

2. 外食事業者アンケート調査

(1) 回答社の概要

図2-1 売上高

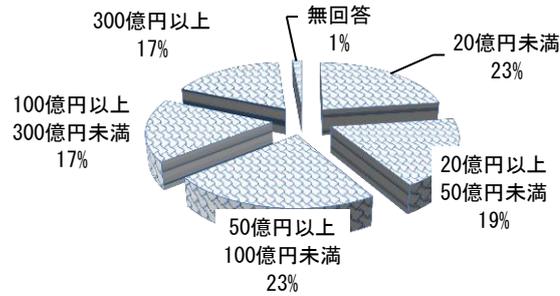


図2-2 業態 (複数回答)

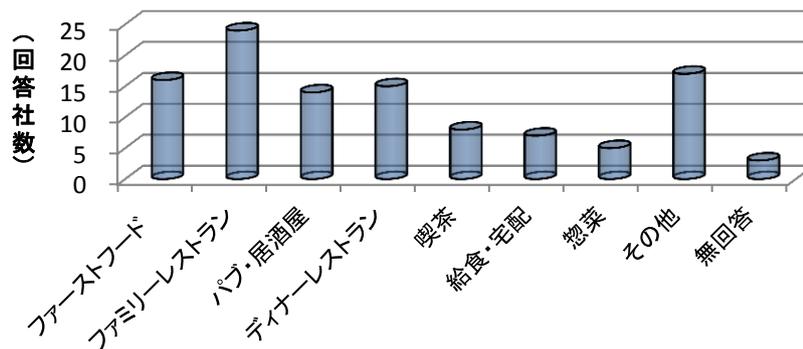
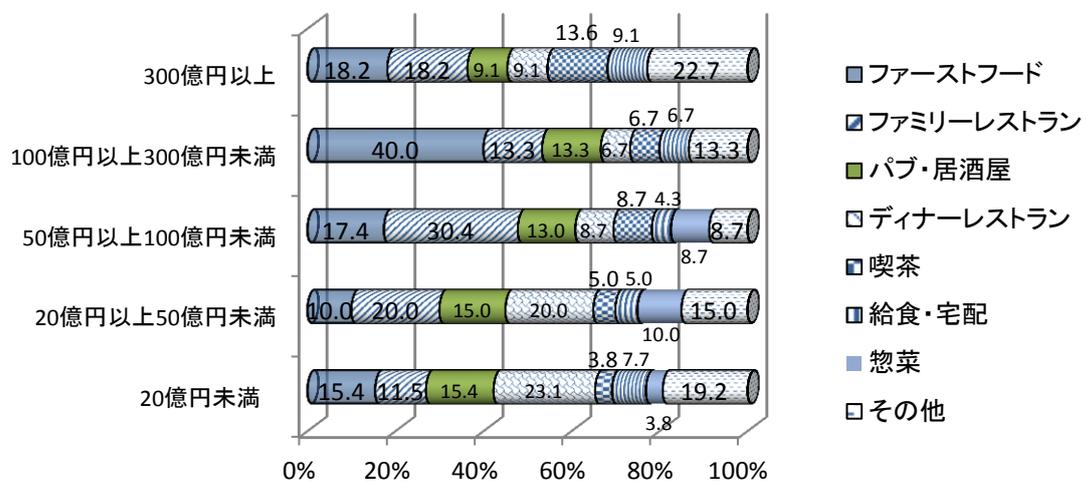


図2-3 売上×業態 (複数回答)



(2) 原発事故の影響

(2) - 1 原発事故後、約1年間の影響

原発事故後、約1年間の影響は、第1位では、「自粛ムードで客数が減少した」「顧客からの問合せ業務が増えた」が約2割である。第2位では、「東北産地からの食材入手先を、全て、或いは一部、西日本に変更した」「東北にある工場が操業停止・物流の断絶により、仕入れ先を変更した」と、産地に関わる回答がみられる。

「メニューそのものを変更した」とする回答は、第1位でも第2位でも1割に満たない。

図2-4 原発事故後、約1年間の影響(第1位)

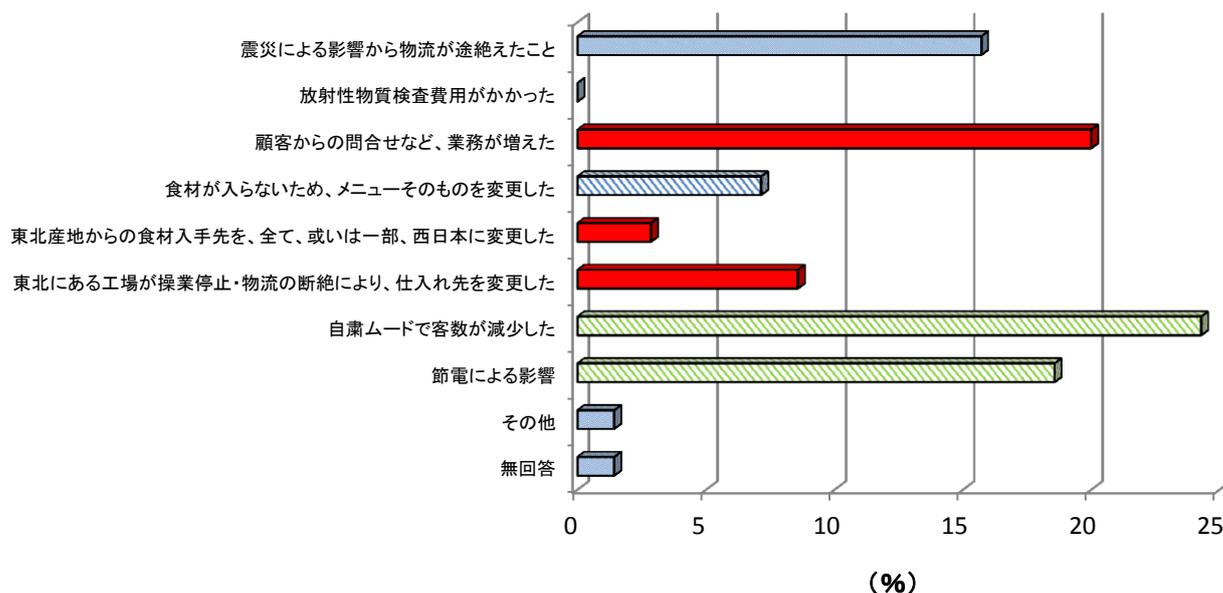
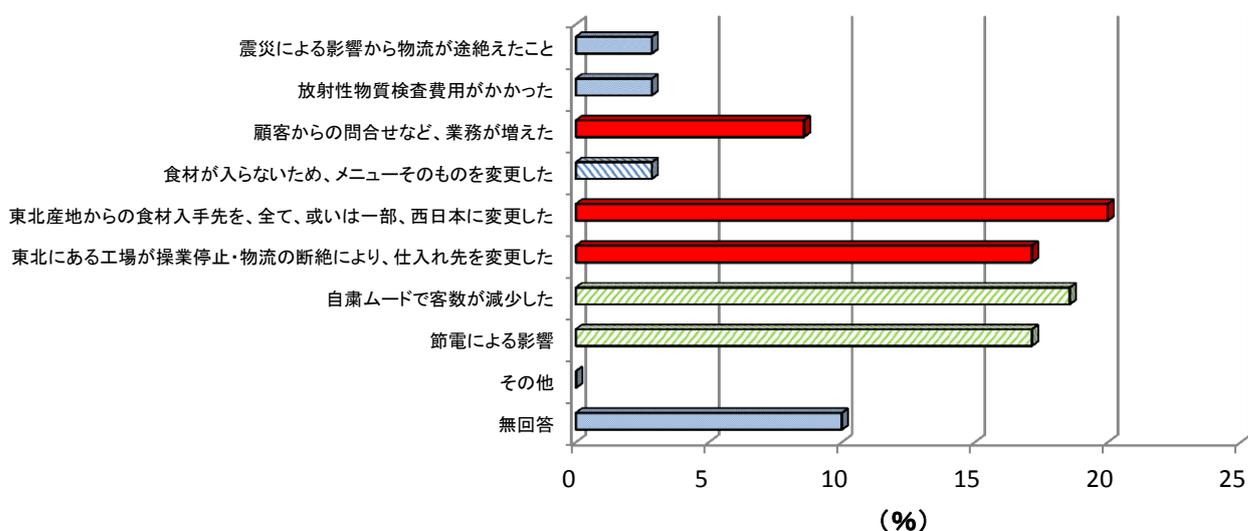
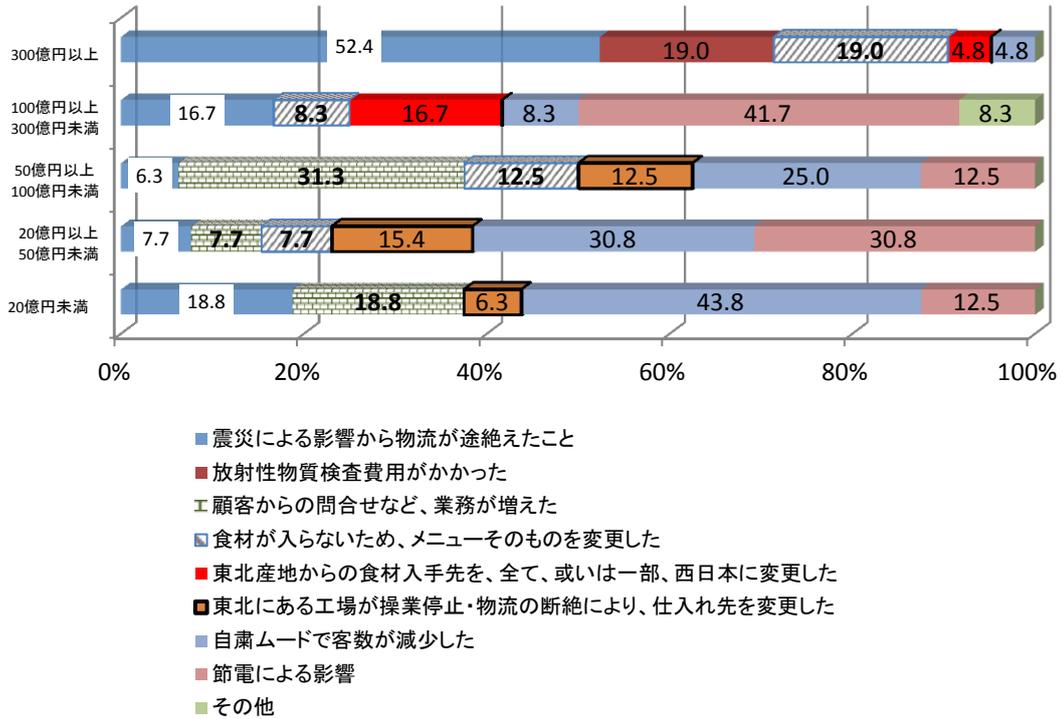


図2-5 原発事故後、約1年間の影響(第2位)

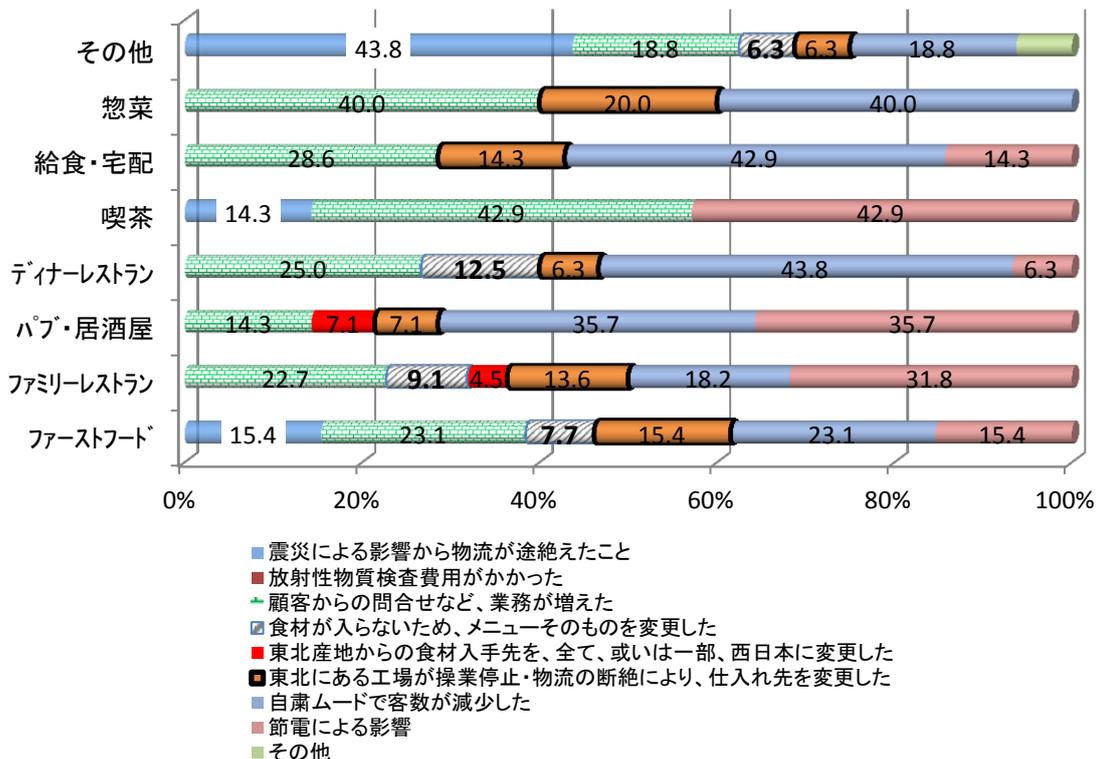


【参考資料】

参考2-1 原発事故直後から約1年間の影響(第1位)－規模別



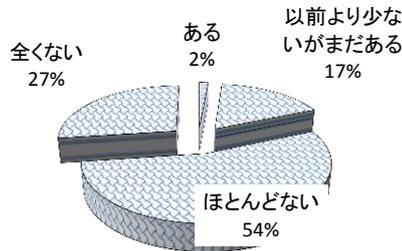
参考2-2 原発事故直後から約1年間の影響(第1位)－業態別



(2) - 2 原発事故の現在の影響

現在、原発事故の影響があるかどうかについては、「ほとんどない」が約半数を占め、「ある」2%、「以前より少ないがまだある」17%が、影響が現在もあると回答している。

図2-6 現在、原発事故の影響があるか



する回答がどの業態にも約1割から約3割存在する。

これを規模別・業態別にみると、規模別でも、「まだある」とする回答が規模が大きくなるにつれて、約1割から約4割と増えている。業態別でも、「惣菜」以外は「まだある」と

図2-7 現在、原発事故の影響があるかー規模別

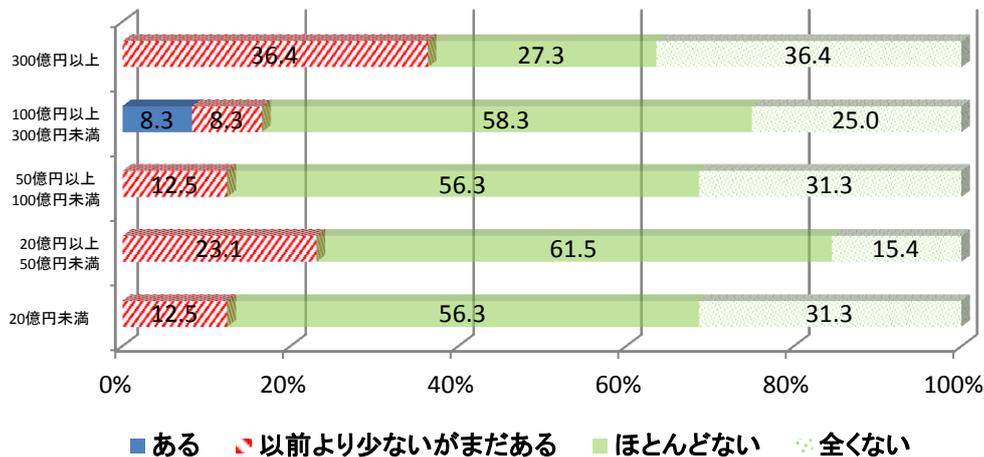
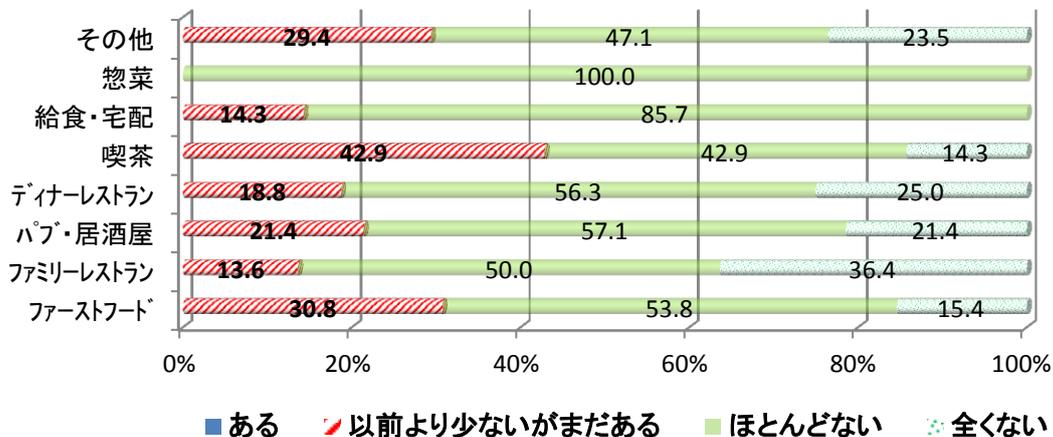


図2-8 現在、どのような影響があるかー業態別



影響の中身には、「顧客からの問い合わせ」に 50.0%、「食材調達先の変更」に 21.4%が回答している。3年経過した現在も、食材の調達先変更と、顧客からの問い合わせに影響があるとするのが合わせて約7割である。

図2-9 現在どのようなことに影響があるか（複数回答）

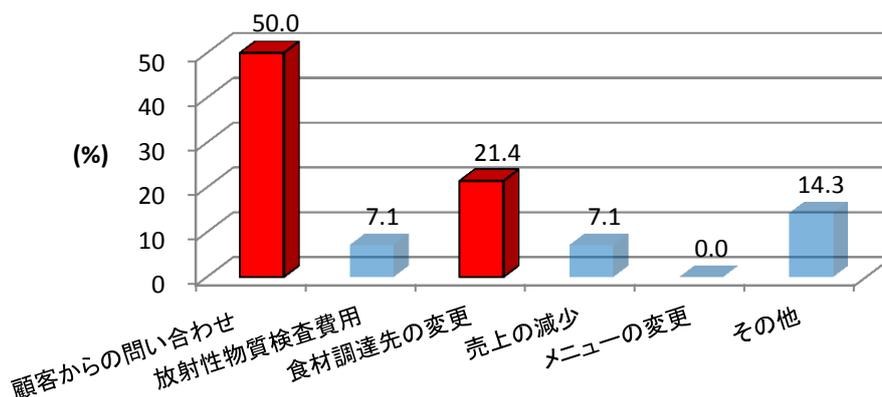
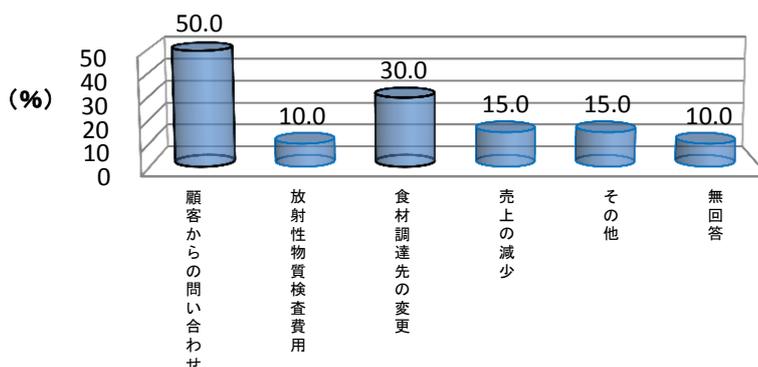


図2-10 どのようなことにまだ影響があるか（複数回答）
(H24)



平成 24 年と比較すると、平成 25 年では「メニューの変更」を設問の選択肢に入れたが、概ね、「顧客からの問合せ」「食材調達先の変更」の 2 点が、外食事業者にとって、現在も影響が残る点といってもいいだろう。

「顧客からの問合せ」については、次項（3）の「放射性物質に関する顧客対応について」のところで確認することとし、ここでは、「食材調達先の変更」について、次にみていくことにする。

(2) - 3 食材調達先の変更について

「東北産地からの食材入手先を、全て、或いは一部、西日本に変更した」「東北にある工場が操業停止・物流の断絶により、仕入れ先を変更した」と回答した理由第1位について確認する。規模別では、20億円未満以外は、約半数近くが調達困難と食材不足を想定して産地を切り替えている。業態別でも、どの業態も調達困難と食材不足を主な理由として挙げている。メニューへの影響があまりなかったことを考えると、事故後1年目については、メニューへの影響を避けるため、食材調達先を変更している様子が見られる。

図2-11 1年目の産地変更理由(第1位)－規模別

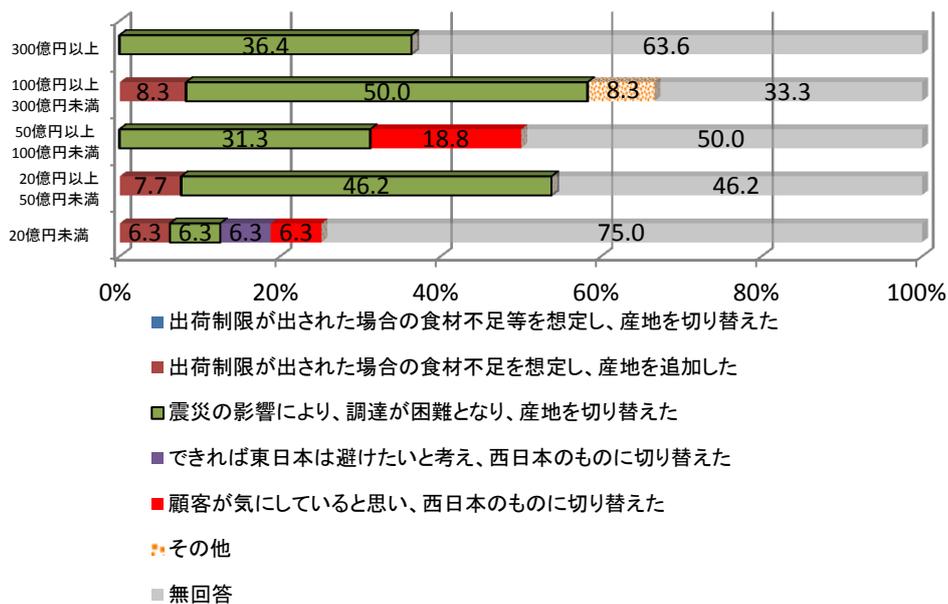
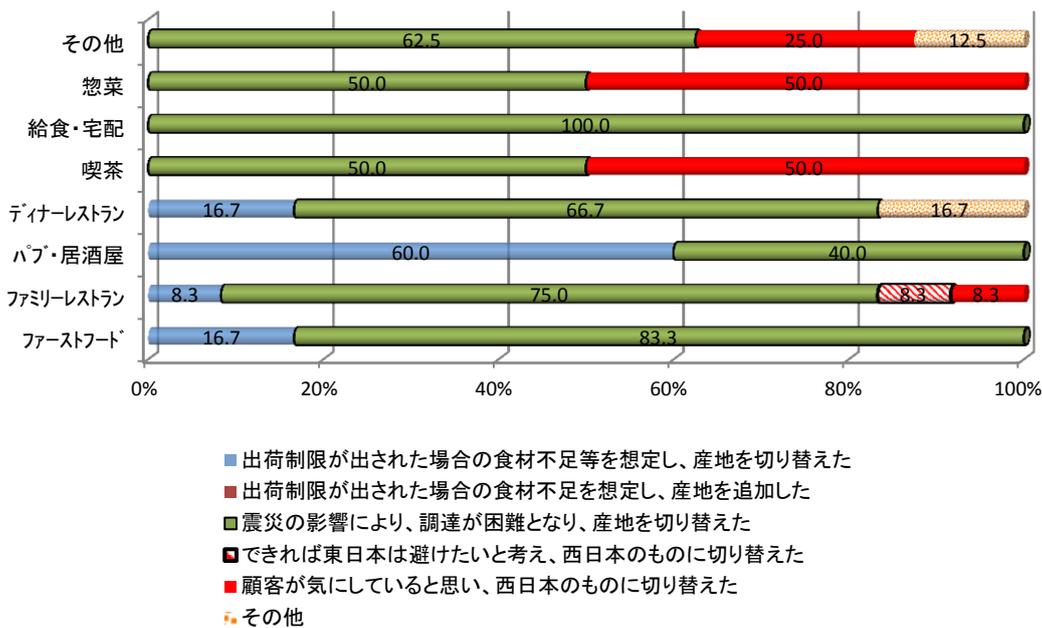


図2-12 1年目の産地変更理由(第1位)－業態別



(2) - 4 現在の東北地方の産地との取引状況

20 億円未満の給食・宅配で一部「東北地方との取引をやめた」回答があるが、概ね現在は復活している。また、「積極的に取引を実施している」回答社も惣菜以外の全ての業態でわずかではあるがみられる。

図2-13 現在の東北地方の産地との取引状況（複数回答）一規模別

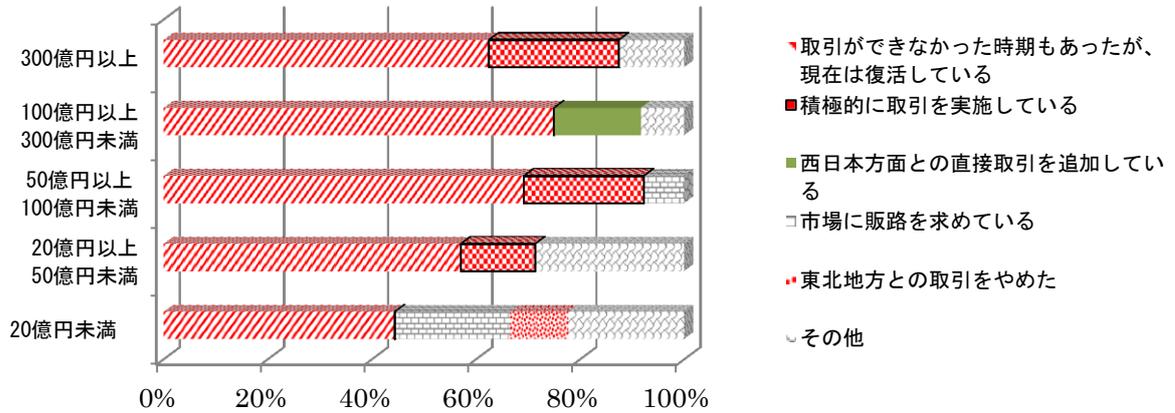
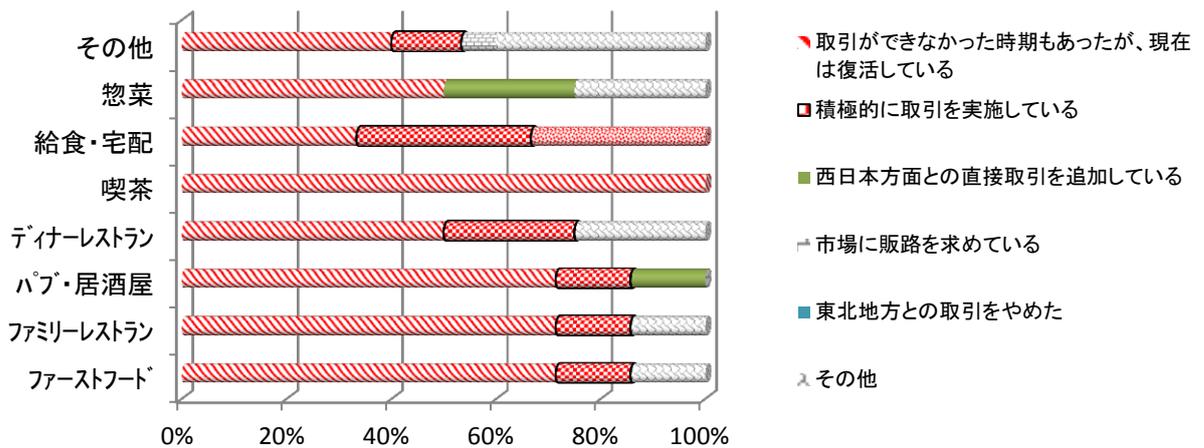


図2-14 現在の東北地方の産地との取引状況（複数回答）一業態別



(2) - 5 仕入先への今後の対応

「現状維持で特に何もしない」という回答が、どの業態にも現れているが、産地へのアプローチとして、「惣菜」以外で「検査依頼を続ける」ことと、どの規模もどの業態においても「仕入れ先からの情報収集」に重きを置いている。

図2-15 仕入れ先に関する今後の方針(第1位)－規模別

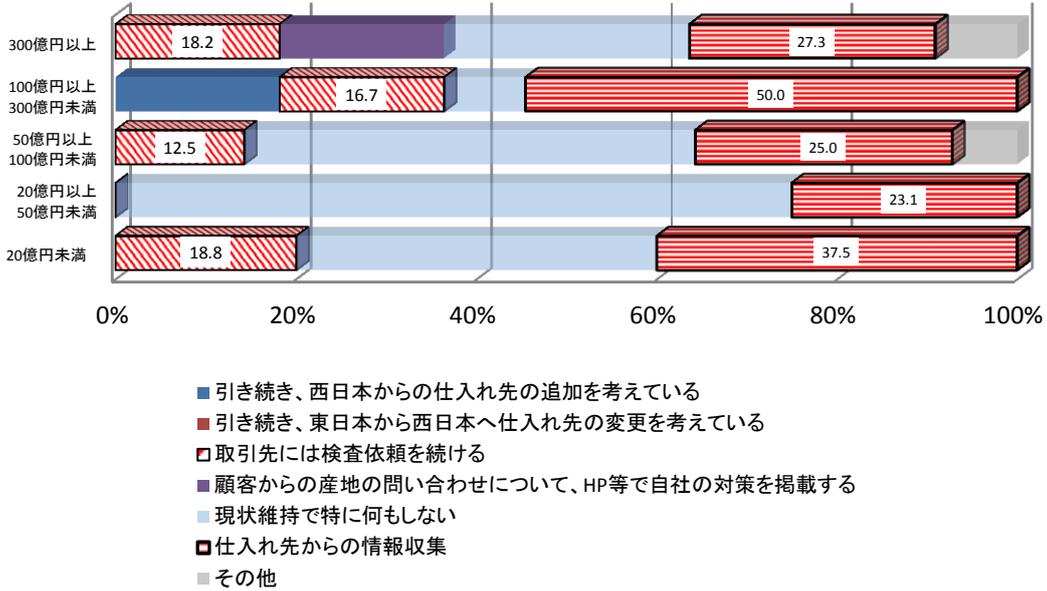
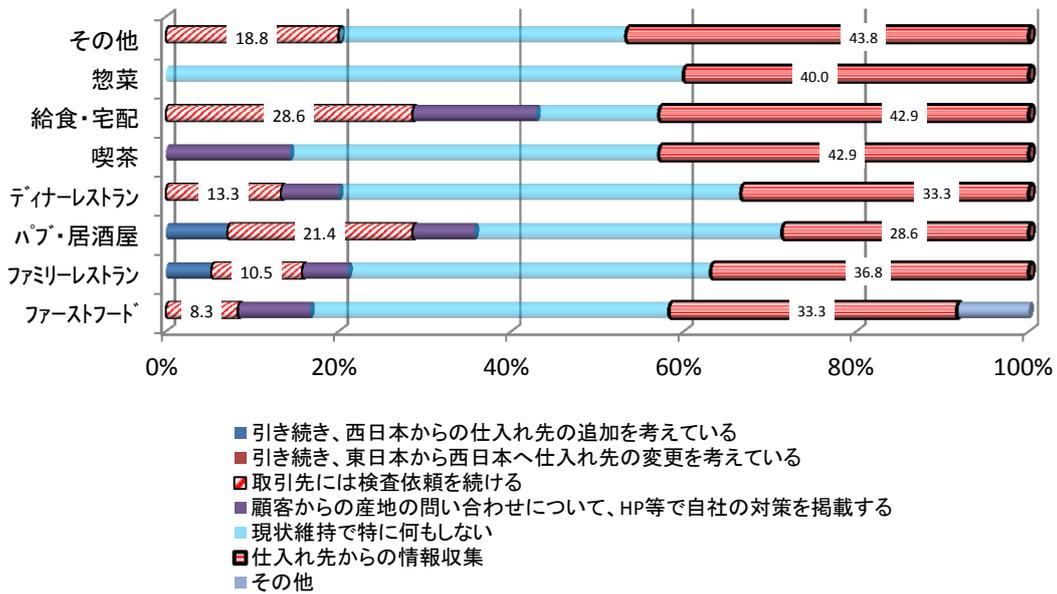


図2-16 仕入れ先に関して今後の対応(第1位)－業態別



(2) - 6 今後の東北地方・北関東の農畜水産物を取り扱う意向

ここでは、平成23年、24年、25年の推移を確認する。3ヵ年ともに設問の選択肢が共通しているものもあるが、3年ごとに各年において情勢が異なっていたため、年によっては設問の選択肢を加えているものもある。そのため、単純な比較はできないが、ここでは

安全性、価格、顧客反応、品質の点から3年の推移をみておきたい。

まず、平成23年と平成24年を比べる。最も回答割合が高かったのは、平成23年では、「安全が確認されたら積極的に取扱う」40.5%である。これが平成24年では、「顧客の反応をみて抵抗がなければ取り扱う意向がある」48.8%である。また、価格について、平成23年では4.8%、平成24年では27.9%と約6倍近い回答になっている。平成23年では、安全性に不安をもっていたことから、平成24年度では、顧客反応さえ抵抗がなければ価格次第では取扱いたいとする意向に変化している。

平成24年と平成25年を比べると、平成25年では、「品質が良ければ取り扱いたい」に68.1%が回答している。そして、「価格次第では取扱いたい」も37.7%と首位を占めている。

3年間の設問の選択肢が異なるため、乱暴なことは言えないが、この3年の中で、安全性から顧客反応に配慮しながら価格へ、そして価格と品質のバランスを考える姿勢へと変化している様子がわかる。

図2-17 東北地方・北関東の農畜水産物の今後の取扱い意向（複数回答）

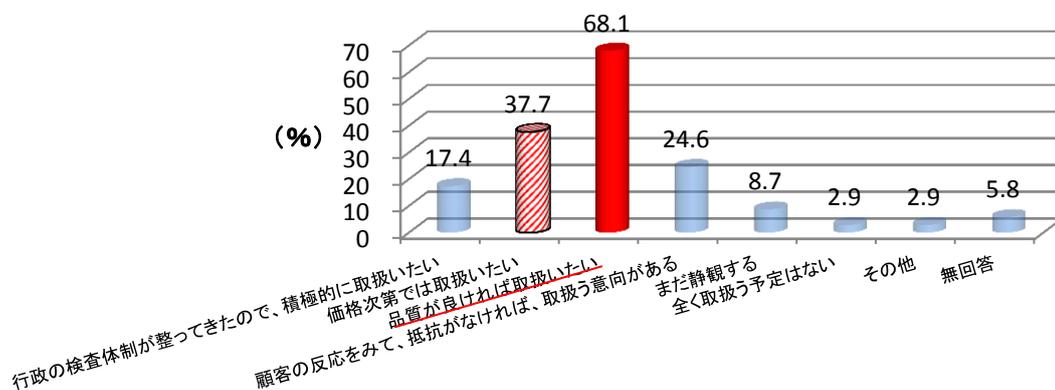


図2-18 東北地方・北関東の農畜水産物の今後の取扱い意向（複数回答）
(H24)

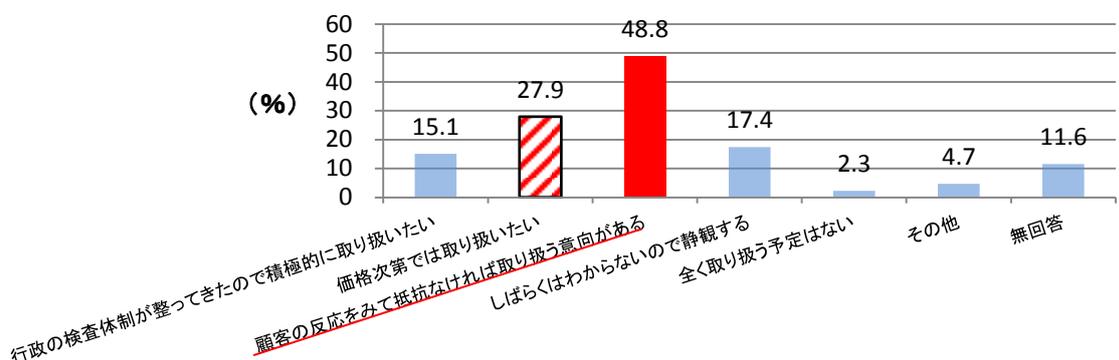
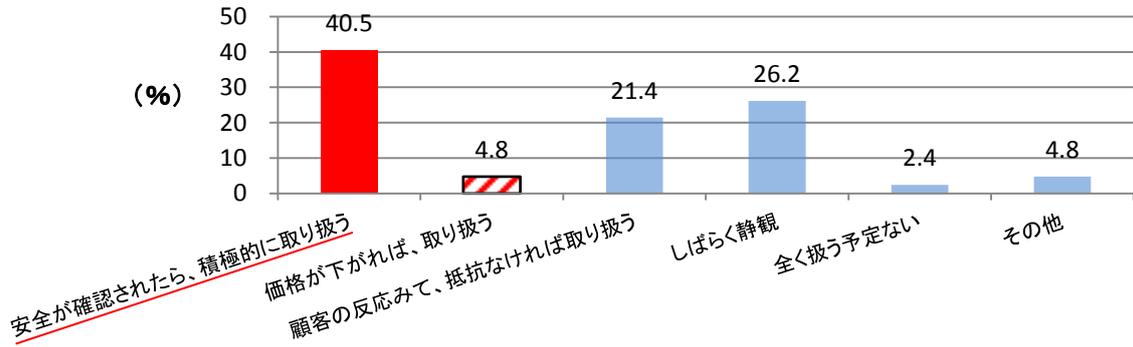
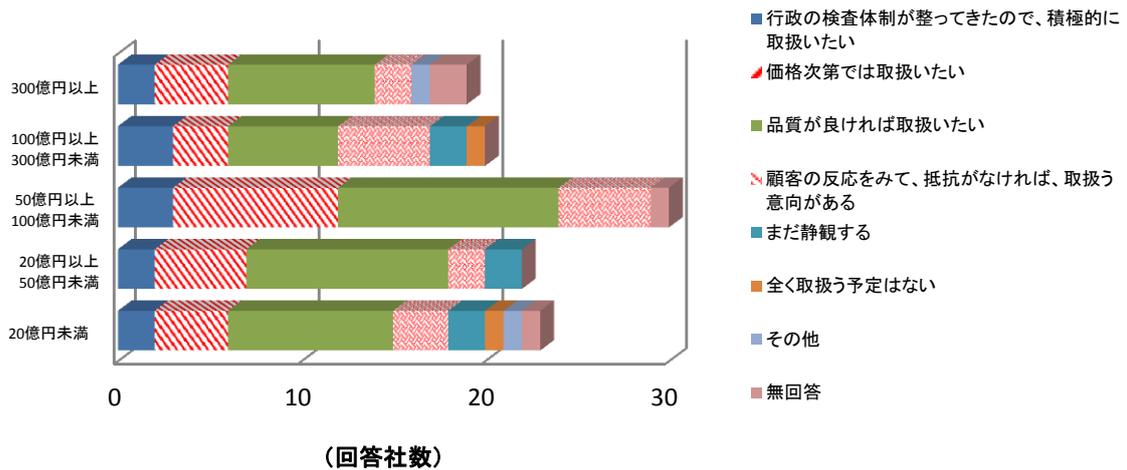


図2-19 東北地方・北関東の農畜水産物の今後の取扱い意向 (H23)

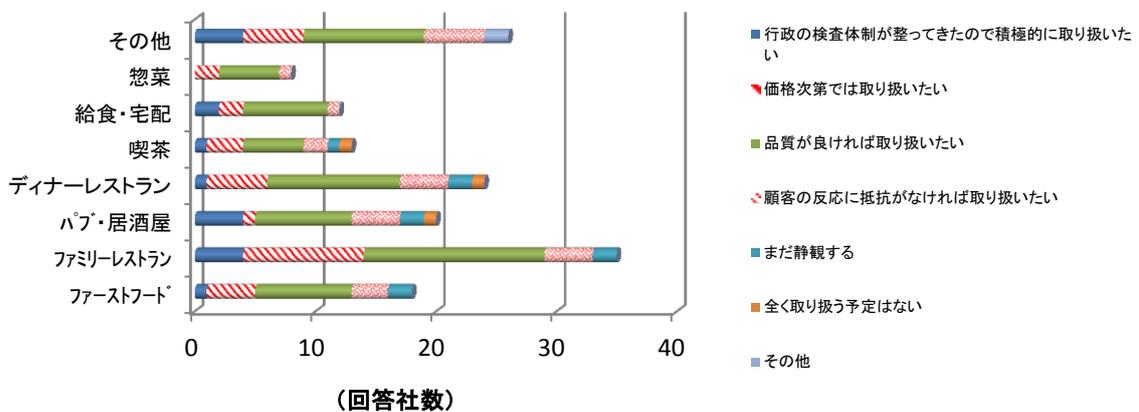


【参考資料】

参考2-3 東北地方・北関東の農畜水産物の今後の取り扱い意向(複数回答)－規模別



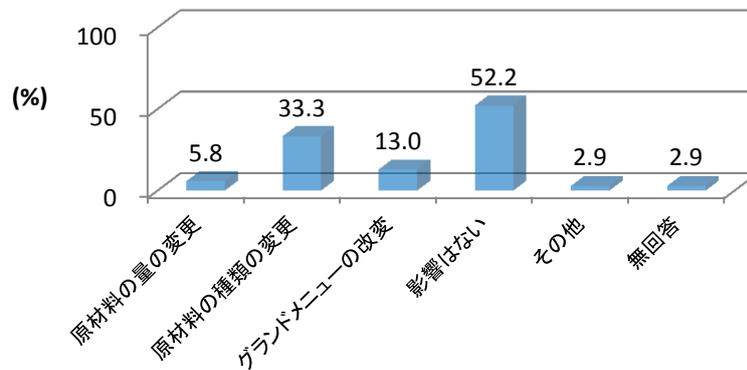
参考2-4 東北地方・北関東の農畜水産物の今後の取り扱い意向(複数回答)－業態別



(3) 放射性物質に関する顧客対応について

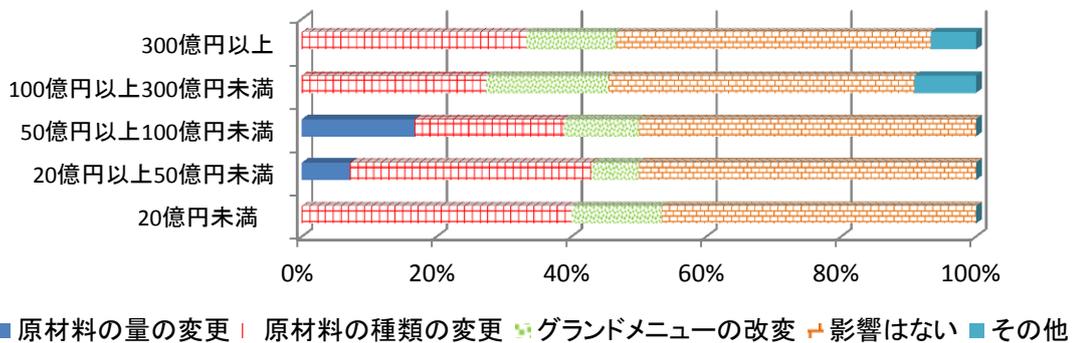
(3) - 1 放射性物質に関するメニューへの影響と店舗における表示、現在のHP等での紹介
 震災直後から約1年の間のメニューへの影響については、「影響はない」に52.2%が回答している。「原材料の種類の変更」には33.3%が回答している。

図2-20 震災直後から約1年の間のメニューへの影響（複数回答）

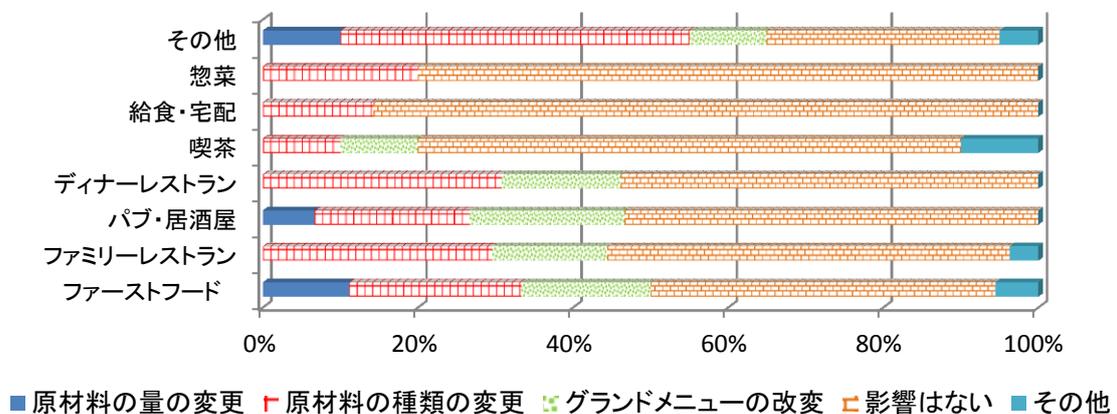


【参考資料】

参考2-5 震災直後から約1年の間のメニューへの影響（複数回答）—規模別

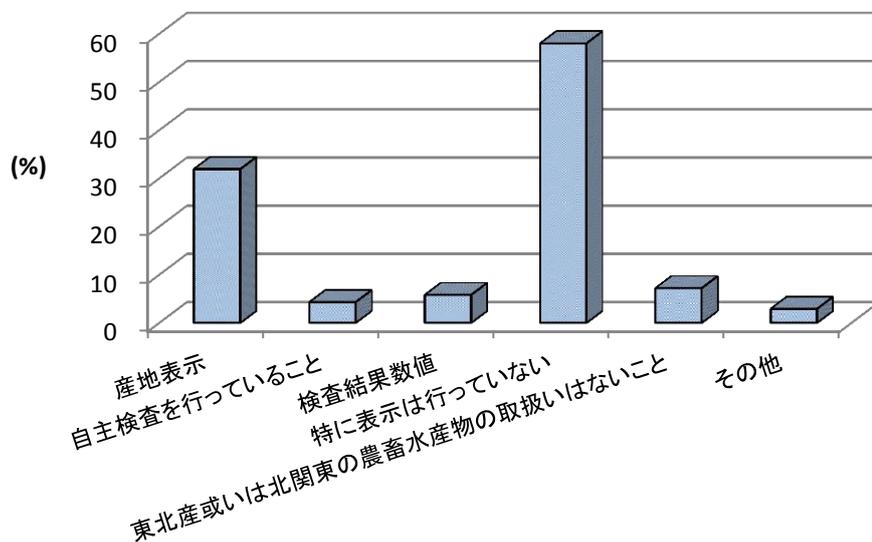


参考2-6 震災直後から約1年の間のメニューへの影響（複数回答）—業態別



店舗での表示は、「特に表示は行っていない」回答が約6割である。

図2-21 震災直後から約1年間の店舗での表示（複数回答）



HP 等での放射性物質に関する自社の取り組み紹介については、現在のところ、「特に何もしていない」が8割である。ちなみに平成24年の結果では、「特に何もしていない」65.1%であった。

図2-22 現在でも放射性物質に関わる取組の紹介をしているか（複数回答）

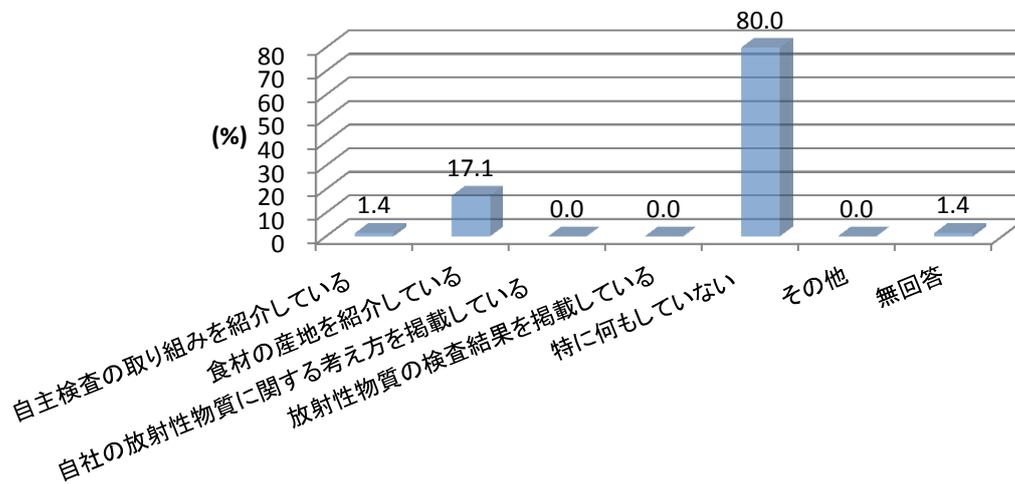
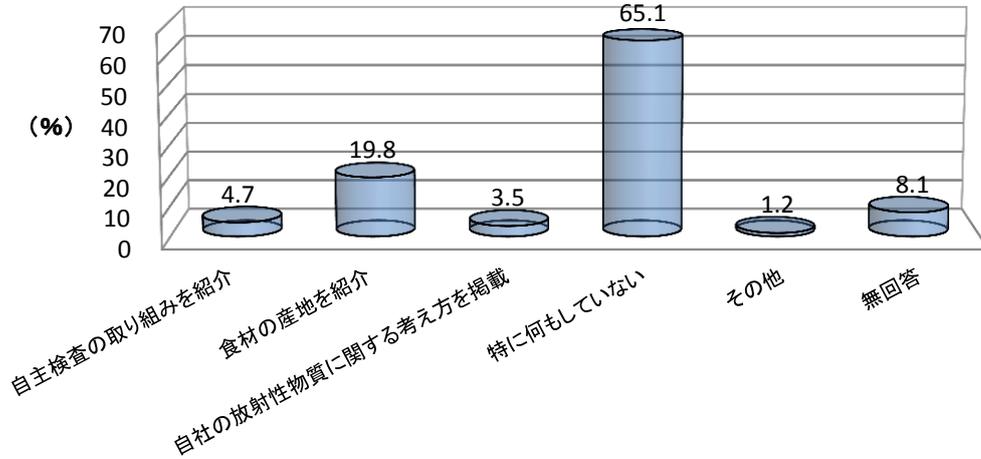


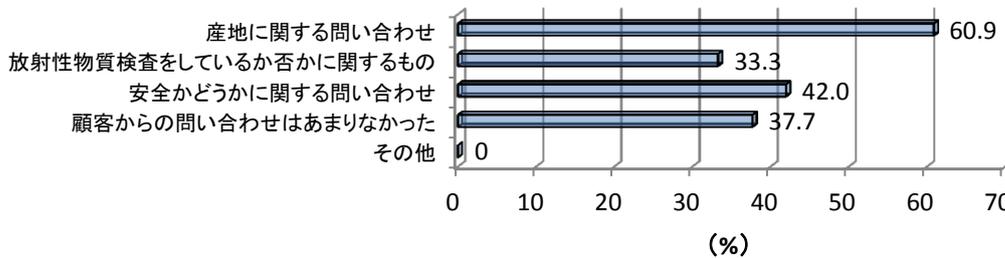
図2-23 HP等で放射能に関する自社の取組み紹介について（H24）



(3) - 2 顧客からの問い合わせ

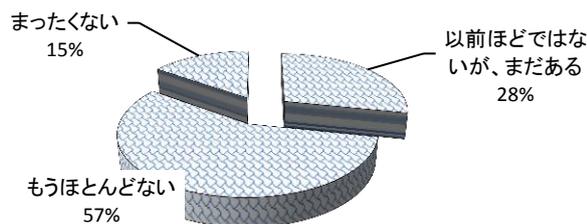
原発事故以来、約3年間の顧客からの問い合わせの内容は、約6割が「産地に関する問い合わせ」で、「放射性物質検査をしているか否かに関するもの」は約3割である。

図2-24 原発事故以後3年間で顧客からの問い合わせ内容（複数回答）



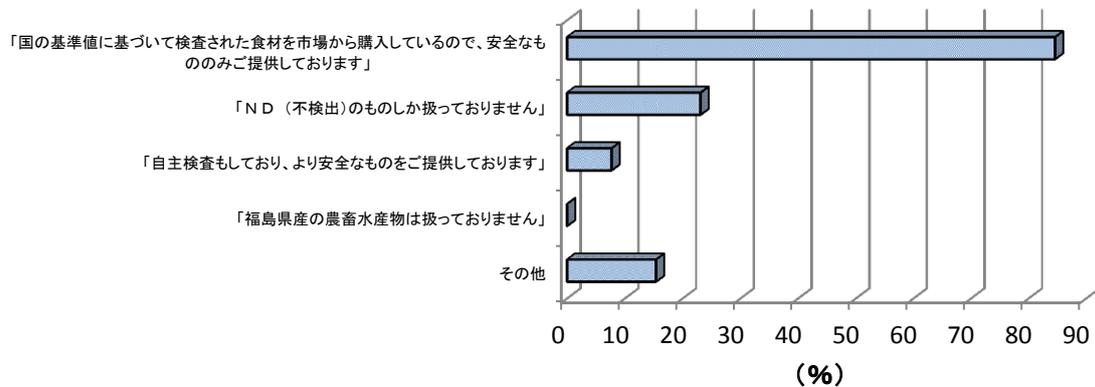
現在でも放射性物質に関わる問い合わせ（産地に関する問い合わせを含む）については、約6割は「もうほとんどない」であるが、約3割は「以前ほどではないが、まだある」という回答である。

図2-25 放射性物質に関わる現在の問い合わせ状況



問い合わせに対する店舗での説明は、以下のようなものである。

図2-26 顧客へどのような説明や表示を行っているか（複数回答）



こうした説明に対する顧客の理解度は、「概ねご理解頂いている」84%、「十分ご理解頂いている」8%を合わせ、92%が口頭での説明で理解されている状況にある。昨年も同様の質問を実施したが、同様の傾向にある。時間の経過に関わらず、外食においては、口頭での説明で事足りている状況にあることがわかる。

図2-27 顧客の理解度

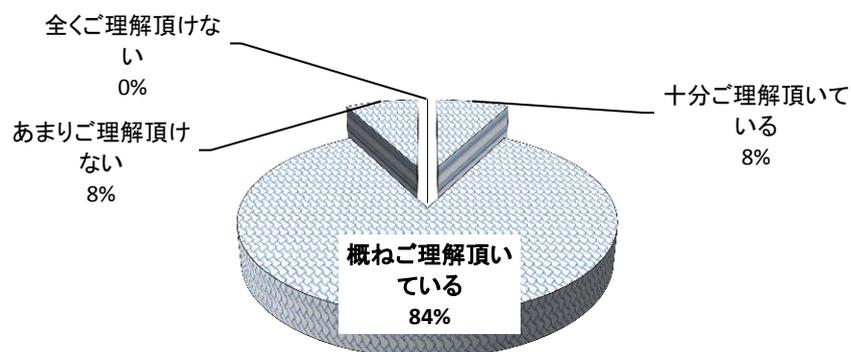
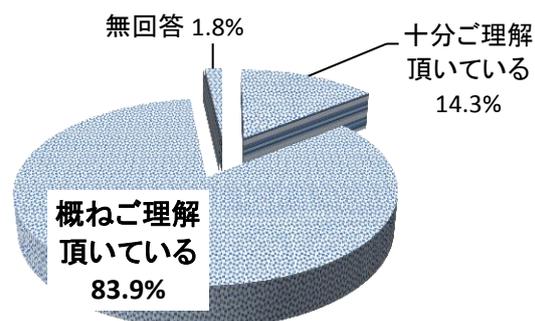


図2-28 顧客の理解度(H24)



(4) 放射性物質検査体制への対応

(4) - 1 自主検査の実施状況

原発事故以来、自社による自主検査を実施したことがある企業は2割である。規模が大きい所ほど、自主検査を実施している割合も高い。

この2割が実施している自主検査の形態は、「取引のある産地のサンプルを第三者機関に検査依頼する」、「購入した農産物を第三者機関に検査依頼する」、「数百万円以上の検査機器の購入」といった形態である。

平成24年の調査では、この3項目がそれぞれ約3割を占めていたが、平成25年度では、「取引のある産地のサンプルを第三者機関に検査依頼する」が46.2%と比較的最も高い割合である。

図2-29 原発事故以来、自主検査を実施したことがあるか

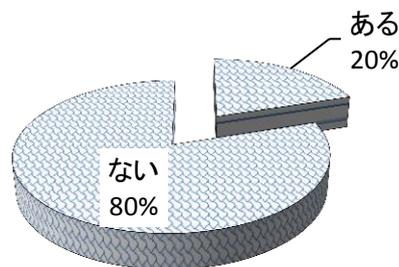


図2-30 原発事故以来、この3年の間に自主検査を行ったことがあるか

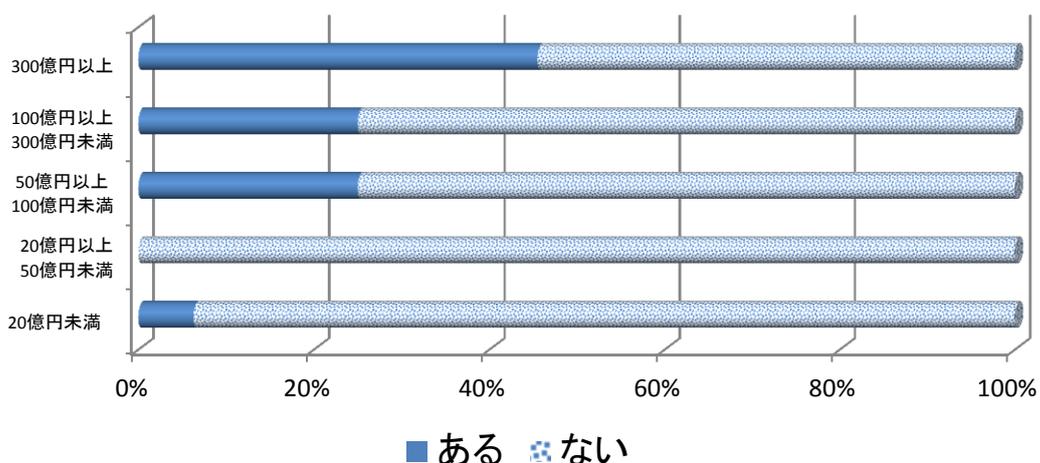


図2-31 自主検査の形態（複数回答）

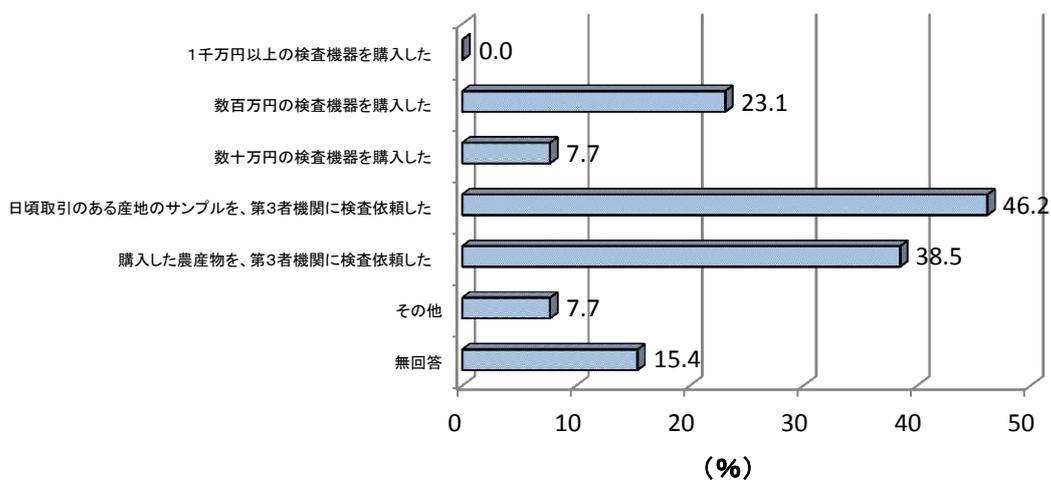
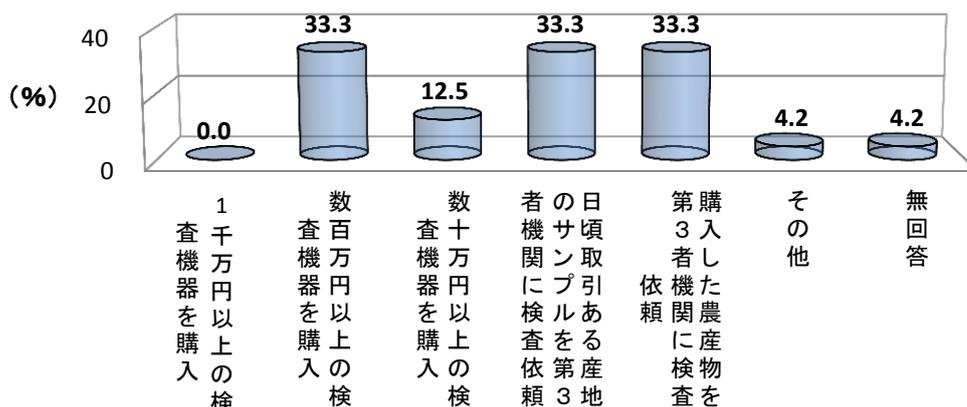
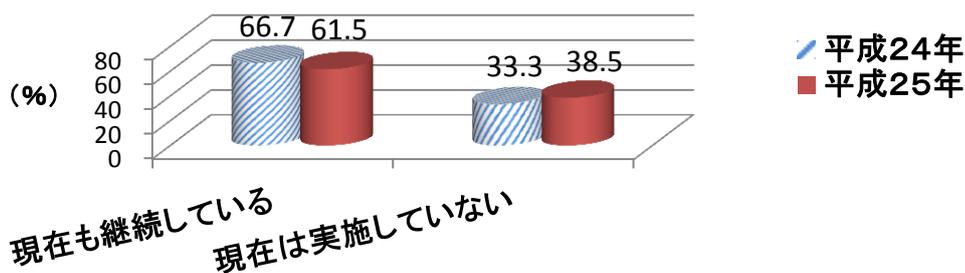


図2-32 自主検査の形態（複数回答）（H24）



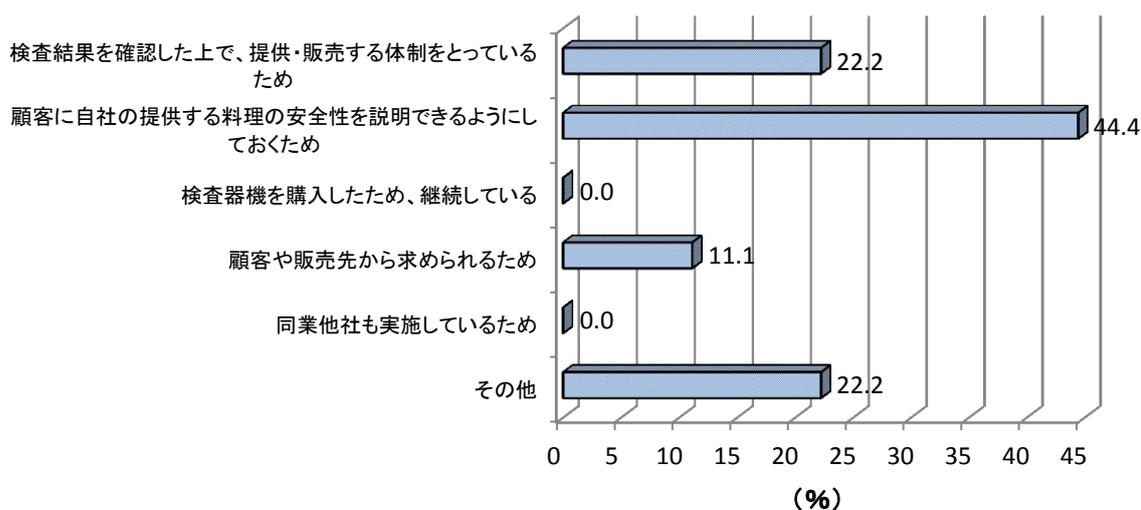
現在の自主検査の実施状況は、「現在も実施している」が約6割である。平成24年と比較すると、わずかではあるが、自主検査実施は減少している。

図2-33 現在の自主検査実施状況



自主検査を実施している理由をみると、「顧客に自社の提供する料理の安全性を説明できるようにしておくため」が44.4%である。「顧客や販売先から求められるため」は11.1%となっている。また、「検査結果を確認した上で、提供・販売する体制をとっているため」が22.2%である。

図2-34 自主検査を継続している理由



ちなみに、「その他」に記載のあったコメントは以下である。

- ・米の産地が事故のあったところに近いため。
- ・輸出用食材の検査をしている。

逆に、自主検査を現在は実施していない理由をみてみると、「2012年4月からの新基準値で規制がさらに厳しくなり、行政対応で十分と考えた」が8割である。

平成24年の結果と比較すると、行政対応で十分と考える企業が2倍以上増加している。

図2-35 自主検査を実施しない理由

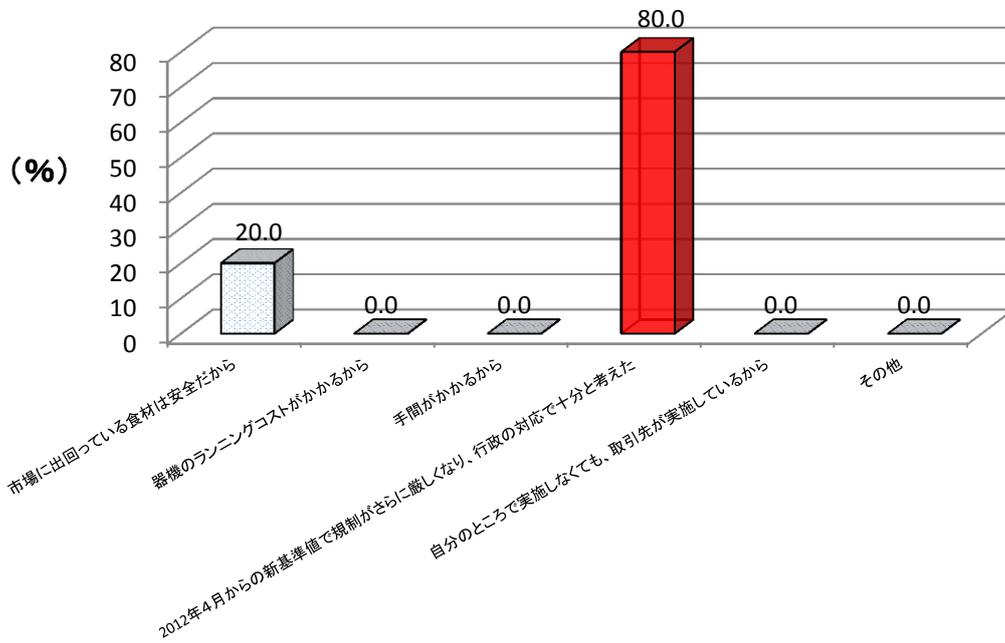
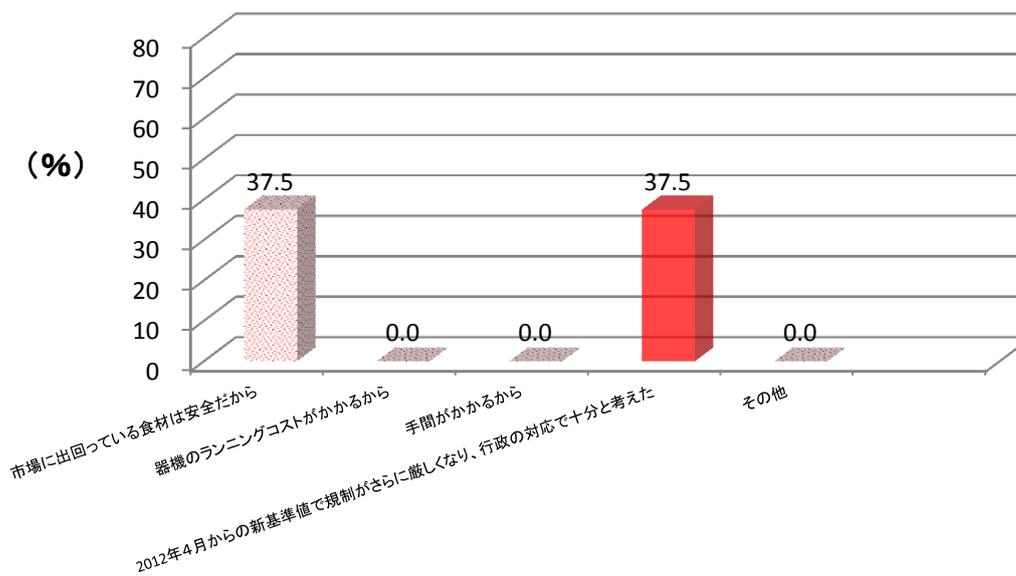


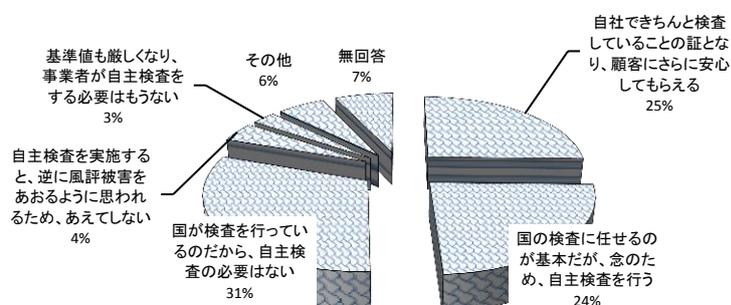
図2-36 自主検査を実施しない理由 (H24)



自主検査実施の有無に関わらず、自主検査についてどのように考えているかを聞いたものが次のグラフである。

「国が検査を行っているのだから、自主検査の必要はない」31%を占めている。自主検査の実施自体は先に確認したように減少しつつあるものの、「自社できちんと検査していることの証となり、顧客にさらに安心してもらえる」25%、「国の検査に任せるのが基本だが、念のため、自主検査を行う」24%となっており、外食事業者の中でも、顧客に説明できる体制を維持しておきたいという姿勢がうかがわれる。

図2-37 自主検査実施の有無に関わらず、自主検査についてどう思うか



(4) - 2 取引先への検査依頼状況

この3年の間に、取引先に検査の依頼を行ったことのある企業は49%である。現在も依頼をしているかどうかについては35.3%と、平成24年の42.9%より減少傾向にある。

図2-38 原発事故以来、この3年の間に取引先に検査依頼を行ったことがあるか

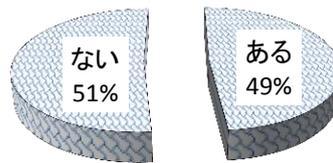
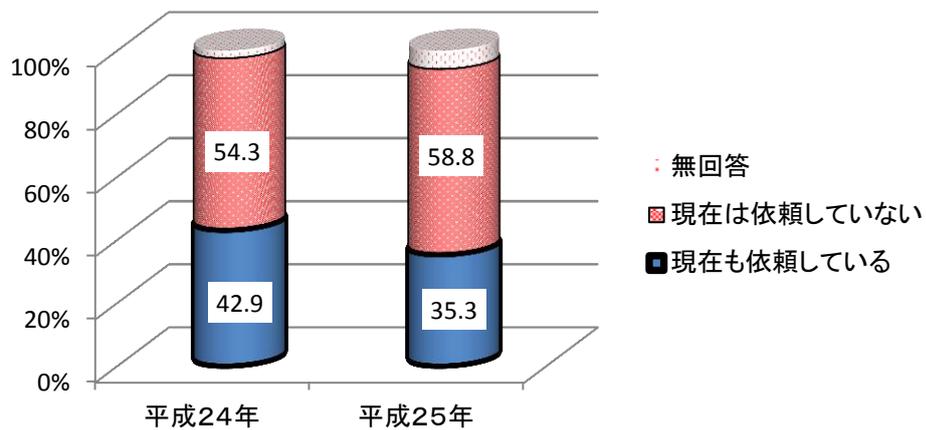
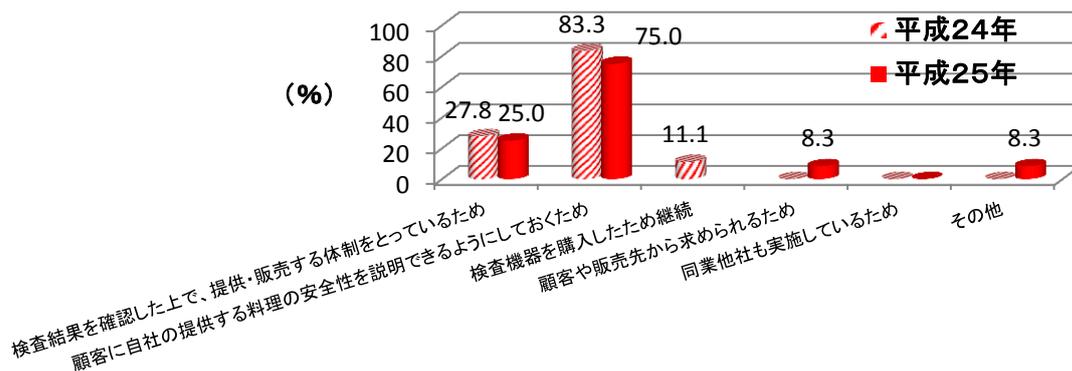


図2-39 取引先への検査依頼状況



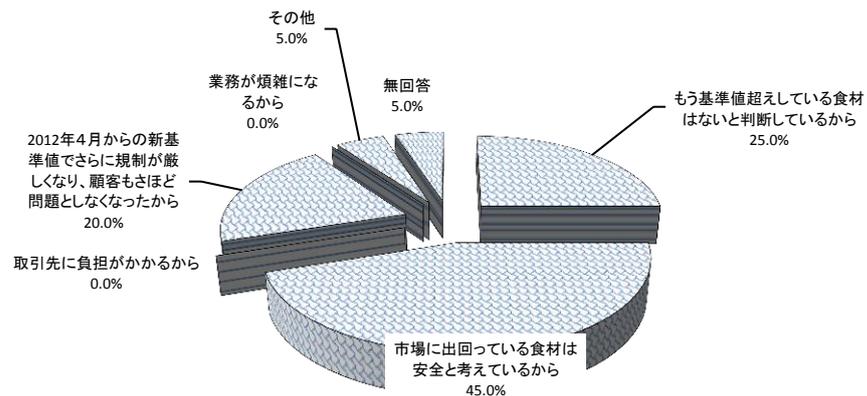
取引先に検査依頼をする理由は、「顧客に自社の提供する料理の安全性を説明できるようにしておくため」75.0%と、自主検査を実施する理由の傾向とほぼ同じである。平成24年も同様の傾向である。

図2-40 取引先に検査依頼する理由



現在は取引先に検査依頼をしていない理由をみると、「市場に出回っている食材は安全と考えているから」45.0%、「もう基準値を超えている食材はないと判断しているから」25.0%となっている。これは、自主検査をやめた理由が「2012年4月からの新基準値で規制がさらに厳しくなり、行政対応で十分と考えた」ことと、若干異なる様相がある。「取引先に負担がかかるから」には回答はない。

図2-41 現在は検査依頼していない理由



検査依頼の有無に関わらず、取引先が自主的に検査をしているかどうかを聞いてみた結果が以下である。依頼がなくとも、自主的に検査を実施している取引先は72.9%であり、昨年とほぼ変わりはない。

規模別では、20億円以上50億円未満でやや高めの割合がみられるが、20億円未満で半数ということから、規模が大きい企業ほど取引先が自主的に検査している状況がうかがわれる。

図2-42 取引先の自主的な検査実施状況

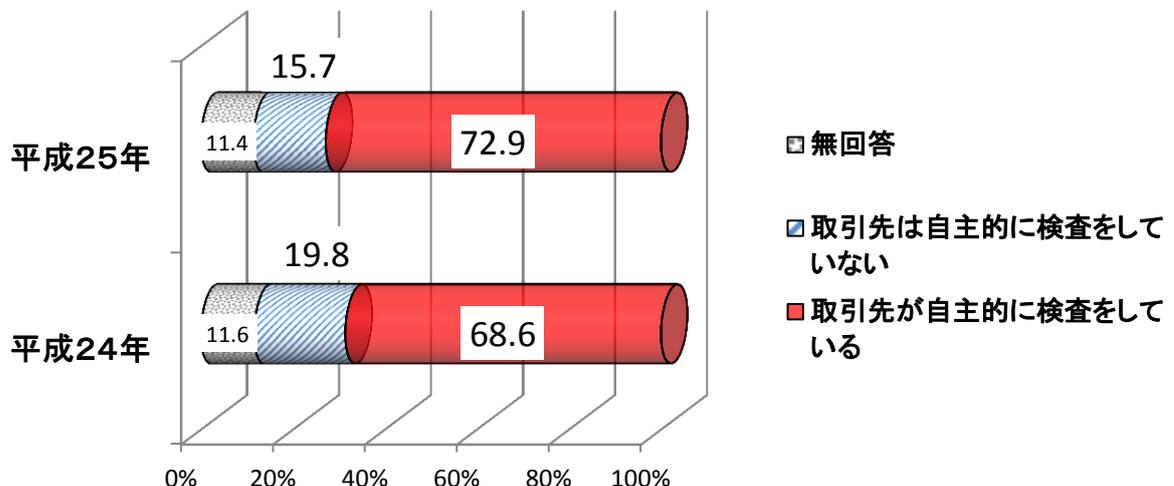
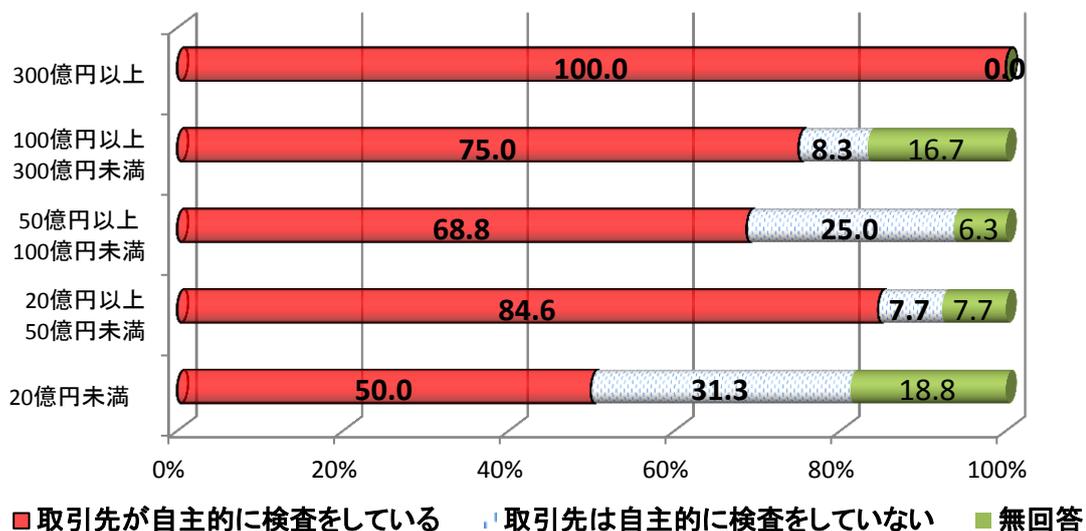
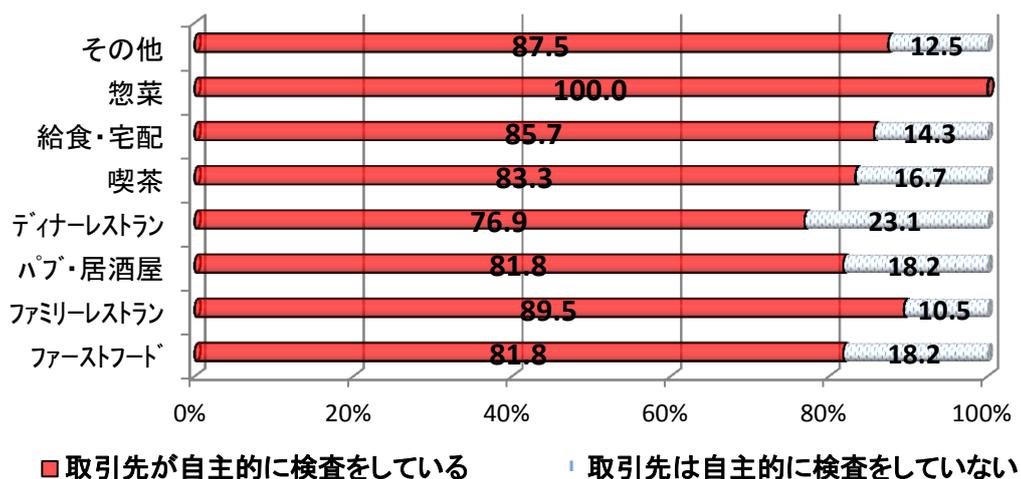


図2-43 検査依頼の有無に関わらず、現在、取引先が自主的に検査をしているか—規模別



【参考資料】

参考2-7 検査依頼の有無に関わらず、取引先が自主的に検査しているか—業態別



(5) 復興支援について

復興に関わる支援をした企業は 61%で、顧客反応も概ね好評だったようである。

図2-44 復興に関わる支援を実施したことがあるか

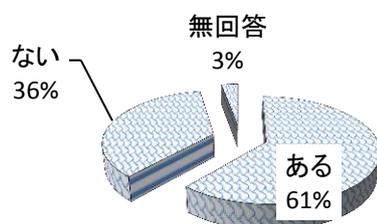


図2-45 復興支援に関する顧客反応

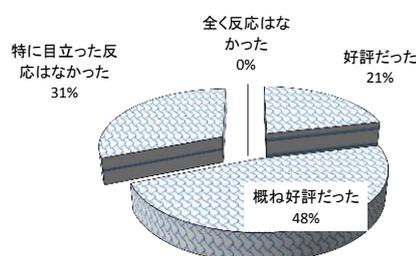
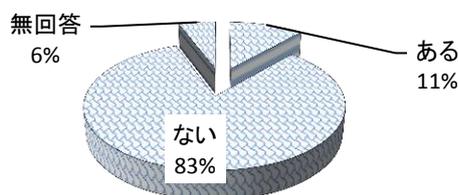


図2-46 今後、検討している復興支援があるか



○「その他」に記載のあったコメントは以下のとおりである。

- ・ 検討中。
- ・ 水産加工品のグループでの活用。
- ・ 東北地方の安全性が確認できる食材は扱い協力していきたい。
- ・ 田植えと稲刈りは継続し、社内報やホームページに掲載。ご飯は継続して福島県会津産のお米を使用する。
- ・ 現状の継続。
- ・ 宮城県石巻、荒波カキ、ワカメなど。
- ・ 店頭、社内での募金活動。被災避難者様への商品提供及びイベント協賛を継続している。
- ・ きのこの SATO のしいたけを使用したメニューの販売を継続しています。

(6) 生産者が検査をやめるタイミングについての考え

第1位をみると、「しばらく検査は続けなければならないだろう」44.9%である。第2位になると、「検査の有無に関わらず、品質のよい産物を作る努力をしてほしい」30.4%が最も高い割合となっている。規模別・業態別にみても、同様の傾向があり、規模・業態による違いはあまりないようだ。

図2-47 生産者が検査をやめるタイミングについての考え

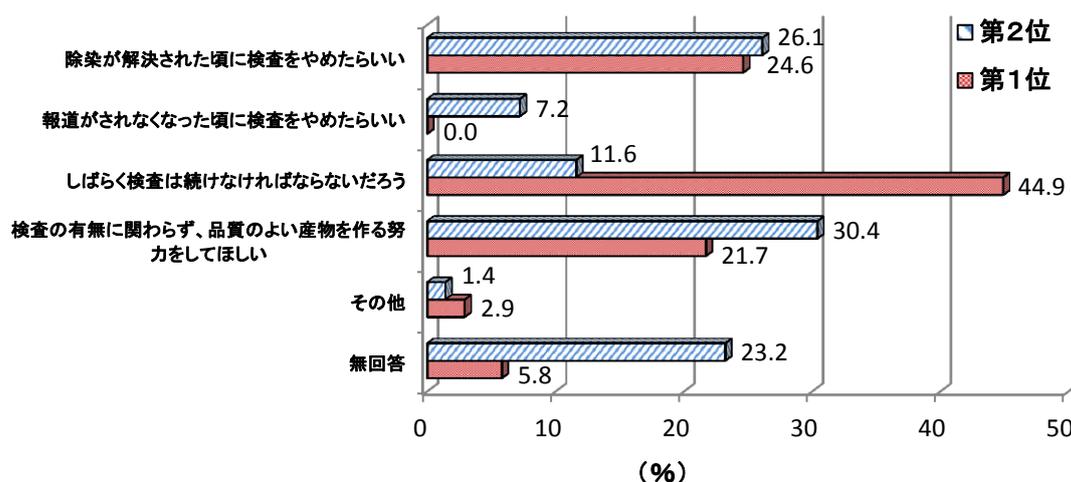


図2-48 生産者が検査をやめるタイミングについての考え(第1位)－規模別

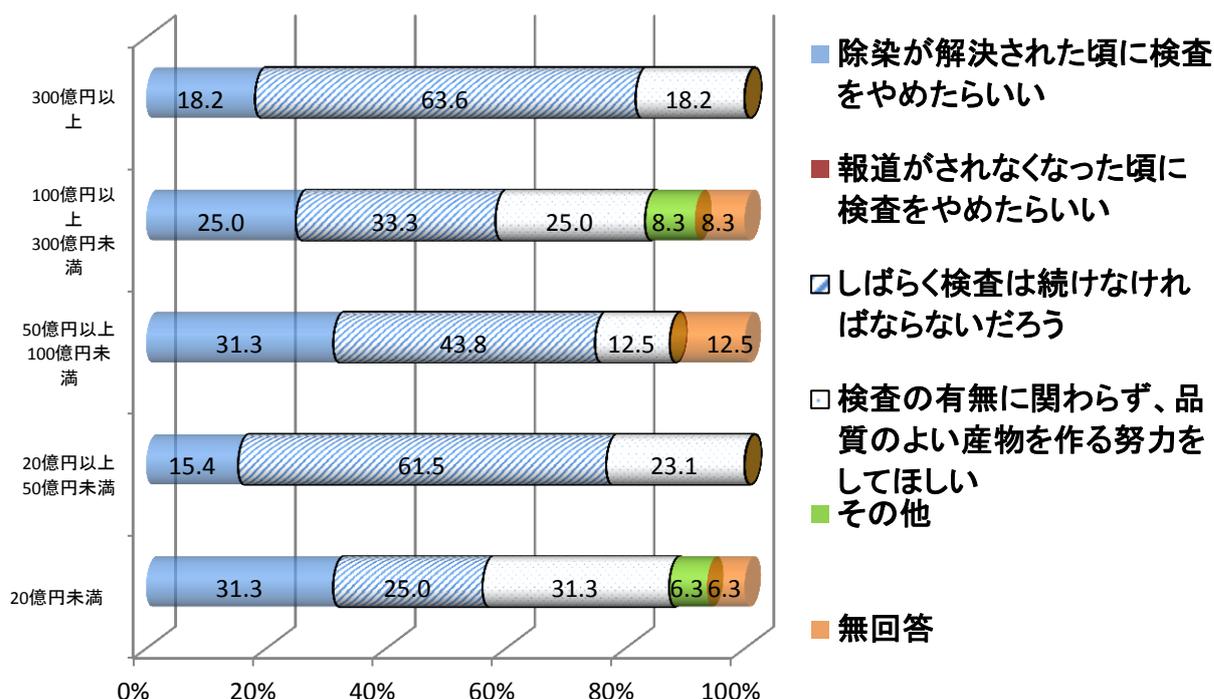
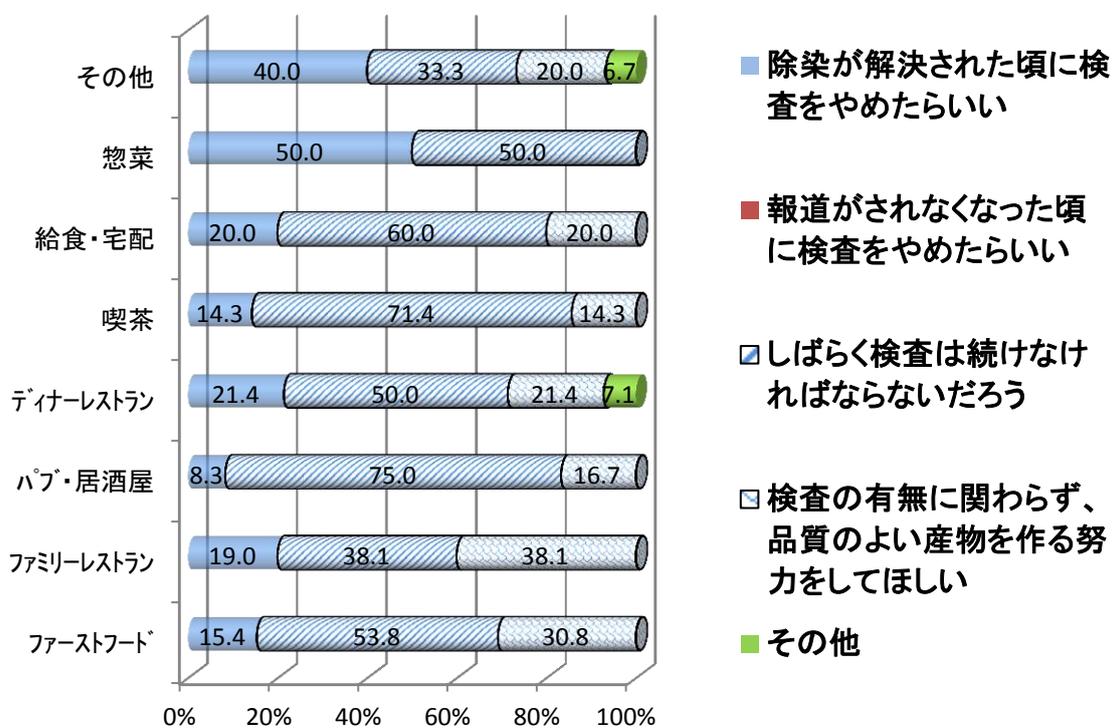


図2-49 生産者が検査をやめるタイミングについての考え(第1位)―業態別



○「その他」に記載のあったコメントは以下のとおりである。

- ・福島原発の安全が確保されるまで。