

【調査リリース】バイトテロが発生した店舗には9割以上が「行きたくない」と回答！  
エフェクチュアルがバイトテロに関する調査を実施。

調査リリース

# バイトテロが発生した店舗には 9割以上が「行きたくない」と回答！ エフェクチュアルが バイトテロに関する調査を実施！

WEBリスクマネジメント事業やGoogleマップのロコミ改善・管理ツール、Googleマイビジネスを活用した店舗の集客支援サービスを行う株式会社エフェクチュアル(本社:東京都港区、代表取締役:田中倫明)は、2021年7月26日(月)から2021年7月28日(水)までの期間、バイトテロに関する調査を実施しました。

## ■調査背景

SNSの利用者が増加した約10年程前から、飲食店などのアルバイト従業員が勤務先の商品や備品を使用し、いたずらや悪ふざけを行う様子をスマートフォンなどで撮影しSNSに投稿するという、いわゆる「バイトテロ」が社会問題となっています。

バイトテロ行為は、企業のブランド毀損や風評被害に繋がります。またそれにより来店数や売上が減少し、営業停止や閉店に追い込まれるケースも少なくありません。

そのため、誹謗中傷に対しての真摯な対応や、バイトテロなどの行為を未然に防ぐことが企業のブランディング力・マーケティング力向上に繋がる重要な施策となります。

今回はバイトテロに関する調査を、2021年7月26日(月)～2021年7月28日(水)に実施しました。

## ■TOPICS

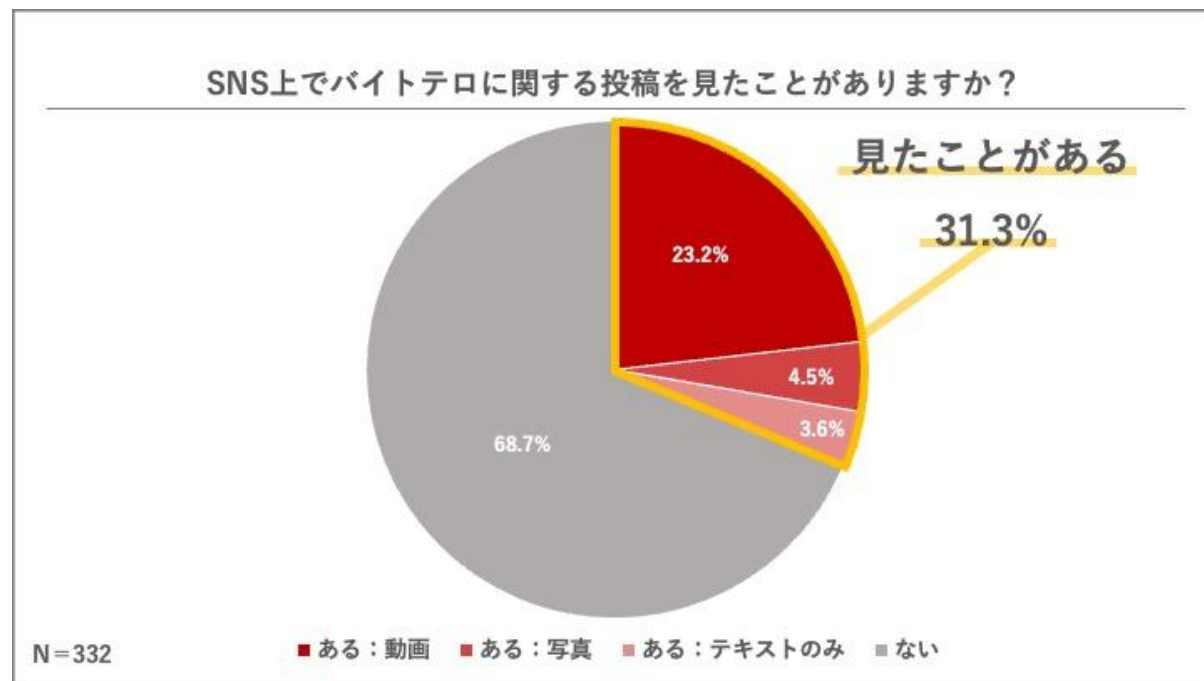
- ・約3割がSNS上でバイトテロを見たことが「ある」と回答。
- ・バイトテロに関する投稿を見たことがある媒体1位は「Twitter」、拡散性が高いことが理由？！
- ・9割以上がバイトテロが発生した店舗に「行きたくない」と回答！集客にも大きく影響。
- ・バイトテロの発生時の企業の対応で、一番不誠実だと思うもの1位は「事実の隠蔽」、2位は「対応の遅さ」
- ・SNSに関する研修をしている企業はわずか約1割。多くの企業が未だ着手できていないことが判明。

## ■「バイトテロに関する調査」調査レポート

- ・SNS上でバイトテロに関する投稿を見たことがありますか？

約3割がSNS上でバイトテロを見たことが「ある」と回答。

バイトテロに関する投稿を、約3割が見た経験があることが分かりました。



- ・「ある」と回答した方は、投稿を見た媒体名を教えてください。

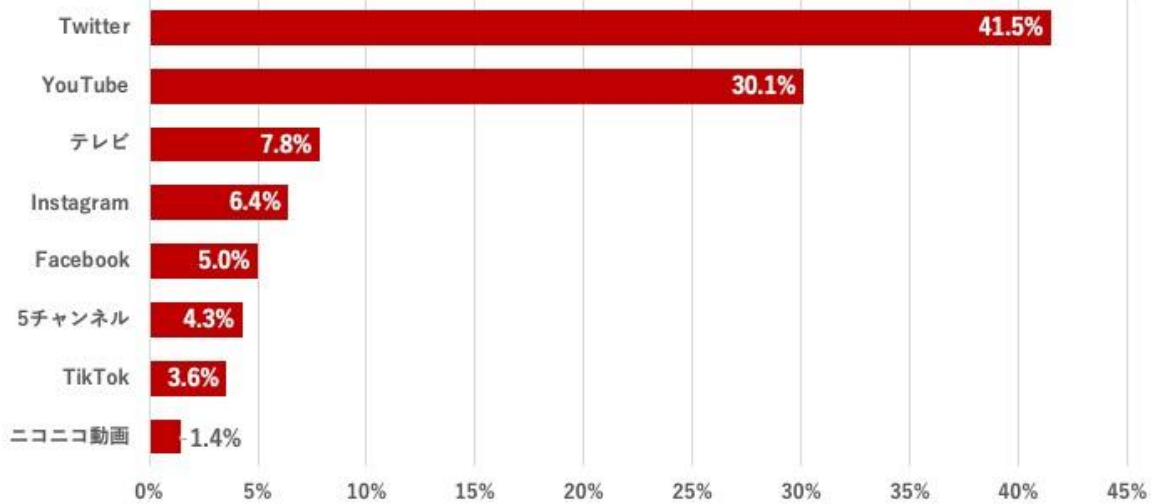
バイトテロに関する投稿を見たことがある媒体1位は「Twitter」、拡散性が高いことが理由？！

1位は「Twitter」で41.5%という結果になりました。

Twitterは他のSNSより比較的幅広い年齢層に利用されていることに加え、ユーザーはリアルタイムに情報を発信する傾向があります。

また、リツイート機能があることから、拡散性が高いことが1位の理由として考えられます。

「ある」と回答した方は、投稿を見た媒体名を教えてください。（複数回答）



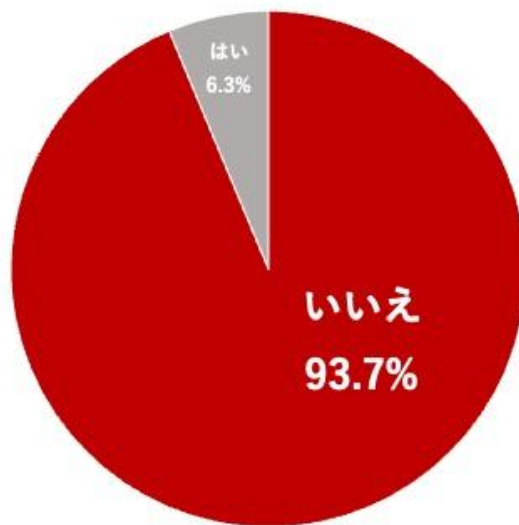
・バイトテロが発生した店舗に行きたいと思いますか？

**9割以上がバイトテロが発生した店舗に「行きたくない」と回答！ 集客にも大きく影響。**

93.7%がバイトテロが発生した店舗に「行きたくない」と回答しました。

バイトテロの発生はユーザーの来店意欲を妨げるため、集客に大きな影響を及ぼすことが分かります。

バイトテロが発生した店舗に行きたいと思いますか？



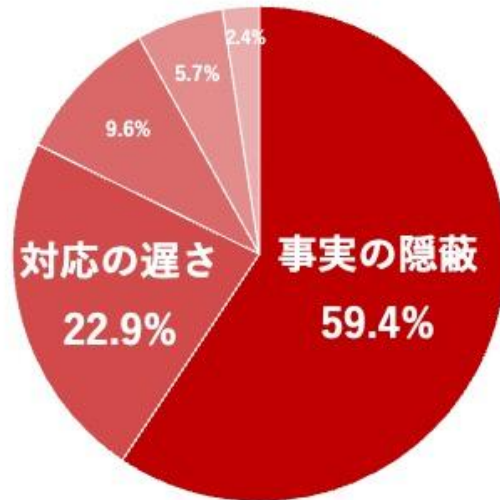
N=332

・バイトテロ発生時の企業の対応で、一番不誠実だと思うものはなんですか？

**バイトテロの発生時の企業の対応で、一番不誠実だと思うもの1位は「事実の隠蔽」、2位は「対応の遅さ」**

発生時の対応として「事実の隠蔽」や「対応の遅さ」が更に企業への信頼低下に繋がることが分かりました。

## バイトテロ発生時の企業対応で、一番不誠実だと思うものはなんですか？



N=332

■ 事実の隠蔽 ■ 対応の遅さ ■ 説明が二転三転している ■ 謝罪時の態度・服装 ■ その他

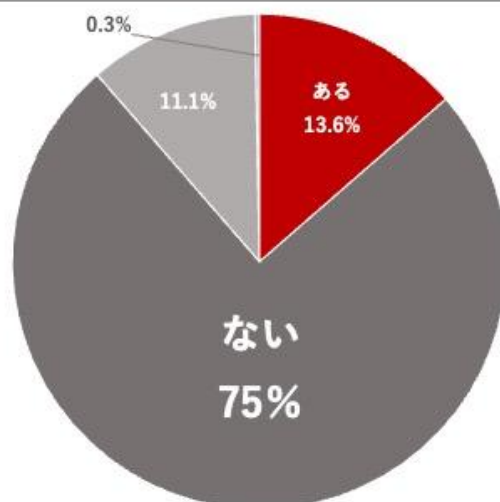
・直近でお勤めの会社やバイト先で、SNSに関する研修を受けたことがありますか？

**SNSに関する研修をしている企業はわずか約1割。多くの企業が未だ着手できていないことが判明。**

会社やバイト先でのSNS研修は13.6%と、非常に低い結果となりました。

防止策の実施に着手できていない企業が多いことが、未だバイトテロが多発する理由の一つだと考えられます。

## 直近でお勤めの会社やバイト先で、SNSに関する研修を受けたことがありますか？



N=332

■ ある ■ ない ■ 働いたことがない ■ 無回答

### ■調査概要

調査元: 株式会社エフェクチュアルの依頼によりマクロミルが調査

調査人数: 332名

調査対象: 全国の10代～40代の男女

調査期間: 2021年7月26日(月)から2021年7月28日(水)

調査方法: インターネットリサーチ

## ■WEBリスクマネジメントの重要性について

バイトテロが発生した店舗に9割以上が「行きたくない」と回答したことから、バイトテロはユーザーの来店意欲を妨げ、集客に大きな影響を与えることが分かりました。

また、SNSに関する研修を実施している企業は未だ約1割と非常に少なく、未然防止策の実施に着手できていないことが、バイトテロが多発する理由の一つであることが考えられます。

SNS利用者の増加や新型コロナウイルスの流行により外出の機会が減少した昨今、購買時の検討材料は日々変化しています。

ユーザーは商品そのものの比較だけではなく、検索結果やSNS上のレビューをもとに商品を購入する傾向があるため、誹謗中傷に対する真摯な対応や対策が、店舗のマーケティングやブランディングを左右する重要な鍵となります。

エフェクチュアルではオンライン上の風評被害で困っている企業に対してWEBリスクマネジメント事業を展開しており、クラウド上で検索エンジンのモニタリングが可能な「BenchMark(ベンチマーク)」やSNSの投稿監視サービス「ミマモルン-mimamorn」を提供しています。

企業の風評被害やブランド毀損で悩まれている企業は是非お問い合わせください。

リスク検知・管理ができるデジタルツール「BenchMark」公式HP：<https://bncmrk.com/>

SNSの投稿監視サービス「ミマモルン-mimamorn」公式HP：<https://eff-webrisk.com/mimamorn/>

## ■株式会社エフェクチュアルについて

Googleマップ経由の来店客数向上へ、7,000店舗以上の集客支援実績を活用



「サービスや商品の価値を体感できるインフラを創る」をカンパニーミッションとして掲げ、インターネット上の店舗情報管理のDX化やオンライン上の口コミ管理に関する事業を展開しております。

2014年の創業以来、数百店舗を展開する企業から単独店舗の個人オーナーまで、7000店舗以上の集客支援に関わってきました。

Googleマイビジネスを活用したGoogleマップマーケティング、レビューやオンラインレピュテーションマネジメントのコンサルティングサービスに加え、Googleマイビジネスの検索順位やインサイト情報の一括管理できる「On map eye

(オン・マップ・アイ)」やGoogleマップの口コミを分析・管理できるSaaS型ツール「Hoshitorn(ホシトルン)」、検索エンジンを監視しリスクを検知・管理できる「BenchMark(ベンチマーク)」、WEBリスクマネジメント専門メディア「SORILa」など、ウェブツールの提供やメディアを運営しています。

## ■会社概要

社名:株式会社エフェクチュアル

事業内容:インターネットを活用した店舗集客の支援、SNSの運用支援、レビュー・口コミの管理、WEBリスクマネジメント、ツール開発・提供

URL : <https://effectual.co.jp/>

代表者:代表取締役 田中倫明

創業:2014年11月25日

資本金 :2億5541万円(資本準備金を含む)

所在地:〒107-0062 東京都港区南青山3-4-7 第7SYビル5F

営業時間:平日 10時~19時/土日祝休み

電話番号:03-6447-2175

FAX:03-6447-2965



## 【サービスサイト】

デジタルマーケティングツール「BenchMark」 <https://bncmrk.com/>

オンライン評判管理対策サービス <https://eff-webrisk.com/>

WEBリスクマネジメント専門メディア「SORILa」 <https://eff-sorila.com/>

Googleマイビジネス運用サービス <https://location-connect.com/service/google/>

Googleマップ口コミ分析ツール「Hoshitorn」 <https://location-connect.com/service/hoshitorn/>

リスクモニタリングサービス「ミマモルン-Mimamorn」 <https://eff-webrisk.com/mimamorn/>

MEO順位チェックツール「On map eye」 <https://location-connect.com/service/onmapeye/>

Googleマイビジネス一元管理ツール「インテグ」 <https://location-connect.com/service/intg/>



HOSHITORN

enchMark



mimamorn



SORILa



INTG