

飲食業界の無断キャンセル・No Show に関する飲食店の意識調査**7 割の飲食店が無断キャンセル対策を実施せず、全体の 4 割で無断キャンセルが発生
経済産業省発表「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」を
7 割の飲食店が「知らない」と回答、しかし対策実施による課題解決には半数以上が期待****無断キャンセル対策を実施しない理由は「人手・時間がかかる」「面倒」「費用が負担」など
飲食店の無断キャンセル対策にも IT 活用による“手間の軽減と効率化”が急務**

飲食店とユーザーの「最高のレストラン体験を実現する」株式会社 TableCheck（本社：東京都中央区、代表取締役社長：谷口 優、以下：テーブルチェック）は、国内に在住する 20～50 代の男女 330 名の飲食店責任者を対象に、飲食店の無断キャンセル・ノーショーに関する意識調査を実施しました。

飲食店の無断キャンセル（事前に予約をしていながら、予約日時になっても連絡もなく、または店の連絡を無視して来店しないこと、No Show/ノーショーともいう）は、飲食店の予約全体の 1%弱を占めており^{*1}、年間損失額は約 2,000 億円にも及ぶと言われる社会問題となっています。2018 年 11 月 1 日には経済産業省が飲食店における無断キャンセル対策をまとめた「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」を発表しました。

^{*1} 経済産業省「No Show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」（2018 年 11 月 1 日発表）参照

今回弊社が実施した調査により、回答した約 4 割の飲食店が無断キャンセル被害を経験していることがわかりました。しかし、全体の 7 割超の飲食店が無断キャンセル対策を実施していないことも明らかになりました。無断キャンセル対策を実施しない理由を聞くと、手間や時間、費用的負担を懸念し実施に踏み切れない飲食店が多くいることが判明。また対策を行なっている飲食店でも、半数以上が「来店日前に予約確認の電話をする」（55.1%）といった、手間や人件費を要する対策を実施していることがわかりました。

2018 年度の有効求人倍率が高度経済成長期に近い水準に上昇しているなど労働需給はひっ迫するなか、飲食業界においても IT 化や省人化などによる生産性向上の必要が迫られています。昨今、飲食店の予約手段はネットが主流となりつつありますが、受け皿となる飲食店では未だ紙と鉛筆といったアナログな管理方法が主流となっているのが現状です。

飲食業界の無断キャンセル・ノーショー問題を解決するには、IT ツールの活用で生産性向上を実現し、人手や時間をかけずに実施することができる仕組みづくりが重要です。

今後もテーブルチェックは、飲食店や消費者の実態調査の実施、またその調査から明らかになった課題を解決するサービスを提供することで、業界課題である無断キャンセルの撲滅に努めるとともに、さらなる業界の発展と飲食店と消費者双方の満足度と利便性の向上に貢献してまいります。

【主な調査結果】**1. 4 割を超える飲食店が無断キャンセル被害を経験、毎月無断キャンセルが発生する飲食店も**

年間の無断キャンセル発生回数について聞いたところ、41.5%の飲食店が 1 回以上無断キャンセルが発生していると回答。内訳としては「1～6 回」が 31.8%、「7～12 回」が 4.2%、「13 回以上」は 5.5%となっており、約 1 割の飲食店がほぼ毎月無断キャンセルが発生していると回答した。また、これまで実際に発生した無断キャンセルの最大予約人数は、トップが 5 名以下（39.4%）、次いで 6～10 名（32.8%）、11～30 名（21.2%）、31 名以上（4.4%）となった。

2. 無断キャンセル対策の実施率は約 2 割にとどまり、7 割超の飲食店が実施せず。理由は「人手・時間がかかる」「面倒」「費用が負担」など

これまで無断キャンセル対策を実施したことがあるか、という質問に対して、「はい」と回答した飲食店は 20.9%で、73.3%にあたる 242 店舗が、これまで無断キャンセル対策は実施していないと回答。対策を行わない理由を聞くと、「無断キャンセルがない」（38.0%）「必要ない」（34.4%）といった回答の一方で、「面倒だから」（13.2%）や「実施するための費用が負担だから」（9.1%）、「人手がかかるから」（5.4%）、「時間がかかるから」（3.3%）といった回答もあり、約 3 割の飲食店では手間や費用負担が懸念となり対策を実施したくても実施できていない様子が伺えた。

3. 無断キャンセル対策のトップは「来店日前の予約確認電話」（55.1%）

無断キャンセル対策を実施した経験のある飲食店責任者に具体的な対策内容について質問したところ、「来店日前の予約確認電話」（55.1%）を半数以上の飲食店が実施していることが判明。次いで「キャンセルポリシーを設定する」（44.9%）となり、飲食店でのキャンセル料請求が徐々に一般化しつつあることが見てとれる。3 位以下では、「一見の予約を断る」（11.6%）、4 位「予約確認 E メール、SMS」（8.7%）、「クレジットカード情報を取得する」（8.7%）と続いた。

4. 無断キャンセル対策による売上への影響は約 7 割が影響なし、1 割弱は売上向上

実際に無断キャンセル対策を実施した飲食店に対して、実施後の売上への影響について質問をしたところ、「影響はない・変わらない」と回答した飲食店が 68.1%、「売上が上がった」と回答した飲食店が 8.7%となった。対して、「売上が下がった」と回答した飲食店は 2.9%だった。対策を実施したことへの満足度を聞いたところ、79.7%の飲食店が良かったと回答した。

5. 経済産業省発表の「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」を「知らない」と回答した飲食店は 7 割以上、しかし対策実施による課題解決には半数以上が期待

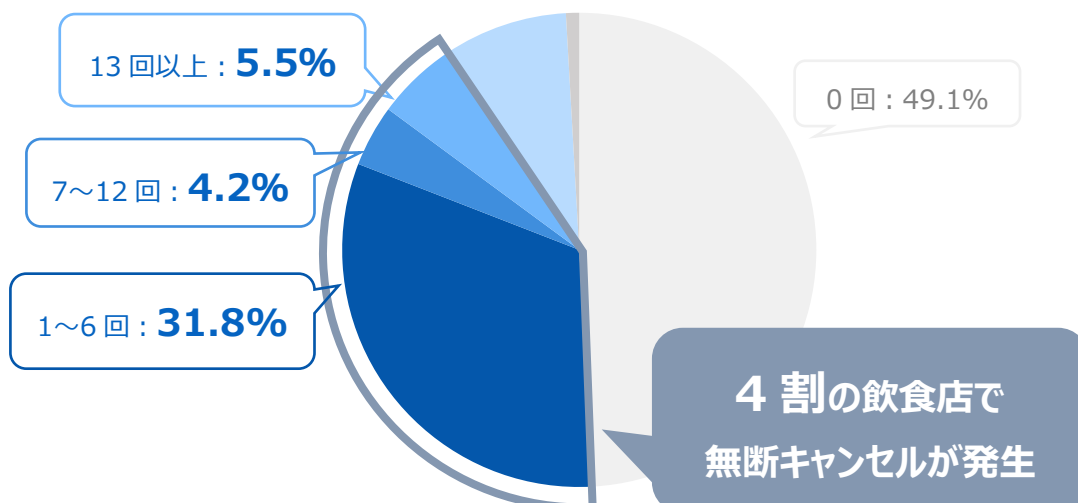
国が発表した初の指針となった「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」だが、肝心の飲食店関係者は 7 割以上が対策レポートが発表されたこと自体を知らないと回答した。しかし、レポート内で提唱された無断キャンセル対策には、半数以上に及ぶ 57.9%の飲食店責任者が「無断キャンセルの防止やキャンセル料の請求の助けとなる」と期待を示しており、今後さらに認知が拡大することで、無断キャンセル対策の実施を促進するきっかけとなると見込まれる。

【詳細な調査結果】

1) 4 割を超える飲食店が無断キャンセル被害を経験、毎月無断キャンセルが発生する飲食店も

本調査の対象となった飲食店の約 4 割で無断キャンセルが発生している事実が判明した。なかには毎月発生していると回答した飲食店もあり、無断キャンセル対策の実施が不可欠である現状が明らかになった。

年間でどのくらいの無断キャンセルがありますか？（N=330）

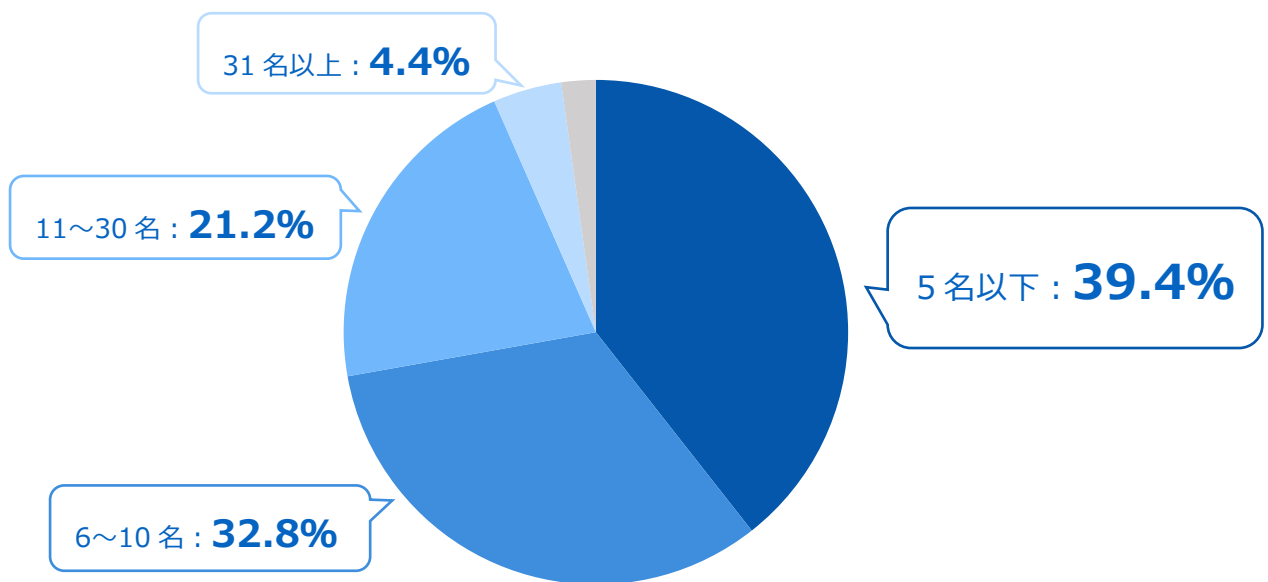


◆調査結果

- 0回（まったくない）：49.1%（162名）
- 1～6回（2ヶ月に1回以下発生している）：31.8%（105名）
- 7～12回（ほぼ毎月発生している）：4.2%（14名）
- 13回以上（毎月、複数回発生している）：5.5%（18名）
- 分からない：8.5%（28名）
- 答えたくない：0.9%（3名）

また、無断キャンセルの最大予約人数で最も多いのは5名以下（39.4%）、次いで6～10名（32.8%）、11～30名（21.2%）、31名以上（4.4%）となった。

これまで無断キャンセルになった予約で、 最も多い予約人数に該当する選択肢を以下よりお選びください（N=137）



※年間で無断キャンセルが1回以上発生していると回答した飲食店責任者137名に質問

◆調査結果

- 5名以下：39.4%（54名）
- 6～10名：32.8%（45名）
- 11～30名：21.2%（29人）
- 31名以上：4.4%（6人）
- 分からない：2.2%（3人）
- 答えたくない：0%（0人）

2) 無断キャンセル対策の実施率は約 2 割にとどまり、7 割超の飲食店が実施せず。その理由は「人手・時間がかかる」「面倒」「費用が負担」など

約 4 割の飲食店で無断キャンセルが発生しているにもかかわらず、実際に無断キャンセル対策を実施している店舗は 2 割程度にとどまった。すべての回答者のうち 7 割超の飲食店では、これまで無断キャンセル対策を実施したことがないことが判明。理由を聞くと、「無断キャンセルがないから」や「必要ないから」といった理由が多くを占める中、「面倒だから」「実施するための費用が負担だから」「人手がかかるから」などの、作業や費用の負担を懸念する声が 3 割程の飲食店から挙がった。また、対策を実施することによる売上への影響を懸念していることも判明した。これらの理由が影響してか、61.7%（148 名）の飲食店責任者が将来的な無断キャンセル対策の実施についても消極的な姿勢を見せる結果となった。

これまで無断キャンセル対策を実施したことはありますか？（N=330）

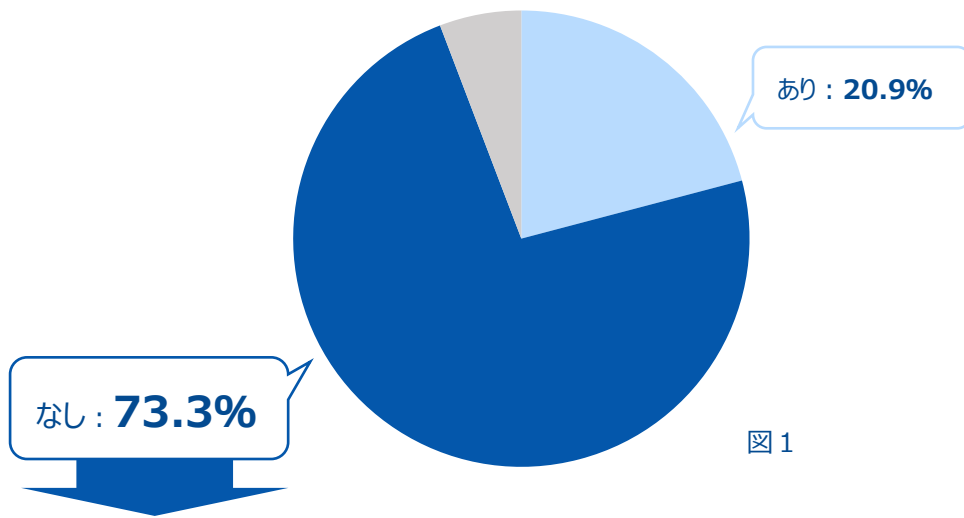


図 1

図 2：将来的な無断キャンセル対策実施の可能性

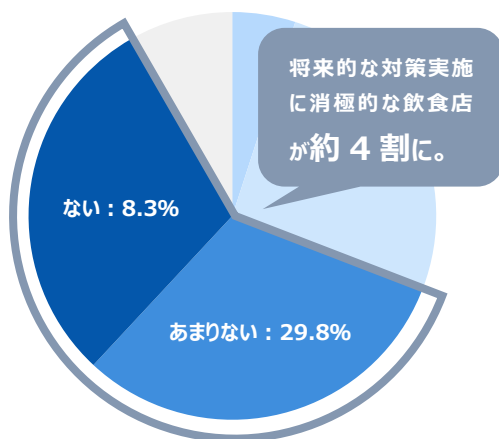
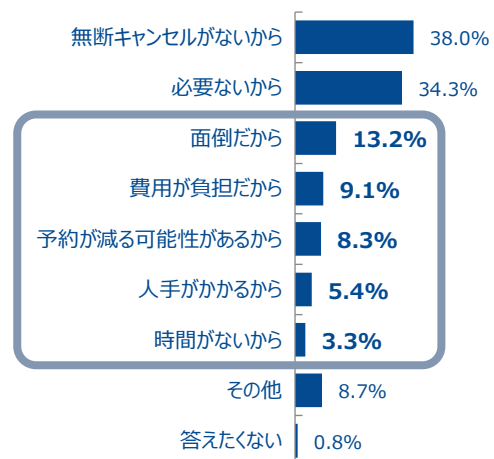


図 3：これまで対策を実施しなかった理由



※図 2・3：これまで無断キャンセル対策を実施したことがないと回答した飲食店責任者 242 名に質問

【図 1】

◆調査結果

- はい：20.9%（69 名）
- いいえ：73.3%（242 名）
- 分からない：5.8%（19 名）

【図2】

◆質問内容

今後、無断キャンセル対策を実施しようと思いますか？：シングルアンサー（N=242）※これまで無断キャンセル対策を実施したことはないと回答した飲食店責任者 242 名に質問。（必須回答）

◆調査結果

- とても思う：5.0%（12名）
- やや思う：25.6%（62名）
- あまり思わない：31.4%（76名）
- 思わない：29.8%（72名）
- 分からない：8.3%（20名）

【図3】

◆質問内容

無断キャンセル対策を実施していない理由について該当する選択肢を以下よりお選びください。：複数回答（N=242）※これまで無断キャンセル対策を実施したことはないと回答した飲食店責任者 242 名に質問。（必須回答）

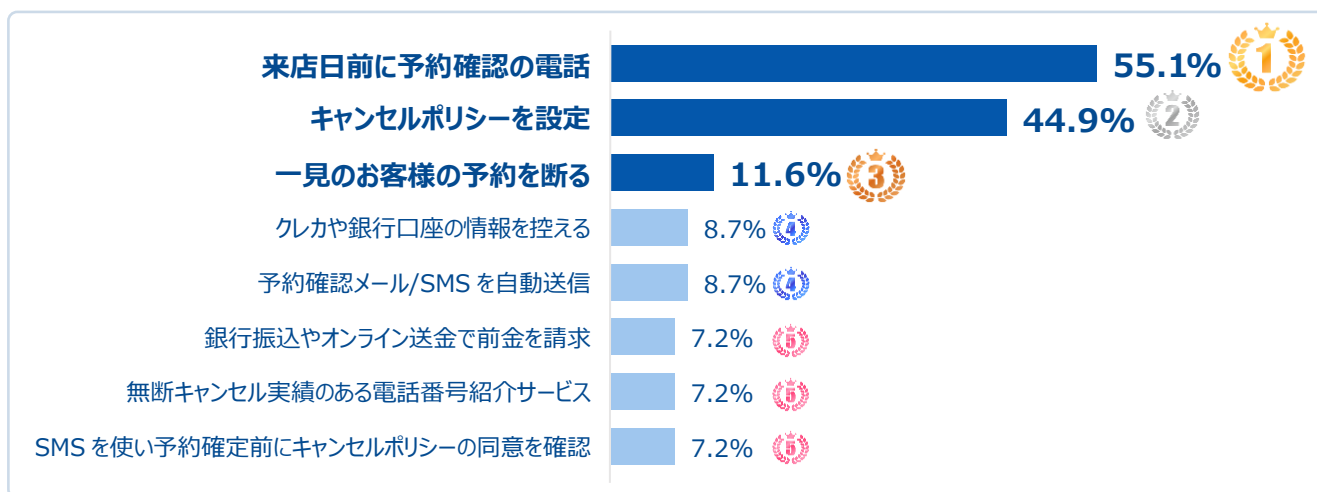
◆調査結果

- 無断キャンセルがないから：38%（92名）
- 必要ないから：34.3%（83名）
- 面倒だから：13.2%（32名）
- 実施するための費用が負担だから：9.1%（22名）
- 予約が減る可能性があるから：8.3%（20名）
- 人手がかかるから：5.4%（13名）
- 時間がないから：3.3%（8名）
- その他：8.7%（21名）
※回答一例：予約制ではないため、お客様に不快感を与える可能性があるため、やり方がわからないため など
- 答えたくない：0.8%（2名）

3)無断キャンセル対策のトップは「来店日前の予約確認電話」(55.1%)、非効率的な飲食業界が抱える課題が明らかに

無断キャンセル対策を実施している飲食店に具体的な対策方法について質問したところ、1 位が「来店日前に予約確認の電話をする」(55.1%)となり、半数以上の飲食店で実施されていることが分かった。また 2 位は「キャンセルポリシーを設定する」(44.9%)となり、無断キャンセル発生時にキャンセル料を請求できるよう予約時から対策を講じている飲食店が一定数いることが判明した。とはいえ、3 位の「一見のお客様を断る」(11.6%)や自由記述の回答で多くみられた「予約を取ることをやめた」などのネガティブな対策が実施されている現状も明らかとなり、飲食店と消費者それぞれが利益を享受できる無断キャンセル対策を確立することが喫緊の課題である。

無断キャンセル対策として実際に行った内容や導入したサービスについて、 該当する選択肢を以下よりお選びください (N=69)



※これまでに無断キャンセル対策を実施したことがあると回答した飲食店責任者 69 名に質問。(必須回答)

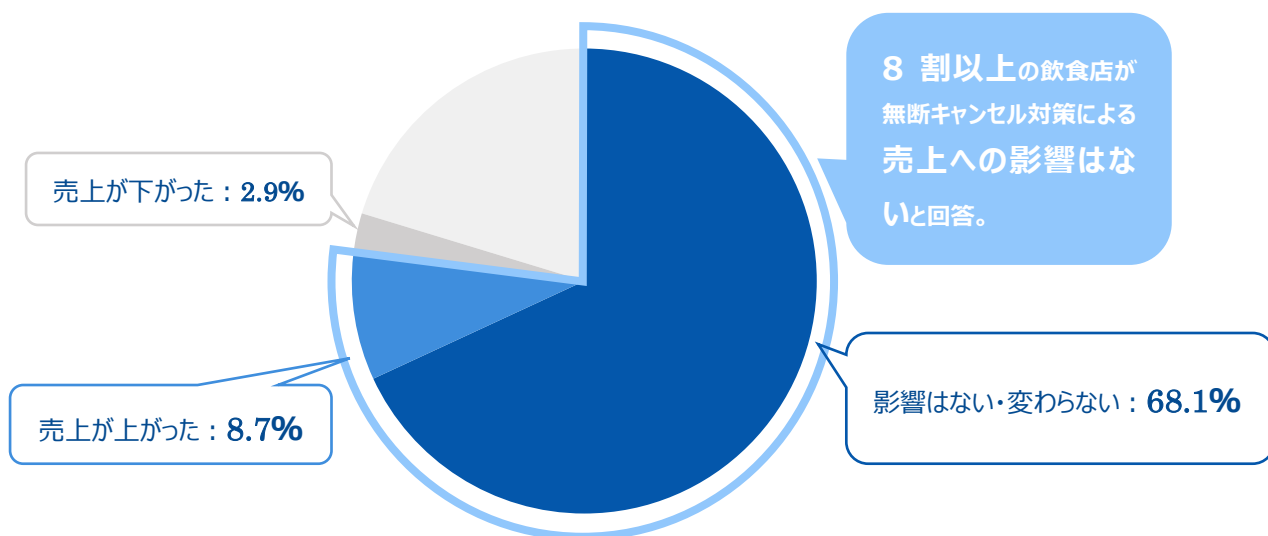
◆調査結果

- 来店日前に予約確認の電話をする：55.1% (38 名)
- キャンセルポリシーを設定する：44.9% (31 名)
- 一見のお客様の予約をお断りする：11.6% (8 名)
- クレジットカードや口座情報など、キャンセル料を請求するための情報を口頭で聞く：8.7% (6 名)
- 予約確認 E メール、または SMS を自動送信するサービス (例：予約お知らせくんなど)：8.7% (6 名)
- 銀行振込やオンライン振込で前金を請求 (例：ペイパルなど)：7.2% (5 名)
- 無断キャンセルをしたことのある電話番号を検索できる照合サービス (例：予約キャンセルデータベースなど)：7.2% (5 名)
- キャンセルポリシーや予約詳細を SMS でお客様にお送りして同意を取るサービス (例：トレテルなど)：7.2% (5 名)
- 事前決済必須のオンライン予約サービス (例：ポケットコンシェルジュ、日本美食など)：5.8% (4 名)
- 無断キャンセル発生時に損害分を保証してくれる保険サービス (例：食べログネット予約無断キャンセル保証、お見舞金サービスなど)：5.8% (4 名)
- 無断キャンセル発生時の予約を他のお客様に転売するサービス (例：ごひいき予約など)：5.8% (4 名)
- TableSolution クレジットカード決済機能「キャンセルプロテクション」：4.3% (3 名)
- ホテルコンシェルジュ経由の予約だけ受付ける：2.9% (2 名)
- その他：14.5% (10 名)
※回答一例：予約を取ることをやめた、予約時の電話番号にかけて本人確認をする、キャンセル料について事前に伝える など
- 答えたくない：1.4% (1 名)

4) 無断キャンセル対策による売上への影響は約 7 割が影響なし、1 割弱は売上向上

無断キャンセル対策を実施した飲食店に売上への影響を質問したところ、約 8 割の飲食店が「影響はない」または「売上が上がった」と回答した。消費者からの反応についても、「前向きな理解をしめてくれた」や「予約がしやすくなった」といった前向きな回答が多くみられ、飲食店側の状況を理解した上で課題解決への協力的な姿勢が広がっている現状が垣間見える結果となった。

無断キャンセル対策を実施したことによる売上への影響で 該当する選択肢を以下よりお選びください (N=69)

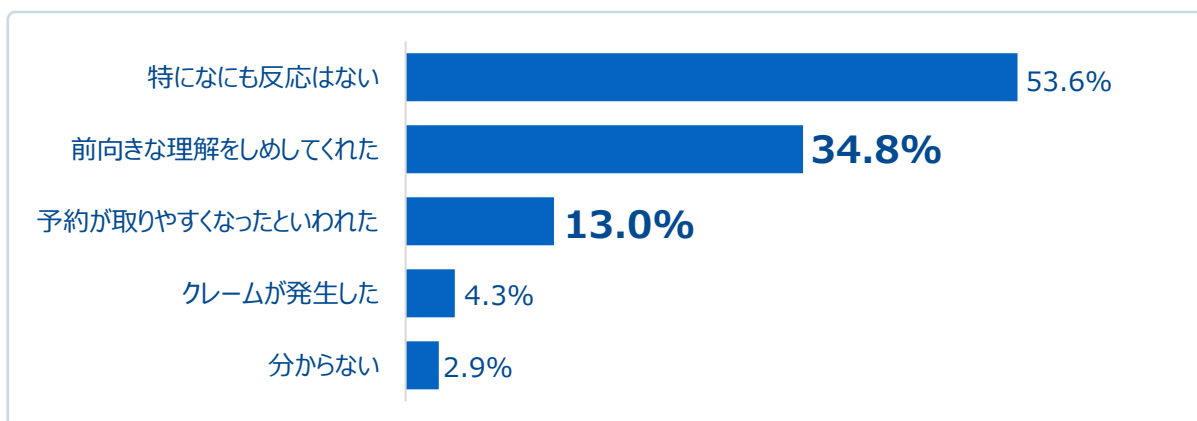


※これまでに無断キャンセル対策を実施したことがあると回答した飲食店責任者 69 名に質問。(必須回答)

◆調査結果

- 影響はない・変わらない : 68.1% (47 名)
- 売上が上がった : 8.7% (6 名)
- 売上が下がった : 2.9% (2 名)
- 分からない : 20.3% (14 名)
- 答えたくない : 0% (0 名)

無断キャンセル対策を実施してからのお客様の反応として 該当する選択肢を以下よりお選びください。(N=69)



※これまでに無断キャンセル対策を実施したことがあると回答した飲食店責任者 69 名に質問。(必須回答)

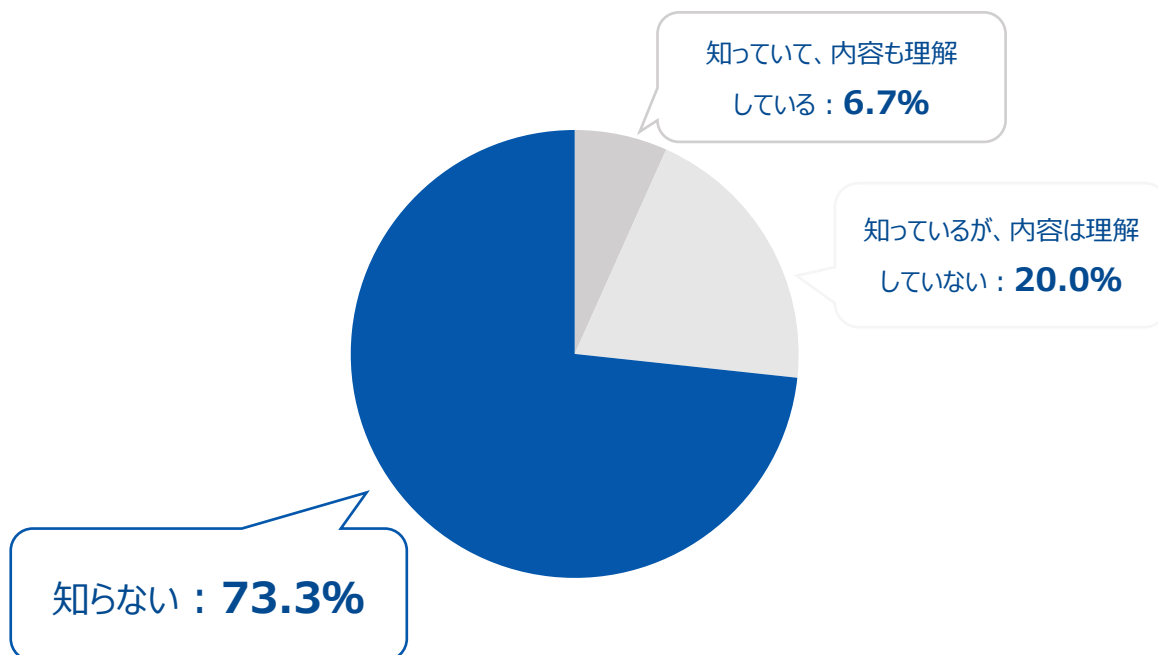
◆調査結果

- 特になにも反応はない：53.6%（37名）
- 前向きな理解をしめしてくれた：34.8%（24名）
- 予約が取りやすくなったといわれた：13.0%（9名）
- クレームが発生した：4.3%（3名）
- 分からない：2.9%（2名）
- その他、答えたくない：0%（0名）

5) 経済産業省発表の「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」を「知らない」と回答した飲食店は7割以上、しかし対策実施による課題解決には半数以上が期待

2018年11月1日に経済産業省から発表された「No Show（飲食店の無断キャンセル）対策レポート」を知っていて、かつ内容を理解している飲食店責任者は6.7%にとどまった。対して、知らないと回答した飲食店責任者が7割を超え、内容を理解していないと回答した飲食店責任者と合わせると全体の9割を超える結果となった。しかし、レポート内で提唱された無断キャンセルへの対策実例については、無断キャンセル防止やキャンセル料の請求の助けとなると期待を寄せる回答が半数を超えた。

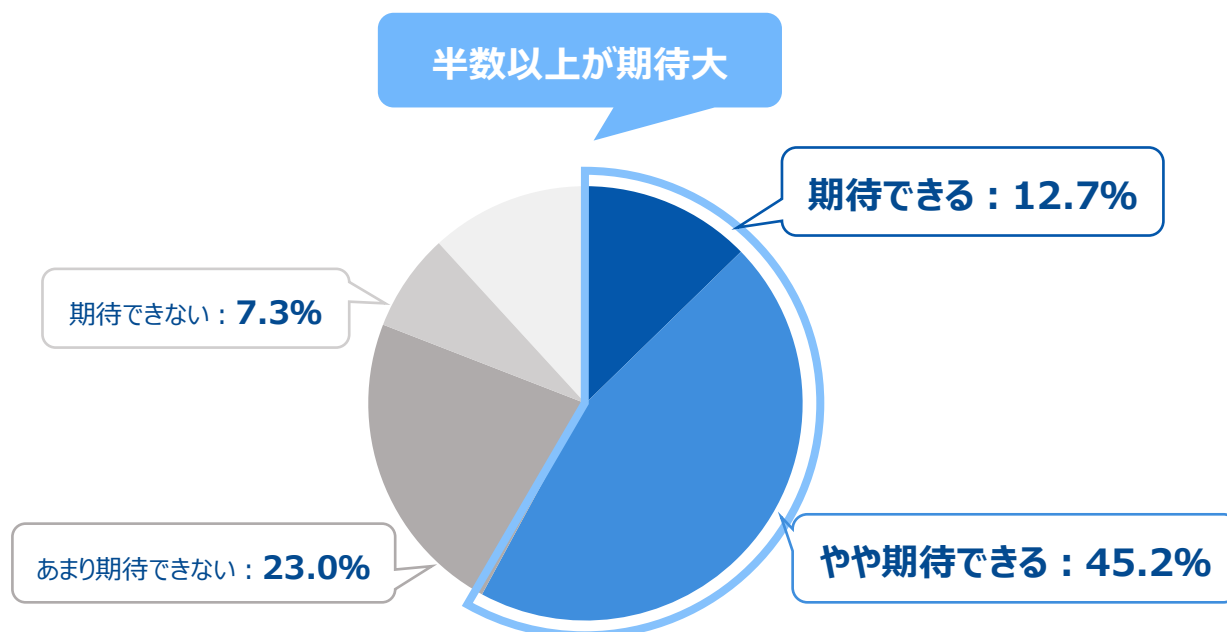
経済産業省が2018年11月1日に「飲食店におけるNo show 対策レポート」を発表したことを知っていますか？（N=330）



◆調査結果

- 知っていて、すでに読んだ：6.7%（22名）
- 知っているが、まだ読んでいない：20.0%（66名）
- 知らない：73.3%（242名）

経済産業省発表の「No show（飲食店における無断キャンセル）対策レポート」では、
・予約の再確認の徹底・顧客がキャンセル連絡をしやすい仕組みの整備
・キャンセルポリシーやキャンセル料の目安を明示・事前決済や預かり金（デポジット）の徴収
などの導入などに飲食店が取り組むことが期待されていますが、
実際にこれらの対策が無断キャンセルの防止やキャンセル料の請求の助けになると思いますか？（N=330）



◆調査結果

- とても思う：12.7%（42名）
- やや思う：45.2%（149名）
- あまり思わない：23.0%（76名）
- 思わない：7.3%（24名）
- 分からない：11.8%（39名）

【調査概要】

調査名：飲食店予約に関するアンケート

対象条件：飲食店に現在勤務中で決裁権のある役職（店長やマネージャー等）に就いていると回答した20～50代の男女

調査期間：2018/11/26 午前10時～2018/11/29 午後9時

調査方法：インターネットを利用したアンケート調査

有効回答数：330サンプル

【15ヶ国語対応のネット予約顧客管理システム「TableSolution（テーブルソリューション）」について】

テーブルソリューションは、レストランの予約管理・顧客管理と、来店者向けネット予約機能「TableCheck」が一体となった総合管理システムです。利用継続率は99.72%^{※2}、日本を含む16ヶ国に展開しており、オウンドメディアとネット予約の最大活用による『予約のオートメーション化』を実現しています。送客手数料0円のネット予約、ネット予約上での系列店への自動誘導機能（系列サジェスト）、オンラインクレジットカード機能（無断キャンセル抑止など）、多言語対応（15ヶ国語）、電話連動（CTI）機能、自動応答による自動予約受付機能（特許取得済）、POSデータ連携など、業界初となる多くの機能を実装しており、店舗ごとに要望に寄り添う柔軟な設定が可能です。またオールデバイス対応のためパソコン、タブレット、スマートフォンで利用可能です。

^{※2} 月々の契約店舗数から「閉店」と「休止」と「新店舗(オープン前)」以外の解約店舗数を除いた2018年6月～2018年11月の平均値

【株式会社 TableCheck (テーブルチェック) について】

「最高のレストラン体験を実現する」ことをミッションとし、メイドインジャパンでグローバルスタンダードを指向する飲食店・レストラン向け予約顧客管理台帳システム「テーブルソリューション」を開発、提供しています。社内公用語は英語、世界各国から優秀なメンバーが集まり（2018年12月15日現在14ヶ国籍）、業界のイノベーターとしてマーケットをリードしています。世界中に展開する大手グローバルホテルチェーンや星付きレストランを筆頭に、厳しい水準と高い信頼性を求める一流のレストラン・飲食企業を取引先として抱え、日本国内にとどまらない事業展開を実現しています。

◆会社概要

会社名：株式会社 TableCheck

代表者名：代表取締役社長 谷口 優

所在地：東京都中央区銀座 2-14-5 第 27 中央ビル 4F

設立年月：2011年3月

資本金：4億7,155万8,110円（資本金・資本準備金含む）

事業内容：飲食店、およびレストランの予約顧客管理、ネット予約の一元管理、多言語対応（15ヶ国語）、業界唯一のクレジットカード決済機能「キャンセルプロテクション」、集客ソリューションなどトータルマネジメントを実現するクラウドサービス「TableSolution」の開発・提供。

支社：4拠点（大阪、福岡、韓国、シンガポール）

* Company : <https://corp.tablecheck.com/>

* TableSolution : <https://www.tablesolution.com/>

* TableCheck : <https://www.tablecheck.com/>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社 TableCheck 広報担当：仁木

TEL：03-5565-0112 / FAX：03-5565-0118 / E-mail：pr-jp@tablecheck.com