

客引き案内による飲食店利用者の顧客満足度の向上

Improvement of Satisfaction of Restaurants Customers Guided by Touts

安全 17-0274 山本 功世

Kosei YAMAMOTO

指導教員：河野 和宏

Restaurants use a variety of means to attract customers. There are different ways for customers to enter the restaurants, i.e., tout, repeat, reservation, and glance. Of the four, customers guided by touts tend to be dissatisfied. Our goal is to improve the satisfaction of restaurants customers guided by tours. First, we conduct a satisfaction survey for customers to enter the restaurants in four ways. Second, we conduct the same satisfaction survey for the touts' customers after taking several measures. As a result, we clarify that the customers improve satisfaction by communicating enough between the touts and the customers.

Key Words: *restaurants customers, touts, satisfaction survey*

1. はじめに

繁華街にある飲食店ではHPの掲載、チラシ配り、店前に看板を設置する、客引きを使うなど様々な手段で集客をしている。そのため、繁華街ではHPやチラシを見たことにより目的の飲食店に向かい入店する者、飲食店の看板を見てここにしようと思って入店する者、客引きについて行き入店する者など様々な利用者が存在する。

その中で今回、客引きについて行き入店した利用者に着目した。これまで、主に行政により、客引きを定義したうえで条例化したり、客引きの迷惑度や取り締まりに関するアンケート調査をしたりしている^[1,2,3]。つまり、主体となる客引きについては議論されているものの、客引きを用いたことによる飲食店や客への影響についてはこれまで議論されてこなかった。

そこで本研究では、同じ飲食店でも入店方法による利用者の満足度や評価に差があるかを調査し、差がある場合はその原因を究明し、解決策を考案・検証する。

2. 入店方法別飲食店満足度調査と検証方法

今回の調査では、1つの飲食店を退店された利用者の中から無作為に抽出した利用者に対して行う。

1回目のアンケート調査では4つの入店方法（客引き、リピート、予約、一見）にわけて行う。調査の内容は飲食店への満足度調査である。その後、得られたデータを分析し、入店方法による利用者の飲食店への満足度の違いの原因を明らかにして、原因を解決するための対策を考案する。

2回目のアンケート調査では、考案した対策の有効性を検証するために、飲食店の協力の元、対策を取ったうえで1回目と同様のアンケート調査を行う。なお、2回目のアンケートは客引き利用者限定して調査する。

アンケートの質問内容は以下の通りである。

- ・入店方法（一見、予約、リピート、客引き）
- ・価格（高い、やや高い、普通、やや安い、安い）
- ・味（良い、やや良い、普通、やや悪い、悪い）
- ・接客（良い、やや良い、普通、やや悪い、悪い）
- ・自由記述（良かった点、悪かった点）

3. 第1回目の満足度調査の結果と考察

第1回目の調査では238件の回答を得た。入店別では客引きが103件、リピートが18件、予約が60件、一見が57件である。

実際の利用者の満足度の差を明確化するために、価格・味・接客の3項目を点数化し、それらの平均を求めた。点数化においては、価格は、高いを1点、やや高いを2点、普通を3点、やや安いを4点、安いを5点とし、味と接客については、良いを5点、やや良いを4点、普通を3点、やや悪いを2点、悪いを1点とした。この結果を表1の第1回調査に示す。総合評価点は、3項目の合計の平均である。なお、良い意見の数や悪い意見の数は、自由記述で得られた良かった点・悪かった点の回答数である。さらに、入店方法別に得た回答の数に差があるため、入店方法ごとに入店者の中で良い意見、悪い意見を回答した割合も示す。

表 1 入店方法別評価点.

入店方法	第1回調査				第2回調査
	客引き	リポート	予約	一見	客引き
総合評価点	2.61点	3.56点	3.42点	3.07点	2.98点
価格評価点	2.46点	2.94点	3.28点	2.80点	2.81点
味評価点	2.76点	3.88点	3.30点	3.31点	3.15点
接客評価点	2.63点	3.88点	3.70点	3.10点	2.99点
良い意見の数	21個	11個	15個	13個	18個
悪い意見の数	51個	3個	10個	8個	21個
良い意見の回答割合	20%	61%	25%	22%	18%
悪い意見の回答割合	49%	16%	16%	14%	21%

表 2 悪い意見のグルーピング結果.

大グループ	中グループ	おおまかな内容	入店方法別の件数
飲食店の問題	接客や店員の問題	・接客が悪い ・注文が通っていない ・提供が遅い ・お皿が洗えていない ・虫が出た ・異物混入	客引き 7件 リポート 0件 予約 6件 一見 2件
	店の問題	・店の価格設定が高い ・店のレベルが低い ・美味しくない	客引き 7件 リポート 1件 予約 1件 一見 5件
利用者同士の問題	利用者同士の問題	・隣の席の利用者が迷惑であるというクレームが発生した	客引き 0件 リポート 0件 予約 0件 一見 1件
客引きの問題	客引き自身が気がつくべき問題	・客引きがマスクをしていなかった ・客引きがしつこい	客引き 4件 リポート 0件 予約 0件 一見 0件
	利用者との意思疎通の問題	・利用者によどのような店伝わっていないかった ・お通しに関して説明がなかった ・飲み放題の価格、時間、ルールを正確に伝えることができていなかった	客引き 20件 リポート 0件 予約 0件 一見 0件
	客引きの悪意ある問題	・客引きに邪魔された ・客引きが誤魔化していた	客引き 4件 リポート 0件 予約 0件 一見 0件
店と利用者、店と客引きの間での問題	店と利用者の意思疎通の問題	・思っていた感じと違う ・予約情報の伝達ミス	客引き 1件 リポート 0件 予約 3件 一見 0件
	店と客引きの問題	・客引きを利用したことにより偏見をもたれてしまった ・提供が滞っている状況で業内し利用者を怒らせてしまった ・人数に対して狭い席へ案内してしまった	客引き 7件 リポート 0件 予約 0件 一見 0件

表1より、リポート、予約、一見、客引きの順に総合評価点が高いことがわかる。良い意見の回答割合も、同じ順番である。着目している客引きは他の入店方法と比べて評価がかなり低く、悪い意見の割合においては49%と、他の入店方法に比べて3倍ほど多いという結果になった。

さらに、悪い意見をKJ法によりグルーピングし分類した結果を表2に示す。表2より、客引きに関しては意思疎通の問題が特に多いことがわかる。

4. 客引き問題の対策と第2回調査による対策の検証

大グループの「飲食店の問題」や「利用者同士の問題」、「店と利用者」と、店と客引きの問題」は客引きだけの問題だけでなく客引き側からの対策では解決が難しい。しかし、「客引きの問題」で発生している問題、特に意思疎通の問題は客引きが対策することにより解決可能である。そのため、満足度向上の対策として以下の4つを提案する。

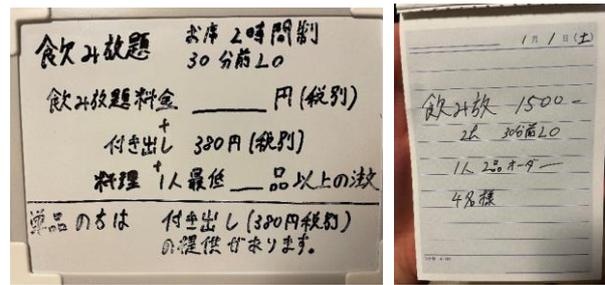


図 1 ホワイトボードや複写メモを利用した対策例.

- ①「客引き自身のマナーを見直す」
- ②「お通しの存在や価格についてしっかり伝える」
- ③「ホワイトボードや複写メモを利用する」
- ④「しっかりとメニューを見せる」

③の実際例を図1に示す。図1では、ホワイトボードに書くことで、口頭だけではなく文字でもしっかり飲み放題の料金やシステムに関して説明している。また、後ほどに料金に関して証明できるように複写メモを利用し、利用者に渡すようにしている。

これらを実施し、2回目の調査を行った。この調査では100件の回答を得た。結果を表1の第2回調査に示す。

表1より、第1回目の調査に比べて第2回目の調査では、どの評価点も大きく改善されていること、評価点が一見での入店利用者とはほぼ変わらなくなっていることが読み取れる。また、良い意見の割合はあまり変化がないものの、悪い意見の割合は減少したことから、対策の効果があつたこといえる。

5. まとめ

同じ飲食店でも入店方法による利用者の満足度や評価に差がある原因を究明し解決することにより、飲食店側、客引き側、利用者側の3つの点から繁華街における社会的活動が円滑になり社会安全に寄与することを達成した。

参考文献

- [1] 北九州市:第2回 繁華街における客引き行為等への対策会議資料,
<https://www.city.kitakyushu.lg.jp/files/000917792.pdf>
- [2] 仙台市:客引き街頭アンケート調査結果について 資料2
https://www.city.sendai.jp/shiminsekatsu/shise/security/okai/fuzoku/fuzokukikan/shiminkyoku/documents/03_siryu2-ankeitotyousa-h300625.pdf
- [3] 名古屋市:「客引き行為等の対策についての基本的な考え方」に対する市民意見の内容及び本市の考え方
<https://www.city.nagoya.jp/sportsshimin/cmsfiles/contents/0000102/102196/pabukomematome.pdf>
([1]~[3] 2022年1月28日アクセス).