

【飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査】
外食産業の**43.8%**が「慢性的な人手不足」に直面、
配膳ロボット導入は**54.3%**が未検討
～配膳効率化で最も期待するのは「接客力向上」52.4%～

**飲食店における配膳業務の課題と
自動化ニーズに関する調査**



キングソフト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役会長兼社長:馮 達、以下、キングソフト)は、アルバイトスタッフを5名以上雇用し、個人SNSで業務連絡を行っている飲食店の店長・店舗責任者105名を対象に、飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査を実施しましたので、お知らせいたします。

飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査

POINT 01

外食産業の**43.8%**が「慢性的な人手不足」に直面、配膳業務でも**35.2%**が人員不足による効率低下を課題に

POINT 02

配膳効率化で**52.4%**が「接客スキル・ホスピタリティ向上」に期待、スタッフ定着には**57.1%**が「賃金・待遇改善」を支持

POINT 03

配膳ロボットは**54.3%**が未検討、その理由は「ランニングコストの高さ」が**64.3%**

- 01 | 外食産業の43.8%が「慢性的な人手不足」に直面、配膳業務でも35.2%が人員不足による効率低下を課題に
- 02 | 配膳効率化で52.4%が「接客スキル・ホスピタリティ向上」に期待、スタッフ定着には57.1%が「賃金・待遇改善」を支持
- 03 | 配膳ロボットは54.3%が未検討、その理由は「ランニングコストの高さ」が64.3%

■調査概要

- 調査名称: 飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査
- 調査方法: IDEATECHが提供するリサーチマーケティング「リサピー®」の企画によるインターネット調査
- 調査期間: 2025年8月1日～同年8月5日
- 有効回答: アルバイトスタッフを5名以上雇用し、個人SNSで業務連絡を行っている飲食店の店長・店舗責任者105名

※合計を100%とするため、一部の数値について端数の処理を行っております。そのため、実際の計算値とは若干の差異が生じる場合がございます。

《利用条件》

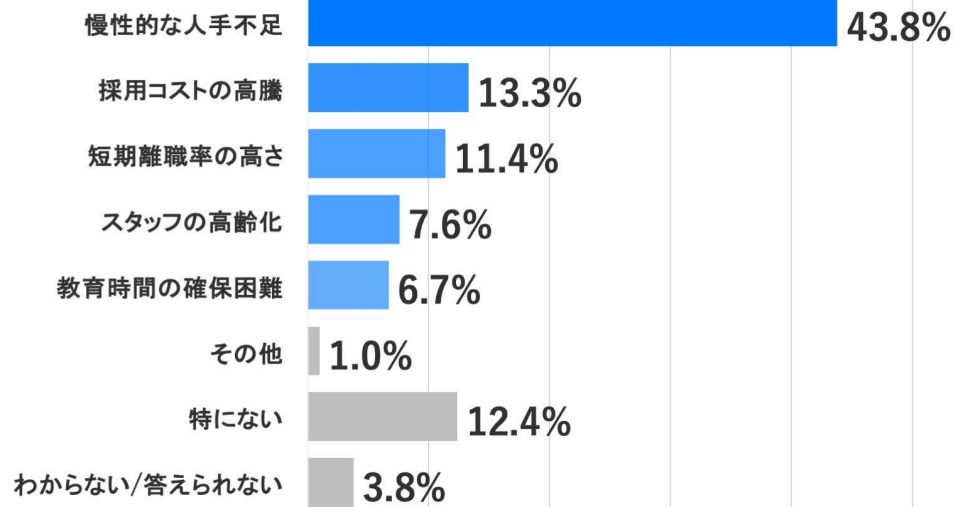
- 1 情報の出典元として「キングソフト株式会社」の名前を明記してください。
- 2 ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。
URL: <https://lankyporter.kingsoft.jp/lankyporter>

■現在最も深刻な人材課題、第1位「慢性的な人手不足」

「Q1.現在最も深刻な人材課題は何ですか。」(n=105)と質問したところ、「慢性的な人手不足」が**43.8%**、「採用コストの高騰」が**13.3%**という回答となりました。

Q1

現在最も深刻な人材課題は何ですか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

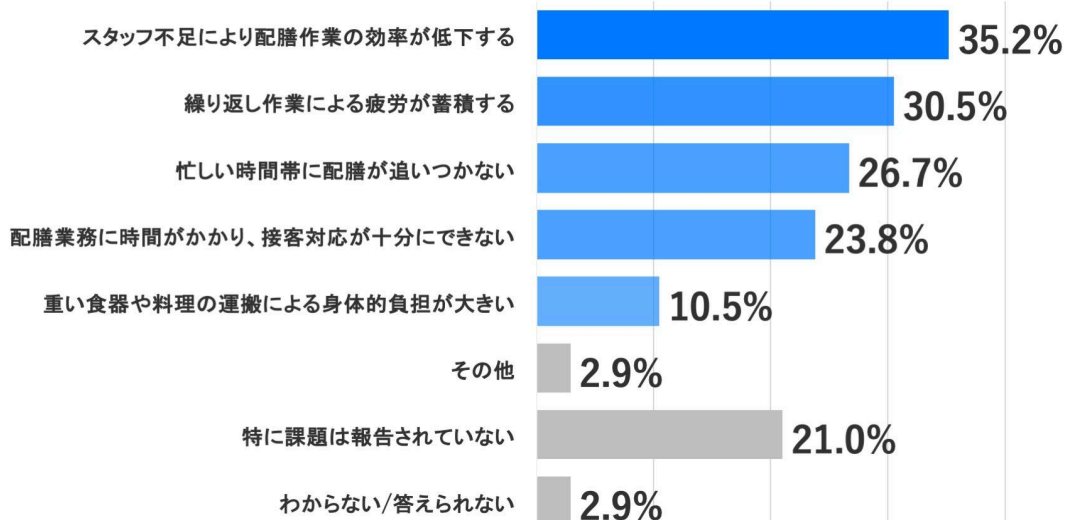
- ・慢性的な人手不足: 43.8%
- ・採用コストの高騰: 13.3%
- ・短期離職率の高さ: 11.4%
- ・スタッフの高齢化: 7.6%
- ・教育時間の確保困難: 6.7%
- ・その他: 1.0%
- ・特にない: 12.4%
- ・わからない/答えられない: 3.8%

■配膳・下げ膳業務において、現場から報告されることが多い課題は、「スタッフ不足により配膳作業の効率が低下する」が35.2%で最多

「Q2.配膳・下げ膳業務において、現場から報告されることが多い課題を教えてください。(複数回答)」(n=105)と質問したところ、「スタッフ不足により配膳作業の効率が低下する」が35.2%、「繰り返し作業による疲労が蓄積する」が30.5%、「忙しい時間帯に配膳が追いつかない」が26.7%という回答となりました。

Q2

配膳・下げ膳業務において、現場から報告されることが多い課題を教えてください。（複数回答）



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

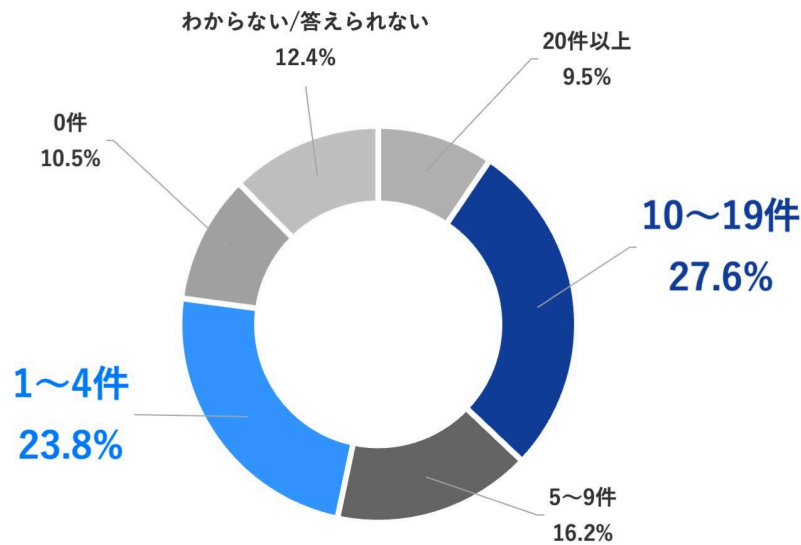
- ・スタッフ不足により配膳作業の効率が低下する: 35.2%
- ・繰り返し作業による疲労が蓄積する: 30.5%
- ・忙しい時間帯に配膳が追いつかない: 26.7%
- ・配膳業務に時間がかかり、接客対応が十分にできない: 23.8%
- ・重い食器や料理の運搬による身体的負担が大きい: 10.5%
- ・その他: 2.9%
- ・特に課題は報告されていない: 21.0%
- ・わからない/答えられない: 2.9%

■配膳中のヒヤリハット事例は、年間「10～19件」(27.6%)発生

「Q3.配膳中のヒヤリハット事例は年間何件程度発生していますか。」(n=105)と質問したところ、「10～19件」が27.6%、「1～4件」が23.8%という回答となりました。

Q3

配膳中のヒヤリハット事例は年間何件程度発生していますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

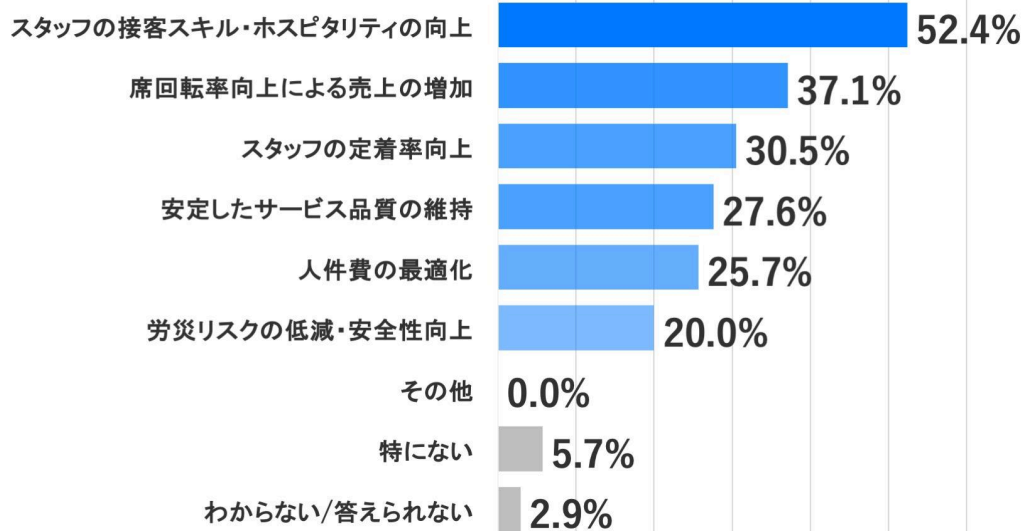
- ・20件以上: 9.5%
- ・10~19件: 27.6%
- ・5~9件: 16.2%
- ・1~4件: 23.8%
- ・0件: 10.5%
- ・わからない/答えられない: 12.4%

■配膳業務の効率化により、52.4%が「スタッフの接客スキル・ホスピタリティの向上」を期待

「Q4.配膳業務の効率化により期待する効果は何ですか。(上位3つまで)」(n=105)と質問したところ、「スタッフの接客スキル・ホスピタリティの向上」が52.4%、「席回転率向上による売上の増加」が37.1%、「スタッフの定着率向上」が30.5%という回答となりました。

Q4

配膳業務の効率化により期待する効果は何ですか。（上位3つまで）



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

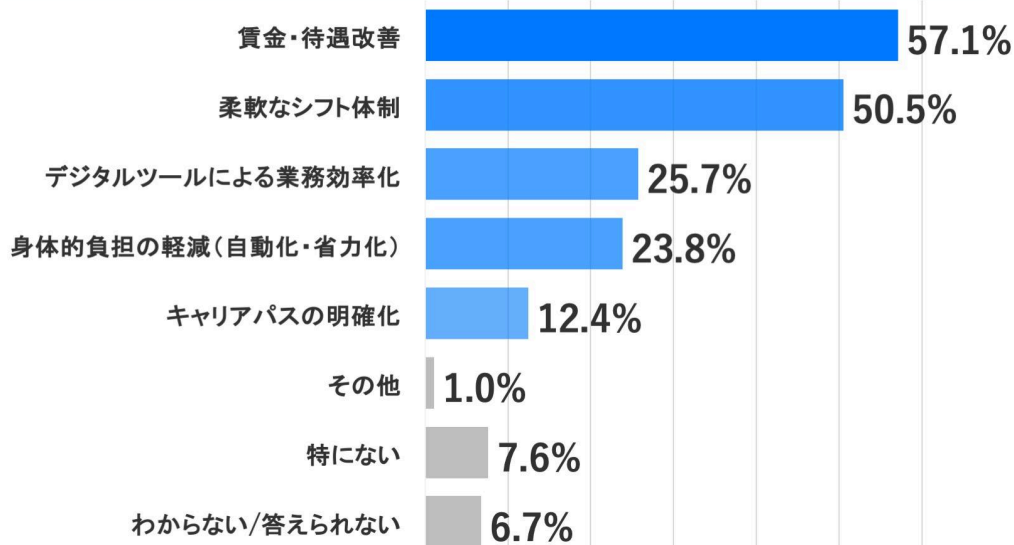
- ・スタッフの接客スキル・ホスピタリティの向上: **52.4%**
- ・席回転率向上による売上の増加: **37.1%**
- ・スタッフの定着率向上: **30.5%**
- ・安定したサービス品質の維持: 27.6%
- ・人件費の最適化: 25.7%
- ・労災リスクの低減・安全性向上: 20.0%
- ・その他: 0.0%
- ・特にない: 5.7%
- ・わからない/答えられない: 2.9%

■スタッフの定着率向上のために有効と考える施策、「賃金・待遇改善」や「柔軟なシフト体制」など

「Q5.スタッフの定着率向上のために有効と考える施策があれば教えてください。（複数回答）」(n=105)と質問したところ、「賃金・待遇改善」が**57.1%**、「柔軟なシフト体制」が**50.5%**、「デジタルツールによる業務効率化」が**25.7%**という回答となりました。

Q5

スタッフの定着率向上のために有効と考える施策があれば教えてください。（複数回答）



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

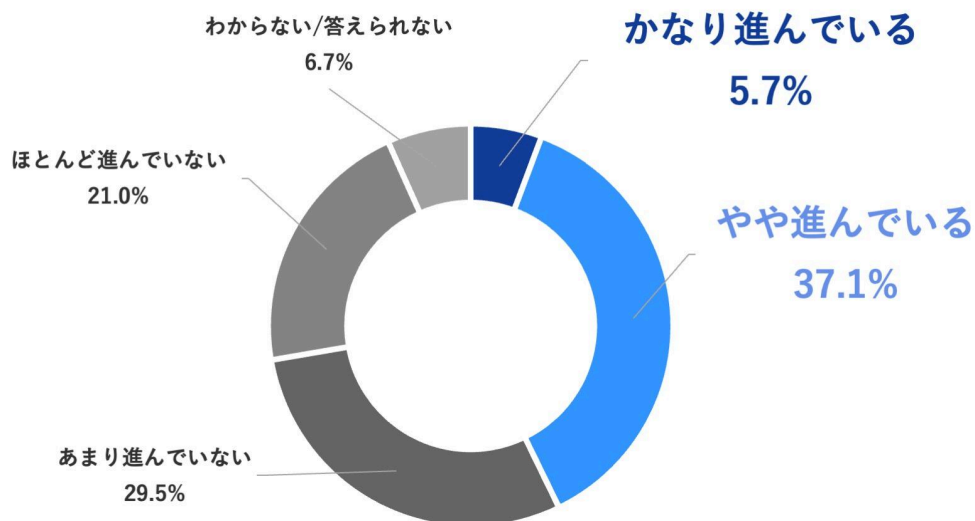
- ・賃金・待遇改善: 57.1%
- ・柔軟なシフト体制: 50.5%
- ・デジタルツールによる業務効率化: 25.7%
- ・身体的負担の軽減（自動化・省力化）: 23.8%
- ・キャリアパスの明確化: 12.4%
- ・その他: 1.0%
- ・特になし: 7.6%
- ・わからない/答えられない: 6.7%

■勤務先のDX状況、42.8%が「進んでいる」実態

「Q6.現在、お勤め先の店舗のDX（デジタル化・自動化）はどの程度進んでいますか。」（n=105）と質問したところ、「かなり進んでいる」が5.7%、「やや進んでいる」が37.1%という回答となりました。

Q6

現在、お勤め先の店舗のDX（デジタル化・自動化）はどの程度進んでいますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

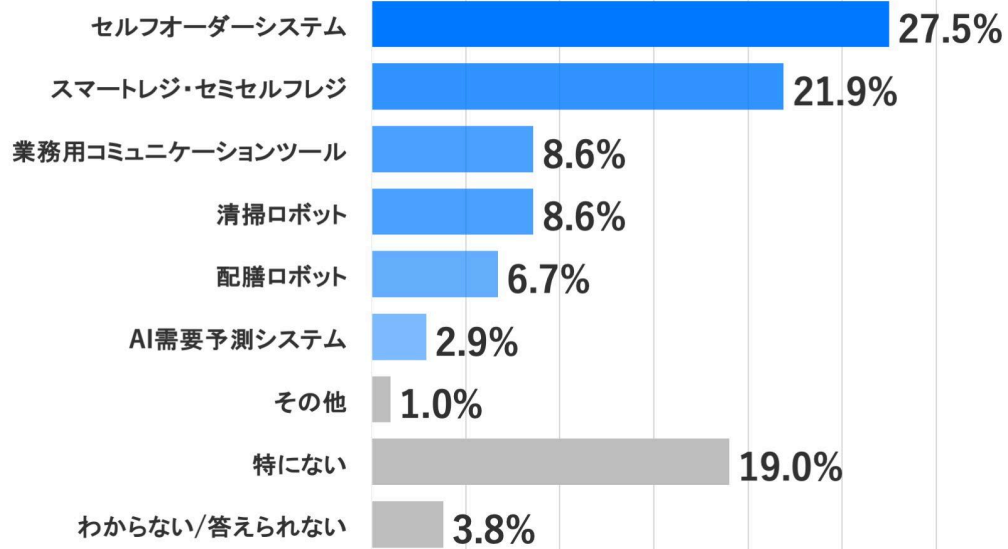
- ・かなり進んでいる: 5.7%
- ・やや進んでいる: 37.1%
- ・あまり進んでいない: 29.5%
- ・ほとんど進んでいない: 21.0%
- ・わからない/答えられない: 6.7%

■最も導入効果が高いと評価している技術・サービス、第1位「セルフオーダーシステム」

「Q7.現在、最も導入効果が高いと評価している技術・サービスは何ですか。」(n=105)と質問したところ、「セルフオーダーシステム」が27.5%、「スマートレジ・セミセルフレジ」が21.9%という回答となりました。

Q7

現在、最も導入効果が高いと評価している技術・サービスは何ですか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

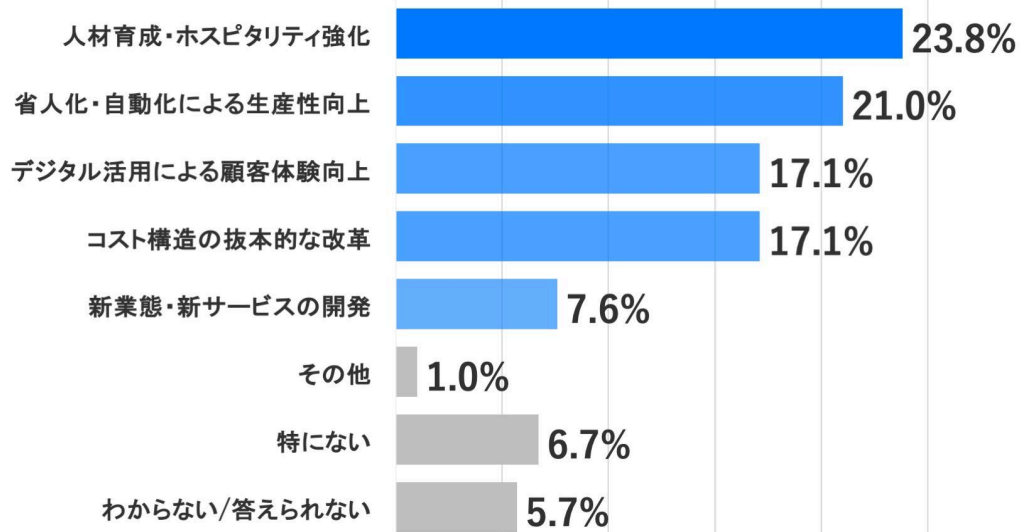
- ・セルフオーダーシステム: 27.5%
- ・スマートレジ・セミセルフレジ: 21.9%
- ・業務用コミュニケーションツール: 8.6%
- ・清掃ロボット: 8.6%
- ・配膳ロボット: 6.7%
- ・AI需要予測システム: 2.9%
- ・その他: 1.0%
- ・特になし: 19.0%
- ・わからない/答えられない: 3.8%

■外食産業が今後3年間で最も注力すべきこと、23.8%が「人材育成・ホスピタリティ強化」と回答

「Q8.外食産業が今後3年間で最も注力すべきことは何だと思えますか。」(n=105)と質問したところ、「人材育成・ホスピタリティ強化」が23.8%、「省人化・自動化による生産性向上」が21.0%という回答となりました。

Q8

外食産業が今後3年間で最も注力すべきことは何だと思いますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

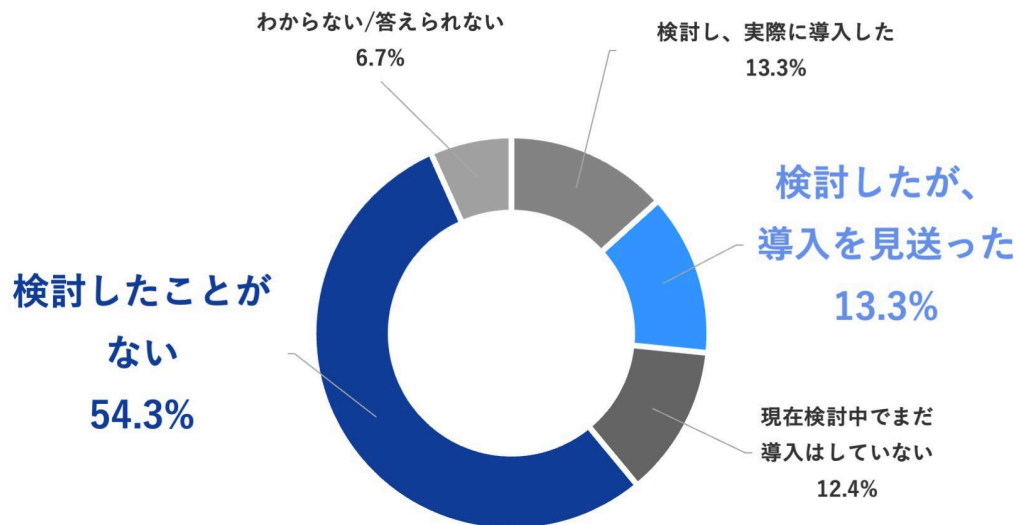
- ・人材育成・ホスピタリティ強化: 23.8%
- ・省人化・自動化による生産性向上: 21.0%
- ・デジタル活用による顧客体験向上: 17.1%
- ・コスト構造の抜本的な改革: 17.1%
- ・新業態・新サービスの開発: 7.6%
- ・その他: 1.0%
- ・特にない: 6.7%
- ・わからない/答えられない: 5.7%

■配膳ロボットは、54.3%が「未検討」

「Q9.配膳ロボットの導入を検討したことはありますか。」(n=105)と質問したところ、「検討したことがない」が54.3%、「検討したが、導入を見送った」が13.3%という回答となりました。

Q9

配膳ロボットの導入を検討したことはありますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=105

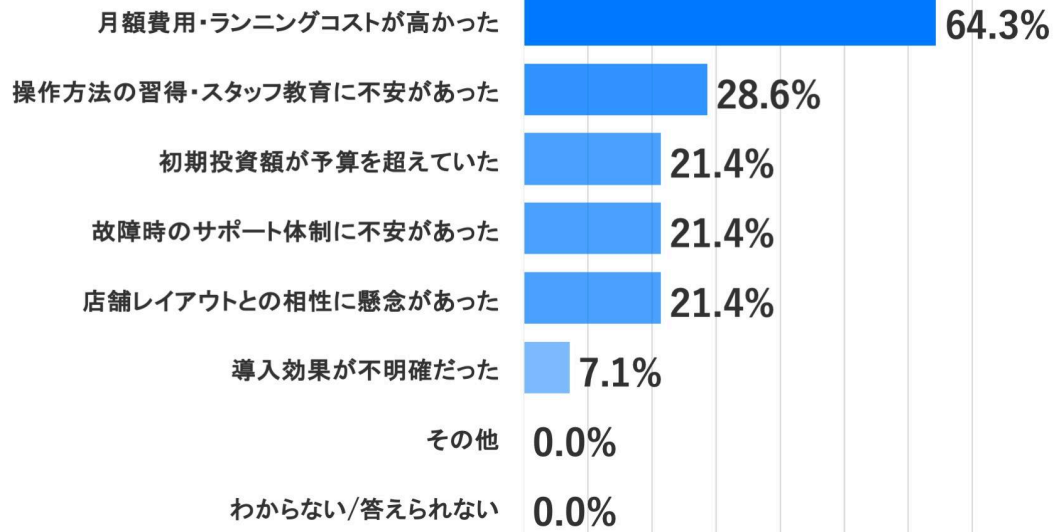
- ・検討し、実際に導入した: 13.3%
- ・検討したが、導入を見送った: **13.3%**
- ・現在検討中でまだ導入はしていない: 12.4%
- ・検討したことがない: **54.3%**
- ・わからない/答えられない: 6.7%

■導入を見送った理由、「月額費用・ランニングコストが高かった」が**64.3%**で最多

Q9で「検討したが、導入を見送った」と回答した方に、「Q10.導入を見送った理由を教えてください。(複数回答)」(n=14)と質問したところ、「月額費用・ランニングコストが高かった」が**64.3%**、「操作方法の習得・スタッフ教育に不安があった」が**28.6%**という回答となりました。

Q10

導入を見送った理由を教えてください。（複数回答）



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査 | n=14

- ・月額費用・ランニングコストが高かった: **64.3%**
- ・操作方法の習得・スタッフ教育に不安があった: **28.6%**
- ・初期投資額が予算を超えていた: 21.4%
- ・故障時のサポート体制に不安があった: 21.4%
- ・店舗レイアウトとの相性に懸念があった: 21.4%
- ・導入効果が不明確だった: 7.1%
- ・その他: 0.0%
- ・わからない/答えられない: 0.0%

■まとめ

今回は、アルバイトスタッフを5名以上雇用し、個人SNSで業務連絡を行っている飲食店の店長・店舗責任者105名を対象に、飲食店における配膳業務の課題と自動化ニーズに関する調査を実施しました。

まず、現在最も深刻な人材課題については、43.8%が「慢性的な人手不足」と回答し、配膳業務においても35.2%が「スタッフ不足により配膳作業の効率が低下する」ことを最大の課題として挙げました。また、配膳業務の効率化により期待する効果では、52.4%が「スタッフの接客スキル・ホスピタリティの向上」を第1位に選んだことから、効率化によって生まれる時間を接客品質向上に充てたいという意向が明らかになりました。さらに、スタッフの定着率向上のための施策では、57.1%が「賃金・待遇改善」を最も有効と考えています。最後に、配膳ロボットについては54.3%が「検討したことがない」と回答し、検討後に導入を見送った店舗責任者の64.3%が「月額費用・ランニングコストが高かった」ことを理由に挙げています。

今回の調査では、外食産業が深刻な人手不足に直面する中、配膳業務の効率化による接客品質向上への期待が高いことが明らかになりましたが、配膳ロボットなどの自動化技術の導入はコスト面での課題から進んでいない実態も浮き彫りになりました。人材不足の解決には、賃金・待遇の改善と併せて、費用対効果の高い効率化ソリューションの提供が求められるでしょう。

「Lanky Porter」サービス概要

LANKY PORTER

A I S E R V I C E R O B O T

Lanky Porter(ランキーポーター)は、運搬や配膳を自動化するAIサービスロボットです。機体の底の6つのローラーと搭載されているカメラ・センサーによって、安全で自由自在に走行します。最大4層まで調整できる棚の上に届けたい物を配置することで、様々な物の運搬など、用途に合わせた自動配膳・運搬を行うことが可能です。また、頭部ディスプレイに画像や動画を投影することで、飲食店や小売店などで広告宣伝を行うツールとしてもご利用いただけます。

飲食店やスーパーマーケット、病院、介護施設など、人の多い場所であってもセンシング技術によって障害物を回避し、あらゆるシーンでお客様をサポートします。

・「Lanky Porter」サービスサイト <https://ai.kingsoft.jp/lankyporter>

キングソフト株式会社について

「すべての人の働き方に彩りを」をミッションに掲げ、SaaSプラットフォーム「Wonder Cloud Works」をはじめ、クラウド型オフィスソフト「WPS Cloud」、ビジネスチャット・社内SNS「WowTalk」、法人向け名刺管理ソリューション「CAMCARD BUSINESS」、運搬や配膳を自動化するAIサービスロボット「Lanky Porter」など、新しい時代の働き方・生き方の実現を目指したサービスを提供しています。その他、オフィスソフト「WPS Office」シリーズ、セキュリティ&ユーティリティサービス「キングソフトセキュリティCare+」シリーズ、セキュリティと広告ブロックを兼ね備えた「アドクリーナー」シリーズ、新たに加わったバックアップアプリ「Noccos」など、ソフトウェアからアプリケーション、AIサービスと幅広く事業を展開しています。

キングソフト株式会社

本社所在地：東京都港区芝五丁目29番11号 G-BASE 田町 5階

代表取締役会長兼社長：馮 達

設立：2005年3月9日

事業内容：法人・個人向けSaaSおよびソフトウェア、アプリ、AIサービスの開発・販売・提供

URL：<https://www.kingsoft.jp>

＊本プレスリリースに記載されている会社名、製品名等は一般に各社の商標または登録商標です。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キングソフト株式会社 担当：天野、柴

TEL:03-4226-8230 FAX:03-4226-8231 EMAIL:press@kingsoft.jp