



行ったことのない お店に行くとき

◆調査方法: インターネットアンケート ◆調査期間: 2011年3月18日～2011年3月31日
◆調査対象: ぱど女性読者モニター『ぱどめいと』 回答人数503人
※東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県在住の高校生以下のお子様をお持ちの20～50代

初めてのお店は好奇心と不安でいっぱい。ママたちはどんな風に行ったことのないお店に行くのか聞いてみました！

行ったことのないお店を知るきっかけは

1: 店の前を通りがかって 2: 友だちのクチコミ 3: 地域情報誌の記事や広告

ママたちが行ったことのないお店を見つけるきっかけの上位は「店の前を通りがかって」となりました。続いて友達のクチコミや地域情報誌が挙げたことから、ママたちは日常生活の中で、この3つを軸に新しいお店を見つけているようです(※2P目グラフ1)。見つけたお店の情報収集手段はお店のサイトを見たり、検索をかけたりとインターネットが活用されています。「クチコミ」も挙がっていますが、「クチコミ」を聞くか聞かないかは店の業種などにより半々に分かれるようです。(※2P目グラフ3、4参照)

詳細な情報を知らなくても

行きやすいのは飲食系や物販系、行きにくいのは美容系やスクール系

行ったことのないお店でママたちが行きやすいのは「パン屋・スイーツ店」「飲食店」などの飲食系のお店や「インテリアショップ・雑貨店」などの物販系のお店が上位を占めました。反対に行きにくいのは、「美容室」「エステサロン」「整体・マッサージサロン」など身体面を中心とした美容サービス系、「スクール・習い事」「スポーツクラブ」などのスクール系が挙がりました。販売しているものが商品そのものか、または人が中心となるサービスかといった面でも行きやすさ・行きにくさは分かれるようです。

行ったことのない店に行くには、

1. 「料金表」があること 2. 「店内の様子や雰囲気」が分かること
3. 「スタッフの様子や雰囲気」が分かること

行きにくい店に行くときの判断材料として、「料金」が分かることは家計をにぎるママたちにとって必須項目。加えて重視しているのは「店内の様子や雰囲気」。子どもと行けるか？落ち着いたか？自分に合っている店か？などなどママたちが知りたい「雰囲気」は同伴者、シーン、目的別に人それぞれですが、店内の様子を知っておきたいのはママたち共通の心理。また「物」ではなく「人」が相手となる場合は、「スタッフ」の雰囲気や様子も事前に分かっておくと、新しいお店に行きやすくなるようです。

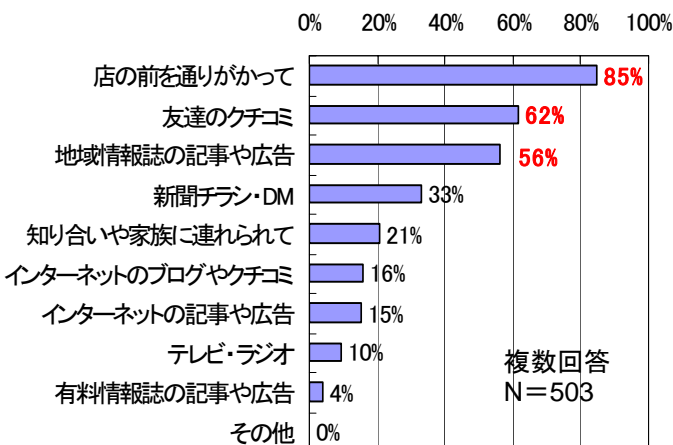
★上記の詳細は2ページ以降で...

●行ったことのないお店を見つけるきっかけ ●行ったことのないお店に行くときの判断材料 ●追加情報の調べ方
●行きやすい店と行きにくい店 ●お店選びのポイント(フリーコメント)・・・などを聞いています。

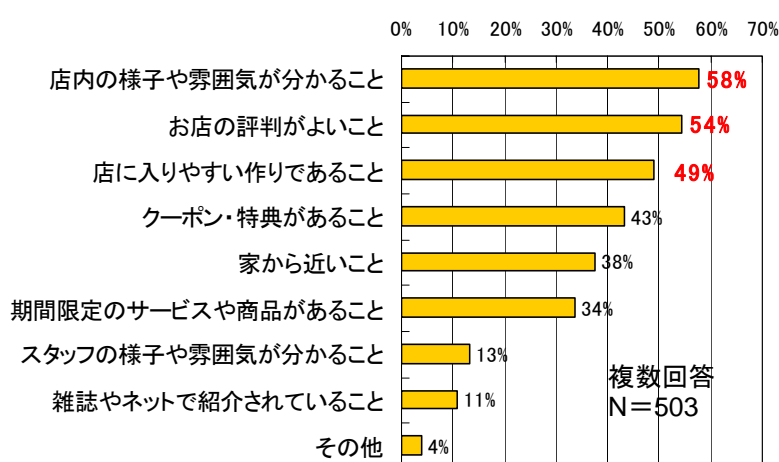


知らないお店を見つけるきっかけは「店の前を通りがかって」85%

【グラフ1】行ったことのないお店を見つけるきっかけとして多いパターンは？



【グラフ2】行ったことのないお店に行くときの判断材料は？

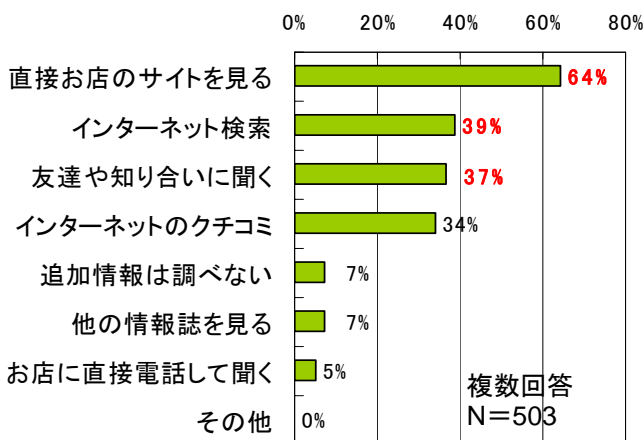


新しいお店を見つけるきっかけは「店の前を通りがかって」85%、「友だちのクチコミ」62%、「地域情報誌の記事や広告」56%（※グラフ1参照）。街中のお店を常にチェックしていることが分かります。

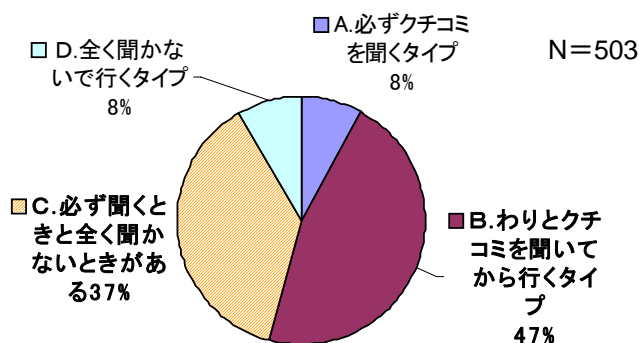
そんな、知らないお店に行ってみようとする判断材料は「店内の様子や雰囲気が分かること」58%、「お店の評判がよいこと」54%、「入りやすい作りであること」49%が上位となりました。ある程度の情報を事前に得ておくことで、不安要素を消しておきたいママたちの心理がうかがえます（※グラフ2参照）。

行ったことのないお店の情報収集はインターネットサイトが中心。

【グラフ3】行ったことのないお店の広告や記事を見た後、追加情報をどのように調べる？



【グラフ4】行ったことのないお店についてクチコミを聞く？聞かない？



グラフ1で見つけたお店の追加情報を調べる手段はお店のホームページを見たり、検索をかけたりと、インターネットに集中しました（※グラフ3参照）。グラフ4のクチコミについては、「必ずクチコミを聞くタイプ」8%、「わりとクチコミを聞いてから行くタイプ」47%で合計55%の人がクチコミも情報源として頼りにしているようです。

「クチコミを聞くのは『失敗したくない、後悔したくない』」 「新しいお店は緊張するので、下調べはしっかりする。何か買わないと出づらいお店だったり、ご飯がおいしくなかったりしたら嫌だから。」 「外から見て中の雰囲気が見えたりメニューが見えればそのまま入ることもあるけれど、外からよく分からない場合や高そうなお店はクチコミを聞いてから入る。まずいお店や落ち着けないお店に高いお金は払いたくないので。」

「37%の聞くとときと聞かないときがあるママは・・・」 「美容院やエステなど身体に関する店は聞く」「外観や広告で大体の想像がつく場合は直接行ってみる」、「子連れで行く際には、行っても大丈夫そうかママ友に確認。」

※モニターのコメントは一部抜粋の上、使用しています。

行きにくい業種は「美容系」&「スクール系」
美容系は「料金表」「店内の様子や雰囲気」「スタッフの様子や雰囲気」を知っておきたい！

詳細な情報を知らなくても「行きやすい店」は、飲食系や雑貨店など。これらの店の特徴は、気軽に入れ、買わなくても出てこられる店といえます。反対に「行きにくい店」は、美容系やスクール系。「予約が必要」、「拘束時間が長い」、「物ではなく人のサービスがメイン」、「ある程度お金がかかる」といった業種に集中しました。

《行きにくいと感じる理由》

●美容室70%

「お店によってサービスの重点が違い、自分に合った内容や雰囲気がとても重要だから。」(神奈川県36歳)
「長時間お店の人と接するので、スタッフさんの情報とか技術などを知っておきたいです。」(東京都30歳)
「美容室やエステサロンは気に入らなくてもすぐに出ていくことができないから。」(東京都43歳)

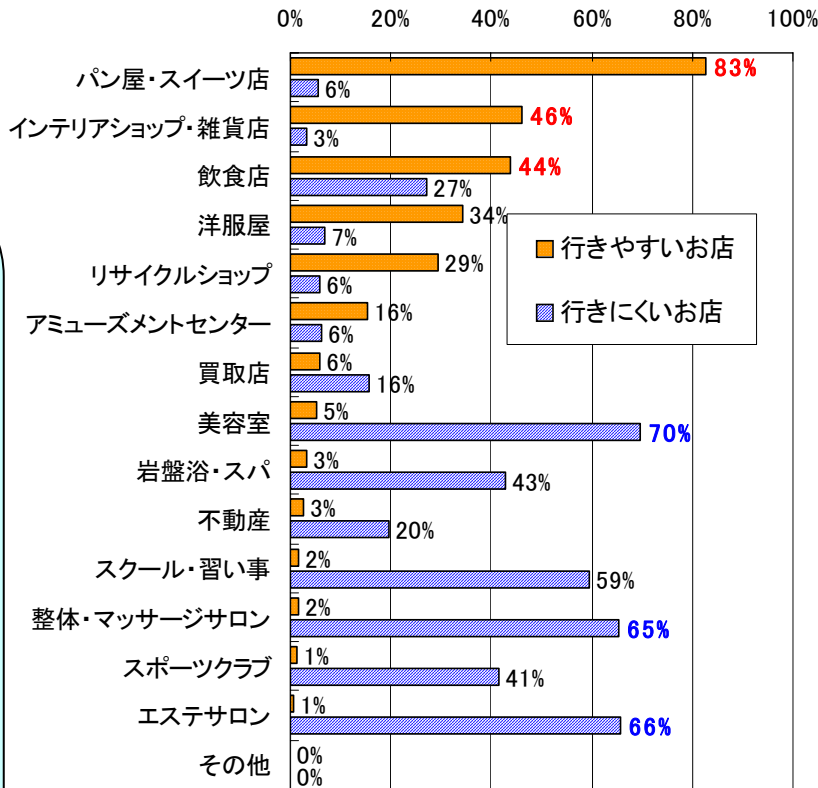
●エステサロン66%

「エステや美容室は料金体系に幅があるので、予想以上に高いと困るので。」(神奈川県28歳)
「美容院やエステサロンなどはお店の人と多くのコミュニケーションをする必要があるので事前に口コミや雰囲気を知っておきたい。」(埼玉県36歳)
「個室になっているような場所は、雰囲気や店員さん、金額がわからないと不安なため。」(神奈川県42歳)

※料金形態が明確であること、スタッフや店内の雰囲気が分かることが大切で、子ども連れだと行きにくいからというコメントはほとんどありませんでした。

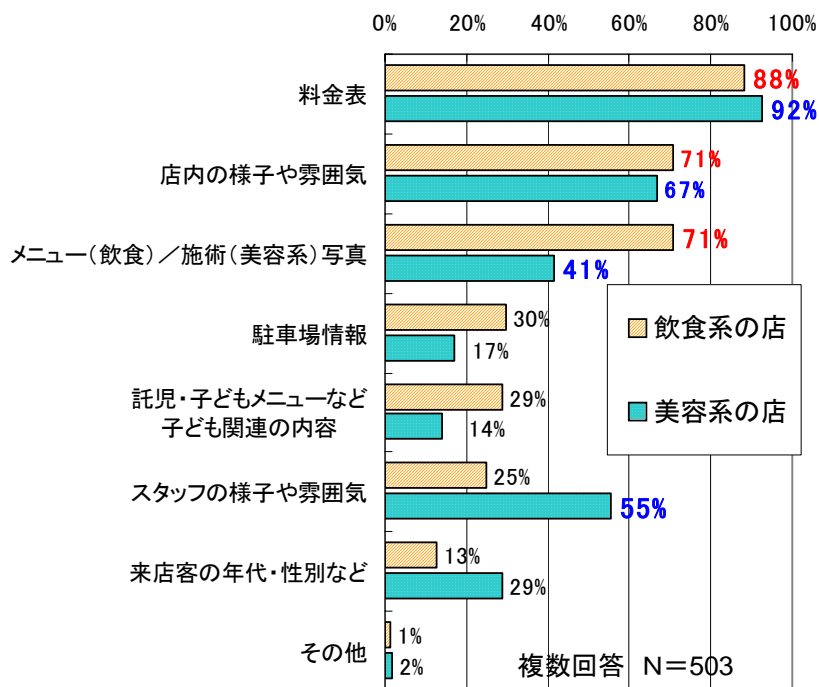
※モニターのコメントは一部抜粋の上、使用しています。

【グラフ5】 詳細な情報を知らなくても、「行きやすいお店」と「行きにくいお店」は？



複数回答 N=503

【グラフ6】 行ったことのないお店に行くとき、広告や記事などで事前にどんな情報を知っておきたいですか？



複数回答 N=503

行ったことのないお店に行くとき、事前を知っておきたい情報を飲食系と美容系で聞きました。

ともに最も多いのは「料金表」。明確な料金形態が分かることは家計をあずかるママたちにとって重要です。

次に多いのは「店内の様子や雰囲気」。その店で自分がどのように過ごせるかを事前にイメージしたい女性にとって大切な情報です。

3つ目は、飲食系は「メニュー写真」。美容系は「スタッフの様子や雰囲気」で分かれました。飲食系では「メニュー写真」を見て美味しそうな料理を出す店かどうかを判断し、美容系では「スタッフの様子や雰囲気」を見て、ここなら安心して施術を受けられそう、嫌な思いはしないかも・・・といった不安を消していると思われます。

行ったことのない飲食店に行くときのお店選びのポイントは？

< 行ったことのない飲食店に家族と行くときのポイント >

子ども連れ・ファミリー歓迎かどうか気がなるところ。人数が多いので予算もチェック！

●料金(手ごろ・高すぎない)

「料金が明確なお店であること。」(東京都37歳)

「家族だと高額になってしまうので、家族全員で食事して妥当な値段かどうかで判断します。」(東京都43歳)

●メニュー内容(家族が好きなものや子ども向けのメニューがある)

「子どもが喜ぶようなメニューやサービスがあるかはとても重要です。むしろそこを中心にお店選びをするので子供を重視したお店かどうかはとてもポイントですね。」(埼玉県27歳)

「大人のメニューで良いが、子どもが食べられるか(味が濃くないもの、香辛料が少ないなど)を重視。」(東京都34歳)

「家族みんなが楽しく食事をできるかどうか(全年齢層に合ったメニューがあるかなど)。」(神奈川県28歳)

●お店の雰囲気=家族で行ける・子ども連れOK。禁煙席、広さ、清潔感、店の客層が家族連れに合っているか

「子どもが入っても大丈夫か、ベビーカーを置いておけそうな店か。」(東京都31歳)

「パパ好みの料理か、ファミリーで行ってもゆっくり出来るかなどを重視。」(埼玉県29歳)

「入りやすい雰囲気か、家族でリラックスできて、料金やメニューが妥当か。」(神奈川県23歳)

「子どもが居ても楽しめる雰囲気かどうか。」(埼玉県39歳)

「子どもづれなので、煙草の煙がひどかったり、あまりにもゴミゴミ混みあってる店は入りづらいし他の客に迷惑がられないか心配なので、そうでない雰囲気の店かどうか。」(東京都41歳)

<<その他>>

●家から近いこと

●駐車場があること

●クーポンがあること→「クーポン券が使えること。やはり、家族だと金額面が重要！」(神奈川県43歳)

●設備 → お座敷、個室がある。座席が隣接しすぎていない。子ども椅子の有無。テーブル席があること。

●味 → 美味しそうかどうか→「料理の写真はとって参考に使っています。」(東京都38歳)

< 行ったことのない飲食店にママ友と行くときのポイント >

ママ友とは、「お店の雰囲気」を重視する傾向が高い。

★お店の雰囲気を重視！ → ゆっくり長居できること。子ども連れOKな雰囲気？個室や座敷はあるか？

「おしゃべりしたり長居をすることが多いので、お店の広さを確認する。おいしそうなお店でも座席数がすごく少ないと長居はまず無理なのでやめる。」(東京都34歳)

「店内に清潔感があること。」(埼玉県49歳)

「時間が長くステイすることが多いので、ゆっくりしても大丈夫そうな雰囲気のお店を選びます。」(神奈川県42歳)

「ママ友と行くランチは子連れではいけないお店に行きたいので、それなりの雰囲気や美味しいものが食べたい。またおしゃべりに花が咲くのでドリンクバーがあったりドリンクメニューがたくさんあるお店がポイント高い。」(埼玉県36歳)

「子どもが食べられるものがあるかどうか。子どもが騒いでも平気な雰囲気かどうか。」(神奈川県23歳)

★ランチがあること → 1,000~1,500円前後でドリンク、デザート付希望。色々な人が行くので、値段が高すぎないことが前提

「ランチが1000円程度で食べられること。」(東京都41歳)

「ランチならデザートと飲み物もついてるとお得感があり利用する。」(千葉県49歳)

「ランチメニューが充実していて(デザート付き、ドリンクバー)金額もリーズナブル。」(埼玉県41歳)

<<その他>>

●子どもOKでも子どもメニューがなかったり、大人用の椅子しか無いのは困ることがある

●スタッフの感じのよさ

●おしゃべりで長居することもあるのでドリンクバー付が嬉しい

●料理メニューが写真つきで分かること

●料金形態がはっきり分かること

※モニターのコメントは一部抜粋の上、使用しています。