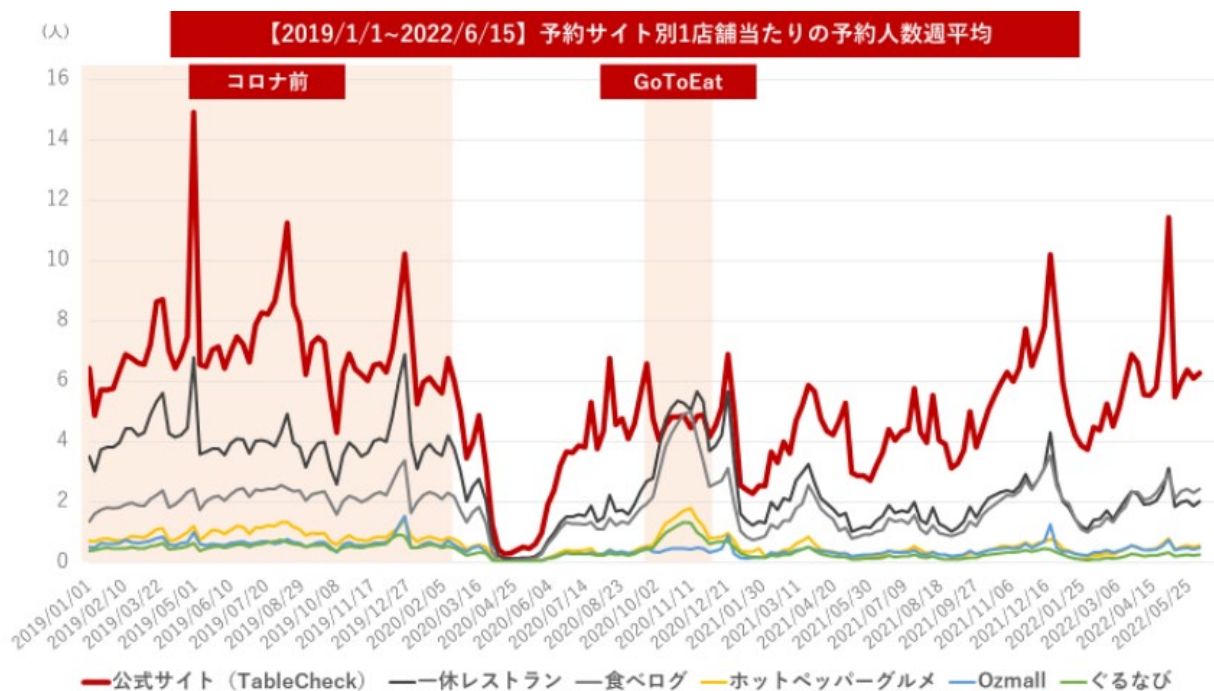




【TableCheckデータ】

コロナ禍でグルメサイト予約、横ばい 公式サイト、Google、SNS予約が増加傾向に

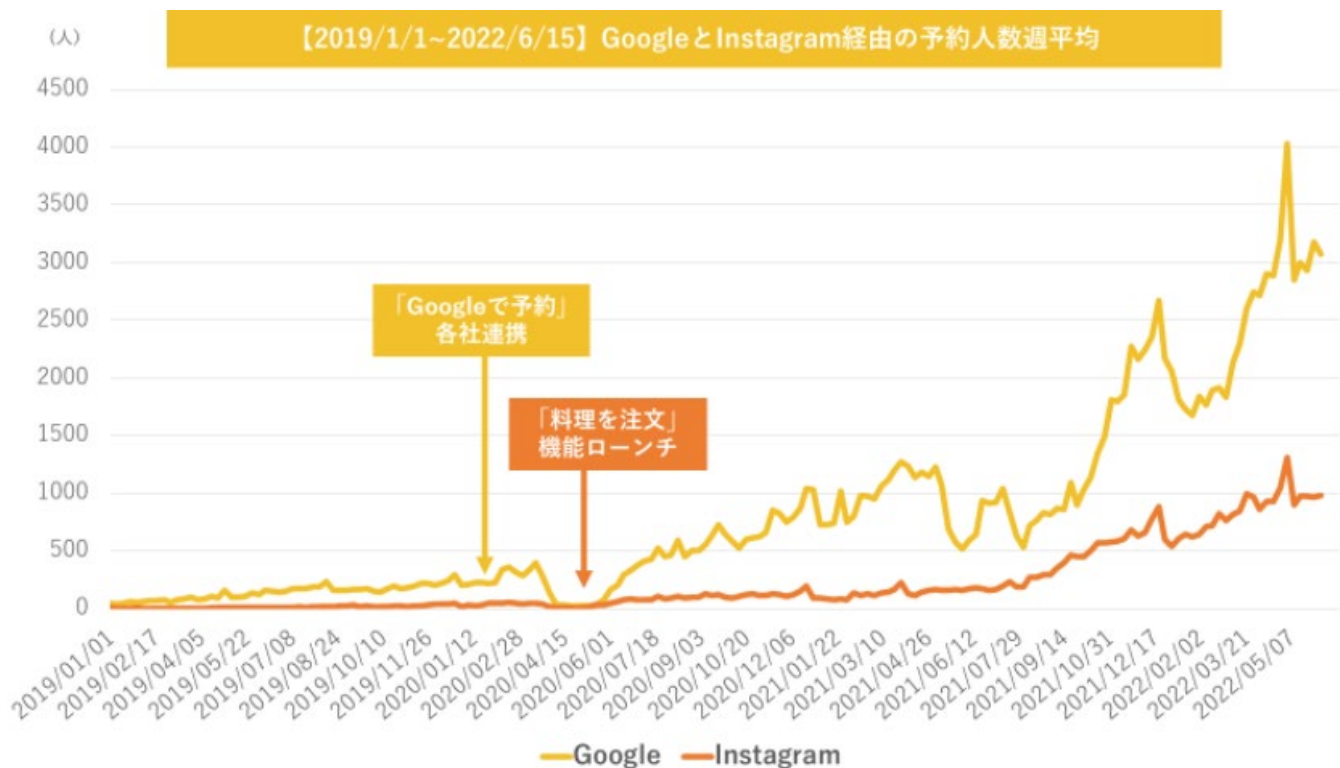
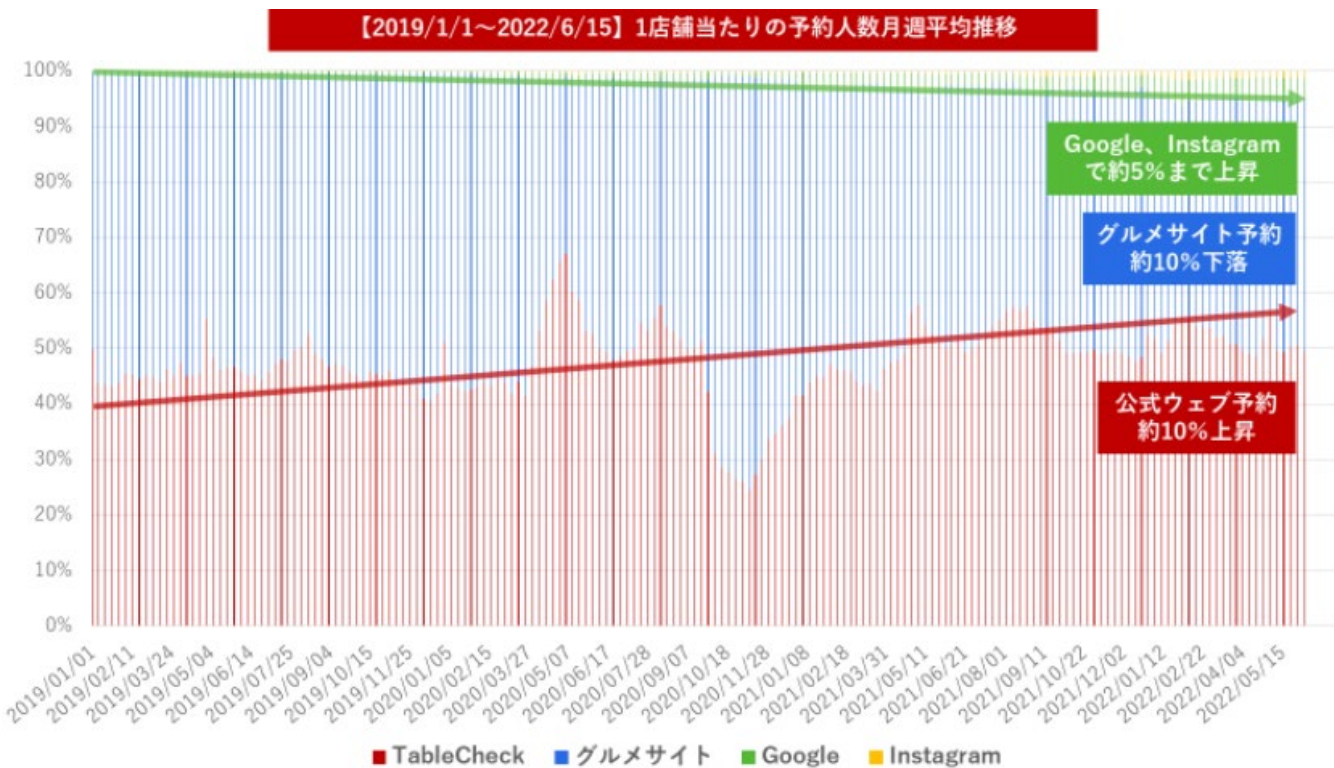
飲食店に予約・顧客管理システムの開発・提供などを行う株式会社TableCheck（本社：東京都中央区、代表取締役社長：谷口 優、以下、テーブルチェック）は、東京地裁がカカコムに対して独占禁止法違反を認めた判決を出したことを受けて、コロナ禍前後の飲食店の予約チャンネルの変容を当社の予約データから分析しました。2019年1月1日～2022年6月15日までの予約チャンネルごとの飲食店予約動向データならびに当社代表・谷口と識者コメントをまとめましたので、お知らせいたします。



公式ウェブ予約比率、高まる

コロナ禍で「グルメサイト離れ」がさらに加速

予約・顧客管理システム「テーブルチェック」を利用する全国の飲食店約6,200店舗の予約データを2019年1月1日から2022年6月15日までで集計したところ、グルメサイト経由の予約はコロナ禍では横ばいであることが分かりました。今回は、主要なグルメサイト5社と公式ウェブ予約人数の推移を比較。コロナ前の2019年の予約動向は、グルメサイト全体（5社）の割合は55%前後で推移し、繁忙期では60%前後にまで上昇しました。さらに、コロナ禍の外出需要喚起のために実施されたGoToEatキャンペーン期間中はその割合は70%弱にまで高まりました。ただ、その影響は2021年春ごろから落ち着きはじめ、その後はグルメサイト経由の予約は横ばい状態が続いており、平均して40～45%で推移しており、コロナ前から約10%も予約比率が下落していることがデータからみてとれます。



一方、予約比率が増加しているのが、公式ウェブ予約とGoogle、Instagramです。公式ウェブ予約の比率はコロナ前は40%強で推移していましたが、直近ではその比率を50%前後まで上昇させています。Google、Instagram両社は、コロナ禍で飲食店予約機能を充実させて以降、いずれも予約数を急速に伸ばしています。全体的な割合としては両社合わせて5%ほどと、まだ低い割合ですが、グルメサイト離れが進む昨今、この割合は今後さらに急増していくと考えられます。

食べログ敗訴の判決を受けて**◆ テーブルチェック代表・谷口優 コメント**

飲食業界においても広告モデルのビジネスが、飲食店、ユーザー双方に対して十分なメリットを提供できなくなっていると感じている。グルメサイトに掲載されているレビューや評価に対しても、以前から疑問視されており、コロナ禍でグルメサイトに代わるプラットフォームの予約サービスが台頭してきた。無料かつパーソナライズされた情報が提供されるGoogleマップやSNSの方へと、飲食店、ユーザーがシフトしていく流れは止められないだろう。

◆ 慶応義塾大学 法学部教授 大屋雄裕氏 コメント**・ カカクコムの特許禁止法違反（優越的地位の乱用）が認められたことについて**

食べログの会員になっていない店舗も含めて評価したスコアを公開する行為が独占禁止法の対象である「取引」にあたるかが法的には大きな論点だったと思いますが、それによって店舗側に会員になる動機を与えようとしていること、契約を結ぶインセンティブを作り出そうとしていることを考えれば、全体として「取引」にあたるという判断は成り立つと思います。昨年の9月に公正取引委員会から東京地裁に提出された意見書の結論もこれと同じです。だとすれば、独占的とまでは言えないにせよ広く使われているサービスが（①）、店舗側に不利になるスコア変更を（②）、正当な理由もなく一方的に行なった行為（③）は、①取引上の地位が優越していることを利用した・②相手方に不利となる取引条件の変更であり・③正常な商慣習に反する不当なものと判断されてもやむを得ないでしょう（参照：公正取引委員会「優越的地位の濫用に関する独占禁止法上の考え方」）。

・ 本判決を受けて、グルメサイト側はどう変わっていくべきか

サービスを評価してスコアを付ける方法（アルゴリズム）についてのアカウントビリティを果たすことが重要になるでしょう。スクラを利用して実質を伴わない評価を提供させたり、提供数のごく限定された商品をおとりにして集客するといった不適切な方法でスコアを上げるような企てを適切に排除する必要もあるため、アルゴリズムを全面的に公開することができないという主張も理解できることです。しかし、だからこそ評価された側が、特に評価を引き下げられた場合であっても納得できるような評価理由やその基準・運用方法について可能な限り説明を行ない、理解を得る努力が必要になります。アルゴリズムの全体ではなくとも、客観的な基準に基づいて導かれる評価要素については公開するとか、不当な差別が行なわれていないことを第三者（非公開の有識者組織など）に検証してもらい、その結果を公表するといった手段も考えられるでしょう。

◆ 大屋雄裕氏 プロフィール

1974年生まれ。慶應義塾大学法学部教授、専攻は法哲学。東京大学法学部卒、同大学助手・名古屋大学大学院法学研究科助教授・教授等を経て現職。著書に『自由か、さもなくば幸福か？：21世紀の〈あり得べき社会〉を問う』（筑摩選書、2014年）等多数。内閣府「人間中心のAI社会原則検討会議」構成員、総務省「AIネットワーク社会推進会議」構成員（影響評価分科会長代理）などを務める。

【データ概要】

- ◆ 集計対象は、当社の予約システムを利用する全国の約6,200店舗の来店データです。
- ◆ データは、2022年6月15日23時59分までのデータを集計したものです。
- ◆ 週平均データについては、月～日を一区切りにしています。
- ◆ 「予約人数」の定義は、キャンセルと無断キャンセルを含み、予約なし当日客を含まない全予約人数です。
- ◆ Google、Instagramの予約機能は、TableCheckと連携しています。
- ◆ データを引用の際は、「テーブルチェック」と必ず明記ください。

— About Us—**TableCheck**

テーブルチェックは、「Dining Connected ～世界中のレストランとカスタマーをつなぐプラットフォーム～」をミッションに事業を展開する日本発レストランテックカンパニーです。テクノロジーを活用した次世代の「おもてなし」を実現します。現在、展開している主なサービスは、飲食店向け予約・顧客管理システムと、ユーザー向け飲食店検索・予約ポータルサイト。24時間365日リアルタイムの空席情報を把握することで、飲食店にもユーザーにもより良いレストラン体験の実現をサポートしています。

会社名	：株式会社TableCheck（カブシキガイシャテーブルチェック）
所在地	：東京都中央区銀座2丁目14番5号 TWG銀座イースト
コーポレートサイト	： https://www.tablecheck.com/ja/company/
創立年月	：2011年3月
資本金	：1億円（累計調達総額11.55億円）
事業内容	：クラウド型レストランマネジメントシステム及び飲食店検索・ネット予約システムの開発・提供
拠点	：8拠点（東京本社、大阪、韓国、シンガポール、インドネシア、タイ、オーストラリア、UAE）

—本件に関するお問い合わせ—

株式会社TableCheck PR担当：望月 MAIL：pr-jp@tablecheck.com