

外食産業は、DXとAIで次のステージへ。

外食DX・AI 実態調査2026

350人の回答から読み解く、
デジタル化とAI活用の**現在地と未来**



20.9%
DX推進中



9.1%
生成AI導入



32.9%
最大課題
人材・スキル不足

n=350 | 調査実施：2026年6月

Copyright © Proguide inc. All rights reserved.

調査概要

本レポートはWEBアンケート回答350件を集計・分析



調査名

外食DX・AI実態調査2026



有効回答数

350件



調査方法

WEBアンケート



主な設問

DX推進状況／導入施策／AI活用業務／課題／投資意向／期待効果／自由回答



集計方法

複数回答は回答者数（n=350）を分母に回答率を算出



EXECUTIVE SUMMARY

調査から見えた5つのポイント

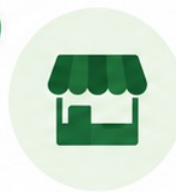
01



DX推進はまだ少数派

全社推進 **10.0%** + 一部推進 10.9%
一方で「まだ予定なし」が **62.3%**。

02



足元は“店舗基盤DX”が中心

キャッシュレス **26.3%**、勤怠 **20.9%**、
POS **16.9%** が上位。

03



生成AIは導入初期

生成AI導入 **9.1%**。
活用はシフト、文書、会議資料、
売上分析などに分散。

04



最大の壁は「入口」

「何から始めればよいかわからない」
32.9% が最多。
コスト・ROIも続く。

05



期待は省人化・効率化へ

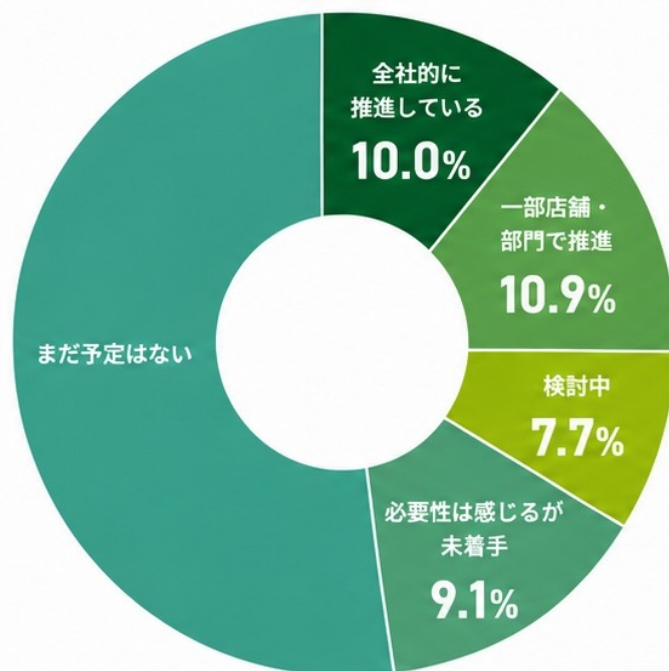
コスト削減 **30.0%**、人手不足解消 **29.4%**、業務効率化 **28.3%** が上位。



DX推進状況

Q. 貴社のDX推進状況を教えてください。

構成比



■ 全社的に推進している ■ 一部店舗・部門で推進 ■ 検討中 ■ 必要性を感じるが未着手 ■ まだ予定はない

KEY FINDING

「推進中」は
20.9%

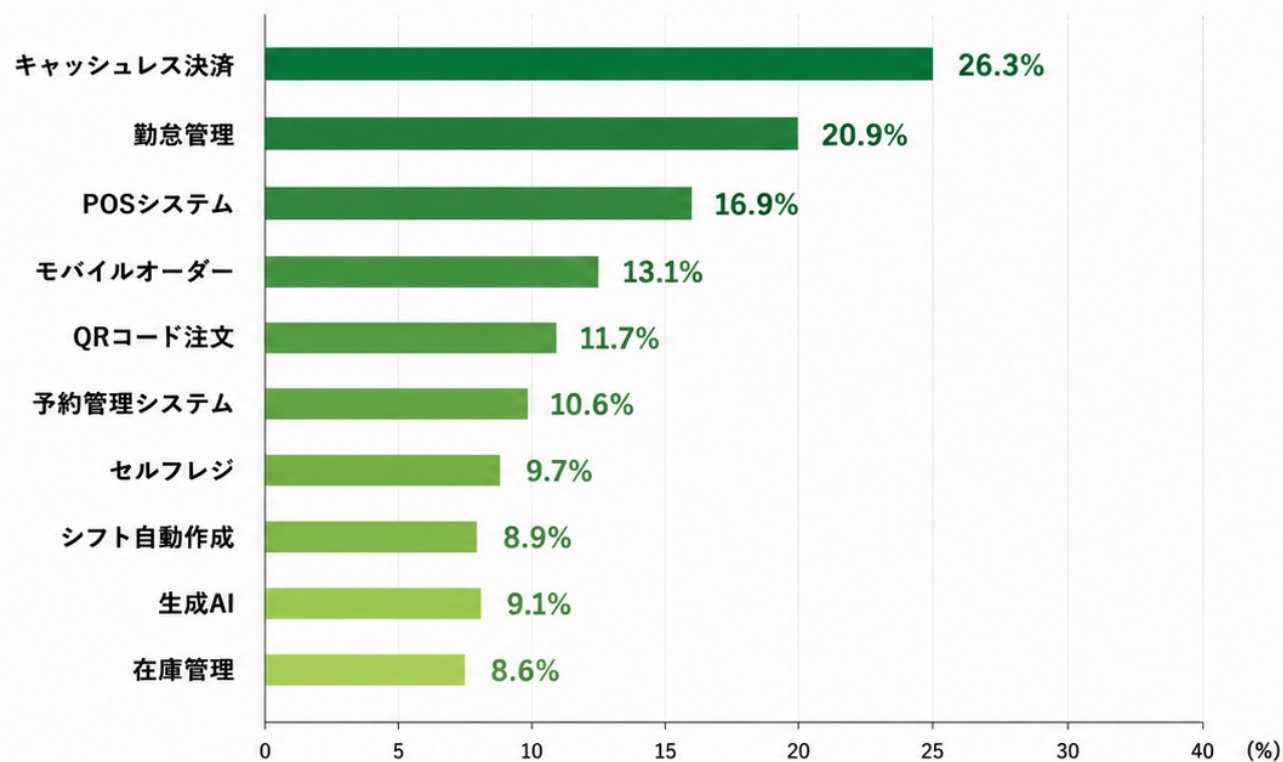
全社推進10.0%と一部店舗・部門での推進10.9%を合わせても約2割。

検討・未着手層を含め、DXの成熟度には大きな差がある。



現在導入しているDX・AI施策

Q. 現在導入しているDX・AI・デジタル施策を教えてください。（複数回答）



KEY FINDING

“基盤系”が先行

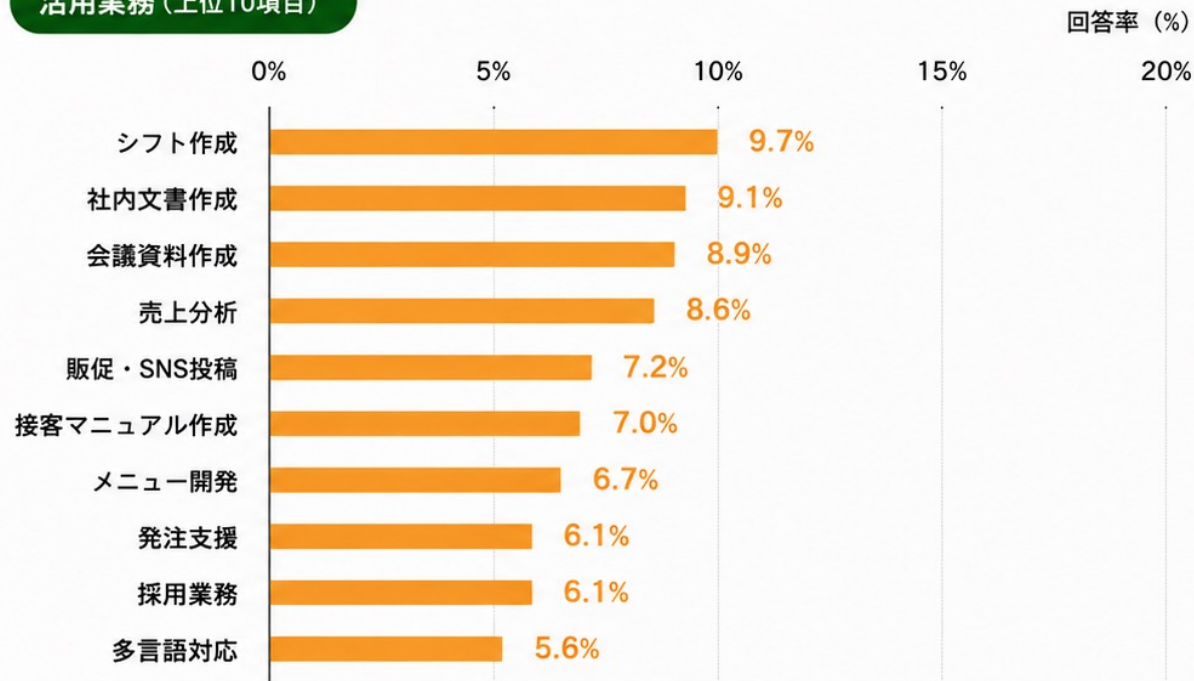
キャッシュレス決済、勤怠管理、POSが上位。注文・予約など顧客接点DXも続く一方、生成AIは9.1%で本格普及前。



AI・生成AIの活用業務

Q. AI・生成AIを活用している業務を教えてください。（複数回答）

活用業務（上位10項目）



※n=350（複数回答）

KEY FINDING

活用は“点”で広がる

シフト作成（9.7%）や社内文書作成（9.1%）、会議資料作成（8.9%）、売上分析（8.6%）が上位。単一用途に集中せず、現場と本部の双方に分散して活用が進んでいる。



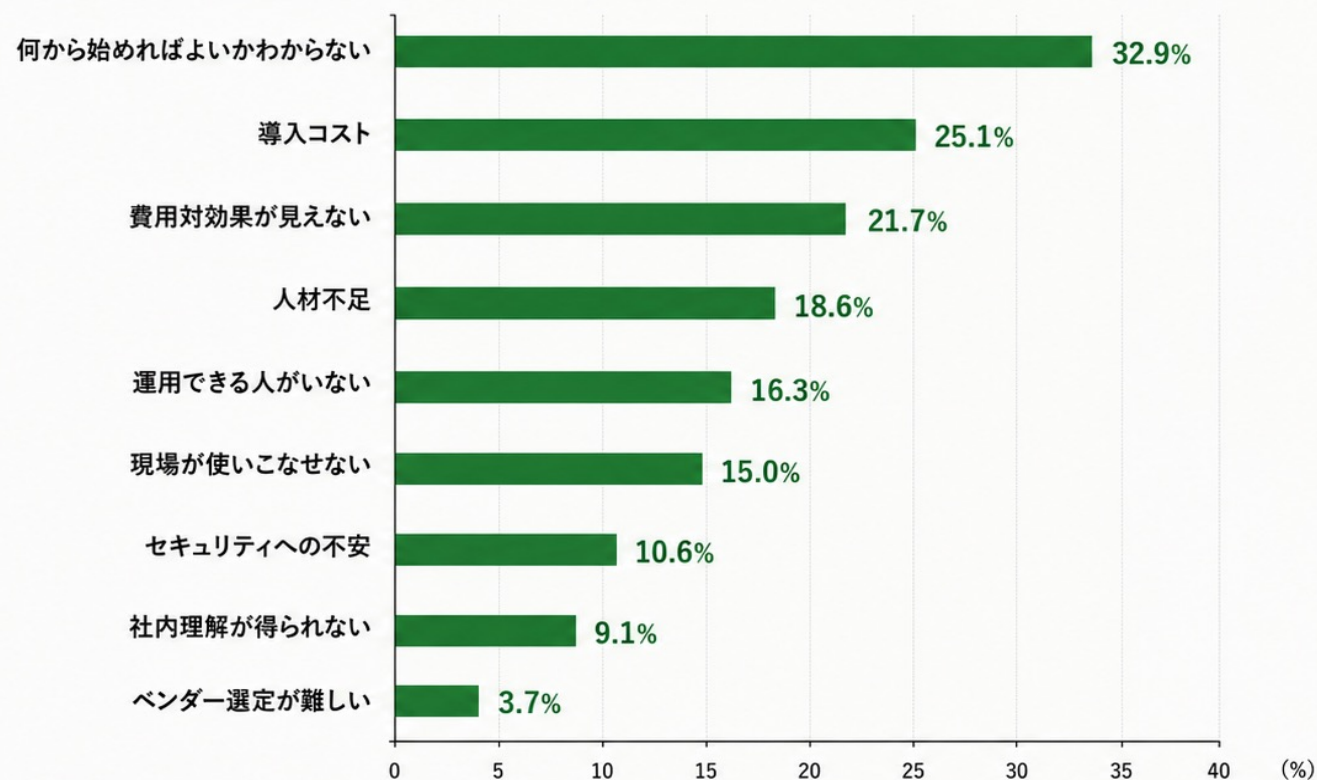
実務の広がり（自由回答より）

- ・「売上データをもとにした分析・改善提案」
- ・「議事録や会議資料の要約・作成補助」
- ・「SNS投稿文やキャンペーン案の作成」
- ・「接客マニュアルやトークスクリプトの作成」



DX・AI導入の課題

Q. DX・AI導入で感じている課題を教えてください。(複数回答)



KEY FINDING

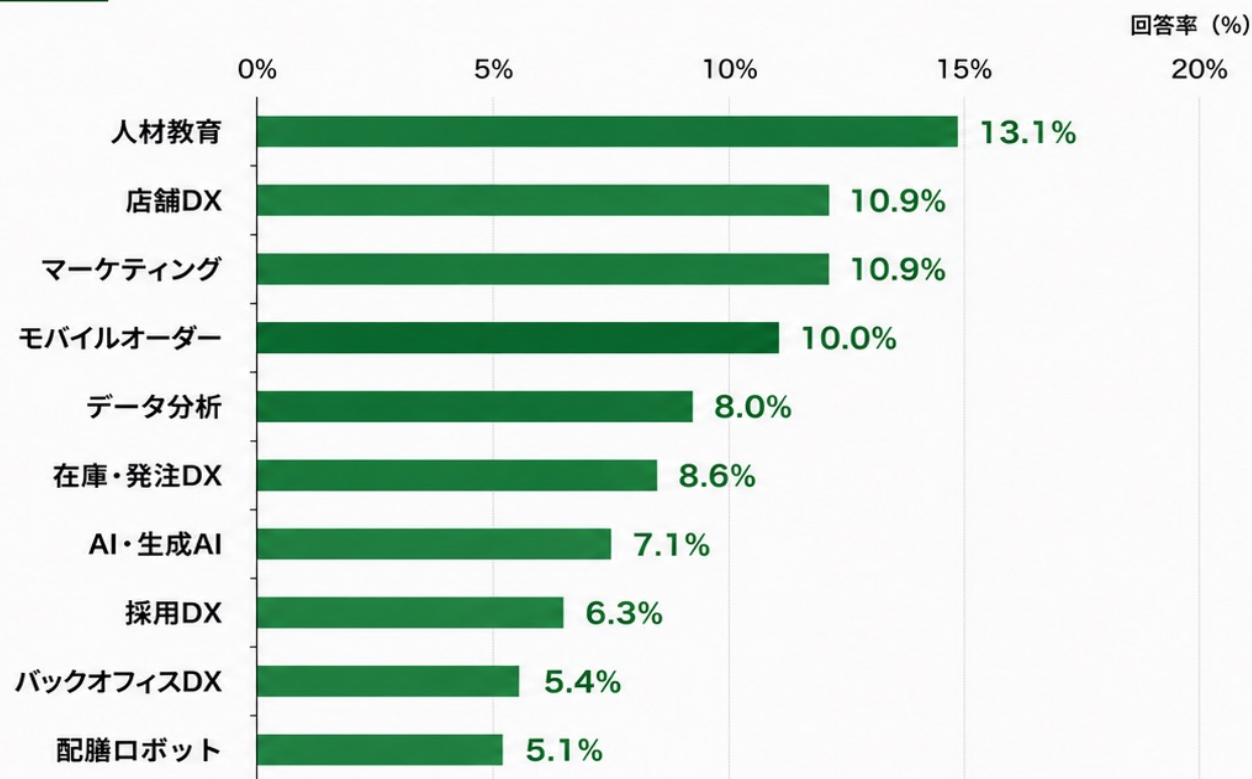
最大の壁は“始め方”

32.9%が「何から始めればよいかわからない」。導入コスト25.1%、費用対効果21.7%と、投資判断の難しさも大きい。



今後2年間の投資強化領域

Q. 今後2年間で投資を強化したい領域を教えてください。（複数回答）



KEY FINDING

技術より“人”が首位

人材教育**13.1%**が最上位。
店舗DX・マーケティング**10.9%**、
モバイルオーダー**10.0%**が続き、
DX定着の前提として人材への
投資意向が見える。



人材教育



店舗DX



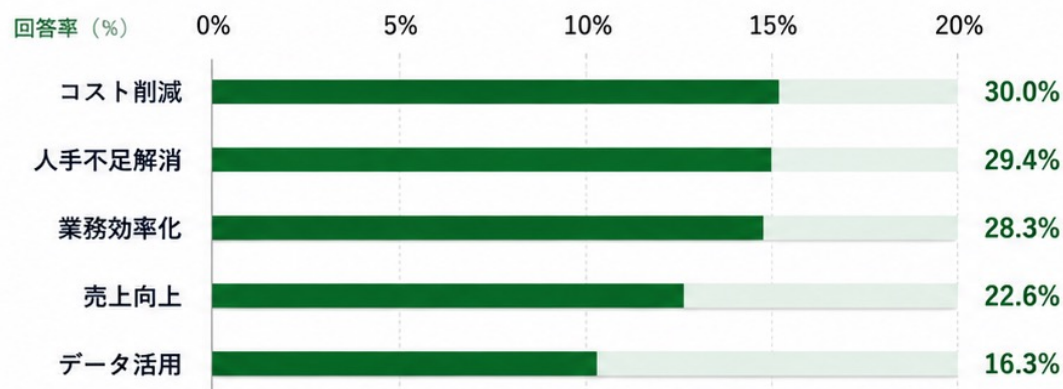
モバイルオーダー



DX・AIに期待する効果

Q. DX・AIによって期待する効果を教えてください。（複数回答）

定量結果 | 期待は「省人化・効率化」に集中



KEY FINDING

期待されているのは、 「新しいAI」より“経営課題を減らすAI”

コスト・人手・業務負荷という日々の経営課題に、DX・AIを直接つなげたい意向が強い。



ポイント

「省人化」「効率化」「コスト削減」が上位を占め、短期的に効果を実感できる領域への期待が集中。

自由回答から見える「期待の具体像」



分析・判断の高度化

- “ 売上データ分析、在庫・発注管理、採用活動等を重点的に進めていく予定です
- “ データ分析による売上予測・改善提案
- “ 顧客データの分析による来店予測やメニュー開発



業務負荷の軽減・自動化

- “ 店舗売上の管理や報告書類等の作成の補助及び肩代わり。
- “ 発注や在庫管理に係る業務
- “ 勤怠管理、シフト作成の自動化



店舗オペレーションの効率化

- “ 予約電話の自動化
- “ お客様のオーダー受け、シフト作りなど
- “ レジ業務（注文・会計）の完全自動化



導入と期待のギャップ

定量データと自由回答をつなぐと、ボトルネックは「ツール」より「実装」に見える



自由回答が示す“実装の詰まり”

人・スキル

- 従業員の間でAI格差があり、認知度や理解度に差が出る
- 準備にあたる人材がいらない

既存業務との接続

- 既存のシステムやマニュアルとのすり合わせ
- オペレーションへの落とし込み

現場実装

- 現場が使いこなせない
- オペレーションへの落とし込みが難しい

示唆

「何を導入するか」より先に、①対象業務 ②運用責任者 ③現場手順 ④成果指標 を小さく定義することが重要。

自由回答から見る「DX・AI推進の最大の壁」

回答者の言葉を4つの障壁に整理すると、導入後の“定着設計”までが課題になっている

01 人材・スキル

“ 準備にあたる人材がない。



- 従業員の間でAI格差があり、認知度や理解度に差が出る
- AIに詳しい人材や推進役が社内に不足している
- 教育・トレーニングの時間が確保できない

02 既存業務との接続

“ 既存のシステムやマニュアルとのすり合わせ。



- オペレーションへの落とし込みが難しい
- 既存システムとの連携やデータ整備が不十分
- 現場フローを変えることへの抵抗がある

03 成果の可視化

“ 全社的に進めていくには個人差が大きいし、効率化等の結果の可視化が難しい



- ROI（投資対効果）が見えにくく、効果測定が難しい
- 「導入しただけ」では社内展開の根拠になりにくい
- 短期的な成果が出づらく、経営層の理解が得にくい

04 リスク・運用管理

“ 知識不足と運用管理面でのセキュリティ



- セキュリティ面の不安が拭えない
- 運用ルールや権限設計が整備されていない
- 個人情報や機密データの取り扱いに慎重になりすぎる



読み解き

障壁は「コスト」だけではない。人材 → 業務接続 → 成果可視化 → 安全な運用まで、導入後のプロセス全体に分散している。

3年後、AIに最も変えてほしい業務

自由回答を業務プロセス別に整理すると、“反復業務の自動化”と“判断支援”への期待が鮮明

01 分析・判断

“ データ抽出～分析まで



- 売上データ分析
- 顧客データの可視化
- 需要予測・販促効果の検証

大量データの収集・整理・分析の効率化

02 在庫・発注

“ 発注や在庫管理のオートメーション化



- 発注の自動提案
- 在庫の最適化
- 食材の廃棄ロス削減

需要に応じた判断を省力化

03 店舗接客

“ 予約電話の自動化



- 予約・問い合わせ対応の自動化
- お客様のオーダー受付
- 多言語での案内・接客支援

お客様の利便性向上と人手不足の解消

04 人員配置

“ シフト作りなど



- シフトの自動作成・最適化
- 人員配置のシミュレーション
- 急な欠員対応の自動調整

人手不足下の配置最適化を支援

05 管理・報告

“ 店舗売上の管理や報告書類等の作成の補助及び肩代わり。



- 売上レポートの自動作成
- 日報・週報の自動作成
- 本部・店舗間での情報集約

本部・店舗の事務負担を軽減

06 注文・会計

“ 注文、会計管理の簡略化。



- セルフオーダーの最適化
- 会計処理の自動化・効率化
- レジ締め・集計の自動化

店舗オペレーションを短縮



読み解き

AIへの期待は、①データを読む ②発注・配置を決める ③電話・注文を受ける ④報告を作る——という
“日常業務の連続工程”に向いている。



外食DX・AI、次の一手

調査結果から導く3つの実装テーマ

01 小さく始める



「何から始めるか」を明確化

1業務・1店舗・1KPIからPoCを設計。成果を可視化し、横展開の判断材料を作る。

現場の声（自由回答）



“「まずは小さな業務から試し、効果が見える化してから全社展開したい」

02 現場定着を設計する



ツール導入=DXではない

教育・マニュアル・権限・運用責任者まで含めて設計し、“使える状態”をつくる。

現場の声（自由回答）



“「導入しても、現場が使いこなせないと意味がない。教育とサポートが必要」

03 AIを経営課題に接続する



省人化と収益性を優先

需要予測、発注、シフト、分析、文書作成など、効果測定しやすい領域からAI活用を進める。

現場の声（自由回答）



“「売上データの分析や在庫管理など、経営に直結する業務からAIを活用したい」



示唆

AIの導入は「小さく始めて、現場に定着させ、経営課題に直結させる」ことが、外食DXを成功に導くカギとなる。