

【飲食店の個人SNS業務利用、店長の本音を調査】
店長の約6割が業務情報の意図しない共有に「不安」
重要メッセージ、月1回以上見逃し経験「ある」が約半数
～7割以上がスタッフの定着率向上のために「働きやすい環境投資は効果的」と回答～



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106名を対象に、飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査を実施しましたので、お知らせいたします。

飲食店における個人SNSに関する 業務利用の影響調査

POINT 01

個人SNSで共有した業務情報が意図しない形で保存・共有されることについて、**約6割**が「不安」を実感

POINT 02

「個人のLINEは教えたくない」という理由で既存スタッフから業務連絡方法の変更を求められた経験が「ある」と回答した店長は**30.2%**

POINT 03

業務専用の連絡ツールを使うことで解決すると思う課題として、「スタッフの定着率向上」が**34.0%**で最多、次いで「情報セキュリティリスクの低減」が**32.1%**

- 01 | 個人SNSで共有した業務情報が意図しない形で保存・共有されることについて、約6割が「不安」を実感
- 02 | 「個人のLINEは教えたくない」という理由で既存スタッフから業務連絡方法の変更を求められた経験が「ある」と回答した店長は30.2%
- 03 | 業務専用の連絡ツールを使うことで解決すると思う課題として、「スタッフの定着率向上」が34.0%で最多、次いで「情報セキュリティリスクの低減」が32.1%

■調査概要

- 調査名称: 飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査
- 調査方法: IDEATECHが提供するリサーチデータマーケティング「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7月28日～同年8月1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106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》

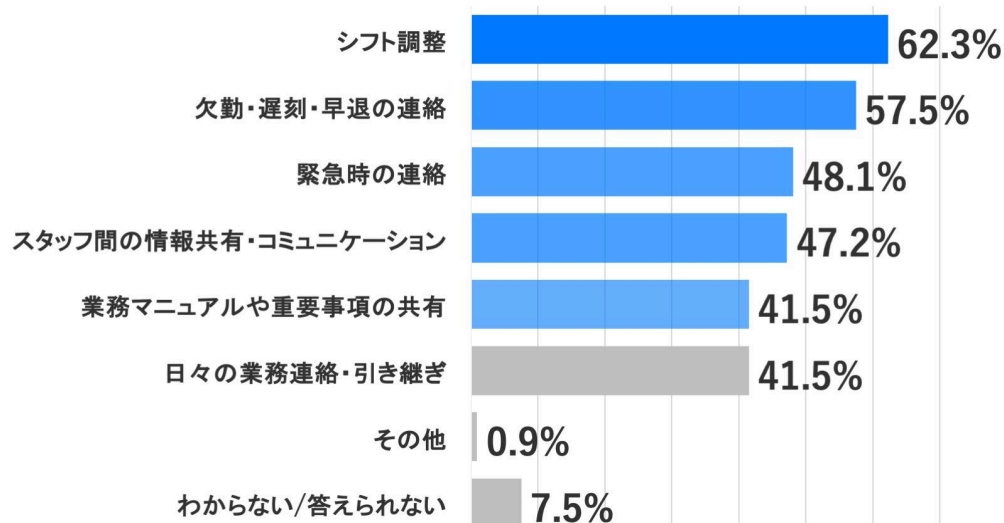
- 1 情報の出典元として「キングソフト株式会社」の名前を明記してください。
- 2 ウェブサイトで使用する場合は、出典元として、下記リンクを設置してください。
URL: <https://www.wowtalk.jp/>

■個人SNSアカウント業務利用する目的、「シフト調整」や、「欠勤・遅刻・早退の連絡」が上位

「Q1.個人のSNSアカウントをどのような目的で、業務利用していますか。(複数回答)」(n=106)と質問したところ、「シフト調整」が**62.3%**、「欠勤・遅刻・早退の連絡」が**57.5%**、「緊急時の連絡」が**48.1%**という回答となりました。

Q1

個人のSNSアカウントをどのような目的で、業務利用していますか。
(複数回答)



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

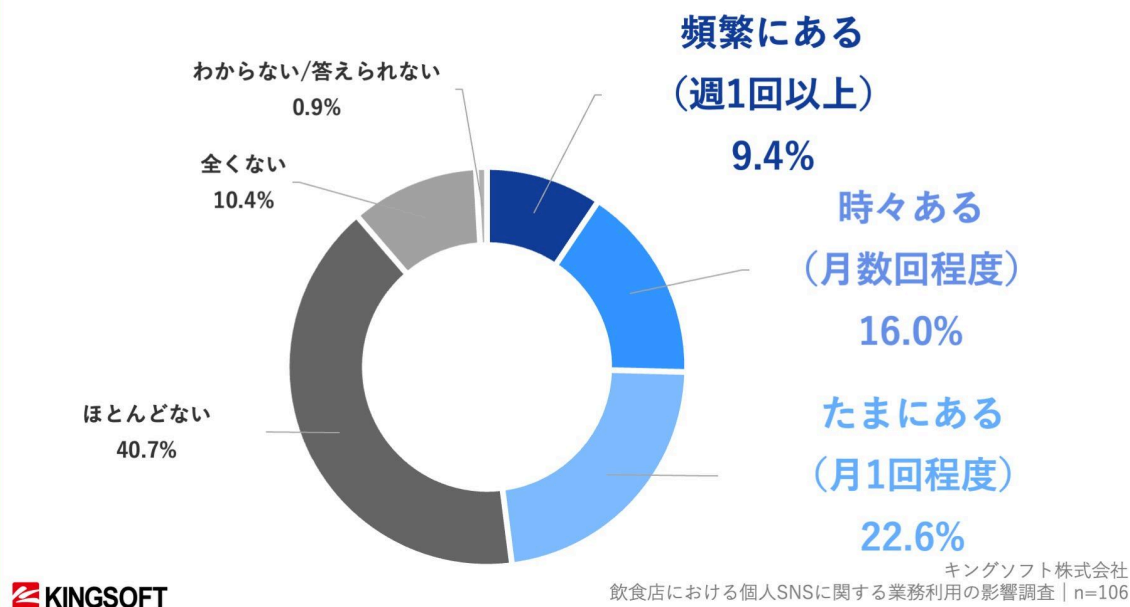
- ・シフト調整: 62.3%
- ・欠勤・遅刻・早退の連絡: 57.5%
- ・緊急時の連絡: 48.1%
- ・スタッフ間の情報共有・コミュニケーション: 47.2%
- ・業務マニュアルや重要事項の共有: 41.5%
- ・日々の業務連絡・引き継ぎ: 41.5%
- ・その他: 0.9%
- ・わからない/答えられない: 7.5%

■約半数が、個人SNSでの業務連絡で、重要なメッセージが「月1回以上」見逃された経験あり

「Q2.個人SNSでの業務連絡で、重要なメッセージが見逃されたことはありますか。」(n=106)と質問したところ、「頻繁にある(週1回以上)」が9.4%、「時々ある(月数回程度)」が16.0%という回答となりました。

Q2

個人SNSでの業務連絡で、重要なメッセージが見逃されたことはありますか。



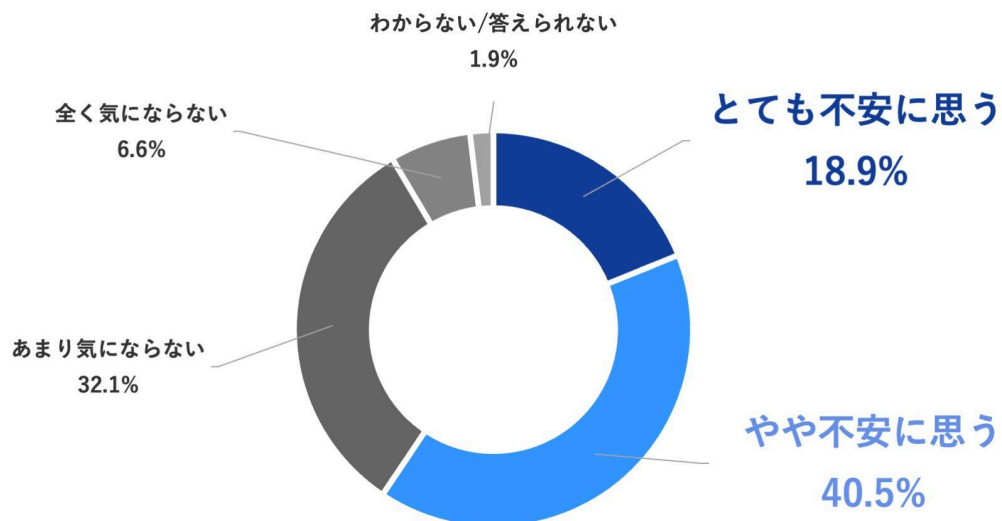
- ・頻繁にある(週1回以上): **9.4%**
- ・時々ある(月数回程度): **16.0%**
- ・たまにある(月1回程度): **22.6%**
- ・ほとんどない: 40.7%
- ・全くない: 10.4%
- ・わからない/答えられない: 0.9%

■約6割が、個人SNSで共有した業務情報が、意図しない形で保存・共有されることを「不安視」

「Q3.個人SNSで共有した業務情報(シフト表、マニュアル等)が、意図しない形で保存・共有されることについてどう思いますか。」(n=106)と質問したところ、「とても不安に思う」が**18.9%**、「やや不安に思う」が**40.5%**という回答となりました。

Q3

個人SNSで共有した業務情報（シフト表、マニュアル等）が、意図しない形で保存・共有されることについてどう思いますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

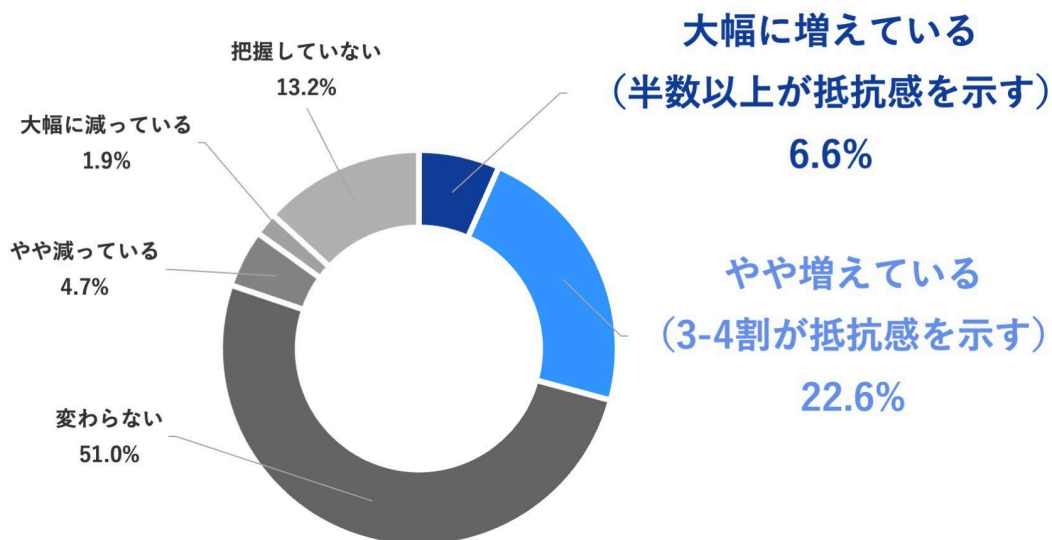
- ・とても不安に思う: 18.9%
- ・やや不安に思う: 40.5%
- ・あまり気にならない: 32.1%
- ・全く気にならない: 6.6%
- ・わからない/答えられない: 1.9%

■過去1年間で、約3割が「個人SNSでの連絡を嫌がる若手スタッフの割合が増えている」と実感

「Q4.過去1年間で、個人SNSでの連絡を嫌がる若手スタッフ(20代以下)の割合は増えていますか。」(n=106)と質問したところ、「大幅に増えている(半数以上が抵抗感を示す)」が6.6%、「やや増えている(3-4割が抵抗感を示す)」が22.6%という回答となりました。

Q4

過去1年間で、個人SNSでの連絡を嫌がる若手スタッフ（20代以下）の割合は増えていますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

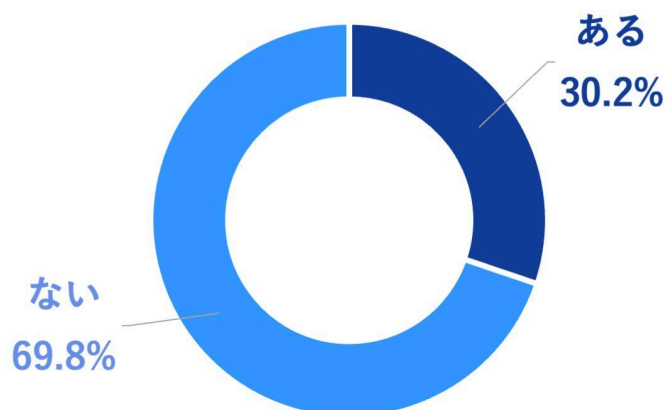
- ・大幅に増えている(半数以上が抵抗感を示す): **6.6%**
- ・やや増えている(3-4割が抵抗感を示す): **22.6%**
- ・変わらない: 51.0%
- ・やや減っている: 4.7%
- ・大幅に減っている: 1.9%
- ・把握していない: 13.2%

■3割以上から、「個人のLINEは教えたくない」という理由で、既存スタッフから業務連絡方法の変更を求められた経験あり

「Q5.「個人のLINEは教えたくない」という理由で、既存スタッフから業務連絡方法の変更を求められたことはありますか。」(n=106)と質問したところ、「ある」が**30.2%**、「ない」が**69.8%**という回答となりました。

Q5

個人のLINEは教えたくない」という理由で、既存スタッフから業務連絡方法の変更を求められたことはありますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

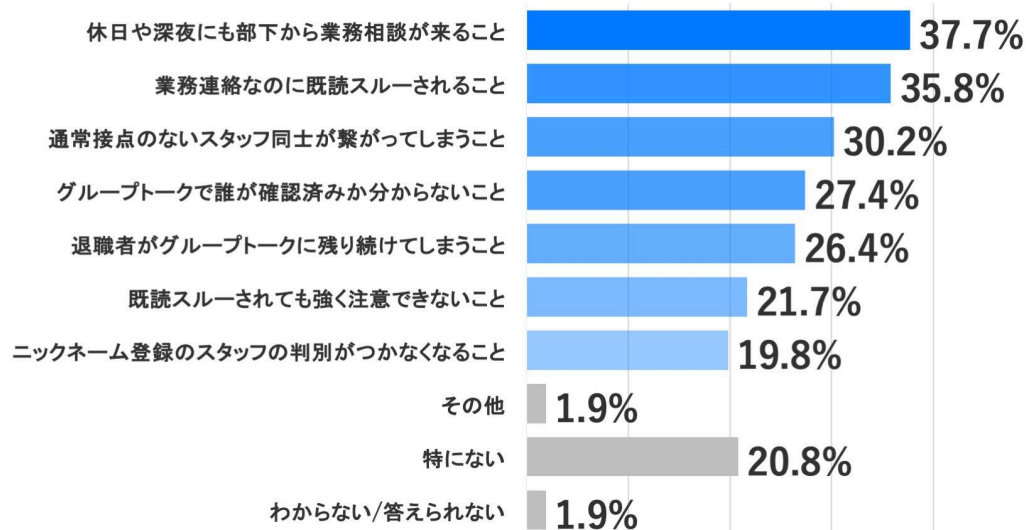
- ・ある: 30.2%
- ・ない: 69.8%

■個人SNSを業務利用する中での不安、約4割が「休日や深夜にも部下から業務相談が来ること」と回答

「Q6.個人SNSを業務利用する中で、不安なことがあれば教えてください。(複数回答)」(n=106)と質問したところ、「休日や深夜にも部下から業務相談が来ること」が37.7%、「業務連絡なのに既読スルーされること」が35.8%、「通常接点のないスタッフ同士が繋がってしまうこと」が30.2%という回答となりました。

Q6

個人SNSを業務利用する中で、不安なこと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
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

- ・休日や深夜にも部下から業務相談が来ること: **37.7%**
- ・業務連絡なのに既読スルーされること: **35.8%**
- ・通常接点のないスタッフ同士が繋がってしまうこと: **30.2%**
- ・グループトークで誰が確認済みか分からないこと: 27.4%
- ・退職者がグループトークに残り続けてしまうこと: 26.4%
- ・既読スルーされても強く注意できないこと: 21.7%
- ・ニックネーム登録のスタッフの判別がつかなくなること: 19.8%
- ・その他: 1.9%
 - 一連絡なしでグループから抜けて無連絡
- ・特にない: 20.8%
- ・わからない/答えられない: 1.9%

■「グループLINEで退職者に情報が行ってしまう」や「誰が未読なのか確認が取れなくて困った」などの声も

Q6で「特にない」「わからない/答えられない」以外を回答した方に、「Q7.Q6で回答した以外で、個人SNSを業務利用する中で困った経験があれば教えてください。(自由回答)」(n=82)と質問したところ、「グループLINEで退職者に情報が行ってしまう」や「誰が未読なのか確認が取れなくて困った」など62の回答を得ることができました。

＜自由回答・一部抜粋＞

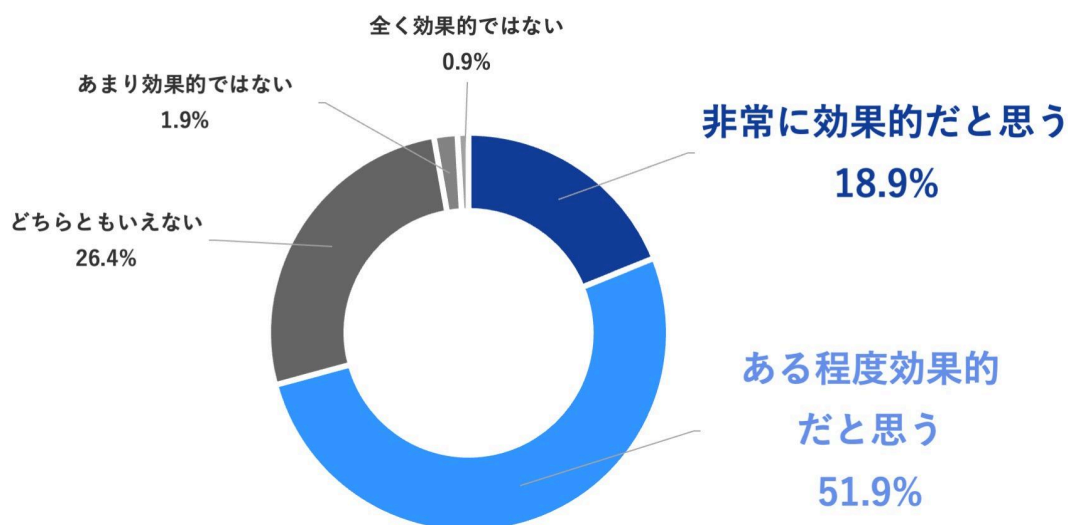
- 特定人物の誹謗中傷。
- すぐに返事を返さないことです。
- グループLINEで退職者に情報が行ってしまう。
- 休みの連絡がLINEのみでおこなわれ、誰も見ていなかった。
- グループラインは見てくれてるけど、個人で連絡したい時に、友達登録されてなくて、読んでもらえない。
- 誰が未読なのか確認が取れなくて困ったことがあります。
- アカウント名から連絡したい個人スタッフを探すのに苦労した。

■70.8%が、スタッフの定着率向上のために、働きやすい環境づくりへの投資は効果的と回答

「Q8.スタッフの定着率向上のために、働きやすい環境づくり(コミュニケーションツール等)への投資は効果的だと思いますか。」(n=106)と質問したところ、「非常に効果的だと思う」が**18.9%**、「ある程度効果的だと思う」が**51.9%**という回答となりました。

Q8

スタッフの定着率向上のために、働きやすい環境づくり
(コミュニケーションツール等) への投資は効果的だと思いますか。



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

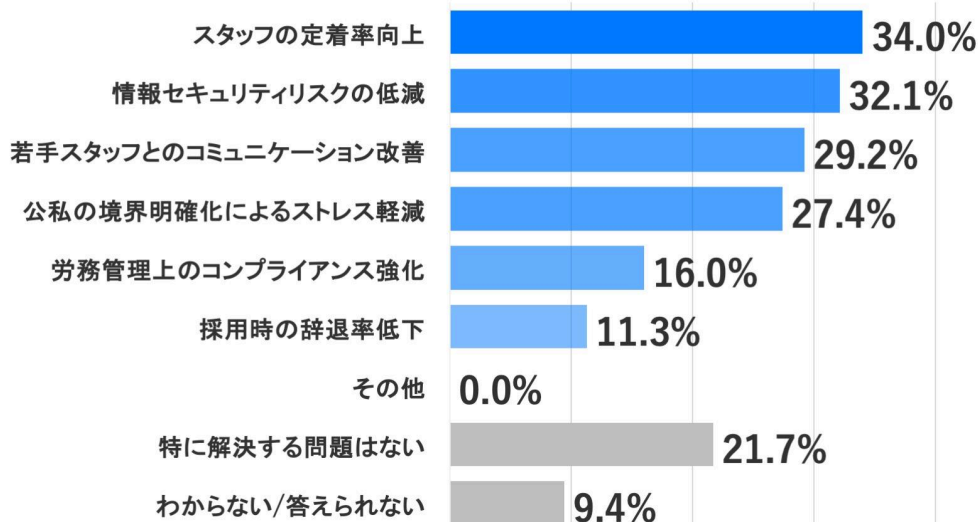
- ・非常に効果的だと思う: **18.9%**
- ・ある程度効果的だと思う: **51.9%**
- ・どちらともいえない: 26.4%
- ・あまり効果的ではない: 1.9%
- ・全く効果的ではない: 0.9%

■業務専用の連絡ツールを使うことで、解決すると思う課題は、「スタッフの定着率向上」や「情報セキュリティリスクの低減」など

「Q9.業務専用の連絡ツールを使うことで、解決すると思う課題を全て教えてください。(複数回答)」(n=106)と質問したところ、「スタッフの定着率向上」が**34.0%**、「情報セキュリティリスクの低減」が**32.1%**、「若手スタッフとのコミュニケーション改善」が**29.2%**という回答となりました。

Q9

業務専用の連絡ツールを使うことで、解決と思う課題を全て教えてください。（複数回答）



KINGSOFT

キングソフト株式会社
飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査 | n=106

- ・スタッフの定着率向上: 34.0%
- ・情報セキュリティリスクの低減: 32.1%
- ・若手スタッフとのコミュニケーション改善: 29.2%
- ・公私の境界明確化によるストレス軽減: 27.4%
- ・労務管理上のコンプライアンス強化: 16.0%
- ・採用時の辞退率低下: 11.3%
- ・その他: 0.0%
- ・特に解決する問題はない: 21.7%
- ・わからない/答えられない: 9.4%

■「仕事とプライベートを確実に分けられる」や「対応の証拠が残る」などの声も

Q9で「特に解決する問題はない」「わからない/答えられない」以外と回答した方に、「Q10.Q19で回答した以外に、業務専用の連絡ツールを使うことで、解決と思う課題があれば教えてください。（自由回答）」(n=73)と質問したところ、「仕事とプライベートを確実に分けられる」や「対応の証拠が残る」など50の回答を得ることができました。

＜自由回答・一部抜粋＞

- 急な欠勤時にスタッフを補填する際にスムーズに問題が解決出来る気がする。
- 仕事とプライベートを確実に分けられる。
- 通達事項の確認がとれやすい。
- オンオフがつけやすいのではないかと思います。
- 連絡漏れが無くなる。
- 業務専用なので内容が簡潔に済む。
- 社外秘の秘匿性向上。
- 対応の証拠が残るのが良いですね。

■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106名を対象に、飲食店における個人SNSに関する業務利用の影響調査を実施しました。

まず、個人のSNSアカウントの業務利用目的について尋ねたところ、「シフト調整」が62.3%、「欠勤・遅刻・早退の連絡」が57.5%となりました。また、約半数が、個人SNSでの業務連絡で重要なメッセージが「月1回以上」見逃された経験があり、個人SNSで共有した業務情報が意図しない形で保存・共有されることについても、約6割が不安視しています。そのような背景もあり、約3割の店長が、過去1年間で個人SNSでの連絡を嫌がる若手スタッフの割合の増加傾向を実感しています。最後に、スタッフの定着率向上のための働きやすい環境づくりへの投資については、70.8%が効果的と考えており、業務専用の連絡ツールを活用することで、「スタッフの定着率向上」(34.0%)や、「情報セキュリティリスクの低減」(32.1%)が解決すると回答しました。

今回の調査では、飲食店における個人SNSの業務利用が常態化する一方で、プライバシーや公私混同への懸念が顕在化していることが明らかになりました。特に若手スタッフを中心に個人SNSでの連絡を避ける傾向が強まっており、これが人材確保や定着率に影響を及ぼす可能性もあります。飲食業界の慢性的な人手不足が続く中、働きやすい職場環境の構築は喫緊の課題です。ビジネスチャットなど業務専用のコミュニケーションツールを導入することで、公私の境界を明確にし、情報セキュリティを確保しながら、スタッフが安心して働ける環境を整備することが、人材の定着と店舗運営の安定化につながるでしょう。

「WowTalk」 サービス概要



「WowTalk」は、チャットや無料通話、社内SNSなどの機能に加え、匿名相談や安否確認、社員間で感謝を伝えることができるサンクス機能など、プラスαの機能をもつビジネスチャットです。セキュリティ対策も万全の社内情報共有のツールとして様々なメリットを提供し、グループチャットによる社内コミュニケーション活性化を実現します。

・「WowTalk」サービスサイトはこちら <https://www.wowtalk.jp/>

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