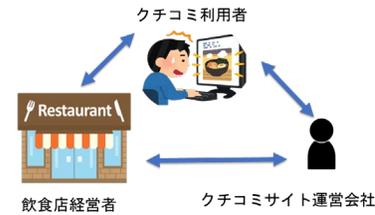




DX時代における飲食店のクチコミの活用

(代表：産業マネジメント学科 折戸洋子)



目的：飲食店、クチコミサイト運営側、消費者がどのように、飲食店のクチコミを利用しているのか、飲食店側はどのようにそれらのデータ分析においてDXを推進しているのか、クチコミ閲覧者の心理性向による差異があるのかなどについて調査

【消費者:アンケート調査】

回答者属性 n=720 (フォローアップ・インタビュー対象者 9名)

| | | | |
|-----|--|---------------|-------------------------|
| 性別 | 男性 381(52.9%) | 女性 325(45.1%) | 回答しない 14(1.9%) |
| 職業 | 学生(予備校生・大学生・専門学校生・大学院生など) 655(91.0%) 社会人63(8.8%) 無職 2(0.3%) | | |
| 居住地 | 愛媛257(35.7%) | 神奈川201(27.9%) | 東京100(13.9%) その他(162)など |

調査項目：クチコミサイト、SNSでのオンラインクチコミの利用状況、クチコミで重視する点、ネガティブなクチコミ、ネガティブなクチコミへの評価など

【クチコミサイト運営企業:勤務者への半構造化インタビュー調査】

調査対象者：2名(大手宿泊情報サイト、グルメ情報サイト担当あるいは担当経験者)

調査項目：サイト運営側にとってのクチコミの戦略的重要性、写真掲載のポイント、近年の傾向、ネガティブなクチコミへの意見 など

【飲食店関係者、経営者:セミナー開催・インタビュー調査】

2024年11月30日 東京都千代田区の飲食店でセミナーを開催、インタビュー調査を実施

対象者(あいうえお順)

- 伊谷悠衣様 (株式会社イノベント マーケティングリーダー、外食、フードビジネスのイベント企画、運営)
- 菅野 壮紀様 (株式会社アプリラボ 代表取締役、モバイルオーダーアプリ開発)
- 須藤剛様 (株式会社スマイルリンクル代表取締役、東京都内で複数の飲食店を経営)
- 竹田クニ様 (株式会社ケイノーツ代表取締役、「ホットペッパー グルメ外食総研」エヴァンジェリスト)

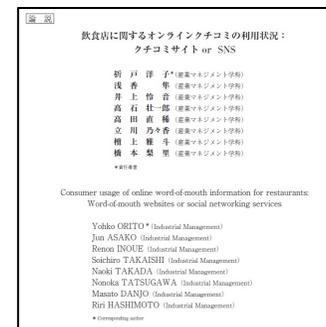
対象者の方々



社会共創学部学生による質問の様子

【プロジェクト成果の公表：論説】

折戸洋子, 浅香隼, 井上怜音, 高石壮一郎, 高田直稀, 立川乃々香, 檀上雅斗, 橋本梨里 (2025) 「飲食店に関するオンラインクチコミの利用状況：クチコミサイト or SNS」『愛媛大学社会共創学部紀要』 9(1) pp.1-11.



Acknowledgement：アンケート調査の設計にご協力くださった明治大学商学部村田ゼミナール28期生の皆様、フォローアップ・インタビューのご回答者様、セミナーでお話くださった専門家、経営者の皆様、インタビュー調査の実施のためにご支援くださった皆様、セミナーの共催をいただいた一般社団法人愛媛マネジメント学会様、アンケートにご回答くださったすべての方々に心から御礼申し上げます。本当にありがとうございました。