

# 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 -

2022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

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

世界全体が新型コロナウイルス感染拡大という猛威を受けています。日本では2020年4月に1回目の緊急事態宣言が発令されて以降、2022年1月末までに計4回もの緊急事態宣言を発令する事態となり、2022年1月現在もまだコロナ禍が終息するめどは立ちません。

本調査は「店舗における顧客対応の実態」と称して2019年から2021年の3年をかけて定点調査し、店舗経営の実態を把握することになり、本レポートは3年目の2021年調査結果にあたります。

2019年調査ではコロナ禍以前ということもあり、「外国人対応」「キャッシュレス対応」「喫煙環境対応」の3つのテーマに対して調査を行いました。2020年および2021年は新型コロナウイルス感染拡大に伴い、海外から旅行客の急減があったため「外国人対応」は適切ではないと判断し、調査テーマから外しました。

他方、「キャッシュレス対応」は新型コロナウイルス感染拡大への対応として非接触化が1つのキーワードとなっている点と、2021年9月に設置されたデジタル庁に象徴されるように、日本全体としてデジタル・トランスフォーメーション（DX）が推進されている点を鑑みて、2019年度同様、3カ年継続の調査テーマとしました。

また、「喫煙環境対応」は2020年4月に改正健康増進法が全面施行されたことにより禁煙や分煙の対応する店舗が増えたこともあり、こちらも3カ年継続の調査テーマとしました。

そして、2020年以降最も影響の大きい事項である「新型コロナウイルス感染拡大の影響」を2020年および2021年の調査テーマとして加え、飲食店を中心とした小売店における経営環境の実態を調査しました。

本調査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送付し、837件の回答を得る事ができました。本調査にあたってご協力を頂きました837店の皆さまに厚くお礼を申し上げます。

### 3カ年の調査テーマ

2019年度	2020年度	2021年度
外国人対応	新型コロナウイルス感染拡大対応	新型コロナウイルス感染拡大対応
キャッシュレス対応	キャッシュレス対応	キャッシュレス対応
喫煙環境対応	喫煙環境対応	喫煙環境対応

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

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

コンサルタント 湯浅 夢奈

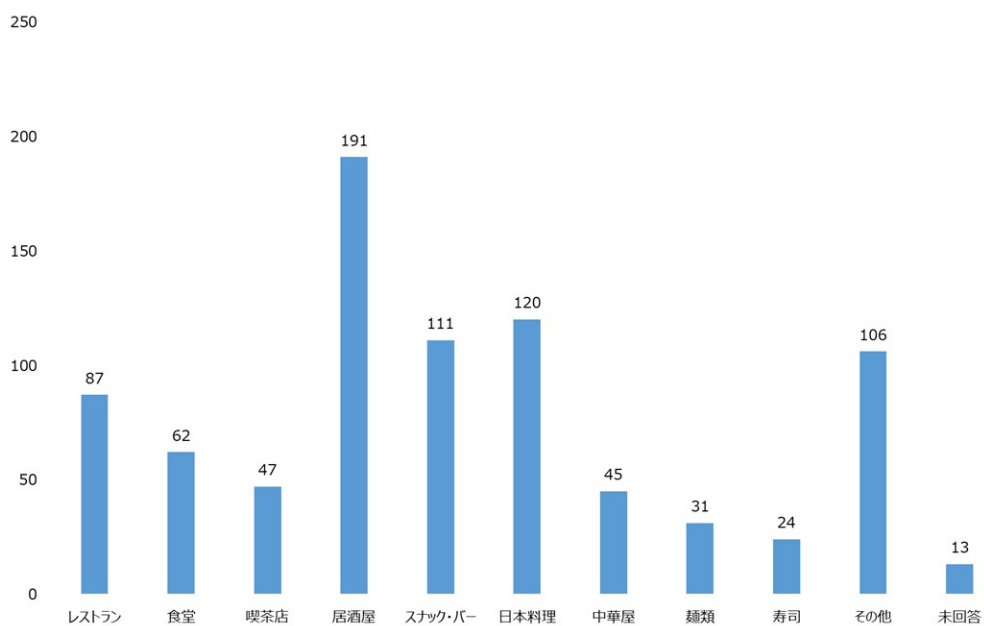
## 調査概要

項目	内容
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"> <li>喫煙環境対応の実態把握</li> <li>キャッシュレス対応の実態把握</li> <li>新型コロナウイルスに関する対応の実態把握</li> </ul>
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	2021年10月5日(火)発送～10月29日(金) 回収締切
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活衛生同業組合加盟店舗</li> <li>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</li> </ul>
発送数	5,461件
回収数	837件
回収率	15.3%

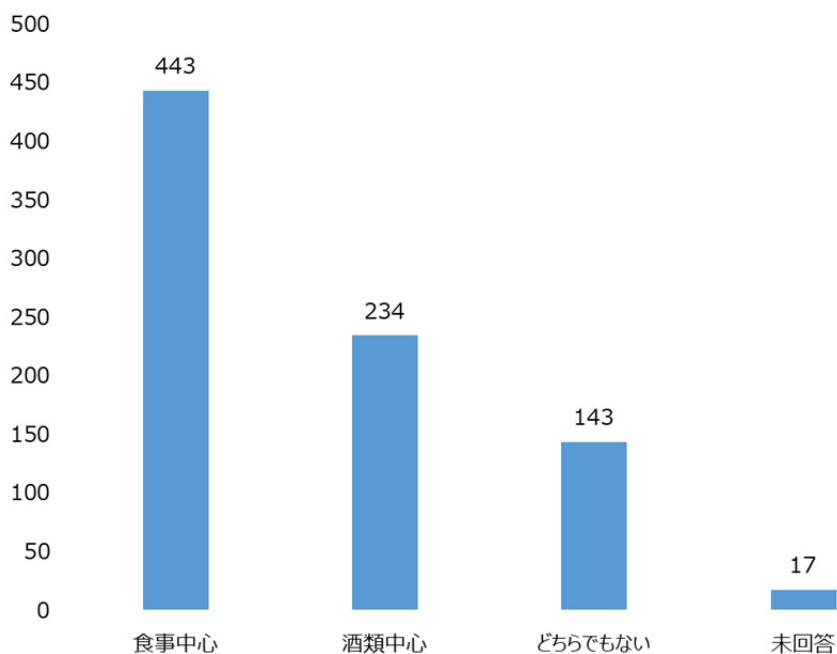
## 参考. エリア別回収率

エリア	発送数	回収数	回収率
愛知県	498	112	22.5%
沖縄県	267	24	9.0%
宮城県	42	5	11.9%
京都府	106	31	29.2%
広島県	255	41	16.1%
神奈川県	120	38	31.7%
静岡県	250	52	20.8%
石川県	249	55	22.1%
大阪府	1467	192	13.1%
東京都	1689	209	12.4%
福岡県	385	58	15.1%
兵庫県（神戸）	93	13	14.0%
北海道	40	7	17.5%
<b>合計</b>	<b>5461</b>	<b>837</b>	<b>15.3%</b>

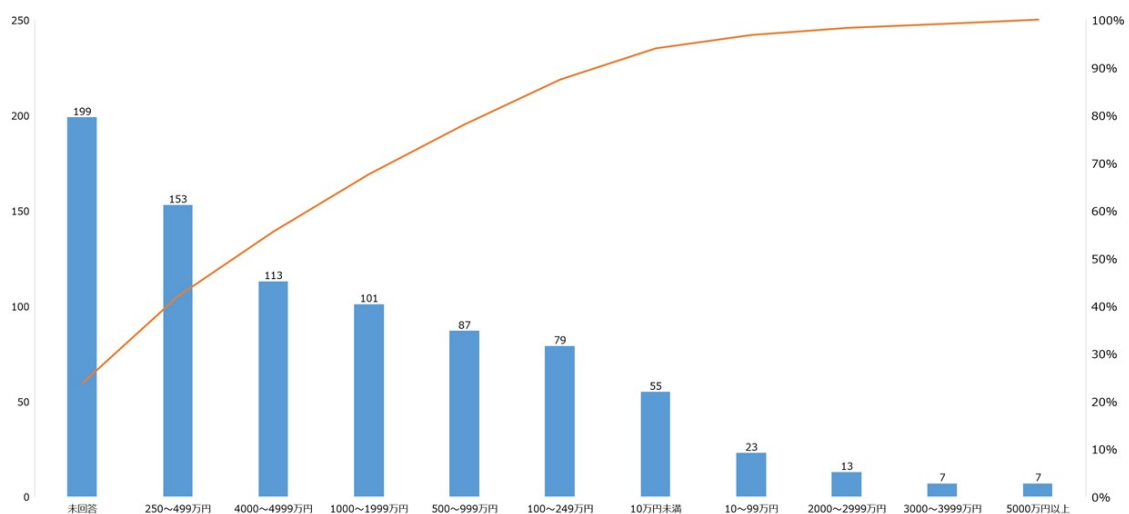
参考. 店舗業態 (単一回答)



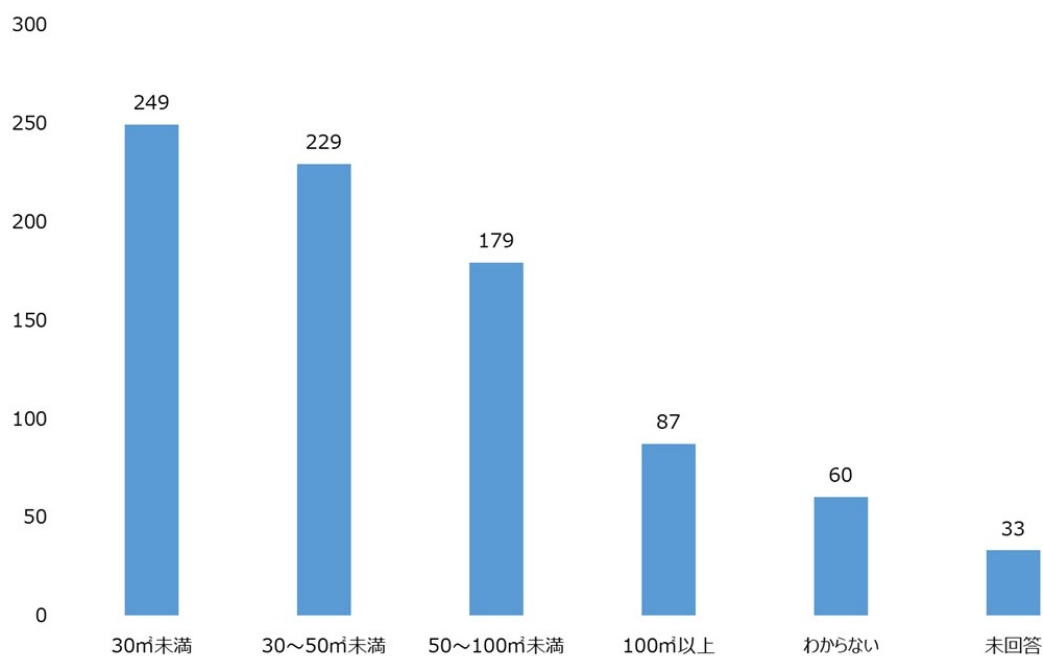
参考. 営業スタイル (単一回答)



参考. 店舗の資本金額 (数値回答)



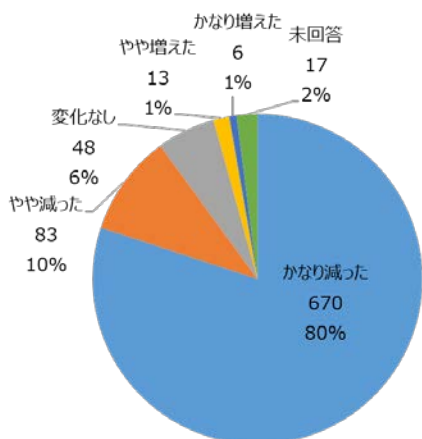
参考. 厨房等除く店舗の客席面積 (単一回答)



## エグゼクティブサマリー

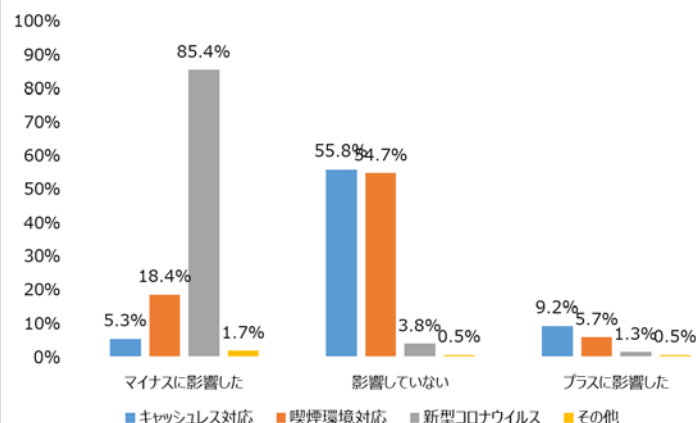
2020年と2021年はいずれの年もコロナ禍であったものの、同時期（6月）の売上対比では2021年に大幅に売上が減少した店舗が約80%であり、その減少理由の約85%は新型コロナウイルス感染拡大であった。

昨年同月比における売上の増減について（C1, 単一回答）



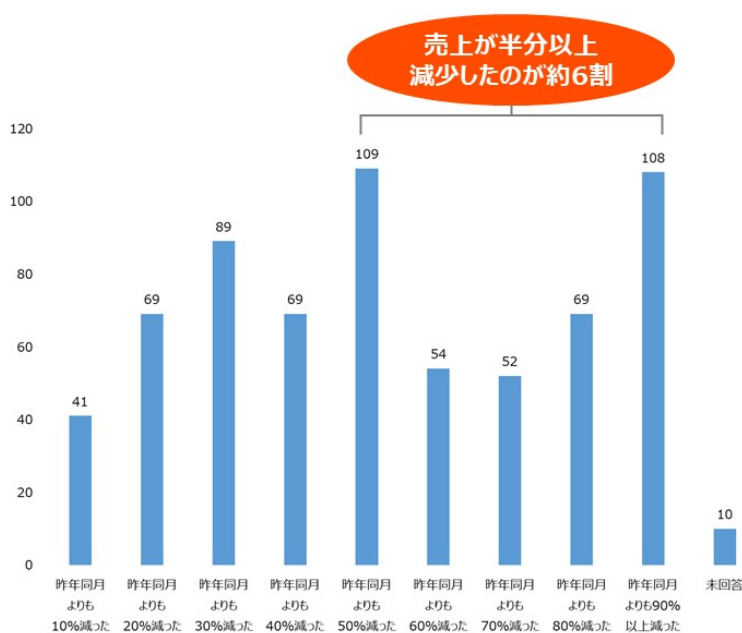
n=837

売上の増減に影響した要因（C3, 単一回答）



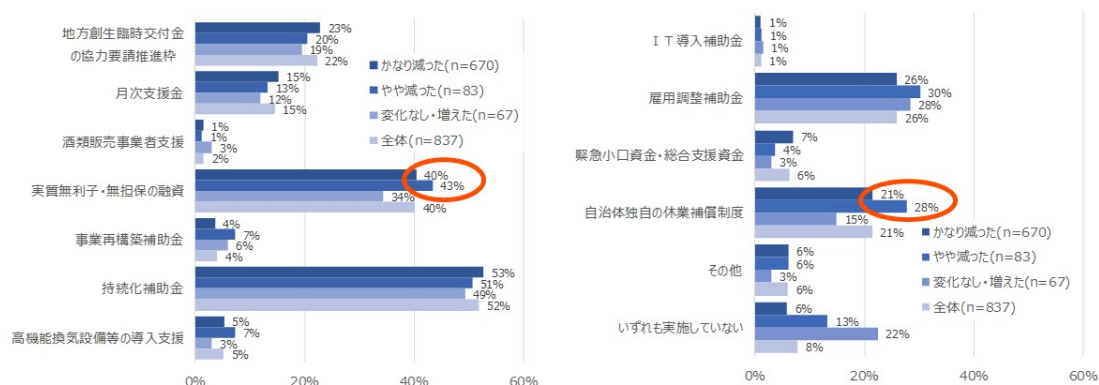
「売上がかなり減った」と回答した店舗のうち、昨年同時期（6月）対比での減少割合は50%減った店舗が最も多く（109店舗）、90%以上減少した店舗が2番目に多かった（108店舗）。飲食店を代表とする店舗損益に対しては新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、売上を半分以上失っている店舗が多数存在したことがわかった（「売上がかなり減った」と回答した店舗の約6割が、昨年同月比で50%以上の売上を失っていた）。

昨年同月比における売上の増減の幅（C1, 単一回答）



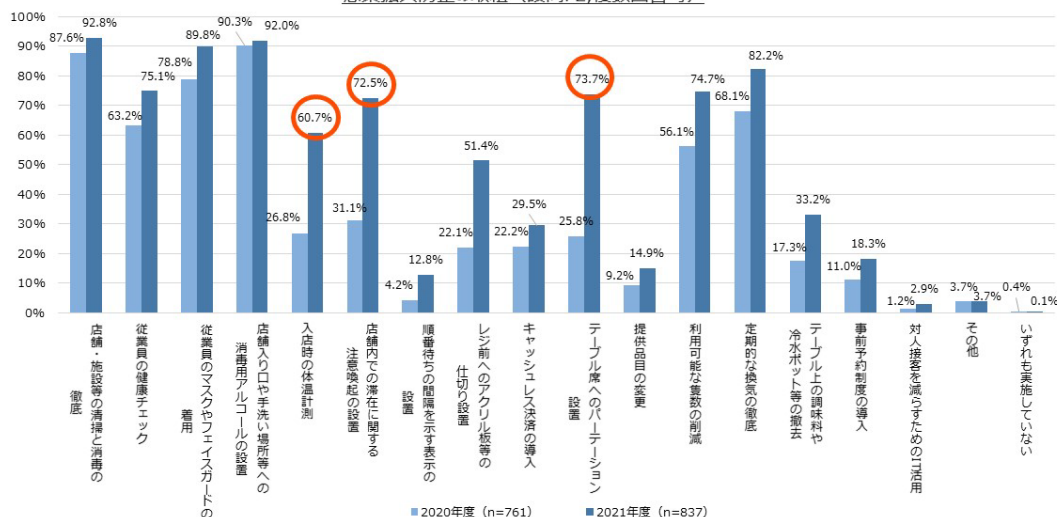
上記の結果から改めて新型コロナウイルス感染拡大による店舗損益への影響の大きさがわかった。その一方で、活用した支援策を見ると、全体の52%が持続化補助金を利用しており、売上が「かなり減った」「やや減った」と回答した店舗は、売上が「変化なし・増えた」店舗に比べ、「実質無利子・無担保の融資」「自治体独自の休業補償制度」の利用が5ポイント以上高く、資金繰りの厳しい店舗ほど金融や休業補償を利用していることが分かった。

売上(昨年同月比) 別利用した支援策 (設問F4×C1)



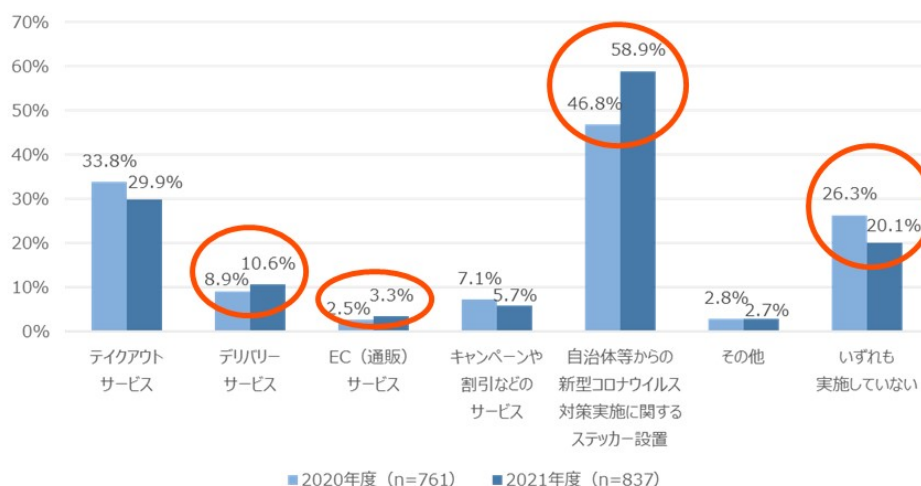
また、「入店時の体温計測」「滞在に関する注意喚起」「パーティション設置」等の感染拡大防止の取り組みは昨年より30ポイント以上増加しており、店舗における感染対策は大きく進み、新しい生活様式へ対応し始めていることがうかがえる。

感染拡大防止の取組 (設問F2, 複数回答可)



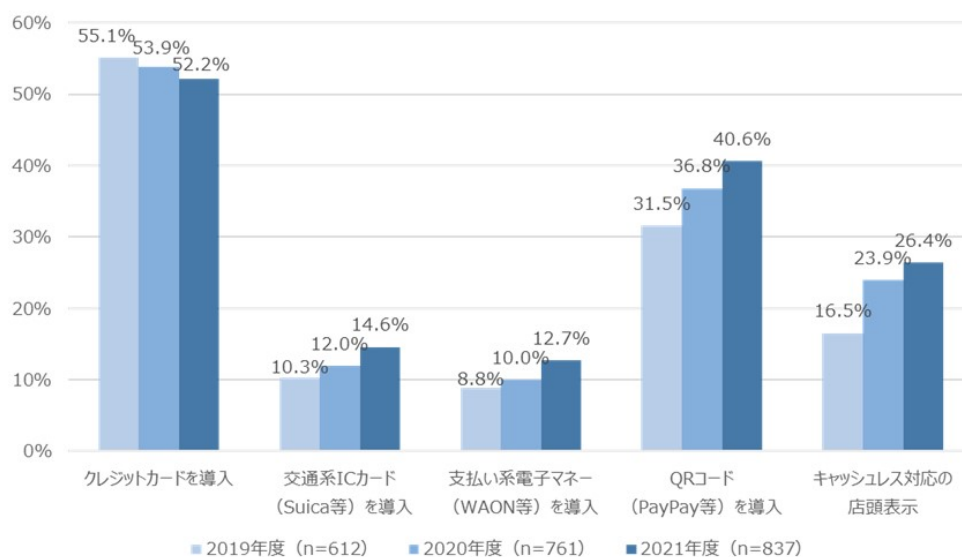
そして、売上獲得策として「イートイン（店内飲食）」に代わる新サービスや集客促進を目的とした新たな取り組みについては、「いずれも実施していない」割合が昨年よりも6ポイント近く下がったことからやや進んでいることがうかがえるも、取り組みとして大きく進んだのが「コロナ対策ステッカー」であり、「イートイン（店内飲食）」以外の売上獲得としての「デリバリー」「EC」は微増の結果となったことを鑑みると、依然として多くの店舗が「イートイン（店内飲食）」に売上が依存している傾向にあることがうかがえる。

コロナ禍で新たに始めたサービス（設問F3,複数回答可）



2019年度調査からの継続項目である「キャッシュレス対応」の状況においては、クレジットカード以外の全てのキャッシュレス手段において、2019年度対比で、3年連続で導入店舗数は増加している傾向にあった。

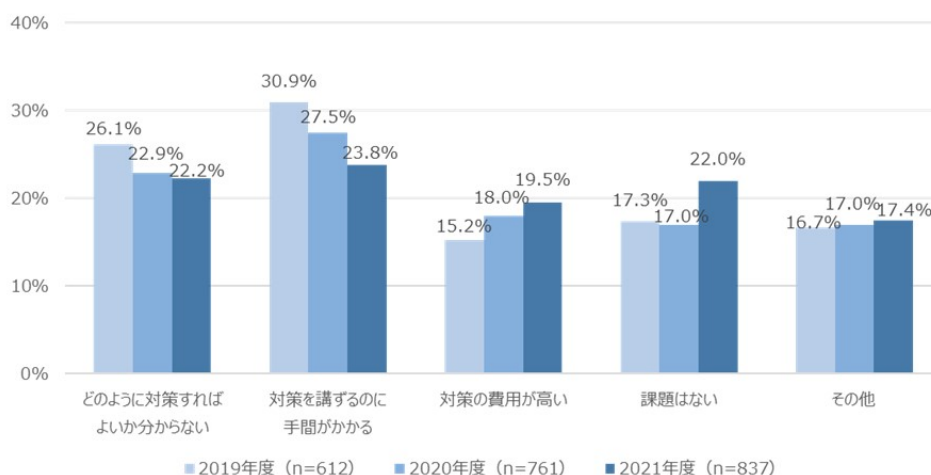
店舗において既に実施している取組（設問B1,複数回答可）





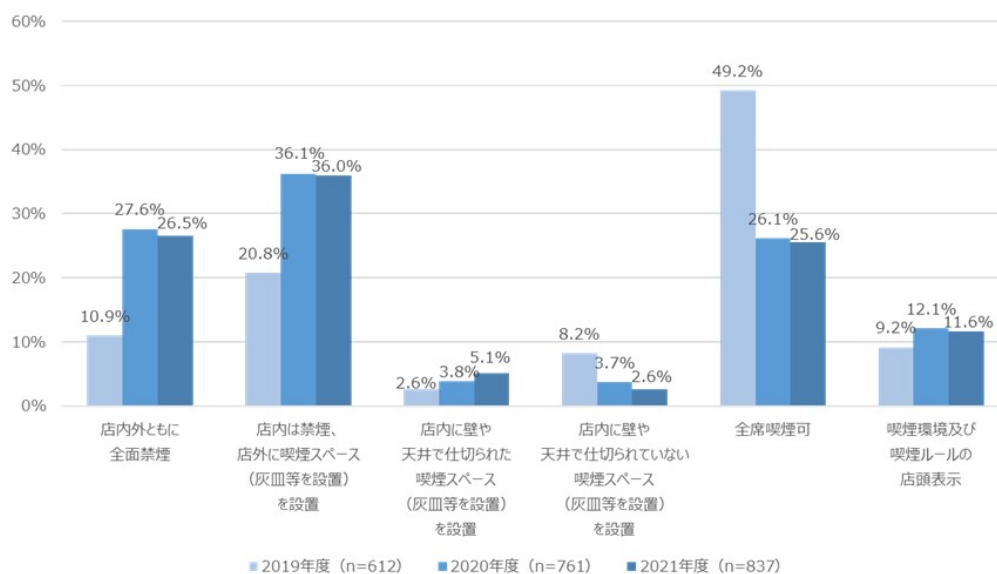
また、キャッシュレス化の課題においては、3カ年連続で「どのように対策すればよいか分からない」「手間がかかる」との回答は減少している一方で、「費用が高い」との回答が増加している傾向にあった。キャッシュレス化への理解や対応は進んでいるものの、理解や対応をすればするほど費用が課題になってくる様子がうかがえる。

キャッシュレス化の課題（設問E5,複数回答可）

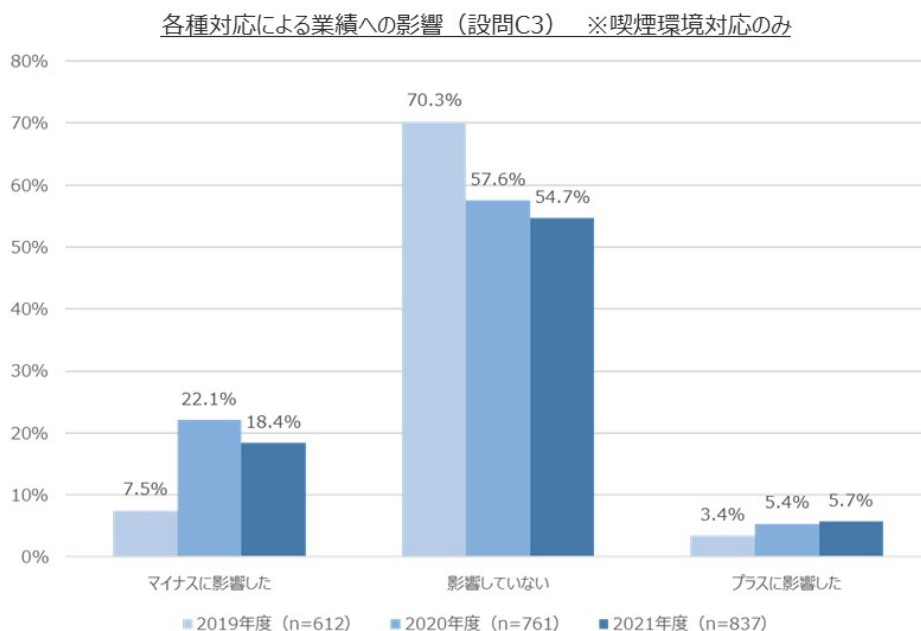


もう一つの2019年からの継続調査項目である「喫煙環境対応」の状況においては、改正健康増進法ならびに自店舗地域の喫煙に関する条例施行に伴った対応として、19年度と20年度では対応についての差が大きく見られたものの、20年度から21年度では大きな差が見られなかった。20年度以降、店舗の喫煙環境への対応が固定化されたとみられ、最も選択されている喫煙環境は「店内禁煙、店外喫煙スペース」であった。

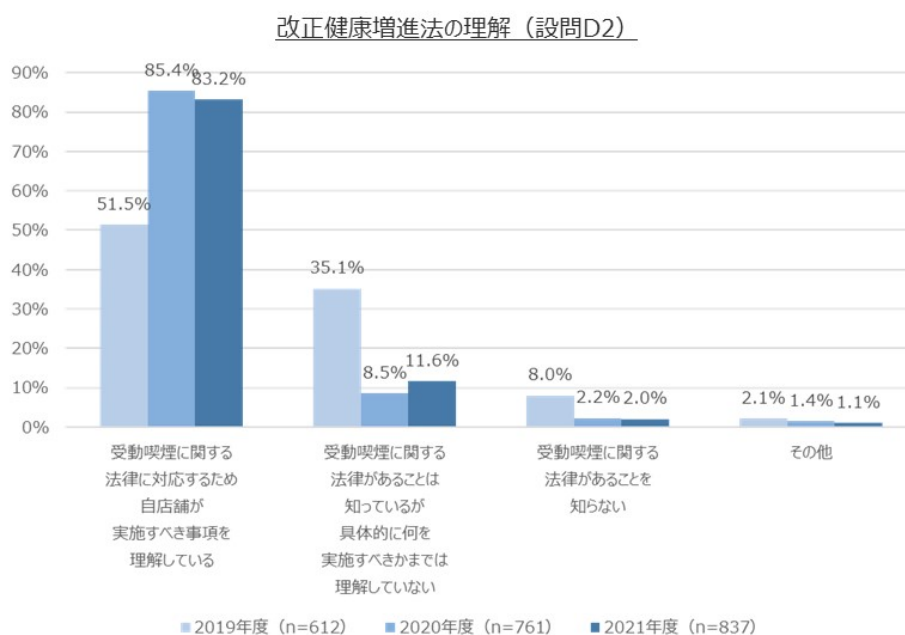
店舗において既の実施している取組（設問B1,複数回答可）



また、喫煙環境の対応による業績の影響については3カ年連続で「影響していない」との回答が過半を占めた一方で、「マイナスに影響した」店舗は一定程度存在しており、禁煙・分煙化の流れが売上減少に影響していることがうかがえる。



改正健康増進法に対する理解は19年度と20年度の差は大きかったものの、20年度と21年度では大きな乖離は見られなかったことを鑑みると、改正健康増進法の認知・理解が定着したことがうかがえる。

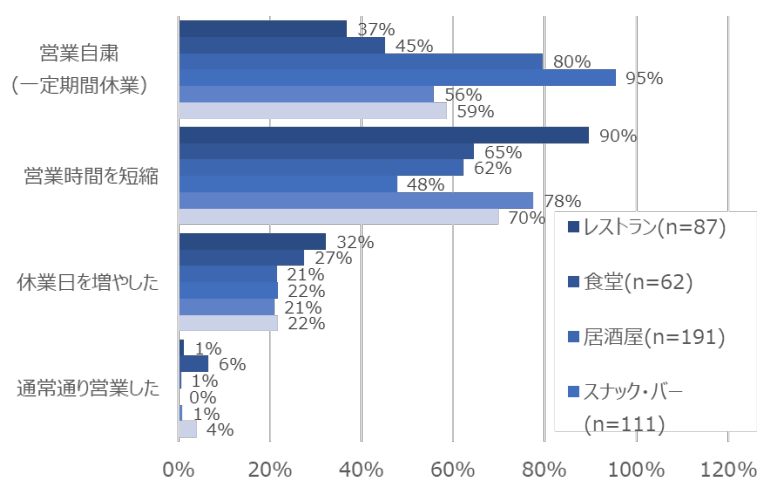


## 個別調査結果サマリー | 新型コロナウイルス感染拡大の影響

### (1) 緊急事態宣言発令中の営業状態

「営業自粛」を行った店舗はスナック・バー、居酒屋の順に多く、「営業時間を短縮」はレストラン、日本料理、食堂の順に多い傾向であった。また「通常営業」は全体で約 4%と限定的であり、総じて緊急事態宣言の発令が営業状態に影響を与えていることがうかがえる。

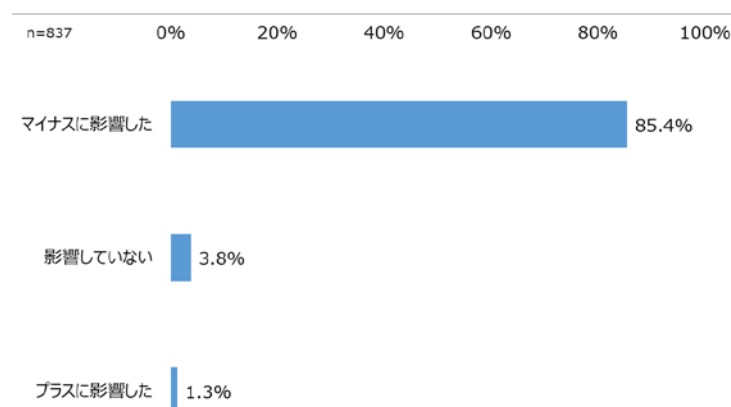
業種別緊急事態宣言発令中の営業状態 (設問 F1×A7)



### (2) 業績への影響

新型コロナウイルス感染拡大の影響は依然として大きく、8割以上の店舗が昨年度対比の売上が「マイナスに影響した」との回答であった。

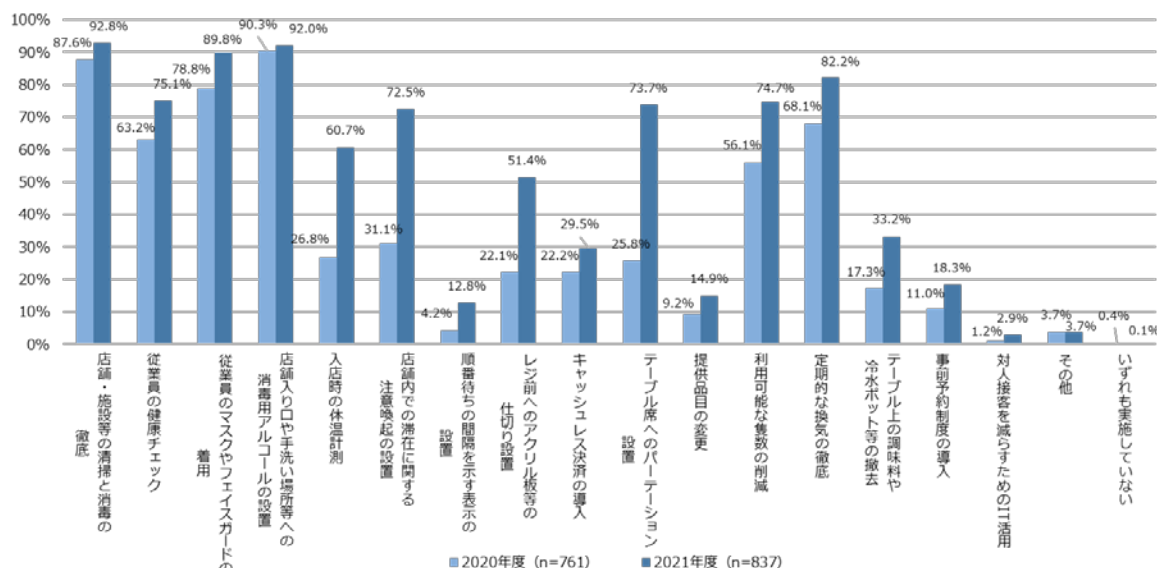
昨年度対比での売上増減 (設問 C1, 単一回答)



### (3) 感染拡大防止の取り組み

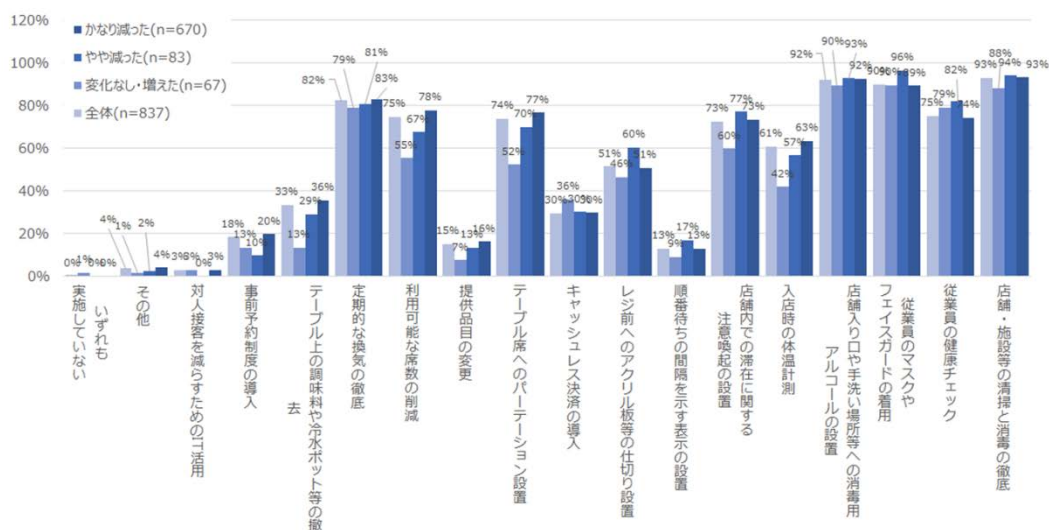
20年度と比較すると、選択肢すべてにおいて実施店舗の割合が増加していた。項目別では「清掃と消毒の徹底」「店舗内各所に消毒用アルコールの設置」「従業員のマスクやフェイスガードの着用」「定期的な換気」「従業員の健康チェック」「座席数の削減」「パーティションの設置」「注意喚起の設置」について7割超の店舗が実施していた。特に、「入店時の体温計測」「滞在に関する注意喚起設置」「パーティション設置」は昨年度対比で30ポイント以上増加しており、新しい生活様式への対応が大きく進んだことがうかがえる。また売上が「かなり減った」と回答した店舗は「利用可能な席数の削減」「パーティション設置」「入店時の体温測定」の実施率が高い傾向にあった。

感染拡大防止の取り組み（20年・21年比較）



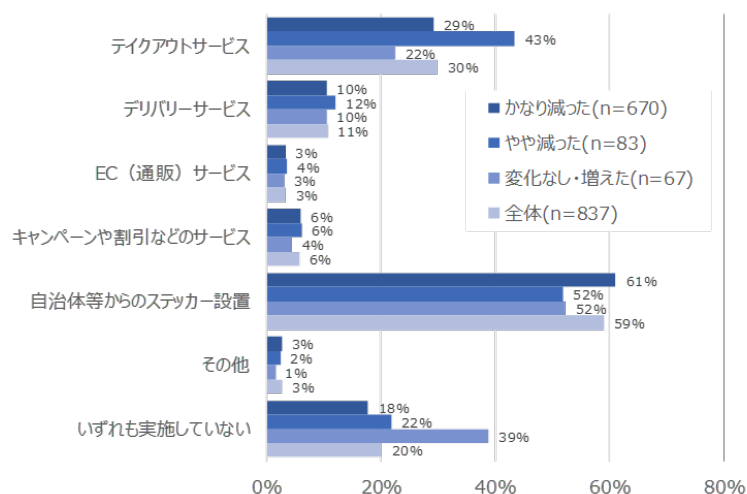
売上増減（昨年同月比）別感染拡大防止の取り組み（設問 F2×C1）

### (4) 新たに始めたサービス



新型コロナウイルス感染拡大に伴い多くの店舗において売上減少の影響があった中、最も回答が多かった新規サービスは「ステッカー設置」であり、「テイクアウトサービス」は3割程度、「デリバリーサービス」は1割程度にとどまった。売上獲得施策に関する取り組みを実施している店舗は多くなく、多くの店舗で依然として「イートイン（店内飲食）」の売上に依存している傾向にあることがうかがえる。

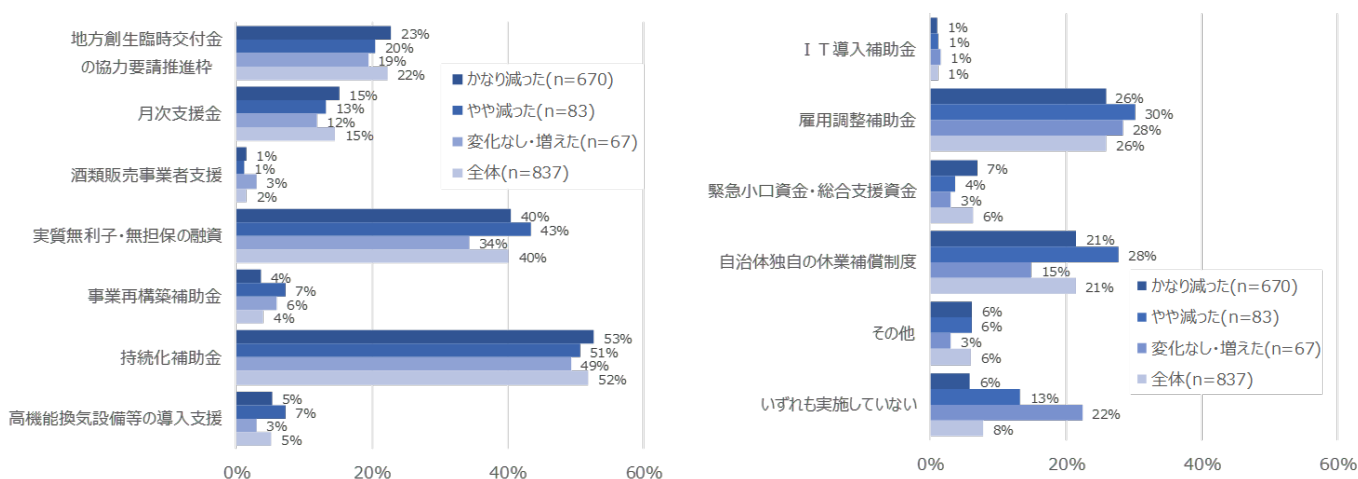
売上増減（昨年同月比）別新サービス（設問 F3×C1）



### (5) 利用した支援策

持続化給付金は売上影響に関わらず5割前後の店舗が利用している。「実質無利子・無担保の融資」「自治体の休業補償制度」は「かなり減った」「やや減った」店舗が「変化なし・増えた」に比べて5ポイント以上高い。

売上増減（昨年同月比）別利用した支援策（設問 F4×C1）

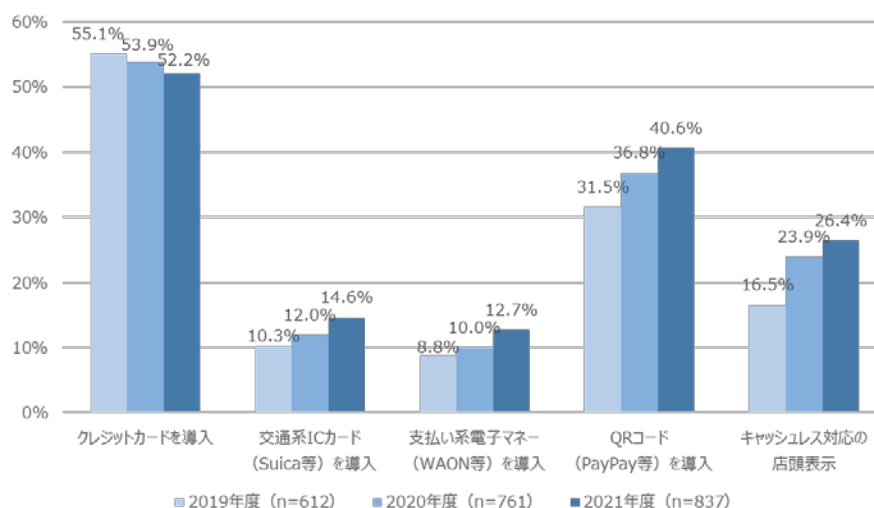


## 個別調査結果サマリー | キャッシュレス対応

### (1) キャッシュレス対応状況

2019年からの継続調査項目である「キャッシュレス」の状況においては、クレジットカード以外の全ての項目において導入店舗数は3カ年連続で増加している傾向にあった。

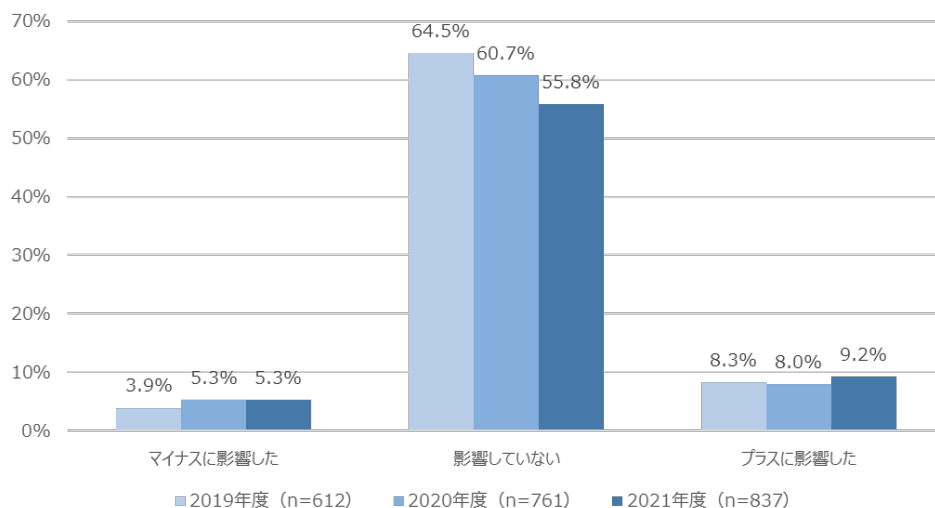
キャッシュレス導入状況（19年・20年・21年比較）



### (2) 業績への影響

キャッシュレス対応による売上への影響は3カ年連続で過半数が「影響していない」と回答しており、各店舗の業績への貢献は軽微であった。

キャッシュレス導入による業績への影響（19年・20年・21年比較）

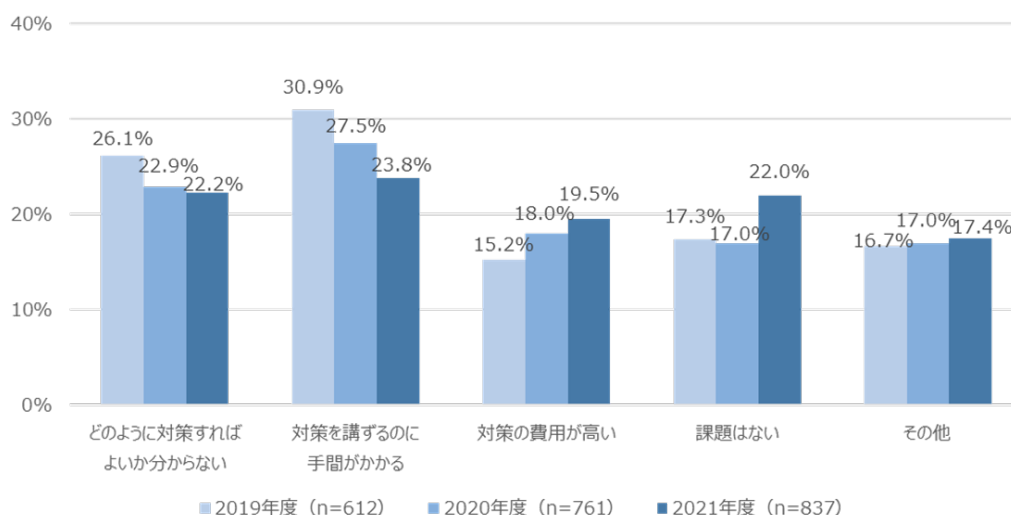


### (3) キャッシュレス化の課題および今後の取組

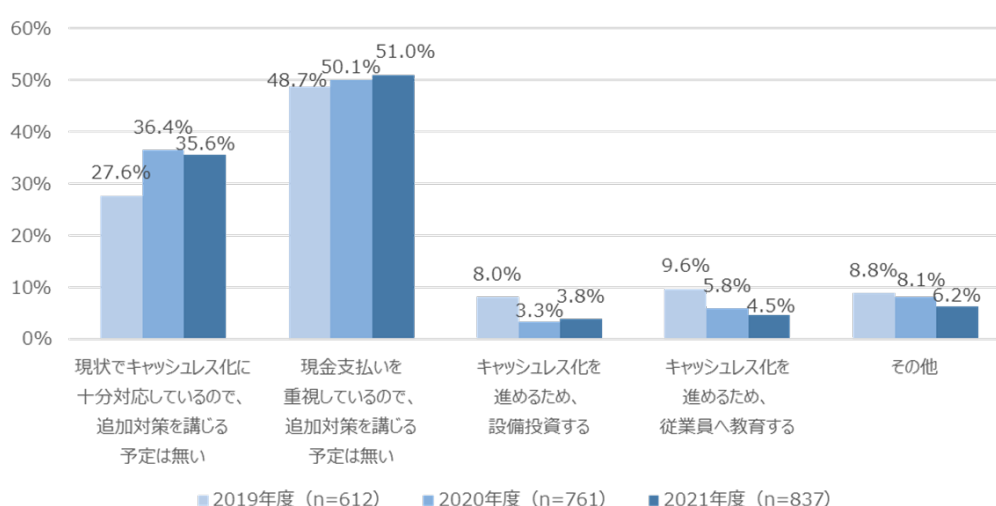
キャッシュレス化の課題においては、3 年連続で「どのように対策すればよいか分からない」「手間がかかる」との回答は減少している一方で、「費用が高い」との回答が増加している傾向にあった。キャッシュレス化への理解や対応は進んでいるものの、理解や対応をすればするほど費用が課題になってくる様子が見えてくる。

また、今後のキャッシュレス化に向けた取り組みについては、「追加対策を講じる予定はない」との回答が2 年連続で8 割強であった。「設備投資する」「従業員へ教育する」との回答は19 年度対比で減少傾向にあることから、キャッシュレス化をすでに推進した店舗と、今後も現金支払い重視で運営予定の店舗の2 極化が進んでいることがうかがえる。

キャッシュレス導入への課題認識 (19年・20年・21年比較)



今後のキャッシュレス取り組み予定 (19年・20年・21年比較)

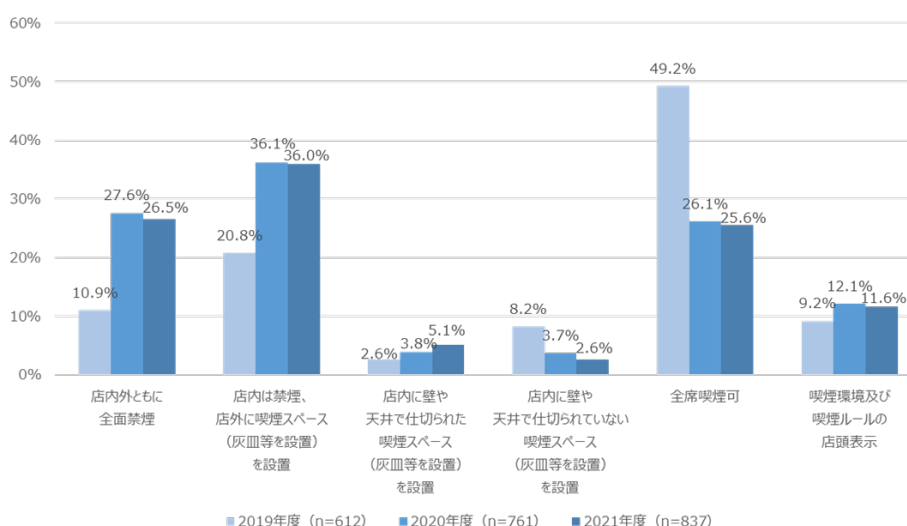


## 個別調査結果サマリー | 喫煙環境対応

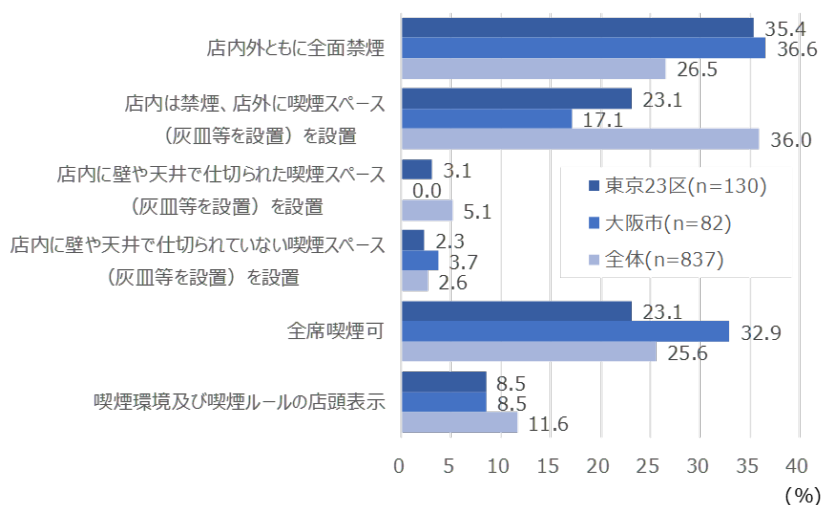
### (1) 禁煙・分煙対応状況

2019年からの継続調査項目である「喫煙環境対応」の状況においては、改正健康増進法ならびに自店舗地域の喫煙に関する条例施行に伴い、「店内外ともに全面禁煙」「店内は禁煙、店外に喫煙スペース」は19年度対比で10ポイント以上増加する一方、「全席喫煙可」は10ポイント以上減少する結果となった。20年度対比では大きな差異が見られないことから、各店舗の喫煙環境対応について一定程度定着したことがうかがえる。また、都心店舗のみ抽出した結果、全国に比べて「全面禁煙」の比率が高く、「店内禁煙、店外喫煙」が低い傾向が見られた。

喫煙環境対応状況（19年・20年・21年比較）



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



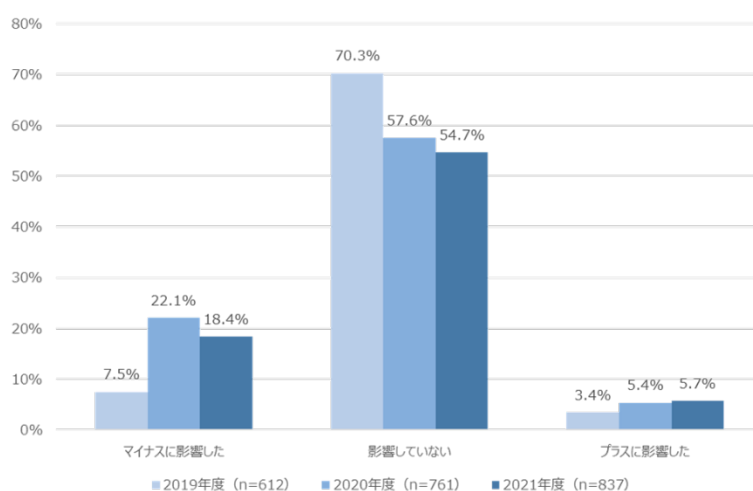


## (2) 業績への影響

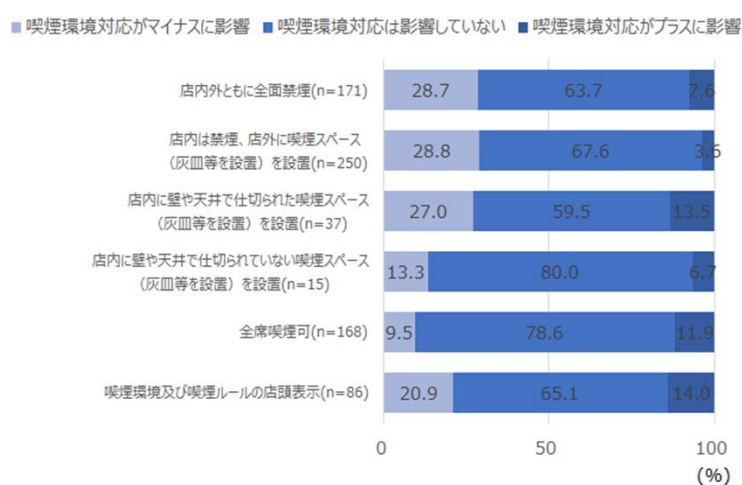
喫煙環境対応について業績に「影響していない」との回答が3カ年連続で過半数であった。一方で、売上が「マイナスに影響した」店舗は19年度対比で20年度、21年度は1割程度増加しており、一部店舗において禁煙・分煙化の流れが売上減少に影響していることがうかがえる。喫煙環境対応別では、「全面禁煙」「店内禁煙、店外喫煙」の店舗で、「マイナスに影響した」割合が高い傾向にあった。

特に、前年度「全席喫煙可」であり今年度「全面禁煙」「店内禁煙、店外喫煙」の店舗においては、業績に「マイナスに影響した」との回答が4割程度であり、直近で対応せざるを得なかった店舗ほど業績に苦しんでいることがうかがえる。

喫煙環境対応による売上増減（19年・20年・21年比較）



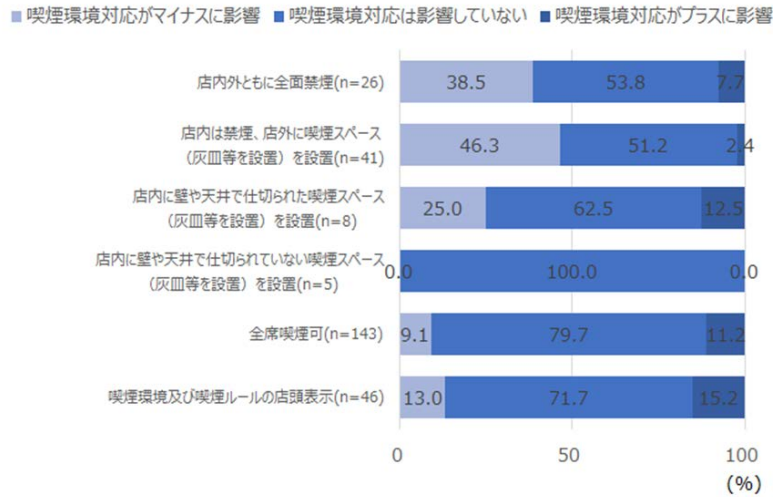
店舗においてすでに実施している取り組み（設問 B1,複数回答可）×各種対応による業績への影響（設問 C3,1つだけ<sup>1</sup>）



<sup>1</sup> n=30s未満は参考値

店舗においてすで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 C3, 1つだけ）

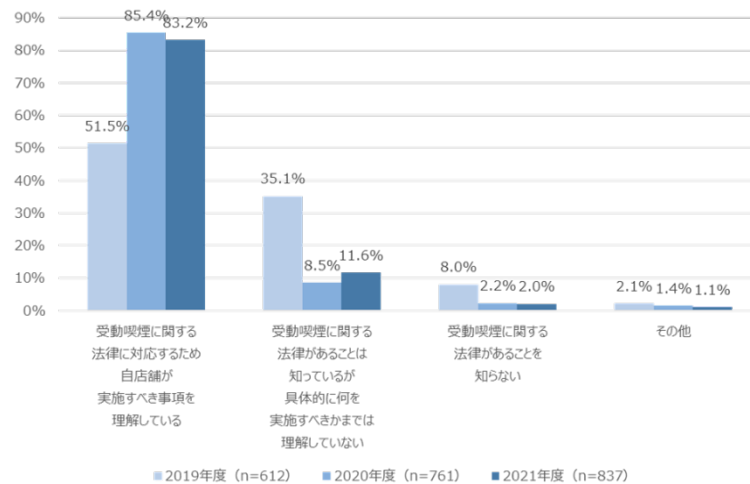
※設問 D8①前年で「全席喫煙可」と回答した店舗を抽出



### (3) 法令・条例への理解

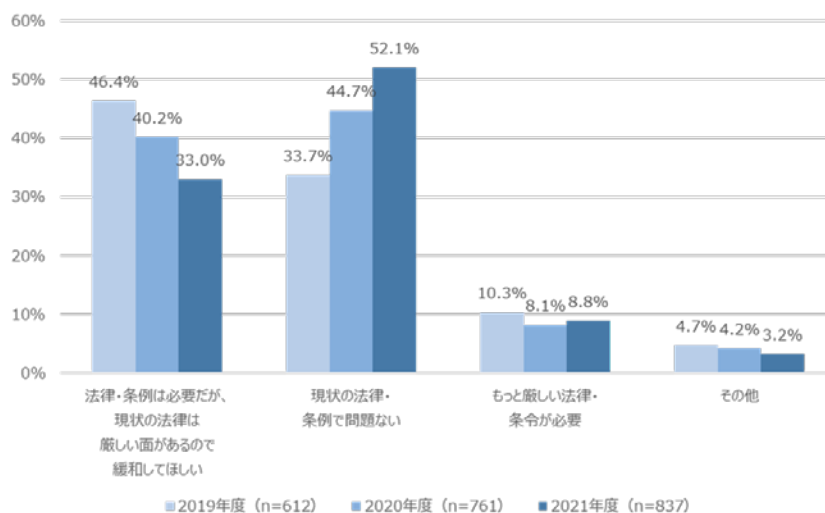
店舗勤務者の改正健康増進法に対する理解は、「受動喫煙に関する法律に対応するため自店舗が実施すべき事項を理解している」が 20 年度に続き 8 割超であり、改正健康増進法の認知・理解が定着したことがうかがえる。

改正健康増進法の理解（19年・20年・21年比較）

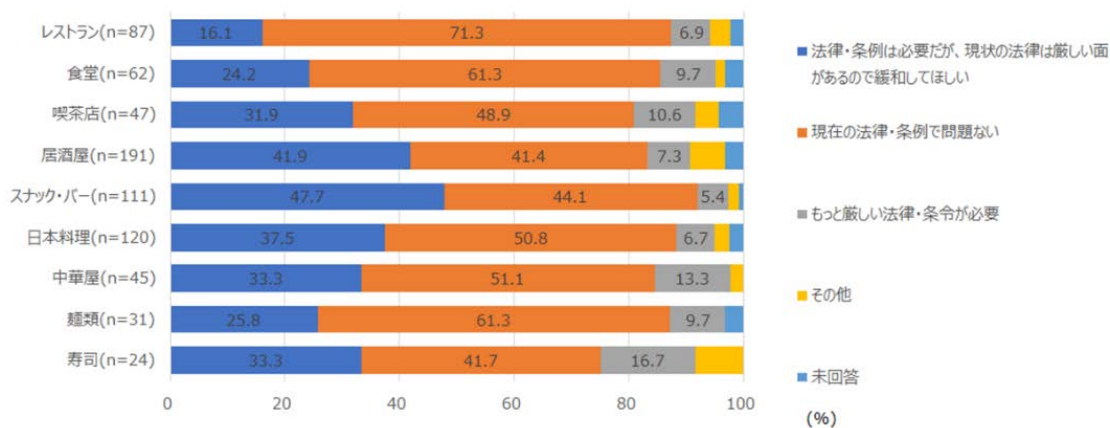


また、受動喫煙に関する法律・条例の評価としては「現在の法律・条例で問題ない」との回答が3カ年連続で増加した。一方で、「緩和してほしい」店舗が依然として3割程度存在していた。

受動喫煙に関する法律・条例の評価（19年・20年・21年比較）



業種別受動喫煙に関する法律・条例への評価（A7×D5, 1つだけ）



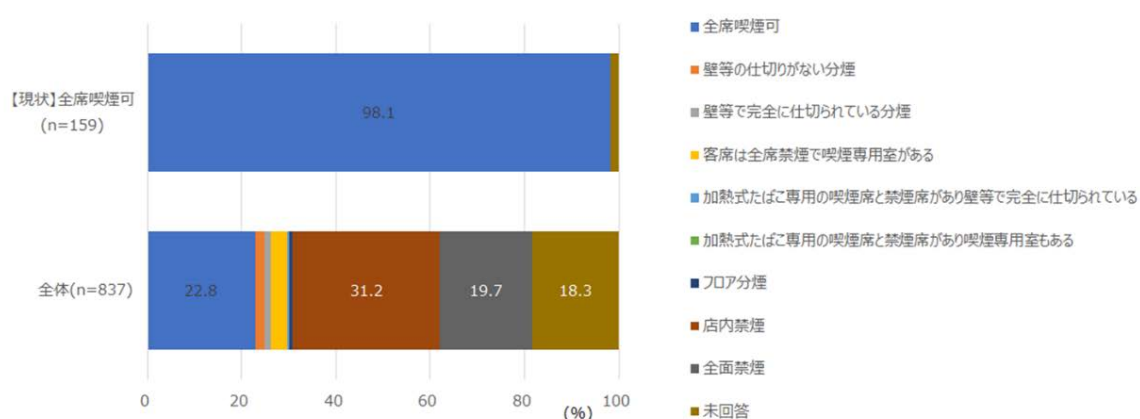
#### (4) 今後の受動喫煙防止策・課題

今後の受動喫煙防止策として「全席喫煙可（22.8%）」、「店内禁煙（31.2%）」と回答した店舗の割合が高い傾向にあった。また、改正健康増進法施行後も全席喫煙を維持している店舗は、98%が全席喫煙を維持する方針であった。

今後の受動喫煙防止策（設問 D8, 1 つだけ）

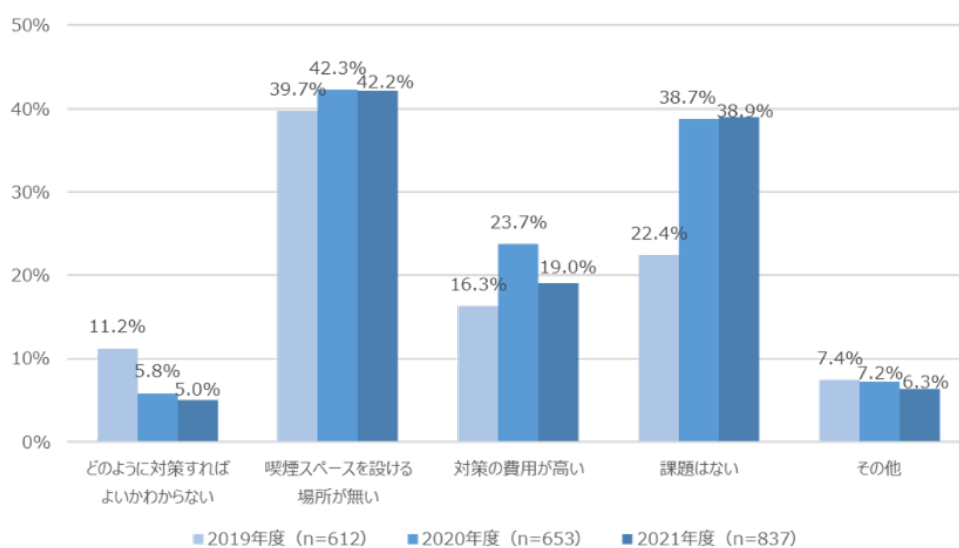
選択肢	前年	現状	今後
	割合	割合	割合
全席喫煙可	33.1%	19.0%	22.8%
壁等の仕切りがない分煙	2.4%	1.9%	1.9%
壁等で完全に仕切られている分煙	2.2%	1.6%	1.4%
客席は全席禁煙で喫煙専用室がある	1.9%	3.3%	3.6%
加熱式たばこ専用の喫煙席と禁煙席があり壁等で仕切られている	0.2%	0.4%	0.2%
加熱式たばこ専用の喫煙席と禁煙席があり喫煙専用室もある	0.0%	0.2%	0.0%
フロア分煙	0.7%	0.8%	0.8%
店内禁煙	25.8%	31.5%	31.2%
全面禁煙	15.3%	22.1%	19.7%

今後の受動喫煙防止策（設問 D8, 1 つだけ） ※現状の全席喫煙可の店舗と全体の比較



今後の分煙・禁煙対策の課題としては、「課題はない」との回答が昨年度同様 4 割程度であったことから、一定程度禁煙・分煙対策が進んだことがうかがえる。また、「どのように対策すればよいかわからない」との回答は 3 年連続で減少した一方で、「場所がない」「費用が高い」との回答は 19 年度対比で微増傾向にあり、対策に関する具体的な課題を抱える店舗も一定数存在しているものと思われる。

禁煙・分煙対策の課題（19年・20年・21年比較）



### (5) 資本金 5000 万円以下、店舗面積 100 m<sup>2</sup>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 m<sup>2</sup>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 m<sup>2</sup>未満、資本金 5,000 万円以下の店舗は 48%であり、左記 2 条件に加えて個人経営の店舗は全体の 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"> <li>● 既存店 (2020 年 3 月 31 日までに開業)</li> <li>● 資本金 5,000 万円以下</li> <li>● 客席面積 100 m<sup>2</sup>以下</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人・家族経営など従業員がいない</li> </ul>

#### 客席面積 100 m<sup>2</sup>未満、資本金 5,000 万円以下であり、かつ、個人経営の店舗

資本金5000万円以下、店舗面積100m<sup>2</sup>未満の店舗 (設問A3×A9)

※下段は割合

	資本金5000万円以下	資本金5000万円以上	未回答	合計
100m <sup>2</sup> 未満	402 48%	2 0%	253 30%	657 78%
100m <sup>2</sup> 以上	66 8%	0 0%	21 3%	87 10%
わからない	35 4%	1 0%	24 3%	60 7%
未回答	16 2%	0 0%	17 2%	33 4%
合計	519 62%	3 0%	315 38%	837 100%

資本金5000万円以下、店舗面積100m<sup>2</sup>未満、個人経営\*の店舗

※下段は割合 (分母は837人)

	個人経営 (アルバイト雇用 ゼロ)	個人経営以外 (アルバイト雇用 あり)	合計
社員数 0 人	27 3%		
社員数 4 人以下	33 4%		
社員数 5 - 9 人	0 0%		
社員数 10人以上	1 0%		
未回答	1 0%		
合計	62 7%	265 32%	327 39%

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

— ご協力のお願 —

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、喫煙環境対応、新型コロナウイルス)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か年連続で実施し、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を差し上げております。)  
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もますので、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  
2021年10月  
株式会社日本総合研究所

MM0001ED

**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。個別にご回答頂いた内容は、個人名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しており、弊社および調査委託先である(株)アクロス以外に個別企業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。
- ご回答は 2021年10月22日(金)まで、同封の返信用封筒にてご返送ください。

**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 10:00~12:00、13:00~16:30

**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.昼一組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

**A13.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.貴店舗にて取組、取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コード)を導入
- QRコード(PayPay等)を導入
- キャッシュレス対応の店頭表示

**喫煙環境対応**

- 店内外ともに全面禁煙
- 店内は禁煙、店外に喫煙スペース(反皿等を設置)を設置
- 店内に壁や天井で仕切られた喫煙スペース(反皿等を設置)を設置
- 店内に壁や天井で仕切られていない喫煙スペース(反皿等を設置)を設置
- 全面喫煙可
- 喫煙環境及び喫煙ルールの店頭表示

**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月実績でお答えください(以下C4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

※変化の目安は以下を参考にしてください。(説明C4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)

※C1, C2で「1」か「5」を選んだ場合はお問い合わせください。

**C2.売上は、昨年同月からどう変わりましたか。最も近いものをお選びください。(1つだけ)**

- 昨年同月より10%減った
- 昨年同月より20%減った
- 昨年同月より30%減った
- 昨年同月より40%減った
- 昨年同月より50%減った
- 昨年同月より60%減った
- 昨年同月より70%減った
- 昨年同月より80%減った
- 昨年同月より90%以上減った

「店舗における顧客対応」に関するアンケート調査

**A. 貴社店舗の概要について**  
※複数店舗を営業されている方は、二層以上の店舗についてお答えください。  
※9月1日時点の店舗の状況についてご回答ください。

**A1.ご回答書の立場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数 (数値回答)**

①社員数 ②アルバイト数

**A3.貴社の資本金額 (数値回答)**

万円

**A4.貴店舗の定休日 (該当するすべてに〇)**

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. 不定期 10. 年中無休 11. その他

**A5.貴店舗の営業時間 (数値回答)**

※ランチ営業と夜営業がある場合には営業時間の長い方を記入ください。  
開始時間 終了時間  
24時間営業で記入ください(※)午後7時~19時

**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. 焼肉店 3. 喫茶店 4. 居酒屋 5. スナック・バー 6. 日本料理  
7. 中華屋 8. 焼物 9. 寿司 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. 酒席中心 3. どちらでもない

**A9.店舗の客席面積(個室を除く) (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

**C3.「〇」をお答えになった上で、キャッシュレス対応、喫煙環境対応、新型コロナウイルスは前年より増えたか。(各1つだけ)**

	マイナスイメージを感じた	影響がなかった	プラスイメージを感じた
① キャッシュレス対応	1	2	3
② 喫煙環境対応	1	2	3
③ 新型コロナウイルス	1	2	3
④ その他	1	2	3

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

マイナス要因  
プラス要因

**C4.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聞きします。**

	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	喫煙環境対応	新型コロナウイルス	その他	わからない
① 客数	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
② 男性客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
③ 女性客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
④ 1人客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑤ 友人	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑥ 会社関連	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑦ 家族(子供なし)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑧ 家族(子供なし)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑨ 外国人客	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑩ 滞在時間	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
⑪ 客単価	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**D. 喫煙環境対応について**

**D1.ご回答書の喫煙状況についてお聞きします。(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年に全額増進された改正増進増進法(受動喫煙対策)※をご存知ですか。(1つだけ○)**

1. 受動喫煙に関する法律に対応するため、自治体が発令すべき事項を理解している
2. 受動喫煙に関する法律があることは知っているが、具体的に何を発令すべきまでまでは理解していない
3. 受動喫煙に関する法律があることを知らない
4. その他

※改正増進増進法(受動喫煙対策)の要旨

- 喫煙室内禁煙だが、喫煙専用室内(喫煙のみ)であれば喫煙可
- 加熱式たばこであれば喫煙可(飲食等も可)内での喫煙可
- 営業面積100㎡以下の既存店舗かつ売上金5,000万円以下の店舗の場合、準置を要する場合は喫煙可

※D2の質問で1または2と答えた方にお問います。

**D3. 改正増進増進法(受動喫煙対策)の施行により、次のような影響はありましたか。(該当するすべてに○)**

1. 会社・同僚グループの客数が減った
2. 会社・同僚グループの客数が増えた
3. 子連れ客の客数が減った
4. 子連れの客数が増えた
5. 年齢の客数が減った
6. 年齢の客数が増えた
7. 若者の客数が減った
8. 若者の客数が増えた
9. 喫煙者の客数が増えた
10. 喫煙者の客数が減った
11. 非喫煙者の客数が増えた
12. 非喫煙者の客数が減った
13. 喫煙者からの平準の言葉やクレームが増えた
14. 喫煙者からの平準の言葉やクレームが減った
15. 平均滞在時間が短くなった
16. 平均滞在時間が長くなった
17. その他
18. 影響があったかどうか分からない

**D4. 自店舗の所在地道府県において、受動喫煙に関する条例の有無をご存知ですか。(1つだけ○)**

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

**D5. 受動喫煙に関する法律・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

**D6. 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

**D7. 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

-5-

会員にお問います

**D11. 禁煙・分煙対策の課題はありますか。(該当するすべてに○)**

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

**E. キャッシュレス対応について**

**E1. ご自身で買い物や外食などする際、日々の支払いは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使い分けている
3. 現金支払いがほとんど
4. その他

**E2. キャッシュレス・消費者還元要素※をご存知でしたか。(1つだけ○)**

1. 知っていた
2. 知らなかった
3. その他

※現金キャッシュレス・消費者還元事業(2019年10月1日の消費税率引上げ後9ヶ月間)において、消費者がキャッシュレス決済(QRコード決済・小規模の小売店・サービス事業者・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・消費者還元要素の理解のメリットをご存知でしたか。(該当するすべてに○)**

1. 決済事業者を支払う加盟店手数料の1/3が期間中補助される
2. キャッシュレス決済導入に必要な端末等の導入負担が軽い
3. 内容を知らない
4. その他

**E4. キャッシュレス化の課題をどう評価しましたか。(該当するすべてに○)**

1. キャッシュレス化が進めば、レジ締め・現金取扱が効率的になるため、評価していた
2. 対象が中小・小規模事業者のみであり、不公平であった
3. 軽減税率と併せた導入であり、分かりづらかった
4. その他

**E5. キャッシュレス化の課題はありますか。(該当するすべてに○)**

1. どのように対策すればよいかわからない
2. 対策を講ずるのに手間がかかる
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、追加対策を講じる予定はない
2. 現金支払いを重視しているため、追加対策を講じる予定はない
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

-7-

**D8. 受動喫煙防止に向けてどのように対応していますか。【現状(2020年6月時点)】「現状」「今後」について、下記の1~9のレイアウト図を参考に1~9に○をつけてください。(各1つだけ○)**

① 前年(2020年2月時点)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	② 現状(2020年8月時点)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
③ 今後	1	2	3	4	5	6	7	8	9										



D8 【②現状】で1. 全席喫煙可【以外(2~9のいずれかに○)を回答された方にお問います

**D9. 現状、営業時間の一部を喫煙専用室として設けていますか。(1つだけ○)**

1. 営業時間の一部を喫煙専用室として設けている
2. 営業時間の一部を喫煙専用室として設けていない

D8 【②現状】で4. 客室は全席喫煙専用室がある【または】6. 加熱式たばこの喫煙専用室と喫煙専用室がある【を回答された方にお問います。

**D10. 現状、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の一環として喫煙専用室を一時閉鎖していますか。(1つだけ○)**

1. 一時閉鎖している
2. これまでに一時閉鎖を行ったことはあるが、現在は行っていない
3. 一時閉鎖を行ったことはない

-6-

**F. 新型コロナウイルスに関する対応について**

**F1. 2021年1月以降に実施したことがある営業時間・営業日調整の対応についてお答えください(該当するすべてに○)。**

1. 営業自粛(一定期間休業)
2. 営業時間を短縮
3. 休業日を増やした
4. 1~3を行わず通常通り営業した

**F2. 感染拡大防止のために新たに始めた店舗内での取組はありますか(該当するすべてに○)。**

1. 店舗・施設等の清掃と消毒の徹底
2. 従業員の健康チェック
3. 従業員のマスクやフェイスガードの着用
4. 店舗入り口や手洗い場所への消毒用アルコールの設置
5. 入店時の体温計測
6. 店舗内の清掃に関する注意喚起の設置(発熱症状がある方の店内飲食お断り、非自衛隊組織の設置、食卓以外のマスク着用要請等)
7. 混雑待ちの混雑を示す表示の設置(赤いテープを貼る等)
8. レジ前へのアクリル板等の仕切り設置
9. キャッシュレス決済の導入
10. テーブル席へのパーティション設置
11. 提供品目の変更
12. 利用可能な席数の削減
13. 定期的な換気の徹底
14. テーブル上の調味料や冷水・お湯の撤去
15. 事前予約制の導入
16. 対人接客を減らすためのIT活用(券売機、注文システム等)
17. その他
18. いずれも実施していない

**F3. 新型コロナウイルスの拡大を受けて新たに始めたサービスはありますか(該当するすべてに○)。**

1. テイクアウトサービス
2. デリバリーサービス
3. ED(送別)サービス
4. キャンペーンや割引などのサービス
5. 自治体等からの新型コロナウイルス対策実施に関するステッカー設置
6. その他
7. いずれも実施していない

**F4. 政府・地方自治体・企業などが実施している何らかの支援策のうち、給付金・補助金・補助金で利用した(申請中のものも含む)ものがあればお答えください(該当するすべてに○)。**

1. 地方創生臨時交付金の協力型支援金
2. 月次支援金
3. 酒類販売事業者支援
4. 実業振興・無償貸付の融資
5. 事業再開補助金
6. 持続化補助金
7. 設備投資支援金等の導入支援
8. IT導入補助金
9. 雇用調整補助金
10. 緊急小口資金・総合支援金
11. 自治体独自の休業補償制度
12. その他
13. いずれも利用していない

**G. 全般に関する事項についてお伺います**

**G1. 今後店舗の運営を継続していくうえで、政府・地方自治体などからどのような支援があるとよいと思いますか(該当するすべてに○)。**

1. 災害時/感染症拡大時の一時的な給付金の支払い
2. 災害時/感染症拡大時の一時的な融資枠の拡大
3. 災害時/感染症拡大時の税金の納付猶予
4. 感染症防止のための技術的支援
5. キャッシュレス対応に関する取組支援
6. 4~5以外のIT活用のための取組支援
7. 喫煙・禁煙対策に関する取組支援
8. デリバリー・テイクアウト等新たな販路拡大のための取組支援
9. その他
10. いずれも必要でない

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。

回答済みの調査票は、同封の返信用封筒に入れて、ポストにご投入ください。

-8-



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

ストラテジー&オペレーショングループ

大森 充、山口 翔平、湯浅 夢奈