

2020年3月13日

報道関係者各位

クックビズ株式会社

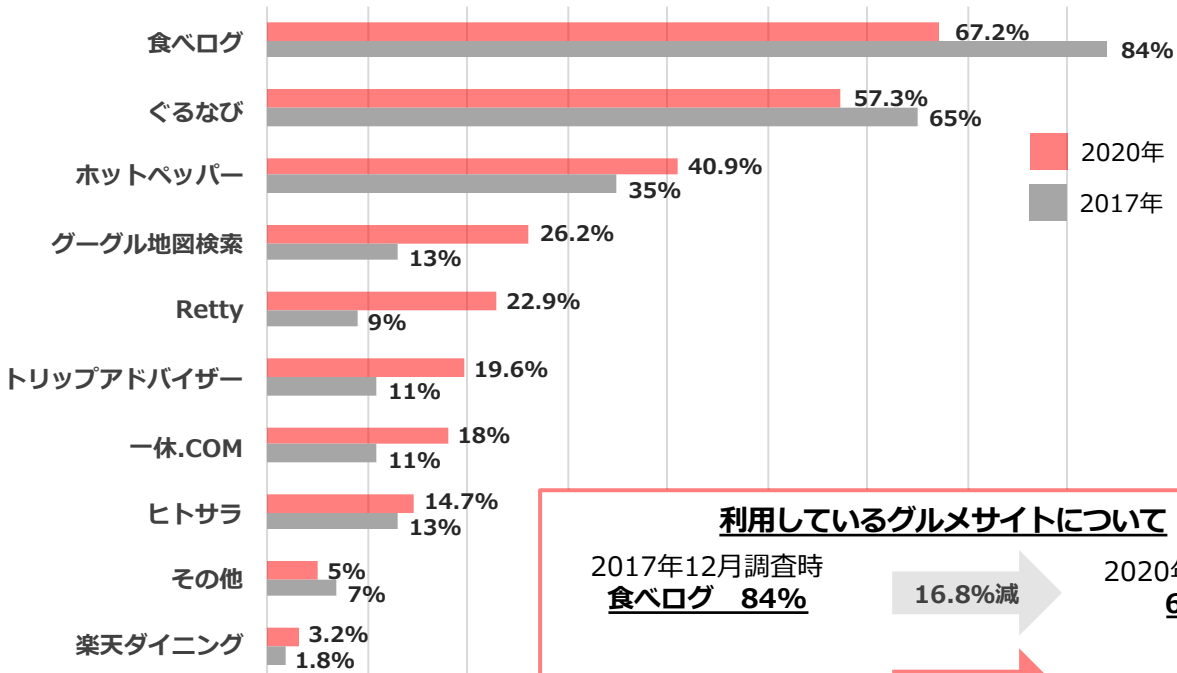
## 飲食店へグルメサイトについて実態調査 2017年と比較 3年で利用するグルメサイトも多様化の時代へ

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、飲食企業を対象にグルメサイトの利用状況などについての調査を実施いたしました。

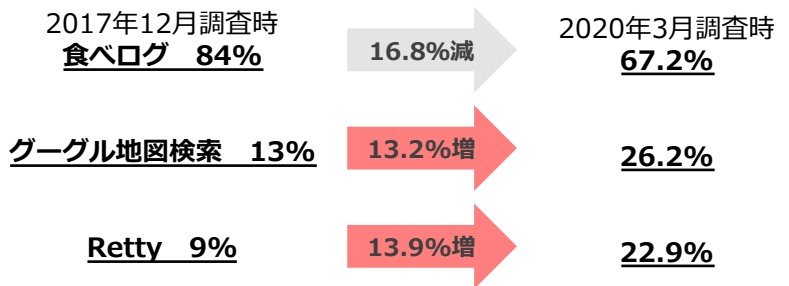
### 【調査結果概要】

- ・ グルメサイト利用企業は2017年に比べ約8%上昇。利用サイトは「食べログ」が依然1位ではあるものの、他サイトの利用数が増加傾向に
- ・ 口コミ対策を行っている飲食企業は2017年より8.6%減少
- ・ 対策を行っている企業は「レビュー内容への返信」や「レビュー内容の社内共有」を行っている

### Q. 現在、どのグルメサイトを利用していますか？（複数選択可）



### 利用しているグルメサイトについて



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)

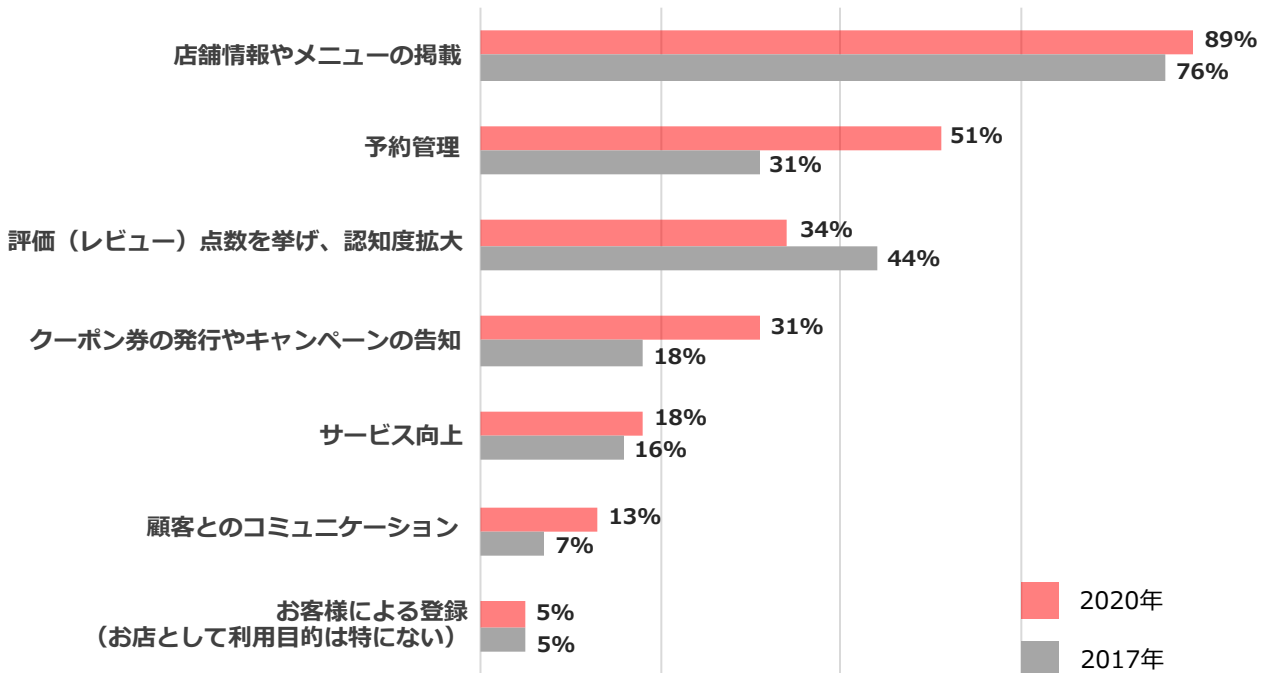
グルメサイトの利用目的は17年、20年と変わらず「店舗情報やメニューの掲載」がトップ  
また「予約管理」が20%、「クーポンの発行やキャンペーン告知」は13%アップとなった

グルメサイトの目的理由は17年と変わらず「店舗情報やメニューの掲載」がトップという結果となりました。

また17年と比べ「予約管理」は20%、「クーポンの発行やキャンペーンの告知」は13%もアップしました。

この背景には、前回調査時に比べ予約管理のような省人力化への対応や、インバウンド向けの対応など様々な理由でグルメサイトを利用する飲食店が増えているのではないかと考えられます。

## Q. どのような目的でグルメサイトを利用していますか？（複数選択可）



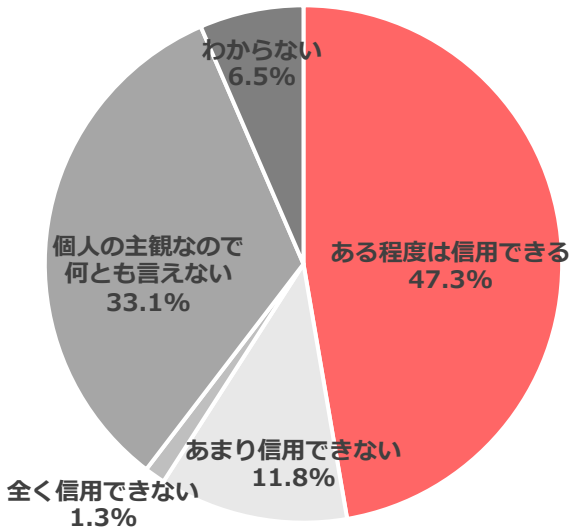
グルメサイトの口コミに肯定的な飲食店は47.3%と、17年の47.7%から動きなし  
また口コミ対応を実施している飲食店は17年の27%から18.4%と減少傾向に

グルメサイトに投稿されたクチコミに対しての信用度に関しては、17年と20年ではほぼ変わらないという結果になりました。また「個人の主観なので何とも言えない」が増加傾向にあり、口コミを鵜呑みにせず、取舍選択しながら適度に参考にする飲食店の傾向が見て取れます。

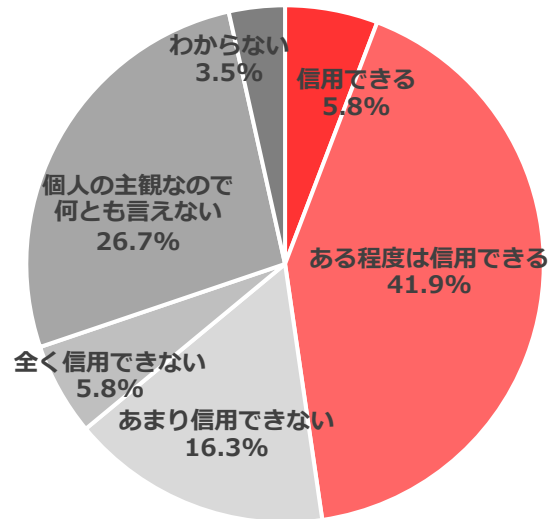
続いてグルメサイトの口コミに対して対策を行っているかという質問では、17年の27%から20年には18.4%と減少傾向という結果になりました。

## Q. グルメサイトに投稿された口コミに対してどう思いますか？

2020年3月 調査時

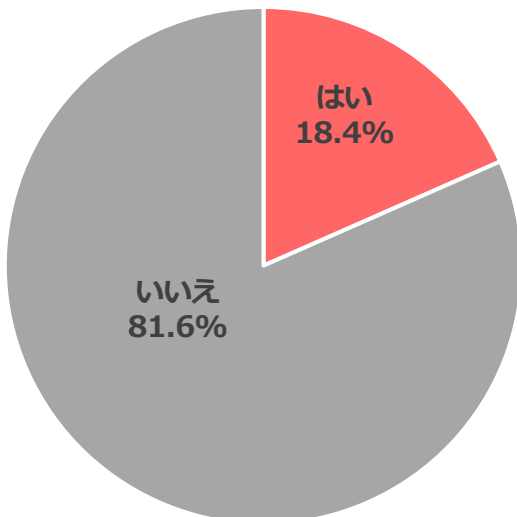


2017年12月 調査時

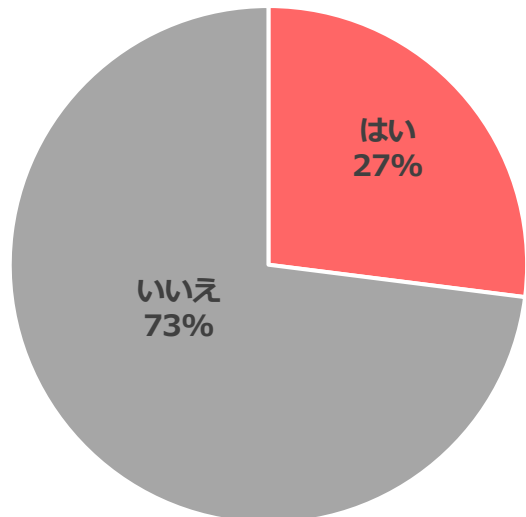


## Q. グルメサイトでの口コミ対策を行なっていますか？

2020年3月 調査時



2017年12月 調査時

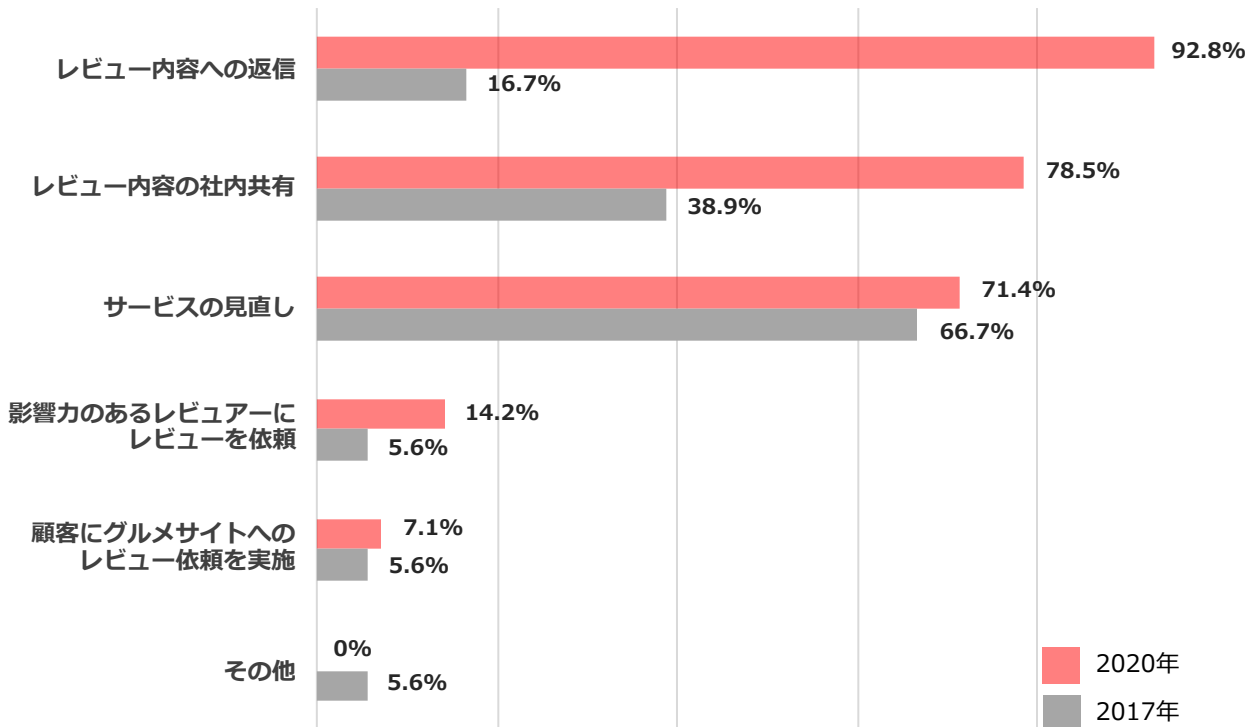


## グルメサイトの口コミに対して「レビュー内容への返信」が17年に比べ5倍以上に

グルメサイトの口コミに対して対策を行っている、と回答した飲食店に対して、具体的な対応を聞いたところ、17年には16.7%しか対応してなかった「レビュー内容への返信」が20年には92.8%と5倍以上にも増え、ほぼ全ての飲食店がレビューへ返信していることがわかりました。直接コメントにレスポンスすることで、「顧客の声を大事にする」飲食店側の真摯な運営姿勢を伝えることを意識しているのではないかと考えられます。

また「レビュー内容の社内共有」も前回調査時に比べ倍以上となっており、サービス向上のために活用していることが伺えます。

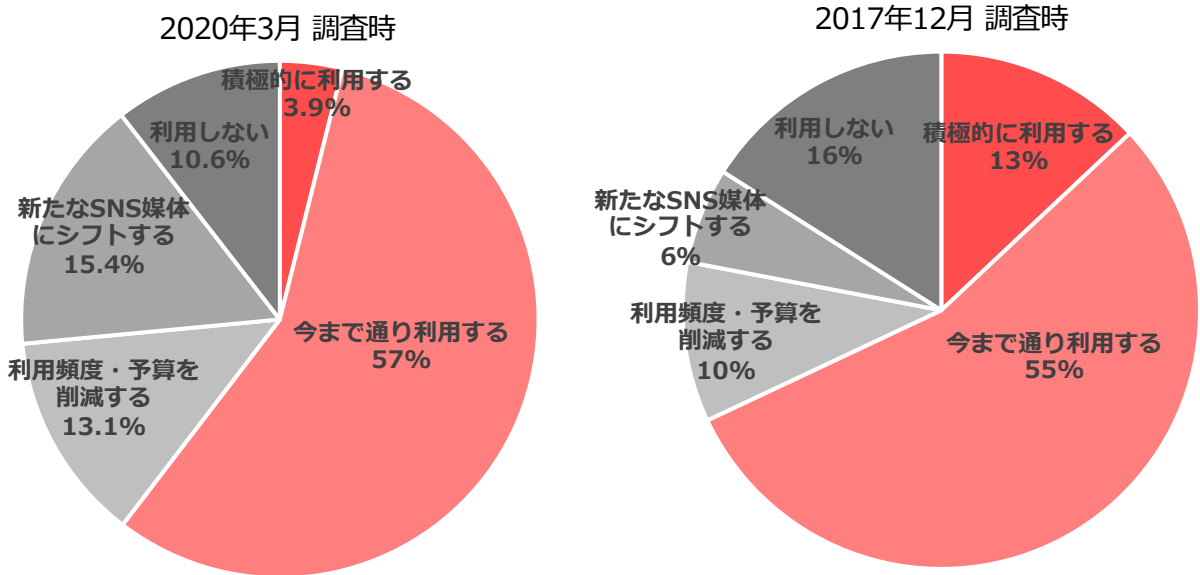
### Q. 具体的にどのような対応を行なっていますか？（複数選択）



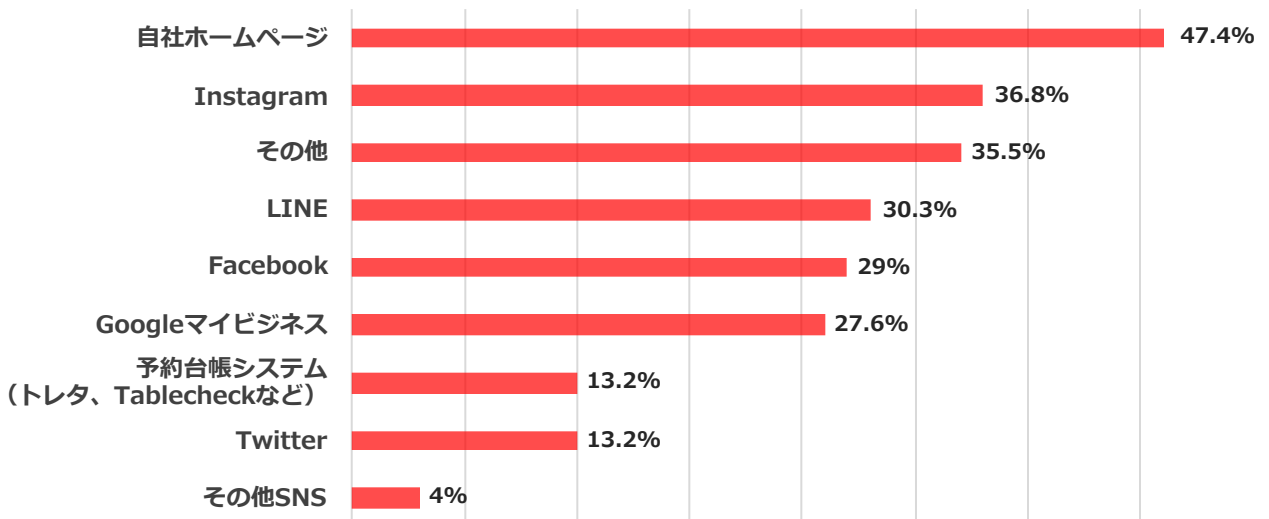
## 17年と比較し20年は「積極的な利用」は10%減、SNSなど新たな媒体へのシフトが上昇傾向に

今後のグルメサイト利用について飲食店に聞いてみたところ、「積極的に利用する」と回答した飲食店は17年では13%だったのに対し、20年には3.9%と減少傾向にあることがわかりました。続いて新たなSNS媒体にシフトする飲食店は6%という結果だった17年に比べ、20年には15.4%という結果に。この数年で1つのグルメサイトだけでなく、様々な手法を活用し宣伝・集客を実施していく飲食店が増えているという結果になりました。また、グルメサイト以外のサービスを検討されている方へ、どのようなサービスを検討しているか、聞いてみると「自社ホームページ」と回答した飲食店が1番多く47.4%。続いて「Instagram」は36.8%という結果となりました。

### Q. 今後もグルメサイトを利用していく予定ですか？



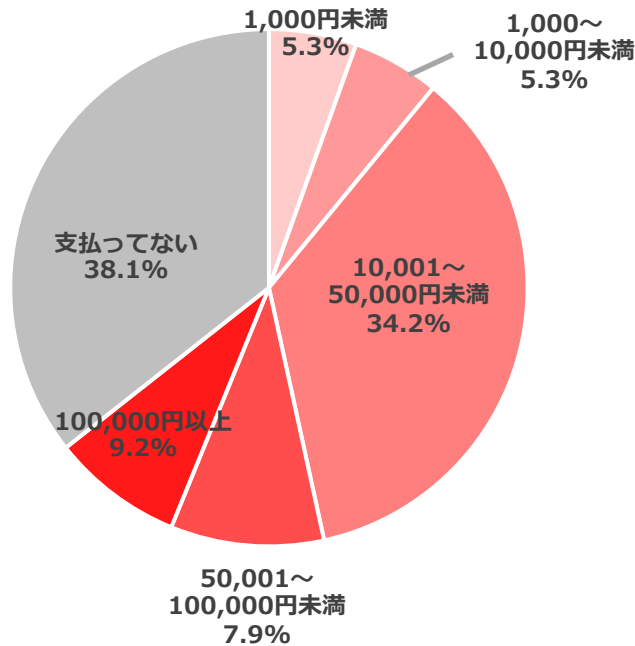
### Q. グルメサイト以外のサービスを検討されている方へ、具体的にどのようなサービスを検討されていますか。（複数選択）



グルメサイトにかかる費用は「支払っていない」という回答が1番多く38.1%。しかし月額10万以上支払っている飲食店も9.2%存在している結果に

今回のアンケート調査に限り、グルメサイトに対して、どの程度手数料を支払っているか聞いたところ、「支払っていない」が1番多く38.1%という結果となりました。次いで「10,001～50,000円未満」が34.2%、「100,000円以上」は9.2%でした。グルメサイトに対して費用をかけない飲食店が多い一方、10万円以上かけマーケティングに力を入れている飲食店も一定数いることがわかりました。

## Q. グルメサイトの運営元に手数料は支払っていますか？ 支払っている場合はその月額費用も教えてください



最後にグルメサイトについて、エピソードを聞きましたので一部ご紹介します。

- 店舗情報を掲載したくないが、その選択ができないのが不満。選べる様にして欲しい（宮城県/居酒屋/11～50店舗展開）
- 開業時のイベント開催などを告知できるのが有り難かった（奈良県/農林水産関係/1店舗展開）
- お客さんと連絡が取れなくなって苦労した。メール返信はなく、また電話もつながらない（東京都/その他/1店舗展開）
- グルメサイトやSNSアカウントを一括で管理できるプラットフォームを導入しており、各サイトにきた口コミを一括で管理・返信しています。  
各サイトのアクセスが取れるので、自社の売上・客数を比較し、どの媒体に広告を打つ（アカウントを有料化する）と一番効果的なのかの実証実験をしています（三重県/和食全般/1店舗展開）

## 【調査概要】

「グルメサイトの利用状況に関するアンケート調査」

調査対象：日本全国の飲食店

有効回答数：76

調査期間：2020年2月25日～2020年3月3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第2位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

設問内容：

1. グルメサイトに店舗情報が掲載されていますか？（例：食べログ、ホットペッパーなど）
2. 現在、どのグルメサイトを利用していますか？（複数選択可）
3. どのような目的でグルメサイトを利用していますか？（複数選択可）
4. グルメサイトに投稿された口コミに対してどう思いますか？
5. 過去一年で、グルメサイトの評価（点数）はどのように推移しましたか？
6. 売り上げに変化はありましたか？また具体的にどのように変化しましたか？
7. グルメサイトの運営元に手数料は支払っていますか？支払っている場合はその月額費用も教えてください
8. グルメサイトでの口コミ対策を行なっていますか？
9. 具体的にどのような対応を行なっていますか？（複数選択）
10. 今後もグルメサイトを利用していく予定ですか？
11. グルメサイト以外のサービス利用を検討していますか、もしくはすでに利用していますか。

※回答内容の全てをリリースに反映しておりません。回答の詳細について知りたい方は、以下問い合わせ

窓口：中西までお問い合わせください

※本リリースに関する内容をご掲載の際は、必ず「クックビズ調べ」と明記してください

### ■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 LUCID SQUARE UMEDA 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)