

<外食・中食 調査レポート>

# テイクアウトの事前注文 2018-19年の利用率

2019年7月22日

エヌピーディー・ジャパン株式会社

## テイクアウトの事前注文、2018-19年の利用率

外食・中食市場情報サービス『CREST®\*1』を提供するエヌピーディー・ジャパン株式会社（東京都港区、トーマス・リンチ代表）は、外食産業におけるテイクアウト事前注文についての動向分析レポートを2019年7月22日に公表します。

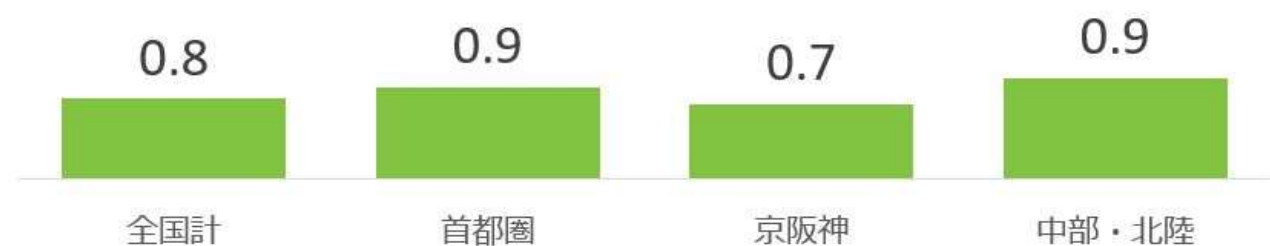
本分析レポートでは、大きく以下のことが分かります。ファストフード、カフェ、ベーカリーで2018年1月～2019年3月におけるテイクアウト利用時の、インターネットやアプリからの事前注文比率は、1%未満でした。また、事前注文利用時のアプリが広告として効果があること、食べ物の品ぞろえの豊富さが来店動機となることが分かりました。課題として、再利用意向が低いことも明らかになりました。

### テイクアウト事前注文利用率は1%未満

2018年1月～2019年3月におけるファストフード、カフェ、ベーカリーのテイクアウト利用時、インターネットやアプリからの事前注文比率は、全国計で0.8%でした（図表1）。事前注文を利用できる店舗が多いと考えられる首都圏においても、0.9%で1%未満でした。

<図表1>「事前にインターネット、アプリで注文」の比率(%)  
ファストフード/カフェ・ベーカリー・従来型喫茶店 テイクアウト  
2018年1月-2019年3月計

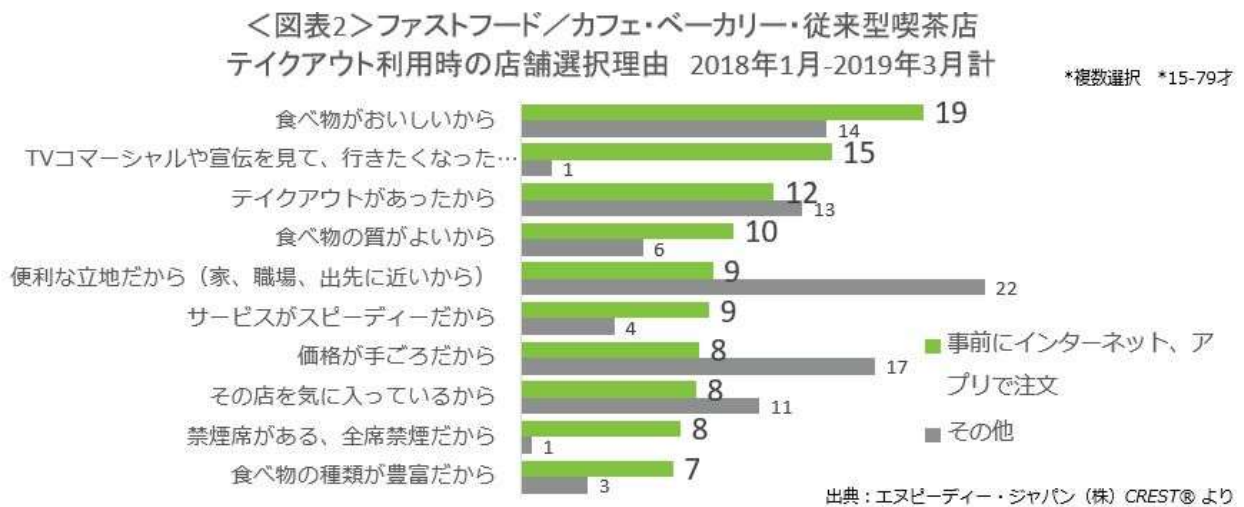
\*デリバリーは含まれない



出典：エヌピーディー・ジャパン（株）CREST®より

## 事前注文アプリは広告として機能

テイクアウトのアプリ/ネットからの事前注文利用時の店舗選択理由をみると（図表2）、通常のテイクアウトの場合と比べ、「宣伝をみていきたくなくなったから」が15倍も比率が高く、2番目の利用動機となっていることが分かりました。便利な立地での選択比率が低いことから、事前注文アプリは、新規客を呼ぶ広告として機能し、悪立地条件に負けない集客に役立っていることが推測できます。また、「食べ物の種類が豊富だから」の比率も通常時の比率より倍以上高く、アプリ内で選ばれるには、品揃えの豊富さがポイントとなることも分かりました。

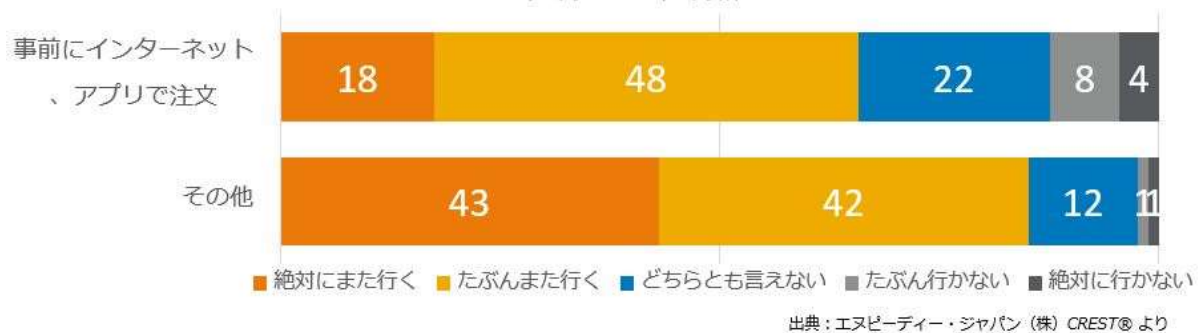


## 再利用意向が低いことが課題に

課題も浮き彫りとなりました。テイクアウト利用時の店舗再利用意向をみると（図表3）、アプリ/ネットからの事前注文利用時の再利用意向（絶対また行く+多分また行くの計）は66%で、その他の場合の同85%と比べ、19ポイントも低いことが分かりました。

せっかく、悪立地を乗り越え、新規顧客に来店してもらったにもかかわらず、再利用意向が低いことで、今後の利用率成長に影響を与える可能性が高いです。今後の課題は、来店体験の満足度を高め、また利用したいと思えるサービスを提供することにあるでしょう。軽減税率を伴う消費増税は、テイクアウト、キャッシュレス決済の利用を拡大させるでしょう。人手不足に対応し、迅速なサービスで顧客に新しい体験をしてもらうため、新たな集客ルートを確保するには、テイクアウト事前注文アプリは一定の効果があると考えられ、導入検討に値すると言えるでしょう。

＜図表3＞再利用意向 5段階評価(%) \*15-79才  
 ファストフード/カフェ・ベーカリー・従来型喫茶店 テイクアウト  
 2018年1月-2019年3月計



\*1 **CREST®**

外食・中食市場において「いつ、誰が、どこで、何を、どのように食べ、どの程度満足したか」など消費者のあらゆる喫食動態データを1年365日、直接消費者から収集し、年間13万を超えるサンプル数を元に調査分析できる情報サービスです。外食市場規模、中食市場規模、客数を業態、セグメント別に把握可能です。

詳細 URL: <http://www.npdjapan.com/service/food.html>

■本件に関するお問い合わせ先

エヌピーディー・ジャパン株式会社

担当：東（あずま）さやか

〒108-0074 東京都港区高輪 3-23-17 品川センタービル 8F

TEL : 03-5798-7663

FAX : 03-5798-7665

Email : [npdjapan.info@npd.com](mailto:npdjapan.info@npd.com)

■会社概要

会社名 エヌピーディー・ジャパン株式会社

英名 NPD Japan Ltd.

設立年月日 2003年 3月 31日

所在地 〒108-0074 東京都 港区高輪 3-23-17 品川センタービル 8F

TEL (03) 5798 - 7663

FAX (03) 5798 - 7665

資本金 80,000,000 円

株主 The NPD Group Inc. (100%)

代表者 トーマス・リンチ

所属団体 一般社団法人日本マーケティング・リサーチ協会