

店舗における顧客対応の実態（サマリー）

- 生活衛生同業組合加盟店舗に聞いたアンケート調査結果 -

2020年2月

株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門

サステナブル・ストラテジー&オペレーショングループ

本調査を実施した背景・目的

日本では少子高齢化という構造的な課題を抱えており、その結果、飲食店を中心とした小売店における経営環境は激しさを増しています。この構造的な課題により、内需による売上獲得が難しい一方で訪日外国人の増加の影響もあり、来店顧客数が増えている店舗もあれば、外国人対応（英語等）の遅れにより、機会損失を生じている店舗もあります。

他方、デジタル技術の進展によりキャッシュレス化が進んでいます。日本は国家戦略としてもキャッシュレス化を推進していますが、店舗視点で言えばキャッシュレス対応の可否が経営を左右する事態にもなっています。

加えて、2018年7月に健康増進法の一部を改正する法律が成立し、2020年4月1日より全面施行が予定されています。本法律により、店舗における喫煙環境は影響を受け、これまで喫煙できることを売りにしていた店舗においては喫煙環境対応の改善を迫られており、一部では全面禁煙に踏み込む店舗も出てきました。

以上のように、飲食店を中心とした小売店舗における経営環境は日々変わっており、そのような外部環境変化への対応が結果として店舗売上・利益にどのような影響を与えているかに興味が湧き、本調査を実施することにしました。

本調査は2019年から2021年までの3年間継続して調査をすることとしており、本レポートは2019年（初回）のアンケート結果から作成したものととなります。アンケートを実施するにあたり、生活衛生同業組合に協力を得て日本全国の加盟店へアンケートを発送し、612件の回答を得る事が出来ました。本調査にあたってご協力を頂きました612店の皆様に厚く御礼を申し上げます。

株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門
サステナブル・ストラテジー&オペレーショングループ
シニアマネジャー/上席主任研究員 大森 充
コンサルタント 山口 翔平

調査概要

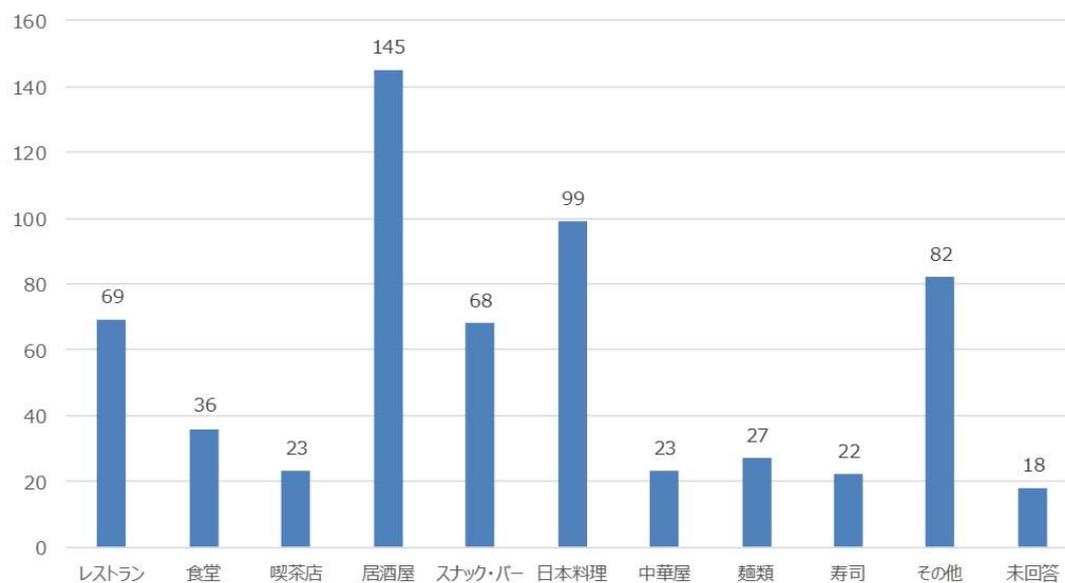
本アンケートの概要は以下の通り。

調査名称	「店舗における顧客対応」に関するアンケート調査
調査目的	<ul style="list-style-type: none"> - 外国人対応の実態把握 - キャッシュレス対応の実態把握 - 喫煙環境対応の実態把握
調査方法	質問紙調査（調査票を店舗に郵送し、回答者に返送してもらい回収）
調査期間	2019年9月9日（月）発送 2019年10月15日（火）回収締切
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> - 生活衛生同業組合加盟店舗 - 店舗所在地は、北海道、宮城県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、石川県、京都府、大阪府、兵庫県、広島県、福岡県、沖縄県
発送数	5,461 件
回収数	612 件

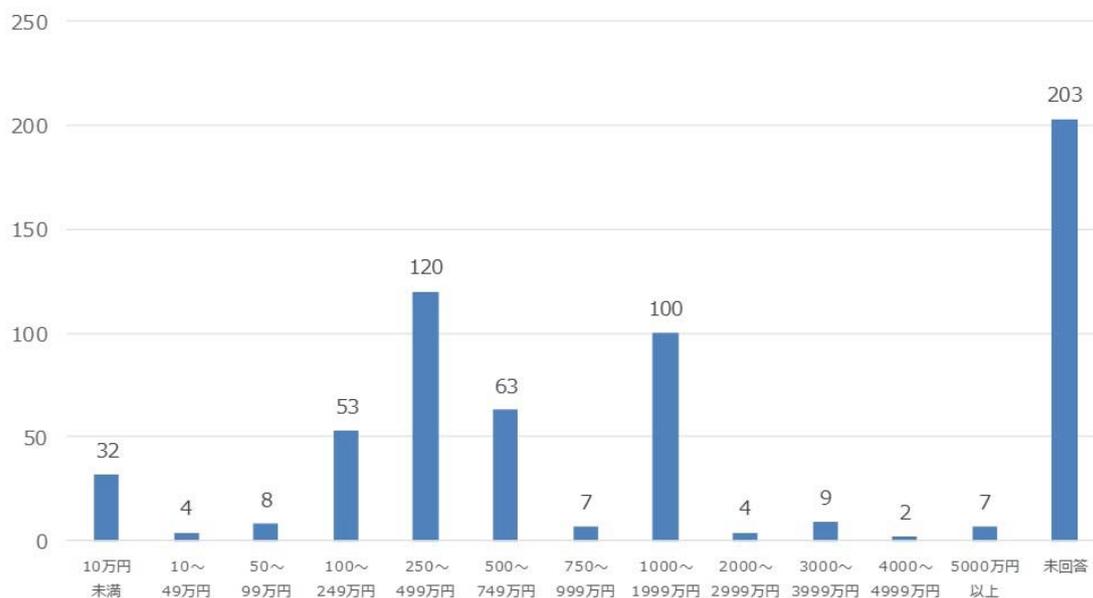
(参考) エリア別回収率

エリア	発送数	回収数	回収率
愛知県	498	76	15.3%
沖縄県	267	16	6.0%
宮城県	51	6	11.8%
京都府	116	32	27.6%
広島県	250	31	12.4%
神奈川県	158	32	20.3%
静岡県	250	31	12.4%
石川県	250	40	16.0%
大阪府	1491	147	9.9%
東京都	1516	134	8.8%
福岡県	464	39	8.4%
兵庫県 (神戸)	107	18	16.8%
北海道	43	10	23.3%
合計	5461	612	11.2%

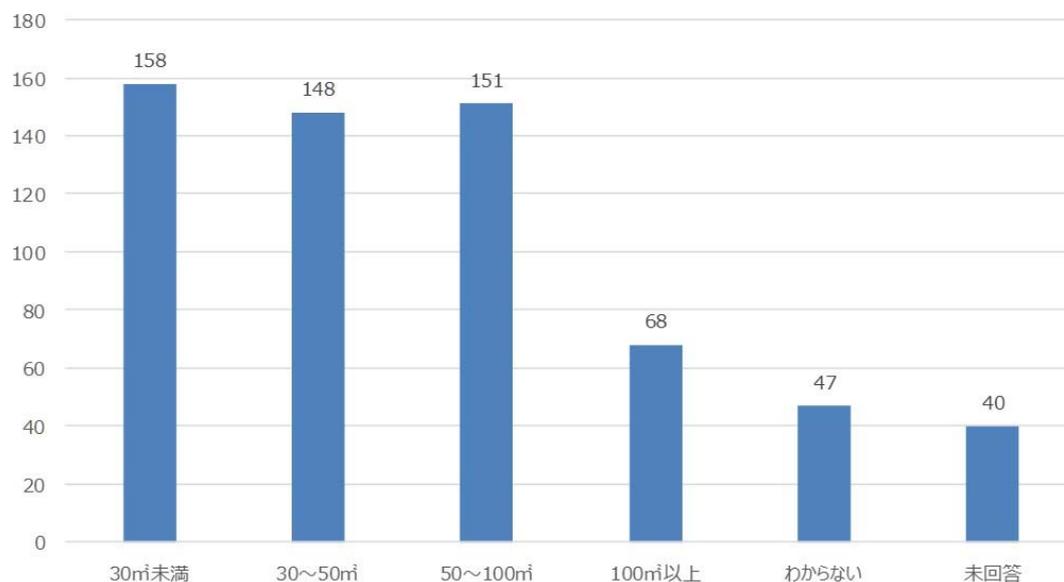
(参考) 店舗業態



(参考) 店舗の資本金額



(参考) 店舗の客席面積 (厨房等除く)

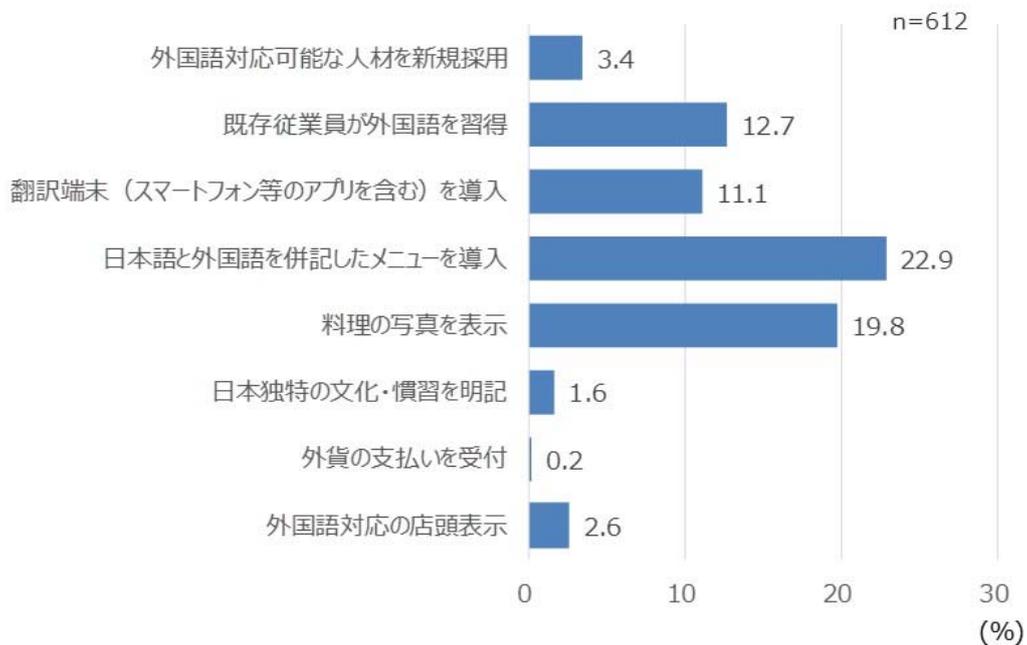


調査結果サマリー | 外国人対応

(1) 外国人対応状況

外国人客に対する主な対応としては「日本語と外国語を併記したメニューの導入」が 22.9%と最も多く、次いで「料理の写真を表示」が 19.8%と多い。メニューなどの表示方法を工夫することで従業員が英語を話さなくてもオーダーを理解できる取り組みが目立つ結果となった。

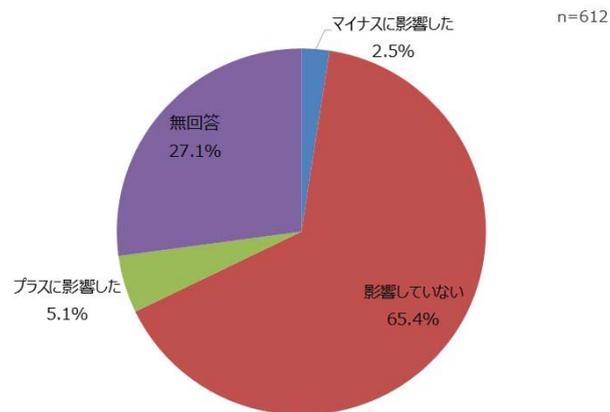
店舗において既に実施している取り組み（設問 B1, 複数回答可）



(2) 業績への影響

全体の 65.4%が外国人対応可否による業績への影響はないとの結果であり、「プラスに影響した」、「マイナスに影響した」と回答した、業績に何らかの影響があった店舗は、合わせても 10%に満たない結果であった。

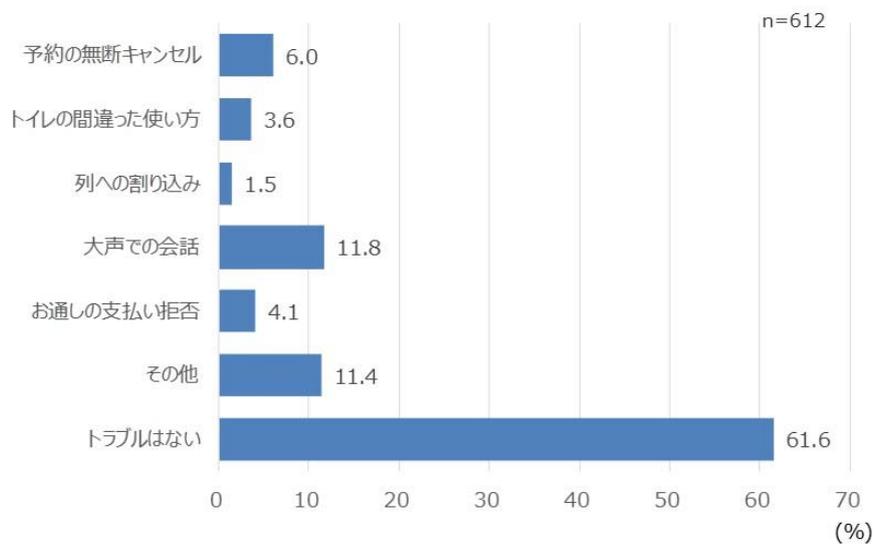
各種対応による業績への影響（設問 C2, 1 つだけ）



(3) 外国人客のトラブル

回答店舗の 61.6%は「外国人客とのトラブルはない」との回答。「大声での会話」が 11.8%と他の項目に比べてやや顕著。

外国人のトラブル（設問 F2, 複数回答可）

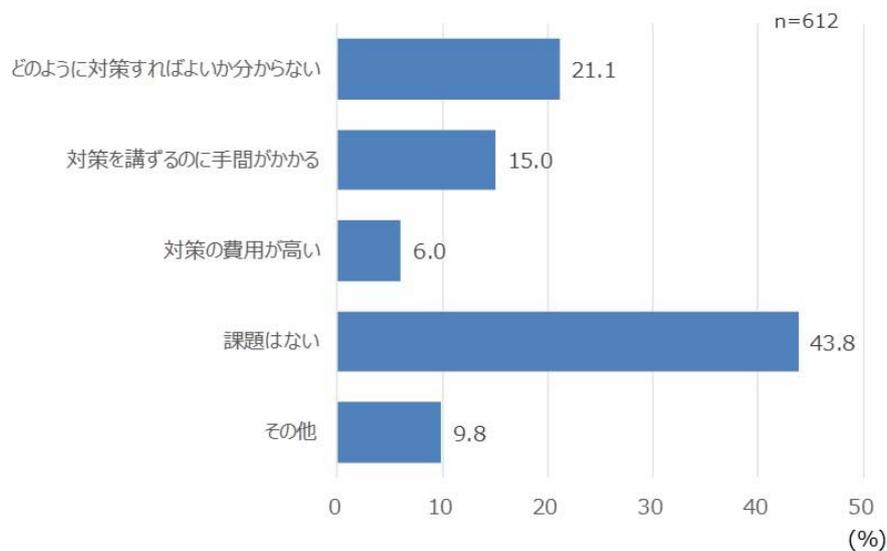


(4) 外国人客受け入れの課題および今後の外国人受け入れに対する考え

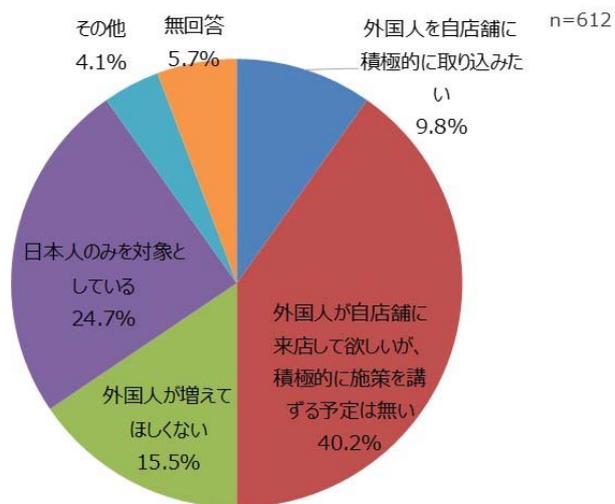
店舗の 43.8%は外国人客受け入れの課題はないとの認識。他方、外国人客受け入れに対して「どのように対策すればよいか分からない」店舗が 21.1%存在。

また、今後の外国人客の受け入れについては「積極的に対策を講じる予定はない」と回答した店舗が 40.2%と最も多かった。

外国人客受け入れの課題（設問 F3,複数回答可）



今後の外国人客の受け入れ予定（設問 F4, 1 つだけ）

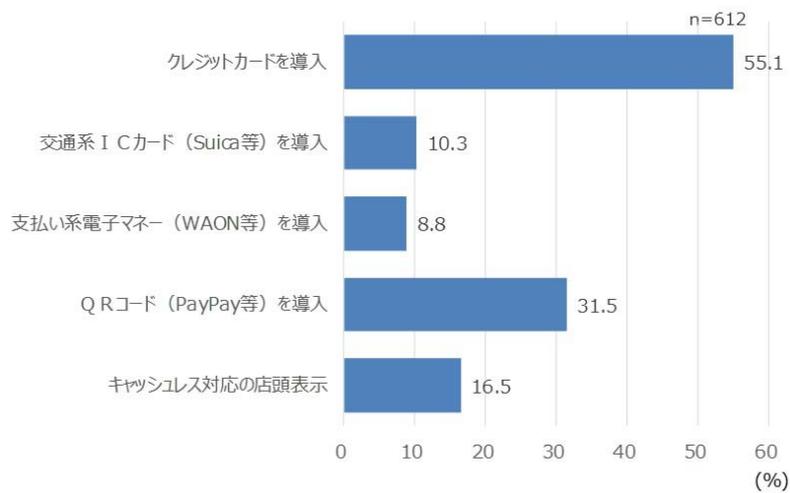


調査結果サマリー | キャッシュレス対応

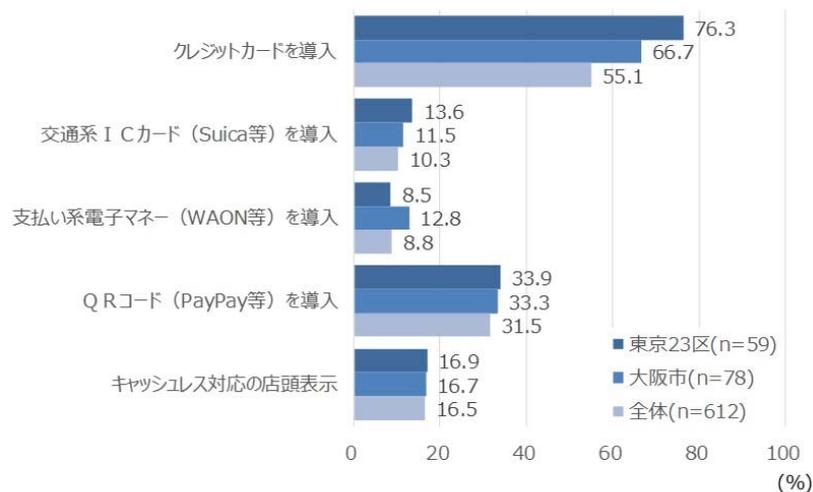
(1) キャッシュレス対応状況

店舗において既に実施しているキャッシュレスの取り組みとして、「クレジットカード」への対応が 55.1%と最も多く、次いで「QRコード」への対応が 31.5%と多かった。他方、交通系 IC や支払い系電子マネーの導入は 1 割程度と限定的であったが、エリア別にみると交通系 IC は東京 23 区（13.6%）、支払系電子マネーは大阪市（12.8%）の導入率が全体傾向に比べて高い傾向にあった。

店舗において既に実施している取り組み（設問 B1, 複数回答可）



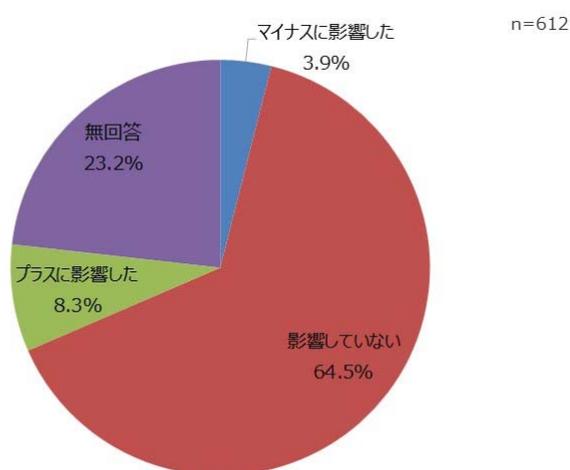
店舗において既に実施している取り組み（設問 B1, 複数回答可） ※都心のみ



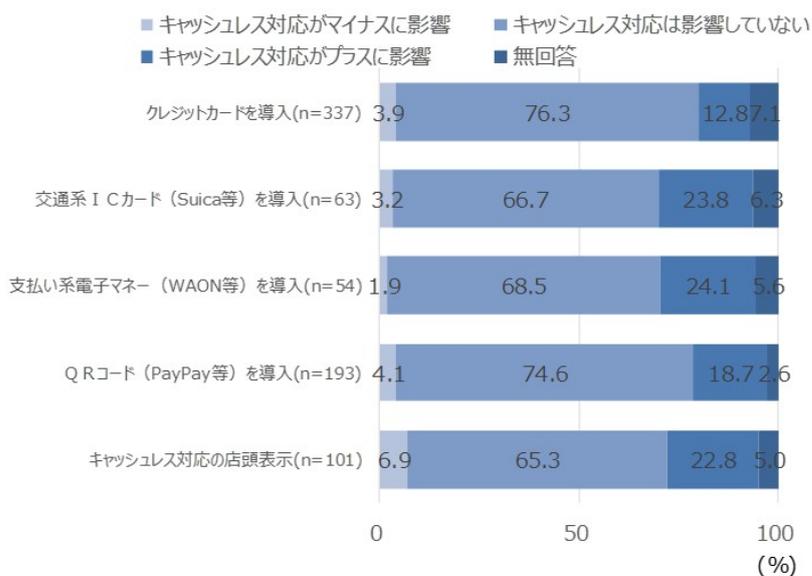
(2) 業績への影響

店舗におけるキャッシュレス対応による業績への影響は 64.5%と大半以上の店舗で「影響がない」という結果であった。他方、業績がプラスに影響した店舗が8.3%ほどあり、マイナスに影響した割合（3.9%）に比べて高いことが分かった。なお、交通系 IC および支払い系電子マネーを導入している店舗では、業績がプラスに影響している割合が高い傾向にあった。

各種対応による業績への影響（設問 C2, 1 つだけ）



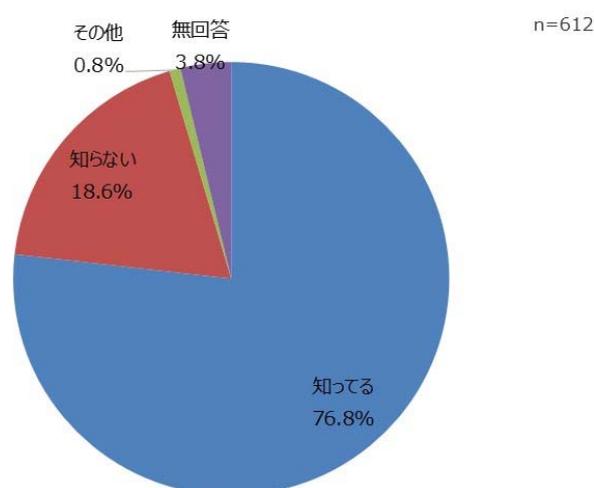
各種対応による業績への影響（設問 B1, 複数回答可） × 各種対応による業績への影響（設問 C2, 1 つだけ）



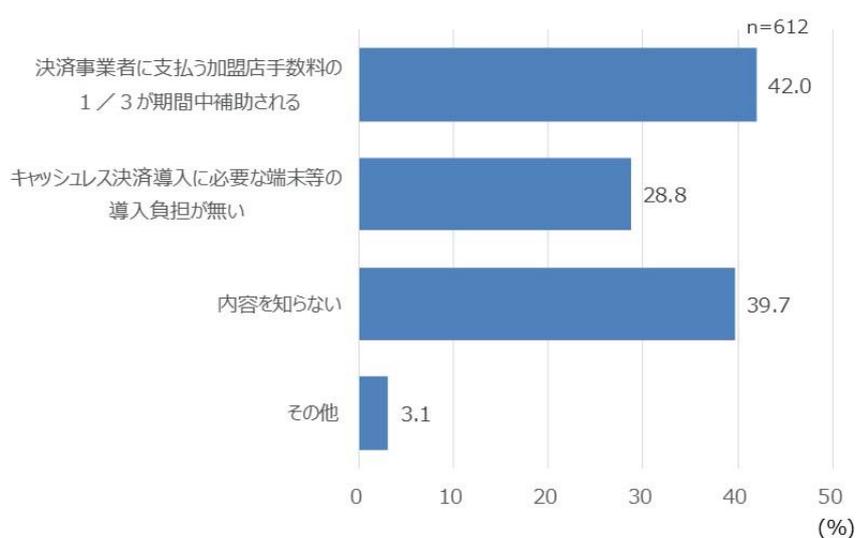
(3) キャッシュレス・消費者還元事業への理解

キャッシュレス・消費者還元事業についての認知度は76.8%と多くの店舗がその内容を理解している傾向にあり、「知らない」と回答した店舗は18.6%と限定的であった。一方、キャッシュレス・消費者還元事業の事業者のメリットについての理解は「内容を知らない」と回答した店舗が39.7%と認知に比べて理解の比率が低い傾向にあった。

キャッシュレス・消費者還元事業の認知（設問 E2, 1つだけ）



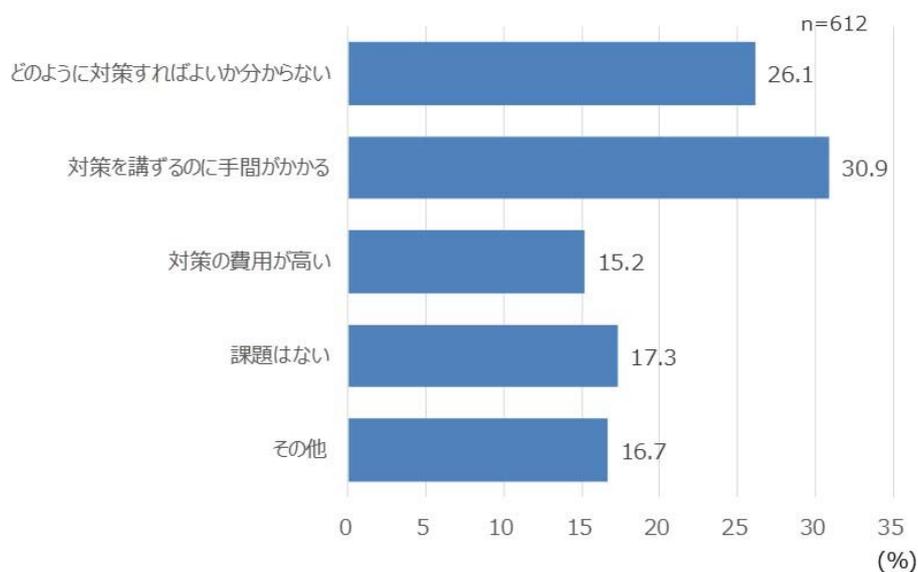
キャッシュレス・消費者還元事業の事業者メリットの理解（設問 E3, 複数回答可）



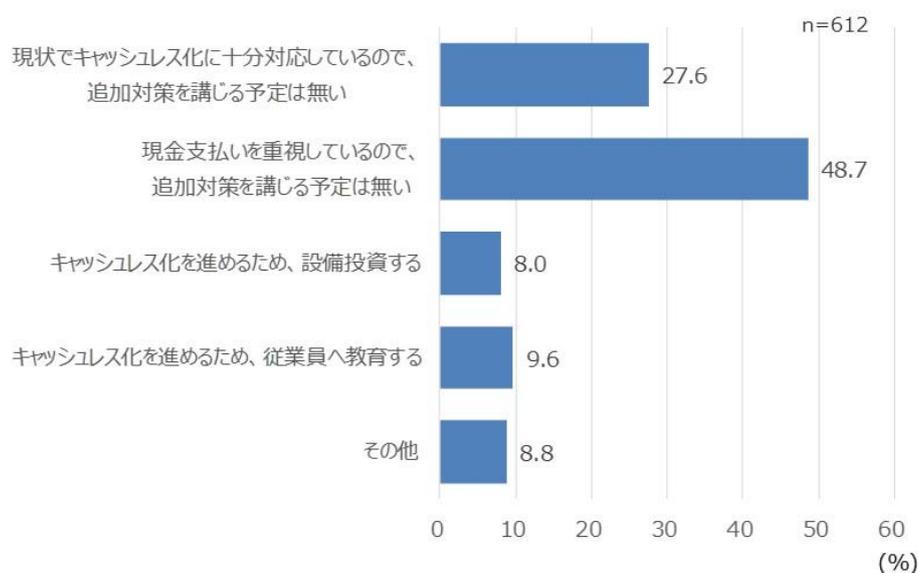
(4) キャッシュレス化の課題および今後の取り組み

キャッシュレス対策の課題としては「手間がかかる（30.9%）」「対策がわからない（26.1%）」という回答が多かった。また、今後の対策としては「現金支払い重視のため追加対策なし」と回答した店舗が48.7%と最も多く、キャッシュレス化への積極性はまだ限定的な状況であった。

キャッシュレス化の課題（設問 E5, 複数回答可）



今後のキャッシュレス化取り組み予定（設問 E6, 複数回答可）

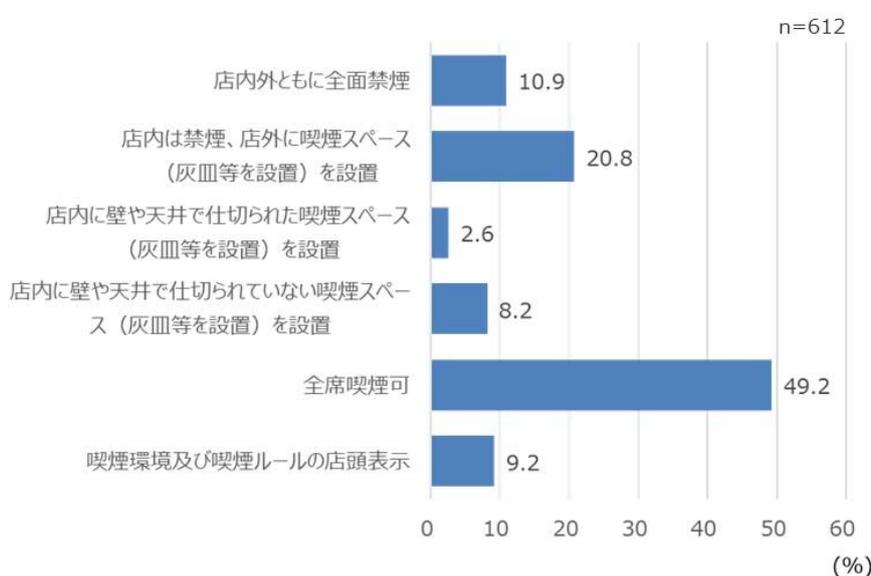


調査結果サマリー | 喫煙環境対応

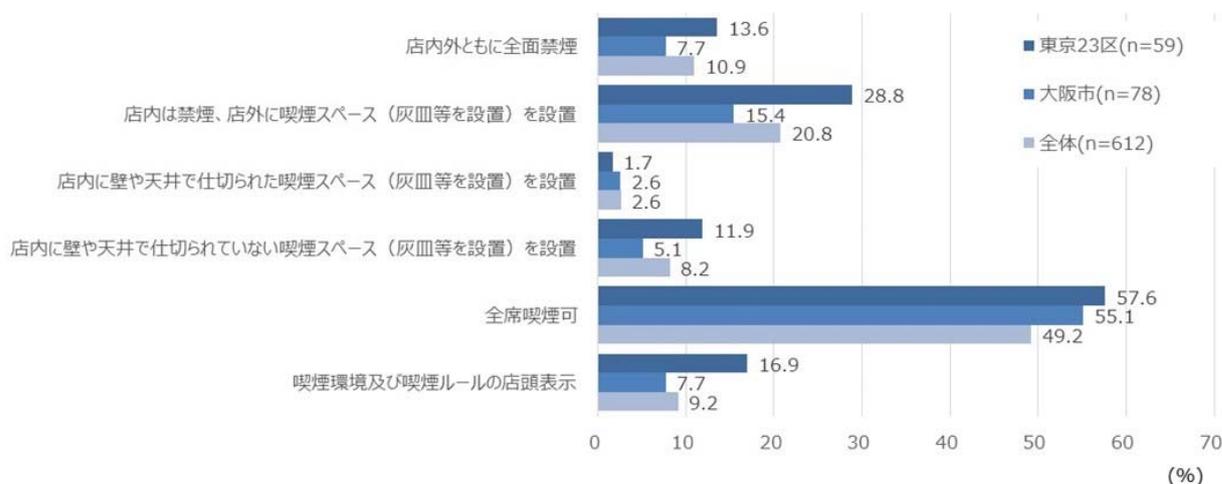
(1) 禁煙・分煙対応状況

何かしら禁煙・分煙対応している店舗は全体の 5 割程度であり、中でも禁煙・分煙対策として「店内禁煙・店外喫煙スペース」が 20.8%と最も多かった。エリア別にみると、特に東京 23 区が「店内禁煙・店外喫煙スペース」の対策を講じている割合が全体傾向より高かった。

店舗において既に実施している取り組み（設問 B1, 複数回答可）



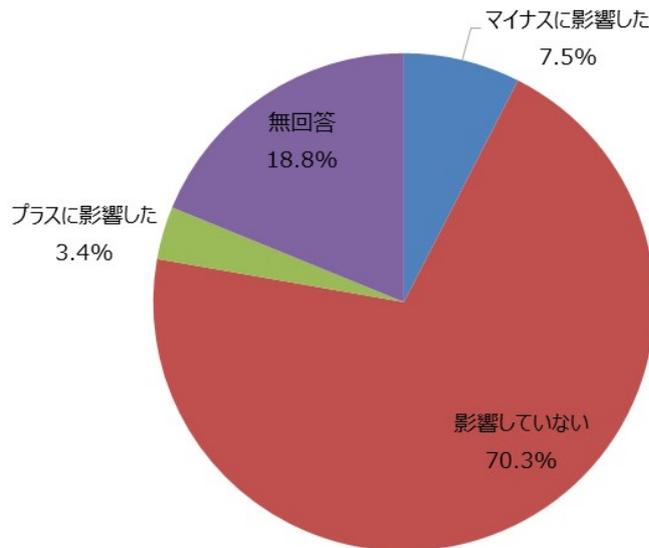
店舗において既に実施している取り組み（設問 B1, 複数回答可） ※都心のみ



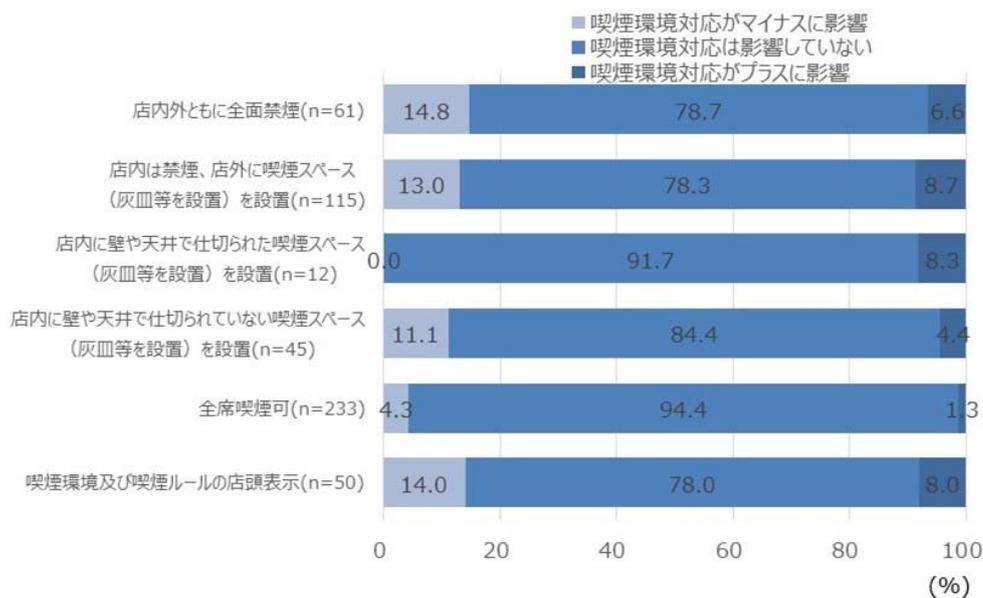
(2) 業績への影響

喫煙環境対応による業績への影響はないと回答した店舗が 70.3%と最も多かった。なお、対応別にみると「店内外ともに全面禁煙」の店舗で、業績が「マイナスに影響した」割合が最も高い（14.8%）。

各種対応による業績への影響（設問 C2, 1 つだけ）



店舗において既に実施している取り組み（設問 B1, 複数回答可）×各種対応による業績への影響（設問 C2, 1 つだけ¹）



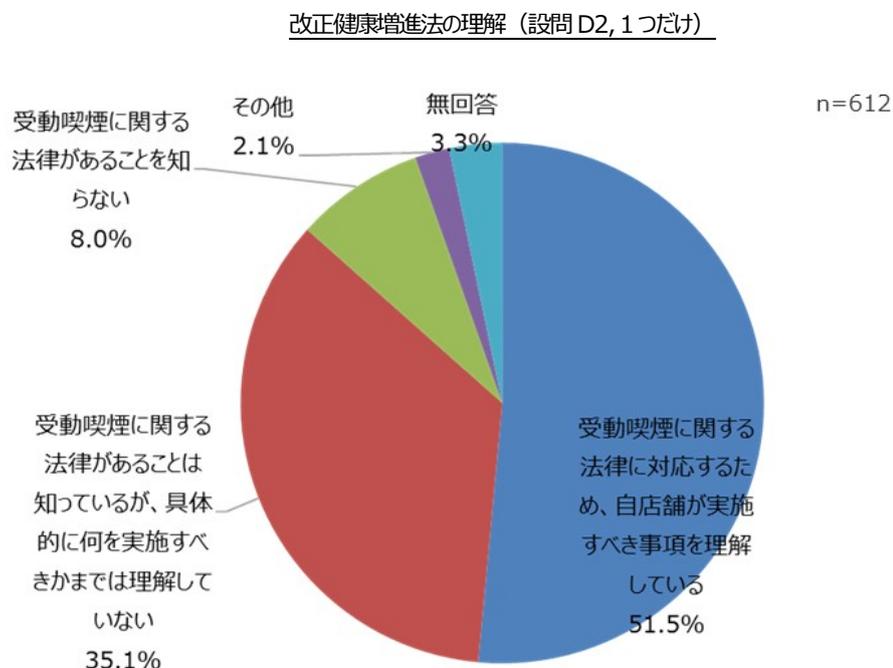
¹ n=30s 未満は参考値

(3) 法令・条例への理解

店舗勤務者の改正健康増進法に対する理解の程度は、「自店舗が実施すべき事項を理解している」が51.5%と最も多かった。他方、「自店舗が実施すべきことを理解していない」店舗は35.1%あり、改正健康増進法に対する理解が十分ではないことが分かった。

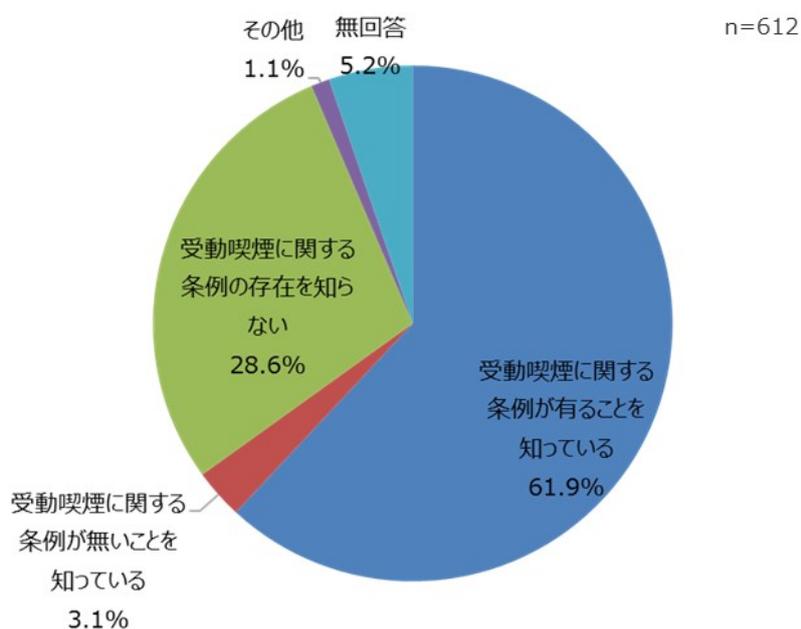
また、自店舗の所在する都道府県に受動喫煙に関する条例があることを知らない人は28.6%と限定的であり、多くの店舗勤務者が自店舗の所在するエリアの喫煙に関する条例の有無を認識している。

なお、条例制定エリア²における受動喫煙に関する条例への認知度は全体傾向よりも総じて高い傾向にあった。また、条例が無いのに「条例がある」と認識している店舗が46.4%と、条例に対して誤認識している店舗が相当数存在した。

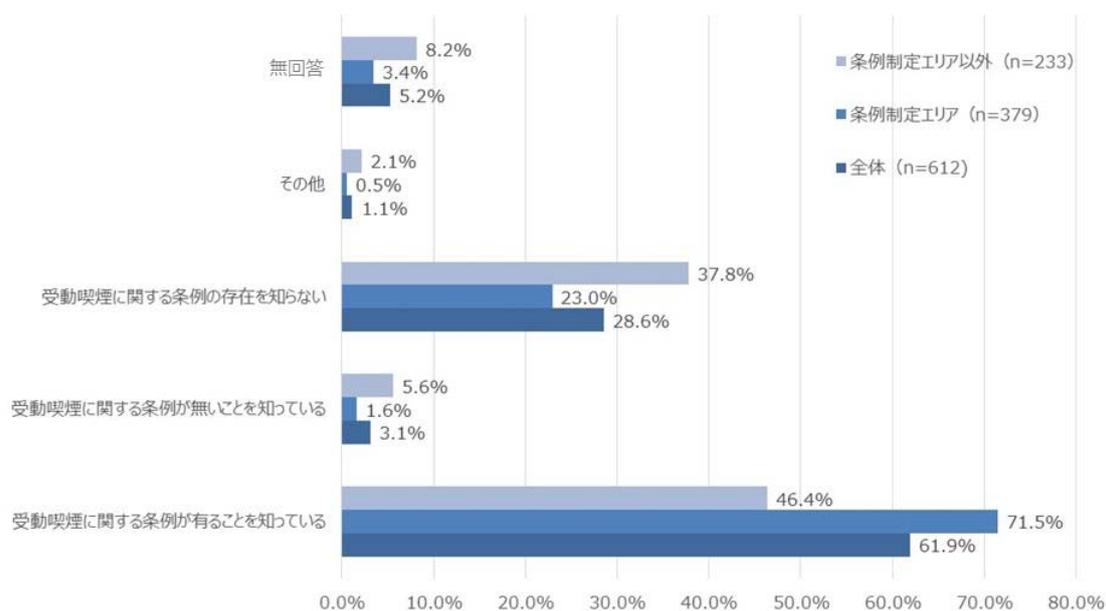


² 東京都、神奈川県、静岡県、大阪府、兵庫県、広島県

受動喫煙に関する条例への意識（設問 D3, 1 つだけ）

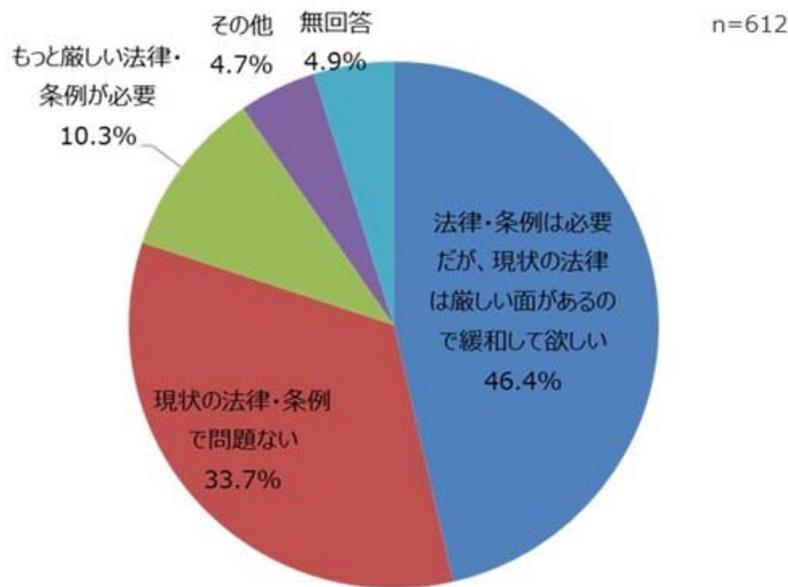


受動喫煙に関する条例への意識（設問 D3, 1 つだけ） ※条例制定エリアと条例制定エリア以外

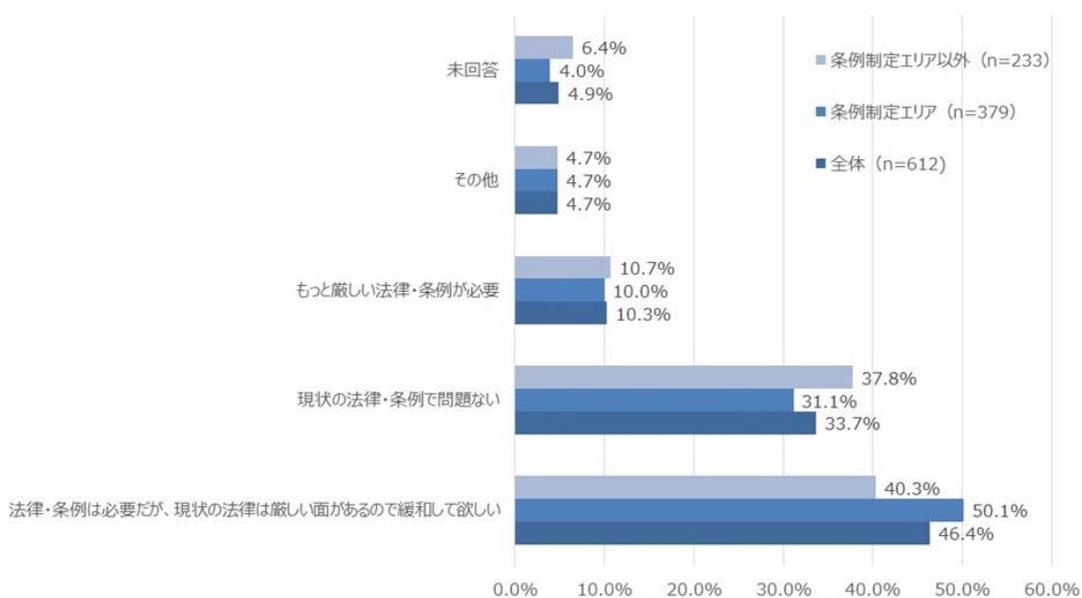


また、受動喫煙に関する法律・条例の評価としては「緩和すべき」という店舗が 46.4%と最も多く、特に条例制定エリアにおける緩和要望の程度は全体傾向よりも高かった。

受動喫煙に関する法律・条例の評価（設問 D4, 1 つだけ）



受動喫煙に関する法律・条例への評価（設問 D4, 1 つだけ） ※条例制定エリアと条例制定エリア以外



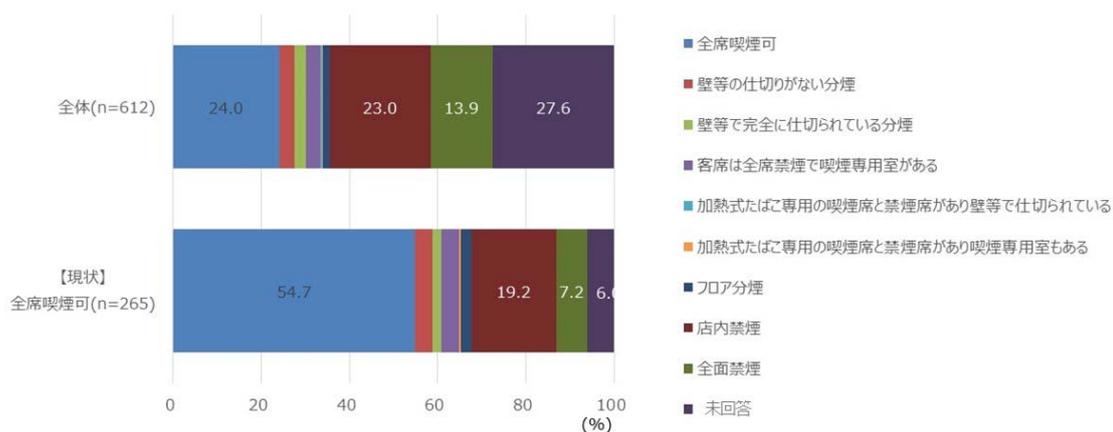
(4) 今後の受動喫煙防止策・課題

今後の受動喫煙防止策として「全席喫煙可（24.0%）」、「店内禁煙（23.0%）」と回答した店舗の割合が高い傾向にあった。また、現状、全席喫煙可の店舗の今後の対策としては、継続的に「全席喫煙」と回答した店舗は54.7%と最も多い一方、フロア分煙等の何かしらの受動喫煙対策を講じるとした店舗は3割程度であった。

今後の受動喫煙防止策（設問 D7, 1 つだけ）

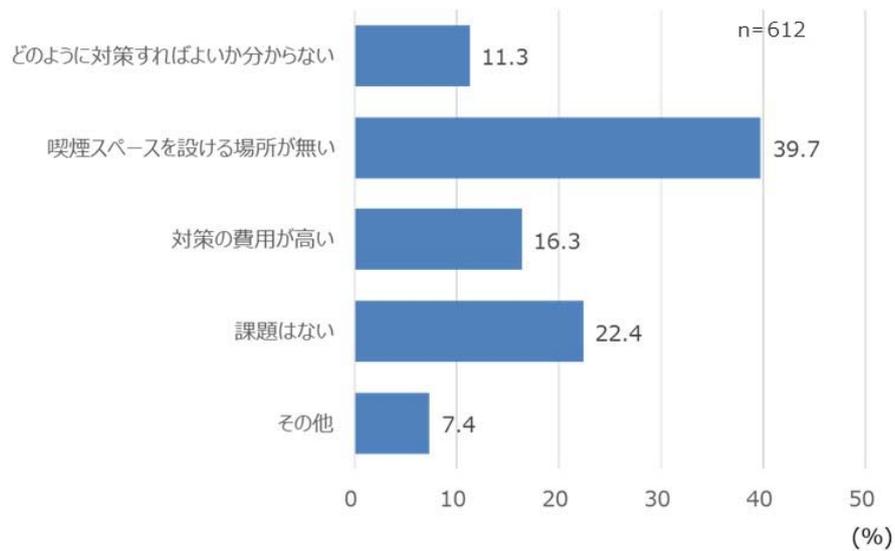
選択肢	現状		今後	
	回答数	割合	回答数	割合
全席喫煙可	265	43.3%	147	24.0%
壁等の仕切りがない分煙	33	5.4%	21	3.4%
壁等で完全に仕切られている分煙	21	3.4%	16	2.6%
客席は全席禁煙で喫煙専用室がある	12	2.0%	20	3.3%
加熱式たばこ専用の喫煙席と禁煙席があり壁等で仕切られている	0	0.0%	3	0.5%
加熱式たばこ専用の喫煙席と禁煙席があり喫煙専用室もある	1	0.2%	1	0.2%
フロア分煙	8	1.3%	9	1.5%
店内禁煙	77	12.6%	141	23.0%
全面禁煙	51	8.3%	85	13.9%
未回答	144	23.5%	169	27.6%
合計	612	100%	612	100%

今後の受動喫煙防止策（設問 D7, 1 つだけ） ※現状の全席喫煙可の店舗と全体の比較



また、今後の分煙・禁煙対策の課題としては「喫煙スペースを設ける場所がない」との回答が 39.7%と最も高い傾向にあった。

禁煙・分煙対策の課題（設問 D9,複数回答可）



(5) 資本金 5000 万円以下、店舗面積 100 m²以下、個人経営の店舗

改正健康増進法により「原則屋内禁煙」の対象となるのは、既存店舗であり、資本金 5,000 万円以下、客席面積 100 m²以下の店舗となる。加えて、受動喫煙に関する条例のある東京都等では個人・家族経営などで従業員がいない店舗が「原則屋内禁煙」の対象となる。参考までに、本調査の結果では、客席面積 100 m²以下、資本金 5,000 円以下の店舗は 51.3%であり、左記 2 条件に加えて個人経営の店舗は全体の 3.3%であった。

(参考) 改正健康増進法および東京都受動防止条例

	改正健康増進法	東京都受動喫煙防止条例
規制内容	原則屋内禁煙	原則屋内禁煙
規制の対象	<ul style="list-style-type: none"> ● 既存店（2020年3月31日までに開業） ● 資本金 5,000 万円以下 ● 客席面積 100 m²以下 	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人・家族経営など従業員がいない

客席面積 100 m²以下、資本金 5,000 円以下であり、かつ、個人経営の店舗

資本金5000万円以下、店舗面積100m²以下の店舗（設問A3×A9）
 ※括弧内は割合

	資本金5000万円以下	資本金5000万円以上	未回答	合計
100m ² 未満	314 (51.3)	3 (0.5)	140 (22.9)	457 (74.7)
100m ² 以上	58 (9.5)	0 (0)	10 (1.6)	68 (11.1)
わからない	25 (4.1)	1 (0.2)	21 (3.4)	47 (7.7)
未回答	8 (1.3)	0 (0)	32 (5.2)	40 (6.5)
合計	405 (66.2)	4 (0.7)	203 (33.2)	612 (100)

資本金5000万円以下、店舗面積100m²以下、個人経営*の店舗
 ※括弧内は割合（分母は612人）

	個人経営	個人経営以外	合計
社員数 0人	20 (3.3)		
社員数 4人以下	65 (10.6)		
社員数 5-9人	3 (0.5)		
社員数 10-19人	1 (0.2)		
社員数 20-19人	0 (0)		
社員数 30-39人	1 (0.2)		
未回答	2 (0.3)		
合計	92 (15.0)	222 (36.3%)	314 (51.3)

*:雇用アルバイト数がゼロの店舗

(参考) 調査票

「店舗における顧客対応」に関するアンケート調査

— ご協力をお願い —

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
株式会社日本総合研究所では、各店舗の顧客対応(キャッシュレス対応、環境配慮対応、外国人対応)によるビジネスへの影響を確認するため、アンケート調査を実施しております。
本調査は、2019年度から3ヵ年連続で実施する予定で、各店舗の顧客対応を統計的に把握することで、今後の政策立案に役立てることを目的としております。(飲食業界の企業様6,000店にご協力をお願いしております。)
ご回答はすべて「〇〇」という回答が△△パーセントというように統計数値にまとめますので、貴社名を特定する形で公表したり、営業活動などに利用したりすることなどは一切ございません。調査の実施は株式会社アクロスが担当いたします。
つきましては、お忙しいところ恐れ入りますが、調査の趣旨をご理解いただき、是非ともご協力くださいますようお願い申し上げます。

敬具

2019年9月
株式会社日本総合研究所

ご記入にあたって

- (株)日本総合研究所より業務委託を受け、(株)アクロスが実施いたします。
- 本調査の集計結果については、統計処理した上で、政策の検討などに活用する予定です。個別にご回答いただいた内容は、個人および個別企業名が特定されないよう形で活用させていただきますことと、弊社および調査実施の委託先である(株)アクロス以外に個別企業名が特定される情報が明らかになることは一切ございません。

お問い合わせ先 (本アンケート調査の記入方法などについてご不明な点がある場合)

株式会社アクロス 顧客対応アンケート係
電話 03-5823-4287
受付時間 平日 9:30~11:30, 13:00~17:00

- 1 -

「店舗における顧客対応」に関するアンケート調査

A. 貴店舗の概要について

A1. 店舗の立地を以下より選択してください。(1つだけ)

1. 店舗オーナー 2. 店長 3. 社員 4. その他

A2. 貴社の社員数およびアルバイトパート数 (数値回答)

社員数: []人, アルバイトパート数: []人

A3. 貴社の売上金額 (数値回答)

[]万円

A4. 貴店舗の定休日 (選択するすべてに〇)

1. 月曜日 2. 火曜日 3. 水曜日 4. 木曜日 5. 金曜日 6. 土曜日 7. 日曜日
8. 祝・祭日 9. 不定 10. 年中無休 11. その他

A5. 貴店舗の業種科目 (数値回答)

カテゴリー: [] 24業種で記入ください (例: 飲食店 → 1)

A6. 貴店舗の立地場所 (1つだけ)

1. 【北海道】札幌市 2. 【北海道】その他 3. 【宮城県】仙台市 4. 【宮城県】その他
5. 【東京都】23区 6. 【東京都】その他 7. 【神奈川県】横浜市 8. 【神奈川県】その他
9. 【静岡県】静岡市 10. 【静岡県】その他 11. 【愛知県】名古屋市 12. 【愛知県】その他
13. 【石川県】金沢市 14. 【石川県】その他 15. 【京都府】京都市 16. 【京都府】その他
17. 【大阪府】大阪市 18. 【大阪府】その他 19. 【兵庫県】神戸市 20. 【兵庫県】その他
21. 【広島県】広島市 22. 【広島県】その他 23. 【福岡県】福岡市 24. 【福岡県】その他
25. 【沖縄県】那覇市 26. 【沖縄県】その他 27. その他

A7. 貴店舗の主な業種 (1つだけ)

1. レストラン 2. 飲食 3. 喫茶店 4. 居酒屋 5. スナック・バー 6. 日本料理
7. 中華館 8. 焼肉 9. 焼鳥 10. その他

A8. 貴店舗の営業スタイル (1つだけ)

1. 食事中心 2. 酒場中心 3. どちらでもない

A9. 店舗の客付面積 (営業等を除く) (1つだけ)

1. 30㎡未満 2. 30~50㎡未満 3. 50~100㎡未満 4. 100㎡以上 5. わからない

- 2 -

A10. 主な客層の性別 (1つだけ)

1. 男性 2. 女性 3. わからない

A11. 主な客層の構成 (1つだけ)

1. 1人客 2. 友人 3. 会社関連 4. 家族 (子供連れ) 5. 家族 (子供なし) 6. わからない

A12. 主な外国人客の地域 (1つだけ)

1. アジア・オセアニア 2. 北米・ヨーロッパ 3. 南米 4. アフリカ
5. その他地域

A13. 客一席あたりの平均的な滞在時間 (1つだけ)

1. 30分未満 2. 30分~1時間未満 3. 1~2時間未満 4. 2時間以上 5. わからない

A14. 平均的な客単価 (1つだけ)

1. 1000円未満 2. 1000~3000円未満 3. 3000~5000円未満 4. 5000円以上 5. わからない

B. 貴店舗の取り組みについて

B1. 貴店舗にて現在、取り組み済みの項目をお答えください。(該当するすべてに〇)

- キャッシュレス対応**
- クレジットカードを導入
 - 交通系ICカード (Suica等) を導入
 - 支払い系電子マネー (QR等) を導入
 - QRコード (Pay等) を導入
 - キャッシュレス対応の店舗表示
- 環境配慮対応**
- 店内外ともに全面禁煙
 - 店内は禁煙、店外に喫煙スペース (灰皿等を設置) を設置
 - 店内に禁煙天井で仕切られた喫煙スペース (灰皿等を設置) を設置
 - 店内に禁煙天井で仕切られていない喫煙スペース (灰皿等を設置) を設置
 - 全席喫煙可
 - 喫煙席及び喫煙ルールの店舗表示
- 外国人対応**
- 外国語対応可能な人材を新規採用
 - 既存従業員が外国語を習得
 - 翻訳機 (スマートフォン等のアプリを含む) を導入
 - 日本語と外国語を併記したメニューを導入
 - 料理の写真を表示
 - 日本語時の文化・慣習を明記
 - 外貨の支払いを受け
 - 外国語対応の店舗表示

- 3 -

C. 貴店舗の昨年からの変化について

C1. 売上は、昨年同月からどう変わりましたか。6日未満でお答えください(以下C3まで同様)。(1つだけ)

1. かなり減った 2. やや減った 3. 変化なし 4. やや増えた 5. かなり増えた

※変化の目安は必ず参考にしてください。(例: 〇も同様)

かなり減った (昨年同月比10%以上減少)
やや減った (昨年同月比3%以上減少)
変化なし (昨年同月比-3%~3%で推移)
やや増えた (昨年同月比3%以上増加)
かなり増えた (昨年同月比10%以上増加)

C2. 「C1でお答えになった売上」について、キャッシュレス対応、環境配慮対応、外国人対応に影響しましたか。(各1つだけ)

	売上 が 増 え た	変 化 な し	売 上 が 減 ら な い
〇 キャッシュレス対応	1	2	3
〇 環境配慮対応	1	2	3
〇 外国人対応	1	2	3

上記以外で売上に影響を及ぼした要因があれば記入してください。(例: 換気など)

マイナス要因: []
プラス要因: []

C3. 以下の各項目の昨年同月からの変化とその要因についてお答えください。

項目	昨年同月からの変化 (各1つに〇)					その要因と思われるもの (各複数回答可)				
	かなり減った	やや減った	変化なし	やや増えた	かなり増えた	キャッシュレス対応	環境配慮対応	外国人対応	その他	お答えしない
〇 客数	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 男性客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 女性客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 1人客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 友人	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 会社関連	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 家族 (子供連れ)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 家族 (子供なし)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 外国人客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 滞在時間	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
〇 客単価	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

- 4 -

D. 喫煙環境対応について

D1. ご店舗の喫煙状況についてお答えください。(1つだけ○)

1. たばこを吸っている 2. 以前は吸っていたが、現在は吸っていない
3. たばこを吸った経験はない(ほとんどない) 4. その他

D2. 2020年に全館施行される改正健康増進法(禁煙環境対策法)※もご存知ですか。(1つだけ○)

1. 禁煙環境に関する法律に対応するため、自店舗が実施すべき事項を理解している
2. 禁煙環境に関する法律があることは知っているが、具体的に何を実施すべきまでは理解していない
3. 禁煙環境に関する法律があることを知らない
4. その他

※改正健康増進法(禁煙環境対策法)の要旨
●原則屋内禁煙だが、喫煙専用室内(喫煙のみ)であれば喫煙可
●喫煙専用室内には喫煙者(喫煙者専用)内の喫煙可
●実業法第100号以下の既存店舗の売上総額500万円以下の店舗の場合、確認を完了すれば喫煙可

D3. 自店舗の所在地道府県において、禁煙環境に関する条例の有無をご存知ですか。(1つだけ○)

1. 禁煙環境に関する条例があることを知っている 2. 禁煙環境に関する条例がないことを知っている
3. 禁煙環境に関する条例の存在を知らない 4. その他

D4. 禁煙環境に関する法律・条例をどう評価されていますか。(1つだけ○)

1. 法律・条例は必要だが、現状の法律は厳しい面があるので緩和してほしい
2. 現状の法律・条例で問題ない
3. もっと厳しい法律・条例が必要
4. その他

D5. 加熱式たばこについて、どのように理解されていますか。(1つだけ○)

1. 従来のたばこに比べて、煙やにおいが少ない 2. 従来のたばこに比べて、煙やにおいが少ない
3. 聞いたことがない 4. その他

D6. 加熱式たばこを評価しますか。(1つだけ○)

1. 評価する 2. 評価しない 3. どちらともいえない 4. その他

E. キャッシュレス対応について

E1. ご店舗が支払い方法や対応などする際、日々の支払いなどのようにしていますか。(1つだけ○)

1. キャッシュレス決済がほとんど 2. 現金支払いとキャッシュレス決済を併用している
3. 現金支払いがほとんど 4. その他

E2. キャッシュレス・決済専用端末※もご存知ですか。(1つだけ○)

1. 知っている 2. 知らない 3. その他

※キャッシュレス(決済専用)端末とは、2018年10月1日の消費税率改正に伴って、消費者がキャッシュレス決済専用端末を用いて中小規模の小売店・サービス業等、飲食店などで支払いを行った場合、決済金額の一部を消費者に還元する事業

E3. キャッシュレス・決済専用端末※の導入のメリットをご存知ですか。(該当するすべてに○)

1. 決済業務者に支払う加盟店手数料の1/3が期間中軽減される
2. キャッシュレス決済導入に必要な機材等の導入負担が軽い
3. 内容を知らない
4. その他

E4. キャッシュレス・決済専用端末※をどう評価されていますか。(該当するすべてに○)

1. キャッシュレスが主流で、レジ納め・現金納金が標準的になるため、評価している
2. 対象が中小・小規模事業者のみであり、不公平である
3. 軽減税率と併せた導入であるが、分かりづらい
4. その他

E5. キャッシュレス化の進展はありますか。(該当するすべてに○)

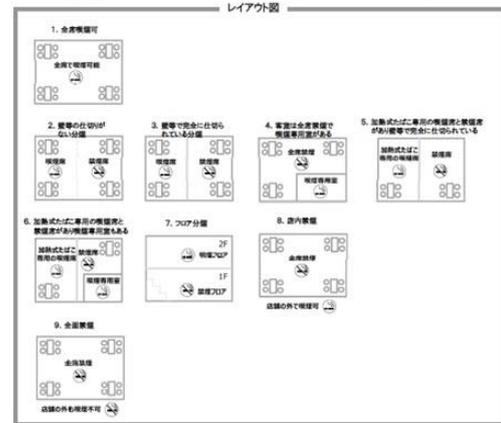
1. どのように対策すればよいか分からない 2. 対策を講ずるのに手配がかかる
3. 対策の費用が高い 4. 課題はない
5. その他

E6. 今後、どのようにキャッシュレス化に取り組む予定ですか。(該当するすべてに○)

1. 現状でキャッシュレス化に十分対応しているため、追加対策を講ずる予定はない
2. 現金支払いを重視しているため、追加対策を講ずる予定はない
3. キャッシュレス化を進めるため、設備投資をする
4. キャッシュレス化を進めるため、従業員へ教育する
5. その他

D7. 現状、禁煙環境防止に向けてどのように対応していますか。また今後どのような対応を予定していますか。下記の1-9のレイアウト案を参考にしてください(該当の1-9に○をつけてください)(各1つだけ○)

回答欄 ①現状 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ②今後 1 2 3 4 5 6 7 8 9



D7 ①現状で ①. 全館禁煙可 ②. 禁煙専用室 ③. 禁煙専用室 ④. 禁煙専用室 ⑤. 禁煙専用室 ⑥. 禁煙専用室 ⑦. 禁煙専用室 ⑧. 禁煙専用室 ⑨. 禁煙専用室

D8. 現状、時間分限を導入されていますか。(1つだけ○)

- (※) 10時~17時 全業禁煙、17時~22時 喫煙可など
1. 導入している 2. 導入していない

全員にお聞きします

D9. 禁煙・分煙対策の進展はありますか。(該当するすべてに○)

1. どのように対策すればよいか分からない 2. 喫煙スペースを設ける場所がない
3. 対策の費用が高い 4. 課題はない
5. その他

F. 外国人対応について

F1. どの外国人客を重視していますか。(該当するすべてに○)

1. アジア・オセアニア 2. 北米・ヨーロッパ 3. 南米 4. アフリカ
5. その他他籍 6. 外国人を重視していない

F2. 外国人客のトラブルはありますか。(該当するすべてに○)

1. 予約の無断キャンセル 2. トイレの混雑した使い方
3. 席への飲み込み 4. 大声での会話
5. お通しの支払い拒否 6. その他
7.トラブルはない

F3. 外国人の受け入れの進展はありますか。(該当するすべてに○)

1. どのように対策すればよいか分からない 2. 対策を講ずるのに手配がかかる
3. 対策の費用が高い 4. 課題はない
5. その他

F4. 今後の外国人客の受け入れについてどのようにお考えですか。(1つだけ○)

1. 外国人を自店舗に積極的に取り込みたい
2. 外国人が自店舗に来店してほしいが、積極的に接客を講ずる予定はない
3. 外国人が増えてほしい
4. 日本人のみを営業としている
5. その他

質問は以上で終了です。ご協力いただき誠にありがとうございました。



本調査に関する問い合わせ先

株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門

サステナブル・ストラテジー&オペレーショングループ

大森 充、山口 翔平