

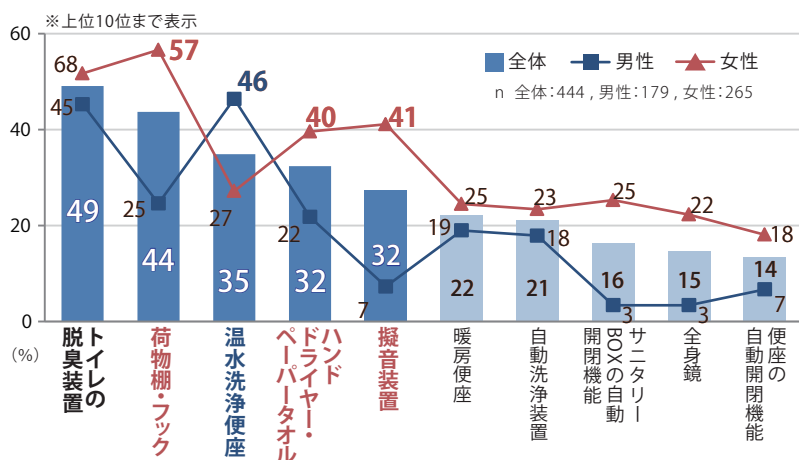
「お店のトイレにあってほしい」 お客さまが求める設備とは？

お店のトイレで意外と「がっかり」要因のひとつとなるのが「設備」。(※LIXIL Survey Report 店舗トイレ Vol.2参照)
単に「古いから」というだけでなく、お客さまが求める設備が揃っていないという不満もありそうです。

男性は「温水洗浄便座」、女性は「荷物の置き場」や「エチケット」に関する設備

Q. お店のトイレ・洗面にほしい設備は？(複数回答)

※ベース: 飲食店でのトイレ利用「毎回利用」～「4-5回に1回くらい利用」回答者



飲食チェーン・トイレ意識調査2012 LIXIL(洋風ファストフードの場合)

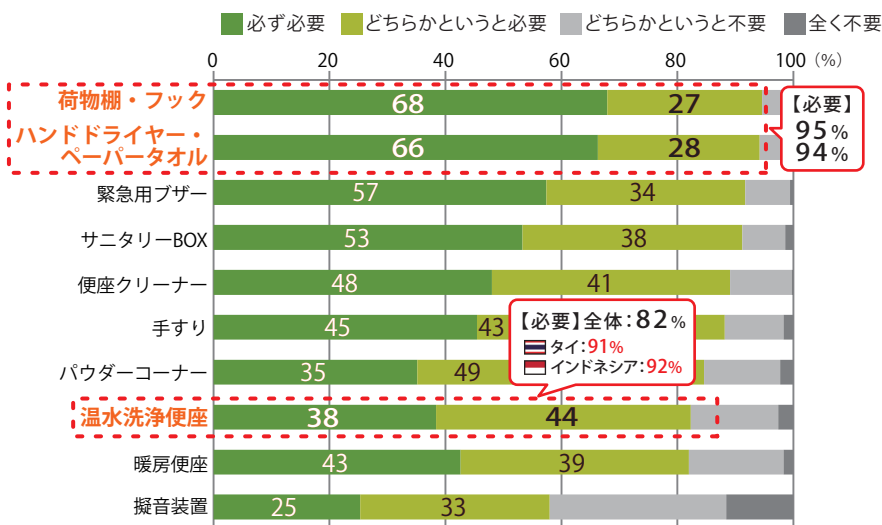
お店のトイレ・洗面にほしい設備を聞いてみると、男女とも「脱臭装置」が49%と半数近い人が「ニオイ」を気にしていることがわかります。

また、男性は「温水洗浄便座」、女性は「荷物棚・フック」「ハンドドライヤー・ペーパータオル」「擬音装置」と荷物の置き場やエチケットに関する設備の要望が高く、**男女の違い**がはっきりと出る結果となりました。



外国からのお客さまが求めている設備は？

Q. 日本の公共トイレについて、下記設備はどの程度必要だと思いますか？



n700(各国n100) / 調査対象: 中国・韓国・台湾・インドネシア・タイ・アメリカ・フランスの計7カ国(いずれかの国籍で、在日歴1～5年以内在日者) トイレに関する外国人定量調査2015 LIXIL

近年めざましい勢いで増えている外国からのお客さま。そこで、外国人の方に日本の公共トイレに必要な設備を聞いたところ、**約95%**とほとんどの人が「荷物棚・フック」、「ハンドドライヤー・ペーパータオル」を必要と感じていることがわかりました。ハンカチを持つ習慣のない外国人の方にとっては、ハンドドライヤー・ペーパータオルは必須アイテムと言えます。

また、日本人男性のニーズが高い「温水洗浄便座」も全体の82%の人が必要と感じており、中でも**タイ、インドネシア**では**9割以上**と高いポイントとなっています。

POINT!

来店されるお客さまに、お店のトイレに満足していただくには
お客さまが「求める設備」を設置することもポイントです

おさえておきたい配慮のひとつ 女性のお客さまへの配慮

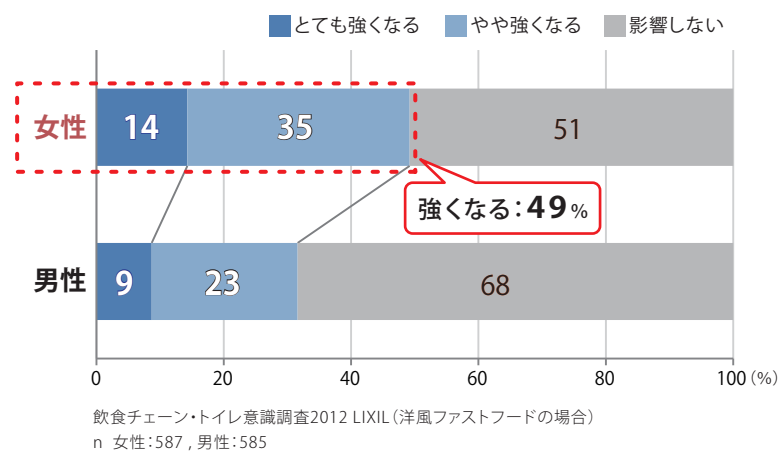
お店のトイレを良くするためには、どのような配慮をすればよいのでしょうか？

お店のイメージアップやリピート率アップのために、さらにおさえてたい配慮とは？



トイレが良くなれば、「また来たい」と思う女性は2人に1人?!

Q. お店のトイレ環境が今より良くなったとしたら、そのお店に行こうと思う気持ちは今より強くなると思いますか？
(複数回答)



お店のトイレ環境が良くなった場合、男性の約3割、女性の約半数が「そのお店に行こうと思う気持ちが今より強くなると思う」と回答。「トイレの良さ」が「そのお店に行きたい」という気持ちに与える影響は少なくありません。

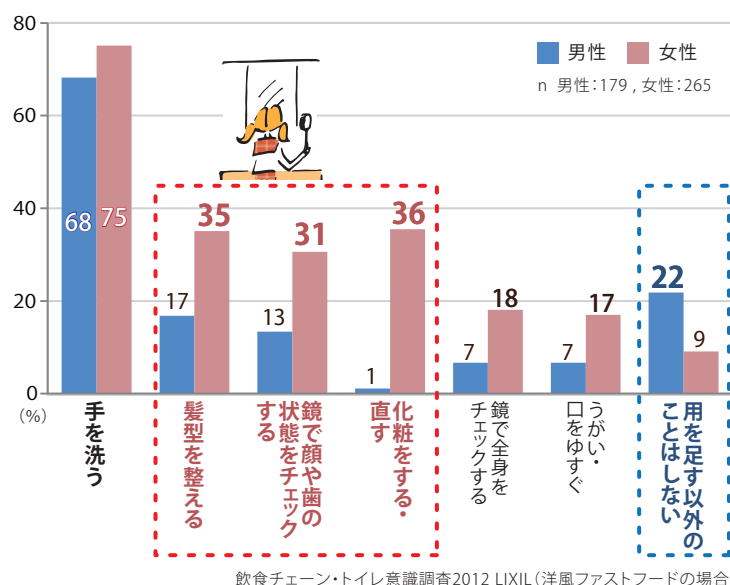
特に**女性**は、2人に1人に当たる**49%**が影響を受けており、男性よりも「**トイレ環境**」を重視していることがわかります。



女性にとって、お店のトイレは「身だしなみを整える場所」

Q. お店のトイレを利用するとき、用を足す以外でどのようなことをしますか？ (複数回答)

※ベース: 飲食店でのトイレ利用「毎回利用」～「4-5回に1回くらい利用」回答者



お店のトイレを利用するときの「用を足す以外の行為」について、「手を洗う」以外では、**男女の違い**が明確となりました。

女性より唯一ポイントの高い項目が「用を足す以外のことはしない」という男性に対し、**女性**は「髪型を整える」「鏡で顔や歯の状態をチェックする」「化粧を直す・直す」などのポイントが高く、トイレを「**身だしなみを整える場所**」と捉えていることがわかります。女性に配慮するには、身だしなみを整える行為がしやすいように工夫することが重要です。



POINT!

女性は特に、お店の中の「**トイレ環境**」を重視
さらにおさえてたい配慮として、女性への配慮は必須といえます