

飲食店リピート実態&リピート要因調査

飲食店の利用のうち「リピート利用」が77.3%、「初回利用」が22.7%

女性より男性で同じ店を利用する傾向が強い

「牛丼、カレーなど、一品もの専売業態」などでは「リピート利用」が9割超

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野 健）の外食市場に関する調査・研究機関「ホットペッパーグルメ外食総研」（<https://www.hotpepper.jp/ggs/>）では、首都圏在住の20～64歳男女に、飲食店のリピート利用状況についての調査を実施しました。その結果をご報告いたします。

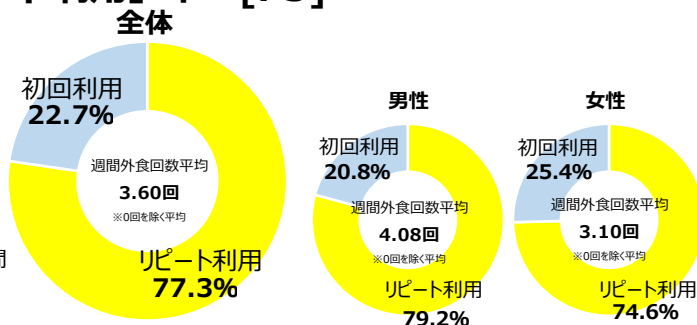
【解説】 1か月に1度以上外食（食事または飲酒）を行う人を対象にした調査で、1週間の外食回数は平均3.60回（0回を除く平均値）。うち、初回利用するお店は22.7%で、再利用（リピート）が77.3%であった。男女別では男性の方が平均外食回数が多く、同じ店に通う傾向が強かった。「リピート利用」する店を決める理由は「料理がおいしい」が69.6%と最多で、「コストパフォーマンス」が48.6%で続く。業態別では「牛丼、カレーなど、一品もの専売業態」で「リピート利用」が最も多く、95.1%を占めた。

【トピックス】

1. 1週間の外食回数と飲食店の「リピート利用」率 [P3]

- 1週間（※）の外食回数は、1人あたり平均3.60回。外食した回数に占める「リピート利用：初回利用」の比率は、全体では77.3：22.7。
- 男性では女性と比較して平均外食回数が多い上に、「リピート利用」も多く、特に40代以上の男性では「リピート利用」が80%以上を占める。

※調査日（2019年2月22日～2月26日）を起点とした直近の1週間



2. 「リピート利用」する店における重視点 [P4]

- また行ってみたいと思う「リピート利用」する飲食店を選ぶときの重視点は、「料理がおいしい」（69.6%）が突出して高い。

重視点トップ5	
1位	料理がおいしい 69.6%
2位	コストパフォーマンスがよい 48.6%
3位	席がゆったりしている 40.4%
4位	アクセスがよい 40.2%
5位	価格が明示されている・会計がわかりやすい 34.4%

※33項目からの複数回答 ※n=2,106

3. 業態別の「リピート利用」率と「目的型来店」率 [P5]

- 「リピート利用」率は「牛丼、カレーなど、一品もの専売業態」がトップ、「目的型来店」率（※）は「アジア料理店」がトップ。

業態	「リピート利用」率
1位 牛丼、カレーなど、一品もの専売業態	95.1%
2位 立ち食いのラーメン、うどん・そば業態	92.9%
3位 ファストフード	92.2%
4位 ファミリーレストラン、回転すしなど	91.5%
5位 喫茶店・カフェ	83.8%

業態	「目的型来店」率
1位 アジアン料理店	70.7%
2位 中華料理店	53.1%
3位 喫茶店・カフェ	52.0%
4位 ラーメン、そば、うどん、パスタ、ピザなどの専門店	51.9%
5位 その他の各国料理店	51.3%

※週あたりのべ外食回数に占める「リピート利用」と「目的型来店」の割合が高い業態：上位5つ ※25業態からの複数回答
※目的型来店＝「その飲食店の料理・メニュー、雰囲気や価格が気に入っていて、どうしてもそのお店に行きたい場合に利用した」割合

【本件に関するお問い合わせ先】

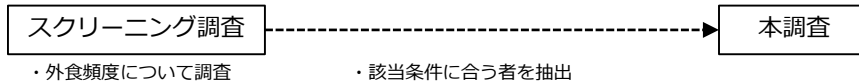
<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press>

調査概要

● 調査目的

- ・首都圏における、飲食店利用の「リピート」行動に関して、飲食店の総利用店数および利用回数全体に占める「リピート利用」する店の占める店数および利用回数、そのうち「目的型来店」の利用割合を推計する。

● 調査の流れ



● 割付の設定

- ・本調査では、回答者の偏りをできるだけなくするために、性別2区分×年代別5区分 = 10区分で割付を行って回収した。

● 調査期間

- ・2019年2月22日（金）～2月26日（火）

● 調査方法

- ・インターネットによる調査（株式会社クロスマーケティングの登録モニター）

● 調査対象者①スクリーニング調査 計4,302サンプル

- ・首都圏（東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県）在住の20～64歳の男女

■スクリーニング調査 回収サンプル数

	計	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳
計	4,302	874	974	1,009	970	475
男性	2,087	444	480	484	450	229
女性	2,215	430	494	525	520	246

● 調査対象者②本調査 計2,106サンプル

- ・首都圏（東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県）在住の20～64歳の男女のうち
飲酒を伴う外食・飲酒を伴わない外食の、いずれか一方でも月1回以上の機会がある者

■本調査 回収サンプル数

	計	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳
計	2,106	468	468	468	468	234
男性	1,053	234	234	234	234	117
女性	1,053	234	234	234	234	117

● 調査実施機関

- ・株式会社アンド・ディ

本調査における定義・設定など

●本調査での「外食」は、自宅以外の「飲食店」で食事した場合を対象とする

- ・以下のタイプの飲食店は除く
 - ①一般の飲食店以外の「社員食堂・学生食堂・寮の食堂」での飲食
 - ②テイクアウトなど、飲食店で買って、お店以外の場所で飲食
 - ③購入した商品を、店内のイートインスペースで食べた場合（コンビニエンスストアなど）

●利用した飲食店の業態別の利用回数やリピート率などについては、同調査内で得た全体の「1週間の外食回数」「利用した飲食店数」「そのうちこの1週間に初めて利用した店の数」の構成に合わせてウェイトバックを行い算出した

- ・「1週間の外食回数」については、異常値（1週間の外食回数として理論上多すぎる回答）を除外して集計したため、有効回答数はn=2,102
- ・なお、本調査における「1週間」とは、調査日（2019年2月22日～2月26日）を起点とした直近の1週間を指す。

●本レポート内では、対象者のうち「60～64歳」について、便宜上「60代」と表記している。

1週間の外食回数と飲食店の「リピート利用」率

- 最近1週間（※1）の外食回数と「リピート利用」率（※2）の関係を性年代別に見ると、男性の方が外食回数が多く、「リピート利用」率が高い。また年代が高くなるほど「リピート利用」率が高い傾向が見られ、40代以上の男性では外食回数のうち80%以上が「リピート利用」。
- 女性は、男性に比べて外食回数が少ないが、「初回利用」の割合が高く、60代を除く20代～50代では全て「初回利用」が20%以上を占める。

※1 本調査における「1週間」とは、調査日（2019年2月22日～2月26日）を起点とした直近の1週間を指す

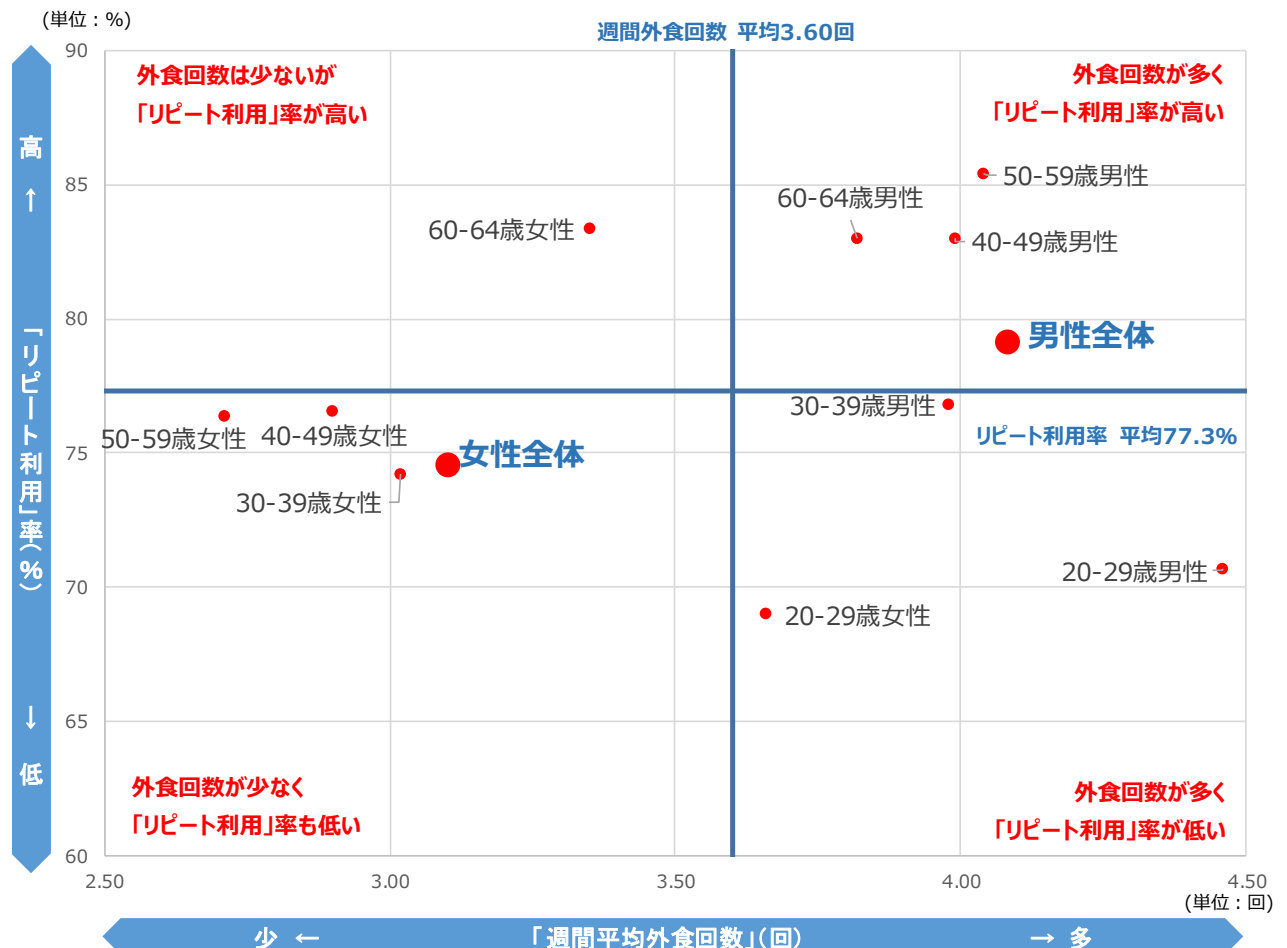
※2 「リピート利用」率=外食回数全体に対して、「リピート利用」している飲食店の利用回数の占める割合。「初回利用」率=その店を利用するのが初めての割合

■ 1週間（※1）の外食回数に占める「リピート利用」率

		外食回数に占める割合		のべ 外食回数
		「リピート利用」率	「初回利用」率	
0回を除く 週間外食 回数平均				
全体	3.60回	77.3	22.7	6,203回
性別	男性	79.2	20.8	3,571回
	女性	74.6	25.4	2,632回
性年代別	20代男性	70.7	29.3	847回
	30代男性	76.8	23.3	800回
	40代男性	83.0	17.0	782回
	50代男性	85.4	14.6	783回
	60代男性	83.0	17.0	359回
	20代女性	69.0	31.0	713回
	30代女性	74.2	25.8	619回
	40代女性	76.6	23.4	542回
	50代女性	76.4	23.6	487回
	60代女性	83.4	16.6	271回

※週間外食回数平均は、「0回」の人を除く有効回答数ベース

■ 性年代別の外食回数と「リピート利用」率の関係



「リピート利用」する飲食店を選ぶ際の重視点

- 一度来店した後、「また行ってみたいと思う飲食店を選ぶとき」（「リピート利用」するとき）に重視する点を尋ねたところ、「料理がおいしい」（69.6%）が突出して高い。
- 次に「コストパフォーマンスがよい」（48.6%）、「席がゆったりしている」（40.4%）、「アクセスがよい」（40.2%）が40%以上。
- 全般に男性よりも女性でスコアが高く、特に「席がゆったりしている」「掃除や整理整頓が行き届いているなど、清潔感がある」では20ポイント前後の差がある。

■ 「リピート利用」する飲食店を選ぶ際の重視点

Q.飲食店に一度来店した後、「また行ってみたい」と思うお店は、どのような飲食店ですか。当てはまるものをすべてお選びください。

(単位: %)	0			50			100			全体 (n=2,106)	性別		性・年代別												
	男性		女性		20代		30代		40代		50代		60代		20代		30代		40代		50代		60代		
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性		女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
料理がおいしい	69.6			69.6			69.6			61.4	77.8	50.0	55.1	65.8	67.1	76.9	73.5	76.1	79.1	79.9	82.9				
名物メニューがある	20.8			20.8			20.8			17.1	24.6	11.1	16.7	19.2	19.7	20.5	23.9	26.1	24.8	26.1	19.7				
日替わりや新メニューなど、ときどきメニューが入れ替わって食べ飽きない	23.3			23.3			23.3			15.2	31.3	7.7	16.7	17.5	17.9	17.1	23.1	31.6	35.9	36.3	28.2				
料理の素材やお酒の、産地や安全性にこだわりがある	18.6			18.6			18.6			12.4	24.8	6.8	11.1	15.0	15.4	15.4	15.0	29.1	28.2	28.6	21.4				
お酒が充実している	15.3			15.3			15.3			13.0	17.7	8.5	11.1	13.2	14.1	23.1	22.6	20.9	17.9	12.4	11.1				
コストパフォーマンスがよい	48.6			48.6			48.6			45.0	52.1	38.0	39.3	53.8	46.2	50.4	52.1	50.9	57.7	50.9	46.2				
価格が明示されている・会計がわかりやすい	34.4			34.4			34.4			29.2	39.7	18.8	26.5	32.1	33.8	40.2	31.2	40.6	41.5	44.0	42.7				
多少高くても、おいしいもの・いいものが食べられる	26.7			26.7			26.7			23.1	30.3	19.7	22.2	23.5	23.1	30.8	20.1	30.8	32.9	32.1	41.0				
接客のクオリティが高い	27.2			27.2			27.2			21.8	32.6	16.7	18.8	22.2	25.2	30.8	28.2	39.3	33.3	32.1	27.4				
接客・コミュニケーション	8.6			8.6			8.6			8.6	8.6	6.4	8.5	8.1	8.5	14.5	7.7	8.5	11.5	7.3	7.7				
顔なじみの店員がいる	6.2			6.2			6.2			5.6	6.8	4.3	4.7	6.4	5.1	9.4	4.3	8.5	5.6	8.5	7.7				
常連扱い・特別扱いされる	22.7			22.7			22.7			20.0	25.4	12.4	15.4	21.4	23.1	35.9	19.7	30.8	25.2	26.9	23.1				
注文時などに待たされない	26.3			26.3			26.3			21.5	31.1	20.5	20.1	25.2	17.9	25.6	30.8	33.8	36.3	27.8	22.2				
普段使いしやすい	20.1			20.1			20.1			15.4	24.8	11.1	15.8	17.1	13.2	23.9	17.5	29.5	23.5	26.9	28.2				
客層が自分に合う	13.0			13.0			13.0			7.9	18.1	6.0	11.1	7.3	5.6	11.1	15.8	22.6	23.9	14.5	9.4				
そこに行くワクワクする	22.6			22.6			22.6			15.7	29.6	13.2	15.0	15.8	15.4	22.2	28.6	27.4	32.5	29.9	29.9				
明るくて入りやすい	28.9			28.9			28.9			22.0	35.8	13.7	16.2	26.1	23.9	38.5	32.1	35.0	38.0	35.9	40.2				
落ち着いた静かな雰囲気である	15.8			15.8			15.8			8.8	22.7	9.0	10.7	9.0	7.3	7.7	25.6	26.5	23.5	18.8	15.4				
オシャレな外観・内装である	40.4			40.4			40.4			30.8	50.0	22.2	27.8	33.8	31.2	47.0	47.0	55.1	51.3	46.6	49.6				
席がゆったりしている	8.5			8.5			8.5			9.8	7.1	5.6	7.3	8.5	14.5	16.2	5.6	6.0	10.7	6.8	6.0				
喫煙できる	10.4			10.4			10.4			9.9	10.9	14.1	11.1	7.3	7.7	8.5	15.8	12.0	8.1	11.1	4.3				
電源やWi-Fiなどの利用環境が整っている	2.7			2.7			2.7			2.0	3.3	2.1	3.0	0.9	2.6	0.9	1.3	4.3	2.6	5.6	2.6				
バリアフリーである	14.7			14.7			14.7			11.6	17.8	6.0	9.4	15.4	14.5	13.7	9.8	15.0	18.4	22.2	29.1				
駐車場が使える	40.2			40.2			40.2			34.3	46.2	26.9	32.1	38.5	32.9	47.9	40.6	50.4	47.4	46.6	45.3				
アクセスがよい	26.2			26.2			26.2			20.0	32.3	14.5	22.2	20.1	19.7	27.4	28.2	35.5	40.2	29.1	24.8				
席への案内が早い・待ち時間が少ない	15.8			15.8			15.8			14.9	16.6	14.1	13.2	16.2	17.1	12.8	15.0	25.2	16.2	14.1	8.5				
飲食するのに時間がかからない・手早く済ませられる	12.7			12.7			12.7			8.5	14.5	8.5	14.5	16.7	9.4	15.4	8.5	11.5	15.8	15.0	12.8				
支払い方法が選べる	10.8			10.8			10.8			7.4	14.2	4.3	11.5	7.7	7.3	5.1	14.5	20.1	12.8	14.1	5.1				
ネット予約など、予約システムがある	27.2			27.2			27.2			21.3	33.1	15.4	24.4	23.1	22.2	21.4	29.9	34.2	37.6	34.2	26.5				
割引やクーポンなど、お得なサービスがある	20.4			20.4			20.4			18.1	22.6	10.7	21.4	19.7	19.2	21.4	20.9	29.5	21.4	21.4	17.1				
ポイントカードやマイレージなど、利用者への特典がある	33.3			33.3			33.3			22.1	44.4	15.4	19.7	23.1	26.5	29.9	32.1	48.3	47.4	50.0	44.4				
掃除や整理整頓が行き届いているなど、清潔感がある	23.8			23.8			23.8			16.9	30.8	9.4	17.5	17.9	21.8	18.8	21.8	36.3	32.1	31.2	34.2				
店員の身だしなみがきちんとしている	1.4			1.4			1.4			1.1	1.6	0.4	1.3	2.1	0.4	1.7	1.3	2.1	1.3	2.1	0.9				
その他																									

※全体と比較して ■10pt以上高い ■5pt以上高い 赤太文字-5pt以上低い

