

報道関係者各位

2019年3月28日

クックビズ株式会社

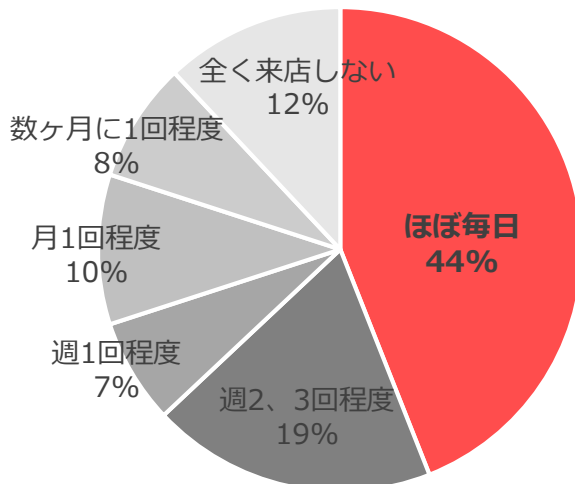
## 「外国人客がほぼ毎日来店している」と回答した飲食店は44%に ～飲食店の外国人客の来店について実態調査～

飲食・フード産業特化の求人サイト「クックビズ」を運営するクックビズ株式会社（本社：大阪市北区、代表取締役社長CEO：藪ノ 賢次、以下「当社」）は、日本全国の飲食店対象に外国人客の来店頻度や、外国人客向けのサービスについての調査を実施いたしました。

### 【調査結果概要】

- ほぼ毎日外国人客の来店がある飲食店は全体の44%
- 予約なしの「飛び込み客」が65%と、急な外国人客の来店にも対応可能な体制を求められる
- 来店のきっかけは「ウェブサイト」と「知人の紹介」が最多。次いでSNSからの集客が大きく影響している
- 約75%の飲食店が何らかの形で外国人客向けのサービスを提供している。ただし一番の課題は「メニューや使用食材の説明」
- 閑散期の回転率の改善や、客単価アップなどのメリットから、今後も積極的に外国人客を集客したいと考えている飲食店が全体の66%

Q. 現状の外国人客の来店頻度を教えてください



来店頻度は  
ほぼ毎日  
44%

お問い合わせ先

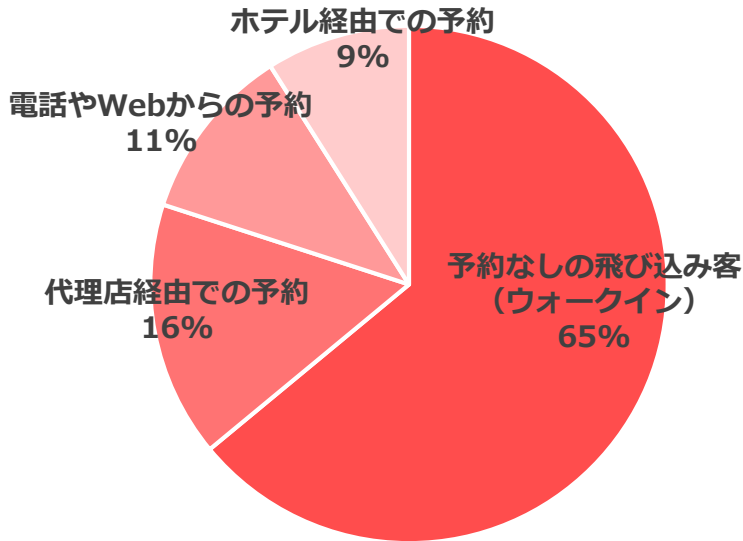
クックビズ株式会社 社長室 広報：中西由美子

Tel : 090-3535-2559 E-mail : [y-nakanishi@cookbiz.jp](mailto:y-nakanishi@cookbiz.jp)

## 「ふらっと入店」が主流！予約なし来店が65%

外国人客の来店経路については、予約なしの「飛び込み客（ウォークイン）」が全体の65%。「代理店経由での予約（16%）」、「電話やWebからの予約（11%）」、「ホテル経由での予約（9%）」など、事前予約した上での来店は全体の約35%でした。

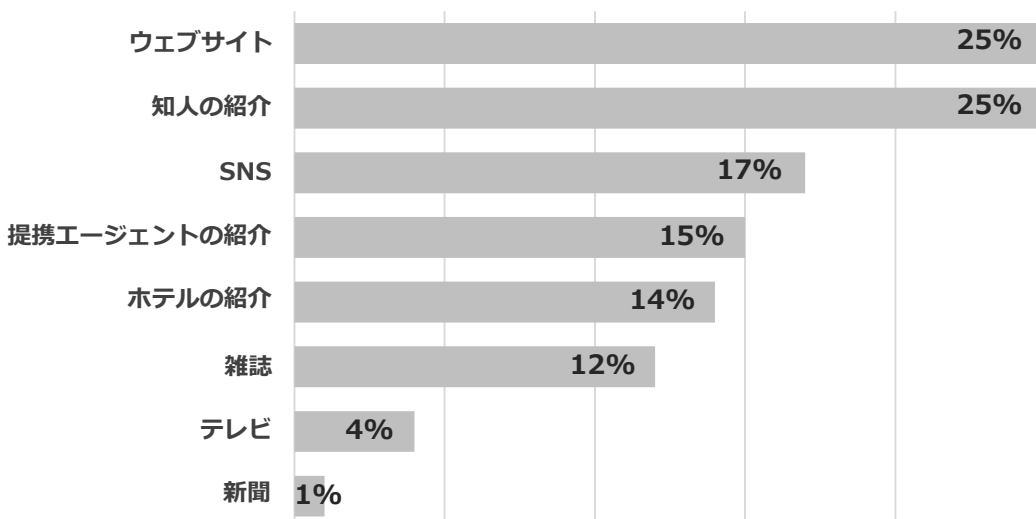
### Q. 外国人客の主な来店経路を教えてください



## 来店きっかけは「知人の紹介」と「ウェブサイト」

外国人の来店きっかけは、「ウェブサイト」と「知人の紹介」が最も多くなっています。「SNSがきっかけで来店」も17%あり、ウェブやSNSでの露出は軽視できません。個人が自力で情報収集をして飲食店選びをしていることに加え、外国人同士での口コミも集客に大きく影響していることがわかる結果となりました。

### Q. 外国人客の主な来店きっかけ（複数選択）



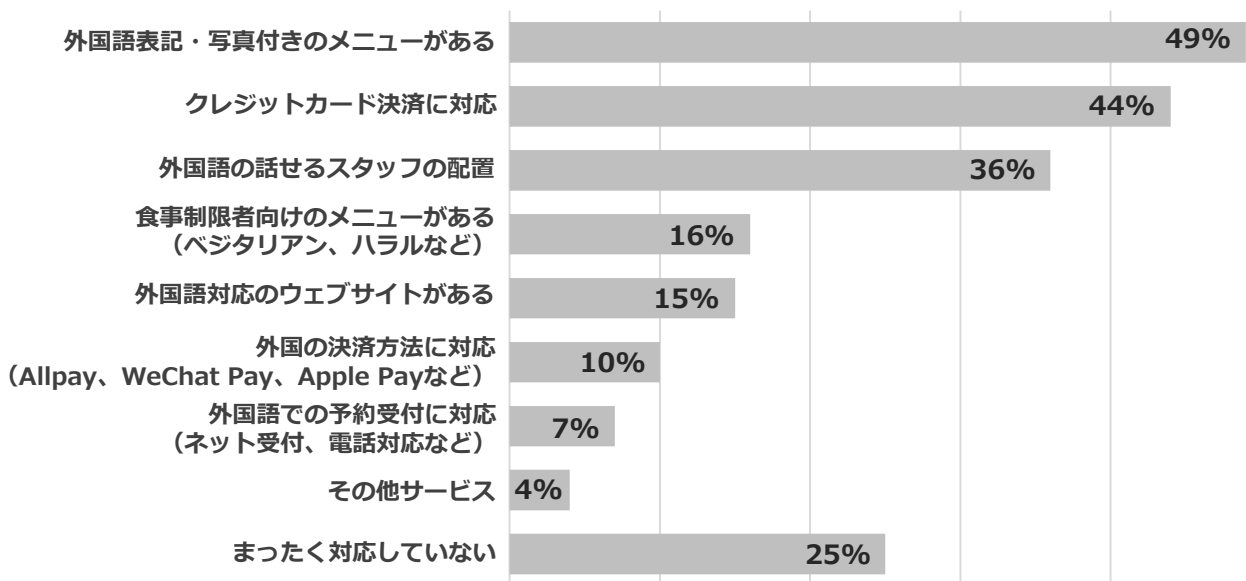
## 約75%の飲食店が外国人向けのサービス対応を実施

外国人客向けのサービスを実施している飲食店のおよそ半数が、「外国語表記・写真付きのメニュー表を用意」しています。他のサービスとしては、「クレジットカード決済に対応している」が44%、「外国語の話せるスタッフを配置している」が36%という結果となりました。

また2019年4月より改正される入国管理法が外食産業においての外国人就労を解禁するため、今後は外国人採用の動きがどこまで積極化していくのか、注目が集まると予想されます。

外国人客向けのサービスには、他にも「(ベジタリアン、ハラールなど) 食事制限のある外国人向けのメニューを用意している」、「外国語対応のウェブサイトを用意している」、「外国の決済方法に対応している」、「外国語での予約受付に対応している」などが挙げられ、全体の約75%の飲食店が何らかの形で外国人客向けのサービスを提供しています。

### Q. 外国人客向けに実施しているサービス内容（複数選択）

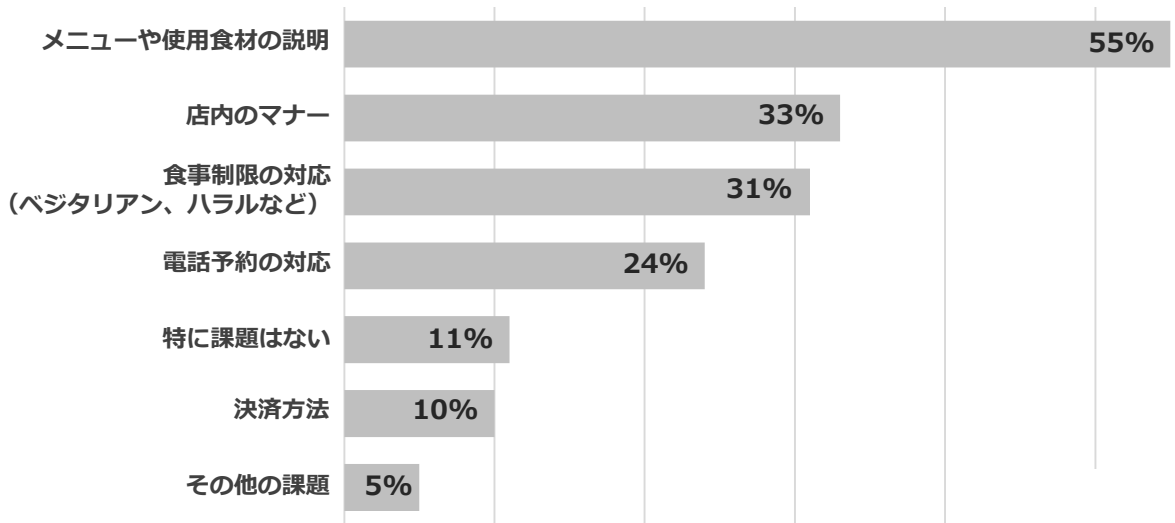


## 外国人客に向けての「メニューや使用食材の説明」に課題大

外国人客の対応で最も課題を感じるのは、「メニューや使用食材の説明」が55%で最多となっており、外国人客とのコミュニケーションに課題を感じている飲食店が一番多いようです。

次いで、「店内のマナー」（33%）、「食事制限の対応」（31%）、「電話予約の対応」（24%）が続きました。

### Q. いままで外国人客の対応で課題を感じたことを教えてください。（複数選択）



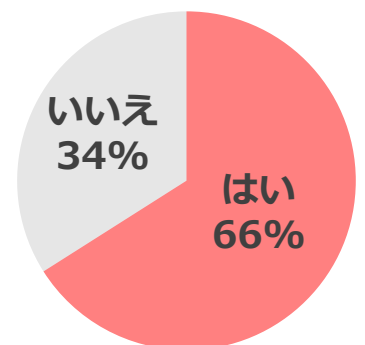
## 66%の飲食店が外国人客の来店促進に積極的

「今後、外国人観光客の来店を積極的に誘致したいと思いますか？」という質問に対し、「はい」と答えた飲食店関係者が全体の66%にもものぼり、多くの飲食店は外国人客の来店促進に向けて積極的であるといえます。

外国人客を呼び込むメリットとしては、「閑散期の回転率の改善」や、比較的高単価な注文での「客単価アップ」、積極的な情報発信による「口コミの拡散」が挙げられました。

- ・ 食事以外に、おみやげ、アルコール等よく出るため、高客単価が見込める。また世界中のお客様に来ていただくことにより、閑散期の業績改善が見込める。長期間の国民休日があるイスラエルからのお客様のおかげで売上がかなり助けられた（京都/うどん・そば・ラーメン）
- ・ 日本人客と違う行動パターンであるためランチやディナー以外でも集客できるから、効率よく回せる（大阪府/ステーキ・鉄板焼き）

### Q. 今後、外国人観光客の来店を積極的に誘致したいと思いますか



## 【調査概要】

「飲食店における外国人客の受け入れ実態アンケート調査」

調査対象：日本全国の飲食店関係者

有効回答数：115

立地内訳：首都圏33、中京圏18、近畿圏41、その他地域23

展開店舗数：1店舗：22、2-10店舗：50、11-100店舗：26、101店舗以上：17

調査期間：2018年9月27日～2018年10月10日

調査方法：インターネット調査

<調査結果の注意点> %を表示する際に小数点以下で四捨五入しているため、単一回答の場合は100%、複数回答の場合は合計値に一致しない場合があります

<調査結果の引用時のお願い>

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願いします。

- ・クレジットに、「クックビズ総研調べ」と明記ください。
- ・WEB上で引用いただく際には、以下記事のリンク付与もお願いします。

記事URL：[https://cookbiz.jp/soken/news/inshokuten\\_inbound/](https://cookbiz.jp/soken/news/inshokuten_inbound/)

### ■会社概要

当社は飲食業界が抱える人材不足という課題に対して、当社が提供する人材サービスを通じて、多種多様な人材がフード産業で活躍できる社会を創造し、私たちのミッションである『食に関わるすべての人の成長を実現する』を目指します。

[会社名] クックビズ株式会社

[求人サイト] <https://cookbiz.jp/>

[代表者] 代表取締役社長CEO 藪ノ 賢次

[本社] 大阪市北区芝田2-7-18 オーエックス梅田ビル新館 8階

[事業内容] 飲食・フード産業に特化した以下事業

人材紹介事業／求人広告事業／研修事業 等

### お問い合わせ先

クックビズ株式会社 社長室 広報：中西由美子

Tel : 090-3535-2559 E-mail : [y-nakanishi@cookbiz.jp](mailto:y-nakanishi@cookbiz.jp)