は41%強という結果になりました。昨年の同じ質問でも43%という結果が出ています。くさつバルのリピーターが半数を超える中、新しいお客様も4割強おられ、程よいバランスを保っていると言えるのではないのでしょうか。

また、この質問を年代別にとすると、20代では7割強が初参加であるのに対して、50代では8割弱が2回以上のリピーターであることが分かります。初めてバルにきた若い世代を狙うのか、安定して来店してくれそうな中高年を狙うのか、どの世代をターゲットに自店の魅力をPRしてリピーター獲得を目指すのか、バルメニュー考案時の参考になりそうですね。

② 顧客行動について

次にくさつバル参加者の行動に注目していきます。くさつバルをどうやって知り、バル当日にどう行動してどのように感じたか、アンケート結果から見えてくることを紹介していきます。

くさつバルは何で、またどこで知りましたか？

選択項目	人数	構成比
ポスター	73	17.8%
バルマップ	10	2.4%
のぼり	30	7.3%
フェイスブック	7	1.7%
駅	40	9.8%
市役所・公民館等	5	1.2%
参加店舗	8	2.0%
知り合いから聞いて	114	27.9%
毎年あるのを知っていた	114	27.9%
その他	8	2.0%
合計	409	100.0%

くさつバルを知ったきっかけは、「知り合いから聞いて」が27.9%と口コミの強さを伺うことができます。また、「毎年あるのを知っていた」も27.9%となっており、過去に参加したことがあるファンがおられることの裏づけとなっています。

その他、広報物ではポスター・のぼりで気づいたという割合が高く、場所では駅の割合が高くなっています。また、Google検索に「くさつバル」と入力すると「くさつバル 2018」や「くさつバル チケット」「くさつバル 店舗」などの検索候補が表示されますが、バルの開催を知ったお客様がHPを探してより詳しい情報を得ている様子が浮かび上がります。

また、「その他」と答えられた方に「新聞」が2名、「テレビ」が1名おられました。大々的に取り上げられたというわけではありませんが、報道されることで少なからず反響があり、報道機関の力の大きさを実感することができました。

バルでまわったお店の中で、初めて入ったお店は何軒ありましたか？

選択項目	人数	構成比
1店舗	34	10.3%
2店舗	88	26.6%
3店舗	92	27.8%
4店舗以上	107	32.3%
0店舗	10	3.0%
合計	331	100.0%

初めて入った店舗が0だったというお客様は3%に留まりました。一方で、4店舗以上が32.3%と最も多く、3店舗は27.8%、合わせると6割の方が3店舗以上のお店を初めて訪れておられます。「入ったことのないお店に入る」ということに対し、大多数の人は少なからず心理的なハードルがあるものですが、バルをきっかけとして新しいお店を訪れておられるようです。バルの目的である、「お客様の新しいお店の発見」と「参加店舗の新規顧客獲得」のきっかけとして、十分にその役割を果たしているということを示しているのではないのでしょうか。

今日入ったお店を決めた最も大きな理由を1つ教えてください

選択項目	人数	構成比
美味しそうだから	229	63.1%
お得そうだから	45	12.4%
珍しいメニューだから	10	2.8%
気になっていた店だから	56	15.4%
近かったから	2	0.6%
空いてたから	6	1.7%
行きつけの店だから	4	1.1%
他の人から勧められて	11	3.0%
合計	363	100.0%

「美味しそうだから」という理由がダントツとなりました。「美味しそう」ということは、「写真・メニューが良い」と言い換えて差し支えないと思います。やはり、いかに良い写真を掲載するか、がバルでお客様を呼び込むポイントのようです。また、気になっていたお店にバルをきっかけに入店、というケースがこれに続いています。

今日利用されたお店は、今後も利用したいと思いますか？

選択項目	人数	構成比
はい	328	99.1%
いいえ	3	0.9%
合計	331	100.0%

はい、と答えたお客様が圧倒的多数となりました。お客様の満足度の高さがうかがえると同時に、バルの参加者が今後のリピート顧客となりうることを示しているのではないのでしょうか。

どうしてそのように思ったか

選択項目	人数	構成比
味	223	59.3%
雰囲気	120	31.9%
接客	20	5.3%
清潔さ	4	1.1%
その他	9	2.4%
合計	376	100.0%

ひとつ前の質問では、バル以外でもそのお店を使いたいと答えた方が99%にのぼりましたが、その理由について質問してみました。「味（が良い）」からと答えられた方が6割にのぼりました。バルでそのお店の味を試し、美味しかったからまた行きたい！とっておられる方が多数のようです。

次に、「雰囲気（の良さ）」をあげた方も3割を超えました。一言に雰囲気が良いと言っても「お洒落なお店」や「落ち着けるお店」など、様々なタイプのお店があると思いますが、「外食」という特別な時間を自分好みの空間で過ごしたい、というお客様が多いようです。

また、「その他」と答えの中に「SNS(インスタ)にのせられるから」という方がおられました。料理の写真は、個人がSNSに投稿するネタの定番といえますが、インスタ映えする料理を出すのも、お客様に喜んでいただくためのキーポイントですね。

ほかには、「料理のレパートリー」と答えられた方もおられます。バル開催中も、お店の通常メニューやコースを掲示しておくことで、次の来店につながるかもしれませんね。また、バル開催後に使えるクーポン券などを用意するなど、再来店の仕組みづくりをしておくこともオススメです。

普段良く行くお店で、重要視するものは何ですか？

選択項目	人数	構成比
味が良い	287	32.8%
値段が安い	168	19.2%
高級感がある	8	0.9%
雰囲気が良い	191	21.8%
接客が良い	143	16.3%
清潔	38	4.3%
量が多い	16	1.8%
スピーディに提供される	20	2.3%
その他	4	0.5%
合計	875	100.0%

解答者お一人につき最大3つまで選択していただきました。331人中287人が「味の良さ」をあげておられ、むしろ味は良くて当たり前という結果です。次に重要視されているのが「雰囲気の良さ」で、この点も一つ前の質問と同じ結果ですね。以下、「値段の安さ」「接客の良さ」と続きます。「清潔さ」「スピーディ」「量の多さ」などを選択された方は少数派という結果になりました。また、「その他」の中に、「禁煙かどうか」という意見もありました。

普段のディナーの予算は、お一人あたりいくらですか？

〔男性〕

選択項目	総計		20代		30代		40代		50代		60代以上	
	人数	構成比	人数	構成比								
2,000円以下	22	21.8%	9	34.6%	5	17.2%	3	14.3%	3	18.8%	0	0.0%
2,001～4,000円	62	61.4%	16	61.5%	18	62.1%	12	57.1%	10	62.5%	6	85.7%
4,000円以上	17	16.8%	1	3.8%	6	20.7%	6	28.6%	3	18.8%	1	14.3%
合計	101	100.0%	26	100.0%	29	100.0%	21	100.0%	16	100.0%	7	100.0%

〔女性〕

選択項目	総計		20代		30代		40代		50代		60代以上	
	人数	構成比	人数	構成比								
2,000円以下	26	12.0%	9	18.8%	5	10.4%	4	6.8%	8	14.5%	0	0.0%
2,001～4,000円	167	77.0%	36	75.0%	39	81.3%	42	71.2%	44	80.0%	5	83.3%
4,000円以上	24	11.1%	3	6.3%	4	8.3%	13	22.0%	3	5.5%	1	16.7%
合計	217	100.0%	48	100.0%	48	100.0%	59	100.0%	55	100.0%	6	100.0%

1回のディナーに対する予算を質問し、男女別・年齢別に集計したものが上の表です。傾向として表れているのが、

- 性別年代問わず、2,001～4,000円がボリュームゾーン
- 予算4,000円以上との回答は、年代別で見ると40代が、男女別で見ると男性の方が、それぞれ高い割合
- 2,000円以下との回答は、男女とも20代が一番高い割合を示し、60代以上では0%

といったところでしょうか。コースやイベントメニューの価格を決める際の参考になるかもしれませんね。

アンケート結果をふまえて

アンケート結果から草津商圈は、20代～50代まで幅広い世代の顧客が存在するため、若い人向けでも中高年向けでもお店の展開次第では繁盛店となる可能性を秘めていると言えそうです。滋賀県の中でも恵まれた商圈と言えるのではないのでしょうか。

また、全ての世代が妥当と考える価格帯は4,000円までで、それを超えてくる価格のコースは中高年向けのメニュー内容にしたほうが、顧客層とマッチするようです。

お店の雰囲気作りも気を抜くことはできません。転入者の増加で滋賀県南部では人口が増加し、それに合わせて飲食店も大規模チェーン店から個人のお店まで、メニューも雰囲気も特長のあるお店が増えてきています。味が良いことは最低条件として、お客様が食事の時間を楽しめる空間作りを心掛けることが大切なのではないのでしょうか。

バル参加者様だけのアンケート結果ではありますが、今後の店舗運営のヒントとして頂ければ幸いです。

③ お客様の声 アンケート自由記入欄より

お客様アンケートの自由記入欄にいただいたご意見を紹介させていただきます。アンケート自由記入欄は、面倒に感じる人も多くなかなか記入して頂けない部分です。逆に記入してあるということは、それだけ書きたいという思いが強かった、本音の部分であるとも言えます。プラスのご意見が多くある中、少数ではございますがマイナスのご意見も頂戴しています。是非ともご一読ください。

<プラスのご意見>

- ハンバーグがおいしかったので、ランチに行ってみたいと思います。
- どのお店も初めて行かせて頂いたのですが、全店舗また行きたいと思わせて頂ける味と雰囲気でした。草津バルとても楽しかったです。
- 行った事のないお店が知れたので、もう一度行きたいと思います。
- 鶏の炭火焼は量も多くて味も美味しくて満足でした。
- フグと魔王、また来年もお願いします。
- くさつバル新規開拓にめっちゃいいです！！

- とても美味しかったです、また来年も企画してください！
- 初めて参加しましたが、とても美味しかったです。忘年会などの準備のためにも利用させて頂けたらと思います。
- 知らない店が多くて、今後使う参考になりました。
- 年1じゃなくてもっと開催して欲しいと思った。
- コスパも味も良くて、昨年から参加して楽しみにしていました。お店の開拓にもとっても役立っています。
- お手軽に探検気分でいろいろ食べられて楽しかったです。
- 毎年どのお店に行こうかを楽しみにしています。今年も楽しめました。
- 食に対して真剣に考え、楽しい時間を提供してくださり、ありがとうございます。
- くさつバル3回目です。新しい店を色々知る事ができるので楽しいです。
- バルメニュー提供終了の情報がネットで確認できて便利でした。
- はしご酒できる機会があって楽しい！新しいお店を開拓できるのも良い！！
- 値段に対してとてもお得だと感じた。色々な店に行けて楽しい。
- 県外からの参加でしたが、日常的に仕事帰りに立ち寄りたいたいお店がいっぱい知れて嬉しかったです。
- 毎年ボリュームアップしていて素晴らしい！
- 料理も二択で選べるところが増えると嬉しいです。
- すごく良い感じのイベントだと感じました。一年に何度かしてもらえると嬉しいです。
- 友達を誘い毎年参加しています。
- 普段使わせて頂いているお店から初めてののお店まで、とても楽しく参加させていただきました。また機会があれば参加したいと思います。
- 友人を誘って、ランチやディナーに利用したいお店が見つかった。
- 大将がおまけしてくれました！美味しかったです！

<マイナスのご意見>

- 回転が悪いお店があり、外でも中でも待たされて時間を使ってしまったのが残念。
- 毎年同じメニューのところがあるので変えて欲しいです。
- 少し時間が遅くなると、早々にバルメニューが終了してしまうことが多いので残念。
- 行こうと思っていたお店が20時の時点で売り切れ、早いなーと思いました。
- ランチのお店をもっと増やして欲しい。
- 値段が上がったのに、出すものは一緒ってお店の人が言ってた…
- 生ビールと書いておいてコップはダメです。中ジョッキで出すべき。
- ドリンクメニューがどのお店も同じなので、もう少しバリエーションが欲しい。
- 行きたかったお店が品切れで残念でした。数量限定と書いてある店はよかったのですが、できれば目安が分かると思います。
- お得感が年々なくなっている気がします。