

アンケートの結果とその分析の記載内容に一部誤りがあったため、
2013年12月6日に以下内容を訂正いたしました。

「飲食店トイレについての意識調査」
約8割が“きれいなトイレ”でお店のイメージアップと回答
～トイレがお店の評価を左右する要素であることが浮き彫りに～

TOTOは、「飲食店トイレについての意識調査」を実施しましたので、調査結果をお知らせ致します。

トイレがきれいだと「お店のイメージがよくなる」と回答した方の割合が79%と約8割に達し、トイレのきれいさが飲食店の好印象へとつながる傾向がわかりました。

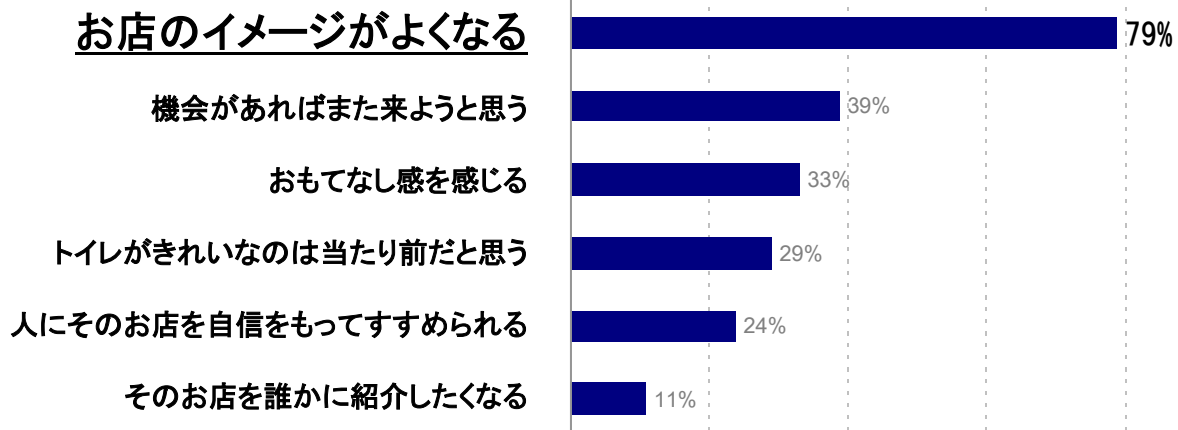
また、飲食店のトイレに求められているのは、男女共に1位「掃除が行き届いている」、2位「においが無い」となり、「清潔さ」であることがわかりました。さらにお店選びの基準として、10人に1人以上が「トイレがきれい」を意識するなど、来店動機としても見過ごせない要素になりつつあることがわかりました。

【アンケート調査概要】

名称	飲食店トイレについての意識調査
実施時期	2013年8月
調査対象	20代～60代の男女(性・年代均等割付)
調査方法	インターネット・リサーチ
有効回答数	2000件

Q:あなたは、飲食店のトイレがきれいだとどのように感じますか（複数回答）

約8割の方が「お店のイメージがよくなる」と回答するなど、トイレのきれいさがお店の印象やリピート意欲を向上させる要素となっていることがわかりました。「お手洗いまで気を使っているお店は、お店としてのホスピタリティが高いなと思います※」(33歳女性)という利用者の声もあります。※TOTO主催の「まちなか飲食店トイレ」に関する座談会の発言より



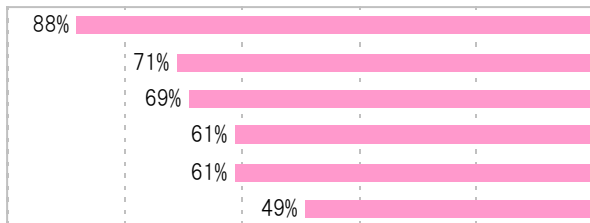
出典:「飲食店トイレについての意識調査」TOTO調べ(2013) n=2000

Q:あなたが飲食店のトイレで「こんなトイレだと嬉しい」と感じる時ほどのような時ですか（上位6項目・複数回答）

男女共に1位、2位は同じで、トイレの「清潔さ」が重視されていることがわかりました。「『おしゃれ』と思って入ったお店のトイレがすごく汚くて、もう二度と行かないと思ったことがあります※」(50代女性)、「接待やデートで使う店のトイレが汚かったら、二度と行かないです※」(57歳男性)といった利用者の声もあります。

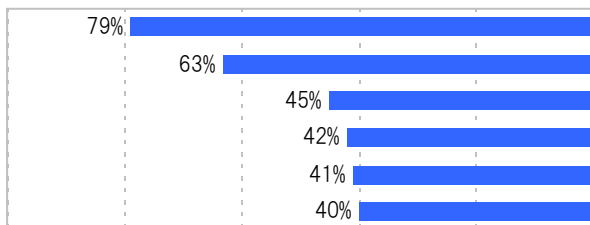
※TOTO主催の「まちなか飲食店トイレ」に関する座談会の発言より

女性



- 1位 掃除が行き届いていると感じる
- 2位 においがいい
- 3位 トイレが男女別
- 4位 ペーパータオルやハンドドライヤー(ジェットタオル等)がある
- 5位 床がぬれていない
- 6位 洋式便器がある

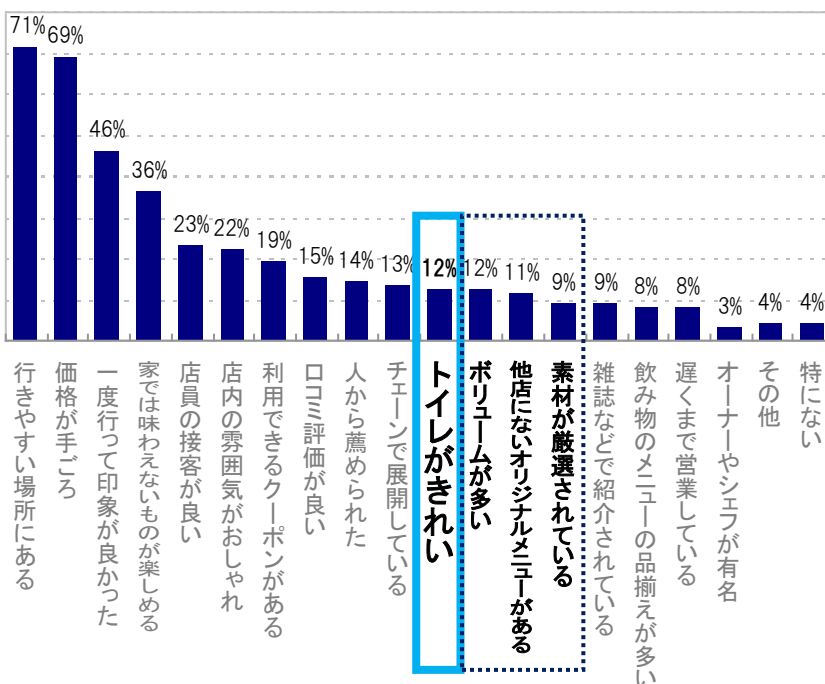
男性



- 1位 掃除が行き届いていると感じる
- 2位 においがいい
- 3位 床がぬれていない
- 4位 ペーパータオルやハンドドライヤー(ジェットタオル等)がある
- 5位 トイレが男女別
- 6位 広々としている

Q:あなたが外食をされる時、お店を選ぶ基準としてどのような点をお考えですか（複数回答）

飲食店のお店選びの基準として20項目の選択肢があるなか、「トイレがきれい」は11位、10人に1人以上の方が気にしていることがわかりました。「ボリュームが多い」「他店にないオリジナルメニューがある」「素材が厳選されている」といった料理内容に関わる点と同等かそれ以上に、トイレのきれいさが重視されていることがわかります。



【参考】TOTO が提唱している店舗向けトイレプラン(女性用)

利用者が飲食店を選ぶ基準として、料理の味や価格はもちろん、店の雰囲気、店員のサービスが重視されることは言うまでもありません。それに加えて、今回の意識調査から、トイレが飲食店のイメージを確実に左右する要素となっていることがわかってきました。

近年、大規模商業施設や交通施設など、パブリックトイレ全体におけるトイレの充実度が増すなかで、いわゆる「まちなか」にある中小規模店舗においても、トイレに対する利用者の関心に応えることが、店の印象をより良くするための有効な手立てとなっていそうです。



- 【誌名】 まちなかトイレ通信 vol. 01
- 【判型】 A4 サイズ
- 【頁数】 16 頁
- 【発行日】 2013 年 12 月 20 日
- 【発行所】 TOTO 株式会社
- 【価格】 無料

まちなかトイレの情報誌 『まちなかトイレ通信』 創刊

TOTO は、「まちなかトイレ」に関して、店舗設計者・デザイナーや店舗オーナーに役立つ情報を満載した情報誌『まちなかトイレ通信』を、2013 年 12 月 20 日(金)に創刊いたします。

創刊号は「飲食店特集」。本リリースで紹介した意識調査などをもとにした「まちなか飲食店トイレのお客様意識調査」のほか、巻頭には「紅虎餃子房」などのプロデュースで有名な際コーポレーション会長・中島武氏へのインタビュー「トイレがいいお店は必ずいいお店」を掲載。さらに、おじさん・女子・ファミリー・大人カップルに飲食店トイレの利用実態を伺った「まちなかトイレ座談会」や、「まちなかトイレの事例」として、ベビーシートやベビーチェアの設置など子ども連れ配慮の行き届いた「ジュノエスクベールカフェ 自由が丘店」など 5 店舗の事例を、トイレだけでなくお店の雰囲気や料理なども交えて紹介します。

『まちなかトイレ通信』は、2013 年 12 月 20 日より、建築専門家のための情報サイト「COM-ET(コメット)」の“カタログ請求”から、無料でお取り寄せいただけます。

COM-ET(コメット) >>> <http://www.com-et.com/>