

- ・本レポートは基本調査レポートの前半部分「ランキングの結果」を掲載した抜粋版でございます。
- ・全設問の集計結果、グラフ集、各企業の数値は、データをご購入いただけますとご覧いただけます。
ご気軽にお問合せください。



2020年 オリコン顧客満足度調査 【カフェ】基本調査レポート 抜粋版

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp

調査目的

カフェの満足度ランキングを作成するための調査。
また、カフェの利用者属性や志向性を把握するための基礎情報とする。

調査手法

大手調査会社にてインターネット調査を実施。
登録モニターから調査対象となる人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、8,287名の対象者を回収した。

調査地域

全国

調査対象者

- ・15歳以上の男女
- ・月に1回カフェを利用する際に、ドリンクまたはフードの注文をしている人
ただし、テイクアウト利用者は対象外とする

回収数

本調査回収サンプル：8,287名

調査期間

事前調査：2019年12月24日（火）～2020年03月18日（水）
調査期間：2020年03月19日（木）～2020年04月10日（金）

調査企画主体

株式会社oricon ME CS事業本部

満足度ランキング概要

満足度ランキングの総合得点は、各サービスのQ1総合満足度（1～10点評価）と、下記のQ2満足度（1～10点評価）とのニーズに基づく**重要度（ウェイト）**を掛け合わせて算出しております。

カフェ 満足度項目（Q2）

①	店内の快適さ	(1)～(6) 店内・店外の雰囲気、居心地の良さ（照明、BGM、インテリアなども含め） 他6項目
②	メニューの充実さ	(8)～(9) フード・ドリンクメニューの充実さ 他1項目
③	提供スピード	(12) 注文から商品提供までの適切なスピード（注文のしやすさなど）
④	商品のおいしさ	(13)～(14) 商品のおいしさ（味） 他1項目
⑤	商品の見た目	(15)～(16) 商品の見た目のよさ 他1項目
⑥	店員の接客力	(17)～(21) 店員の表情 他4項目
⑦	コストパフォーマンス	(22)～(23) 価格に対する商品の質 他1項目
⑧	利用のしやすさ	(24)～(25) 営業時間帯 他1項目

<ランキング定義について>

- ・コーヒーを主力商品とし、チェーン展開しているカフェ
ただし、紅茶や抹茶などを主力商品とする企業は対象外とする

<調査期間>

2020年調査 2020/03/19～2020/04/10

重要度（ウェイト）について

総合得点は、Q2の各満足度に重要度（ウェイト）を掛け合わせて算出しております。

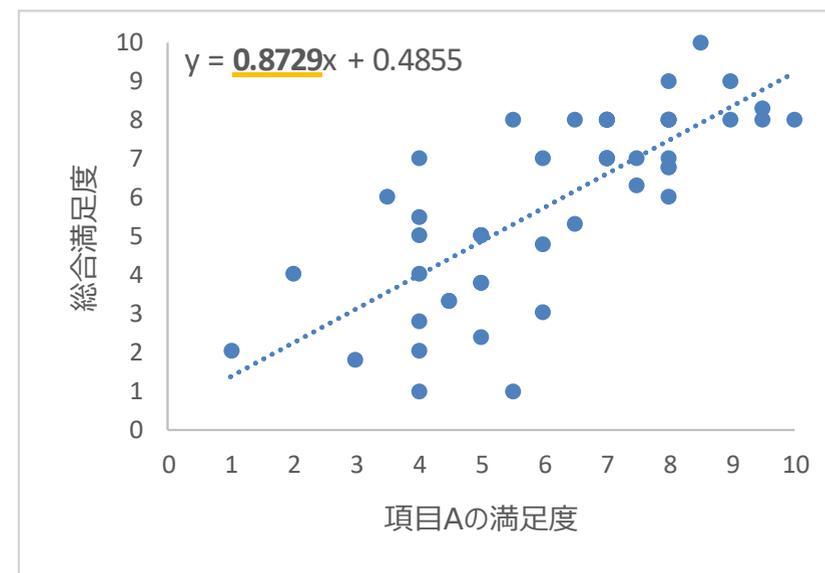
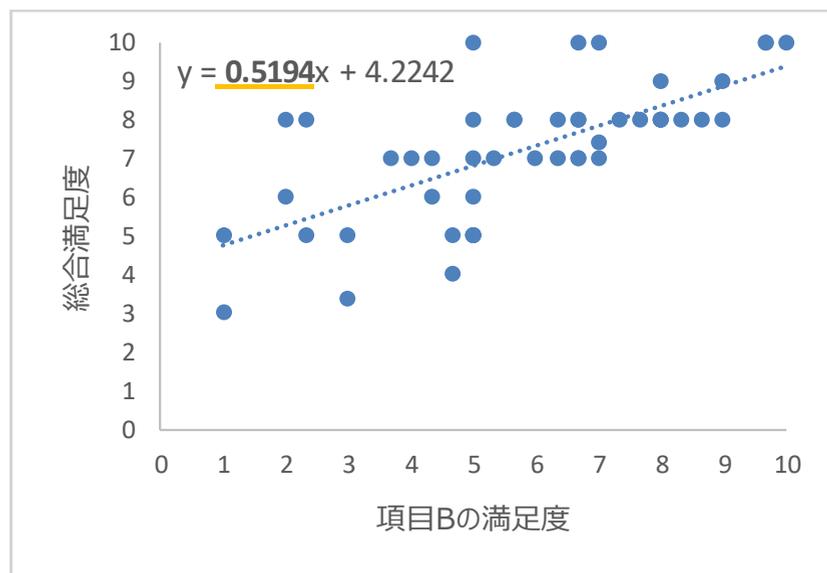
重要度 (ウェイト)

「総合満足度(Q1)」と「各評価項目(Q2)」の相関関係より

利用後の評価値を重要度（ウェイト）に設定

⇒総合満足度との関係性の高い評価項目毎に、重要度(ウェイト)の優先度を設ける

例)



項目A、項目Bの順で高い重要度（ウェイト）をかける

満足度ランキング結果一覧

本年度の満足度ランキング結果となります。

順位	ランキング対象企業名	回答者数	総合得点	①店内の快適さ	②メニューの充実さ	③提供スピード	④商品のおいしさ	⑤商品の見た目	⑥店員の接客力	⑦コストパフォーマンス	⑧利用のしやすさ
1位	スターバックス コーヒー	1267	79.17	77.36	76.58	77.74	81.70	80.69	80.62	77.74	80.43
2位	コメダ珈琲店	1321	76.75	76.15	73.60	76.59	78.70	77.87	76.49	75.65	78.49
3位	上島珈琲店	257	76.45	75.31	72.65	76.47	79.37	77.74	76.28	75.98	77.05
4位	タリーズコーヒー	997	76.34	74.66	72.81	76.20	78.83	77.20	76.94	75.59	77.89
5位	珈琲館	180	75.90	73.03	71.39	76.33	78.82	77.06	76.45	75.28	78.06
6位	マックカフェ バイ バリスタ	116	75.81	73.65	73.57	77.13	77.62	75.78	75.34	74.88	78.26
7位	星乃珈琲店	356	75.64	75.20	72.72	74.05	78.80	77.00	74.90	74.67	77.15
8位	ドトールコーヒーショップ [®]	1284	74.98	71.79	71.51	76.58	76.93	75.42	74.82	75.03	77.24
9位	倉式珈琲店	145	73.92	72.99	70.48	71.48	77.06	76.02	72.97	73.35	76.33
10位	カフェ・ベローチェ	412	73.82	72.07	69.31	76.37	73.75	73.16	73.67	74.32	77.93
11位	エクセルシオール カフェ	124	73.72	72.19	69.71	74.09	75.91	74.43	73.46	72.81	76.80
12位	サンマルクカフェ	1099	73.43	70.47	70.20	74.51	75.28	74.37	72.61	73.15	76.40
13位	PRONTO	122	73.37	70.28	69.71	75.08	74.71	73.47	73.07	72.26	78.31
14位	カフェ・ド・クリエ	172	73.02	70.04	69.70	75.24	73.44	73.16	73.57	72.16	76.83

スターバックス コーヒー



ランキング | 1位

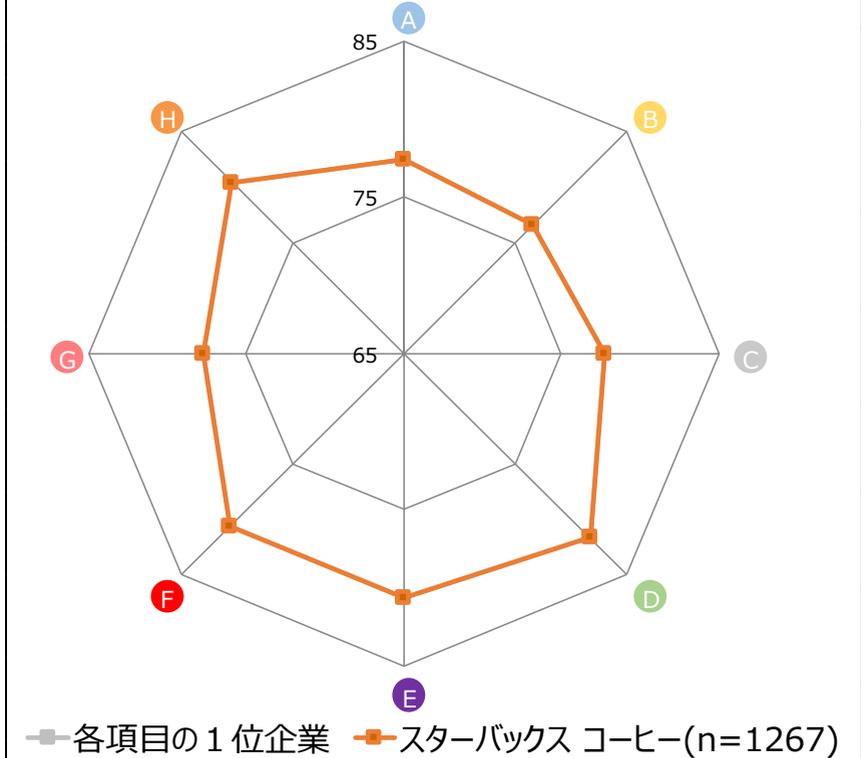
総合得点 | 79.17点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1267)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	1	77.36	スターバックス コーヒー	-
B メニューの充実さ	1	76.58	スターバックス コーヒー	-
C 提供スピード	1	77.74	スターバックス コーヒー	-
D 商品のおいしさ	1	81.70	スターバックス コーヒー	-
E 商品の見た目	1	80.69	スターバックス コーヒー	-
F 店員の接客力	1	80.62	スターバックス コーヒー	-
G コストパフォーマンス	1	77.74	スターバックス コーヒー	-
H 利用のしやすさ	1	80.43	スターバックス コーヒー	-

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 2位

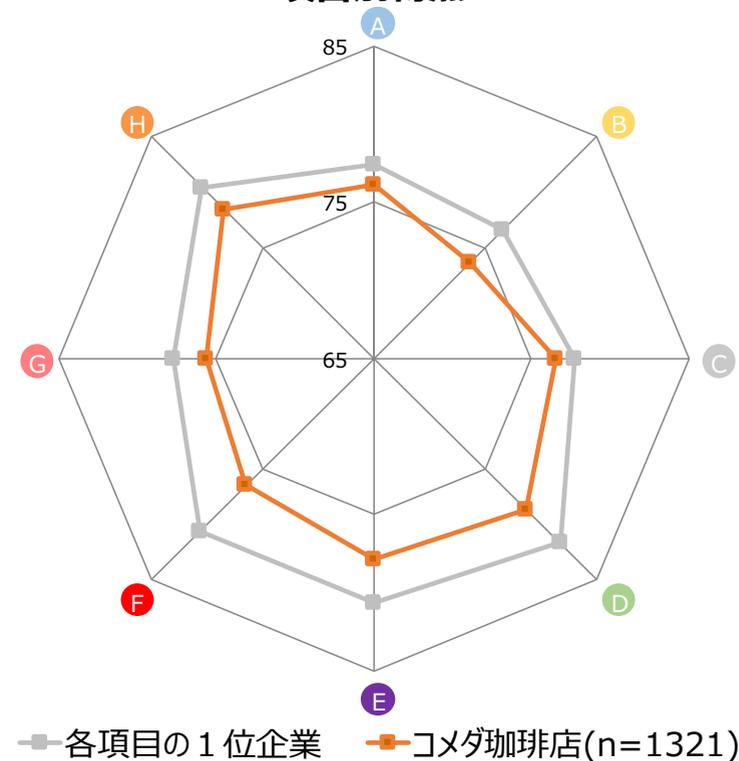
総合得点 | 76.75点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1321)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	2	76.15	スターバックス コーヒー	-1.21
B メニューの充実さ	2	73.60	スターバックス コーヒー	-2.98
C 提供スピード	3	76.59	スターバックス コーヒー	-1.15
D 商品のおいしさ	6	78.70	スターバックス コーヒー	-3.00
E 商品の見た目	2	77.87	スターバックス コーヒー	-2.82
F 店員の接客力	3	76.49	スターバックス コーヒー	-4.13
G コストパフォーマンス	3	75.65	スターバックス コーヒー	-2.09
H 利用のしやすさ	2	78.49	スターバックス コーヒー	-1.94

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 3位

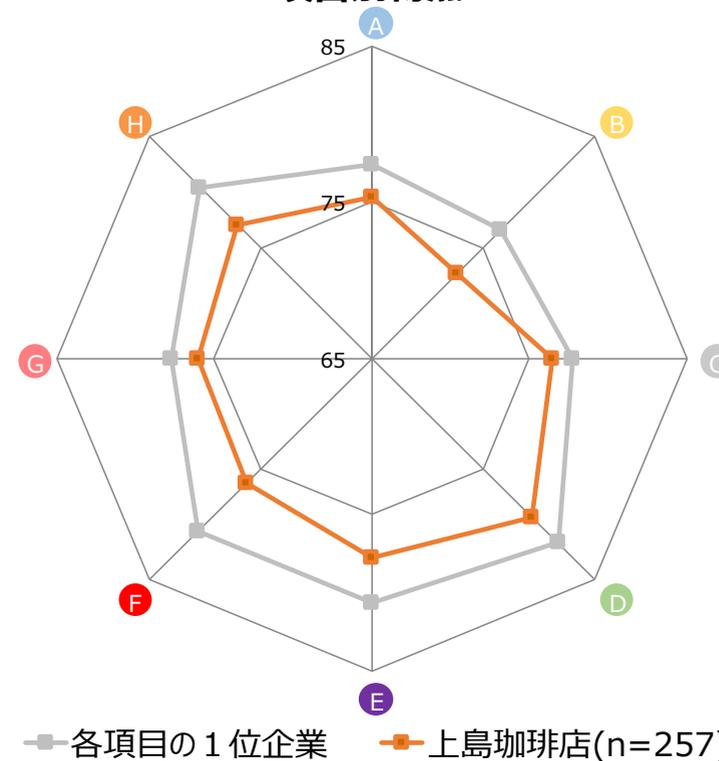
総合得点 | 76.45点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=257)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	3	75.31	スターバックス コーヒー	-2.05
B メニューの充実さ	6	72.65	スターバックス コーヒー	-3.93
C 提供スピード	5	76.47	スターバックス コーヒー	-1.27
D 商品のおいしさ	2	79.37	スターバックス コーヒー	-2.33
E 商品の見た目	3	77.74	スターバックス コーヒー	-2.95
F 店員の接客力	5	76.28	スターバックス コーヒー	-4.34
G コストパフォーマンス	2	75.98	スターバックス コーヒー	-1.76
H 利用のしやすさ	10	77.05	スターバックス コーヒー	-3.38

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

タリーズコーヒー

抜粋版

※「ランキング結果」のみ掲載しております。

ランキング | 4位

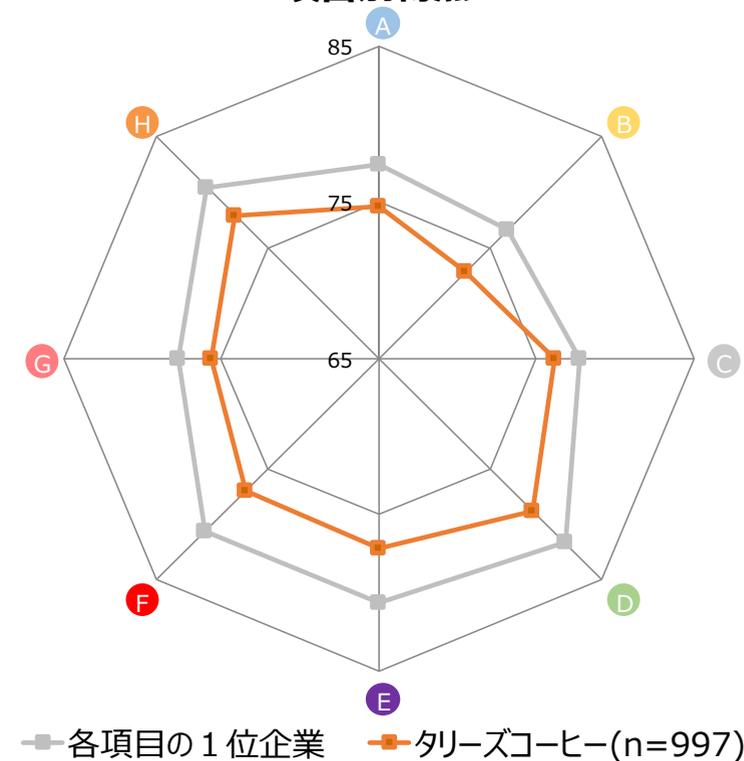
総合得点 | 76.34点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=997)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	5	74.66	スターバックス コーヒー	-2.70
B メニューの充実さ	4	72.81	スターバックス コーヒー	-3.77
C 提供スピード	8	76.20	スターバックス コーヒー	-1.54
D 商品のおいしさ	3	78.83	スターバックス コーヒー	-2.87
E 商品の見た目	4	77.20	スターバックス コーヒー	-3.49
F 店員の接客力	2	76.94	スターバックス コーヒー	-3.68
G コストパフォーマンス	4	75.59	スターバックス コーヒー	-2.15
H 利用のしやすさ	7	77.89	スターバックス コーヒー	-2.54

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 5位

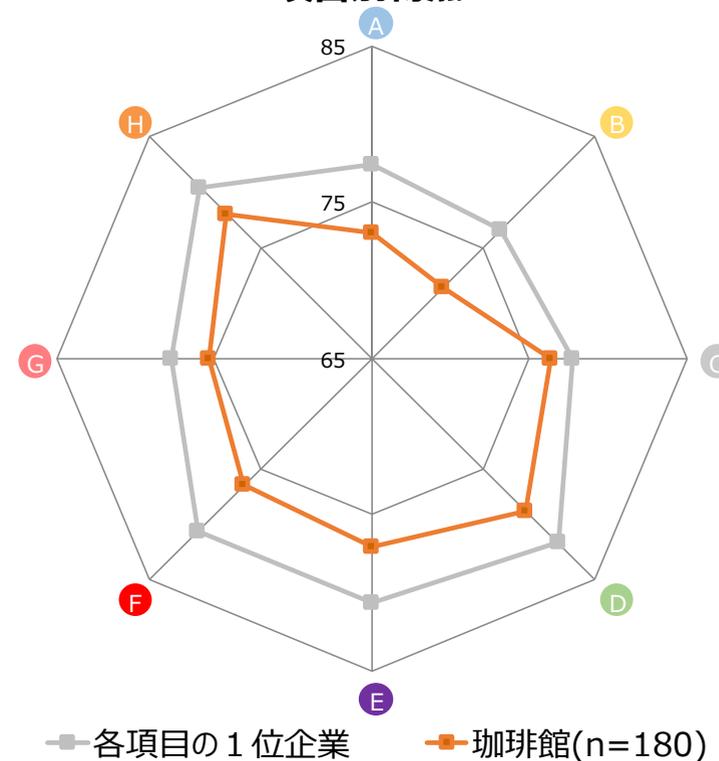
総合得点 | 75.90点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=180)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	7	73.03	スターバックス コーヒー	-4.33
B メニューの充実さ	8	71.39	スターバックス コーヒー	-5.19
C 提供スピード	7	76.33	スターバックス コーヒー	-1.41
D 商品のおいしさ	4	78.82	スターバックス コーヒー	-2.88
E 商品の見た目	5	77.06	スターバックス コーヒー	-3.63
F 店員の接客力	4	76.45	スターバックス コーヒー	-4.17
G コストパフォーマンス	5	75.28	スターバックス コーヒー	-2.46
H 利用のしやすさ	5	78.06	スターバックス コーヒー	-2.37

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

マックカフェ バイ バリスタ

ランキング | 6位

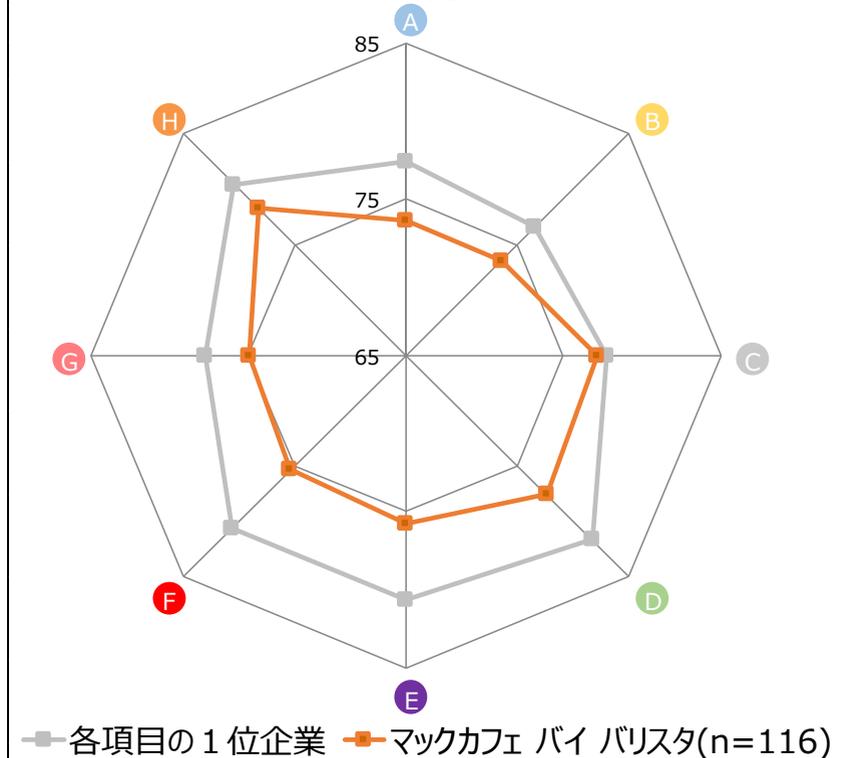
総合得点 | 75.81点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=116)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	6	73.65	スターバックス コーヒー	-3.71
B メニューの充実さ	3	73.57	スターバックス コーヒー	-3.01
C 提供スピード	2	77.13	スターバックス コーヒー	-0.61
D 商品のおいしさ	7	77.62	スターバックス コーヒー	-4.08
E 商品の見た目	8	75.78	スターバックス コーヒー	-4.91
F 店員の接客力	6	75.34	スターバックス コーヒー	-5.28
G コストパフォーマンス	7	74.88	スターバックス コーヒー	-2.86
H 利用のしやすさ	4	78.26	スターバックス コーヒー	-2.17

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 7位

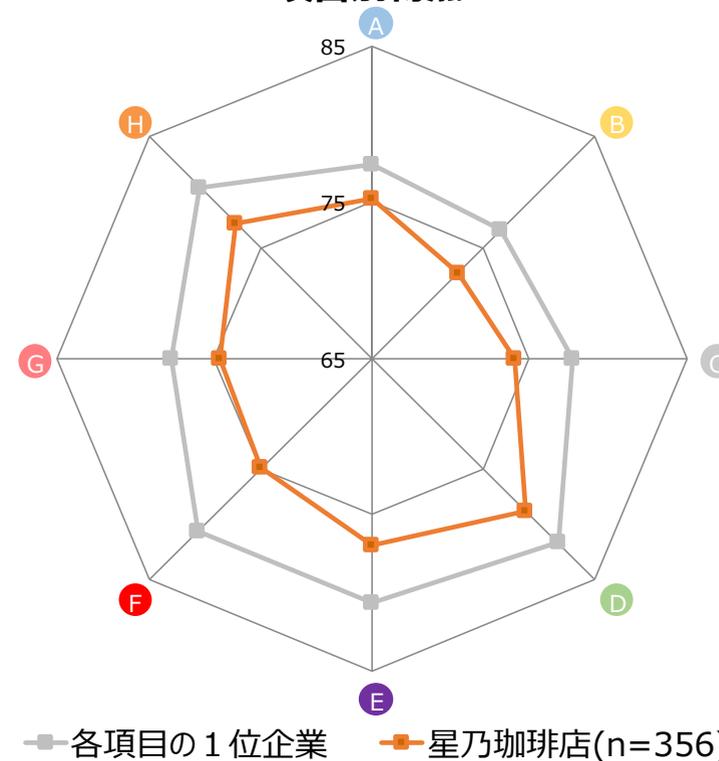
総合得点 | 75.64点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=356)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	4	75.20	スターバックス コーヒー	-2.16
B メニューの充実さ	5	72.72	スターバックス コーヒー	-3.86
C 提供スピード	13	74.05	スターバックス コーヒー	-3.69
D 商品のおいしさ	5	78.80	スターバックス コーヒー	-2.90
E 商品の見た目	6	77.00	スターバックス コーヒー	-3.69
F 店員の接客力	7	74.90	スターバックス コーヒー	-5.72
G コストパフォーマンス	8	74.67	スターバックス コーヒー	-3.07
H 利用のしやすさ	9	77.15	スターバックス コーヒー	-3.28

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ドトールコーヒーショップ

抜粋版

※「ランキング結果」のみ掲載しております。

ランキング | 8位

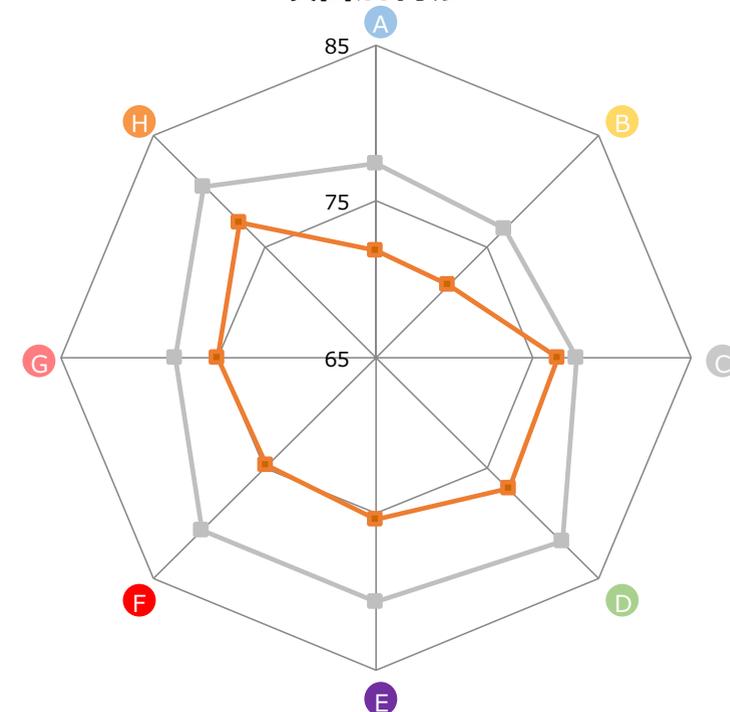
総合得点 | 74.98点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1284)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	11	71.79	スターバックス コーヒー	-5.57
B メニューの充実さ	7	71.51	スターバックス コーヒー	-5.07
C 提供スピード	4	76.58	スターバックス コーヒー	-1.16
D 商品のおいしさ	9	76.93	スターバックス コーヒー	-4.77
E 商品の見た目	9	75.42	スターバックス コーヒー	-5.27
F 店員の接客力	8	74.82	スターバックス コーヒー	-5.80
G コストパフォーマンス	6	75.03	スターバックス コーヒー	-2.71
H 利用のしやすさ	8	77.24	スターバックス コーヒー	-3.19

項目別得点



■各項目の1位企業 ■ドトールコーヒーショップ(n=1284)

※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 9位

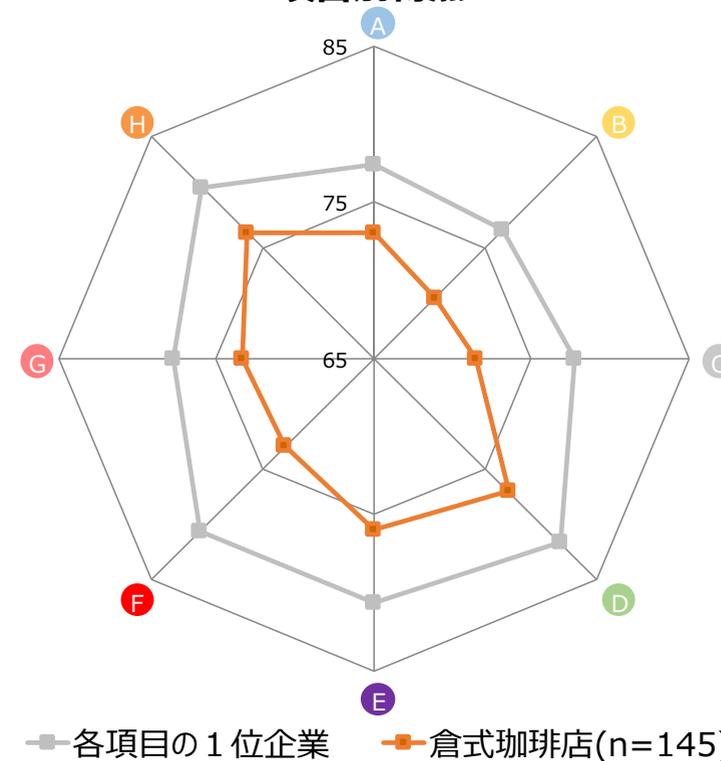
総合得点 | 73.92点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=145)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	8	72.99	スターバックス コーヒー	-4.37
B メニューの充実さ	9	70.48	スターバックス コーヒー	-6.10
C 提供スピード	14	71.48	スターバックス コーヒー	-6.26
D 商品のおいしさ	8	77.06	スターバックス コーヒー	-4.64
E 商品の見た目	7	76.02	スターバックス コーヒー	-4.67
F 店員の接客力	13	72.97	スターバックス コーヒー	-7.65
G コストパフォーマンス	10	73.35	スターバックス コーヒー	-4.39
H 利用のしやすさ	14	76.33	スターバックス コーヒー	-4.10

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 10位

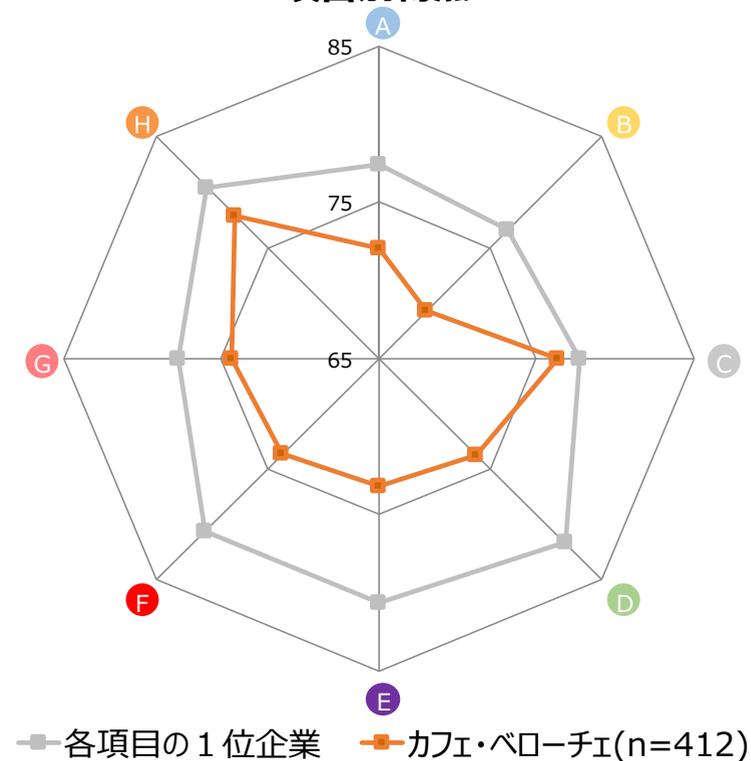
総合得点 | 73.82点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=412)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	10	72.07	スターバックス コーヒー	-5.29
B メニューの充実さ	14	69.31	スターバックス コーヒー	-7.27
C 提供スピード	6	76.37	スターバックス コーヒー	-1.37
D 商品のおいしさ	13	73.75	スターバックス コーヒー	-7.95
E 商品の見た目	13	73.16	スターバックス コーヒー	-7.53
F 店員の接客力	9	73.67	スターバックス コーヒー	-6.95
G コストパフォーマンス	9	74.32	スターバックス コーヒー	-3.42
H 利用のしやすさ	6	77.93	スターバックス コーヒー	-2.50

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

エクセルシオール カフェ

ランキング | 11位

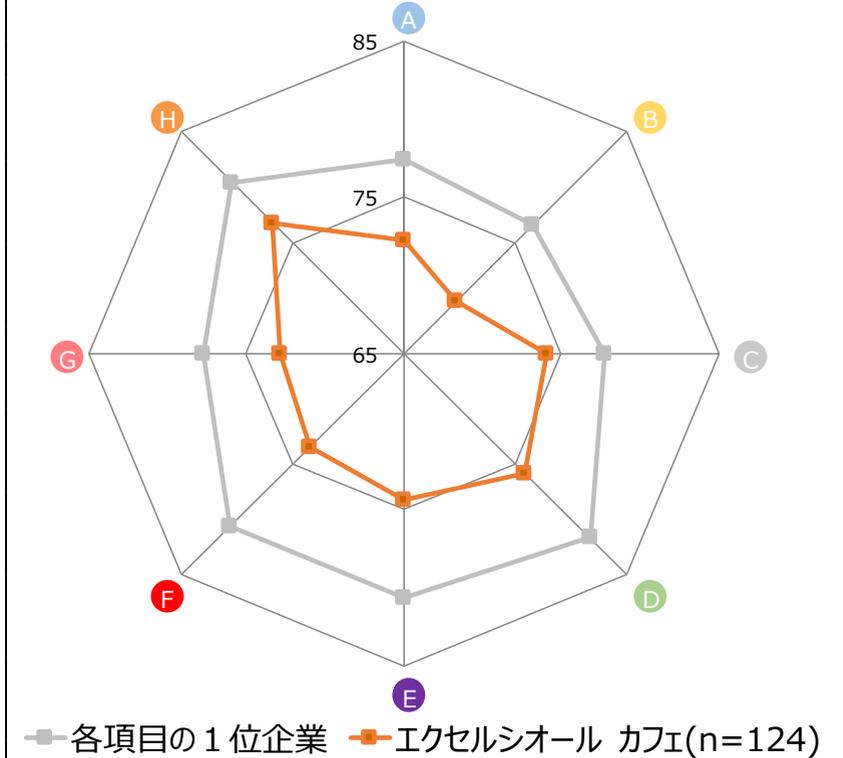
総合得点 | 73.72点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=124)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	9	72.19	スターバックス コーヒー	-5.17
B メニューの充実さ	11	69.71	スターバックス コーヒー	-6.87
C 提供スピード	12	74.09	スターバックス コーヒー	-3.65
D 商品のおいしさ	10	75.91	スターバックス コーヒー	-5.79
E 商品の見た目	10	74.43	スターバックス コーヒー	-6.26
F 店員の接客力	11	73.46	スターバックス コーヒー	-7.16
G コストパフォーマンス	12	72.81	スターバックス コーヒー	-4.93
H 利用のしやすさ	12	76.80	スターバックス コーヒー	-3.63

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 12位

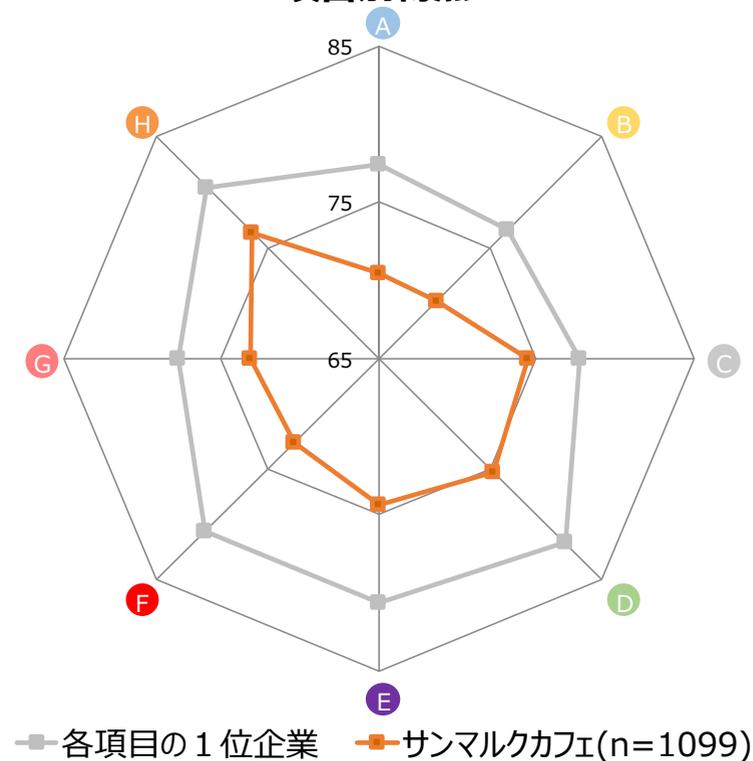
総合得点 | 73.43点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=1099)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	12	70.47	スターバックス コーヒー	-6.89
B メニューの充実さ	10	70.20	スターバックス コーヒー	-6.38
C 提供スピード	11	74.51	スターバックス コーヒー	-3.23
D 商品のおいしさ	11	75.28	スターバックス コーヒー	-6.42
E 商品の見た目	11	74.37	スターバックス コーヒー	-6.32
F 店員の接客力	14	72.61	スターバックス コーヒー	-8.01
G コストパフォーマンス	11	73.15	スターバックス コーヒー	-4.59
H 利用のしやすさ	13	76.40	スターバックス コーヒー	-4.03

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 13位

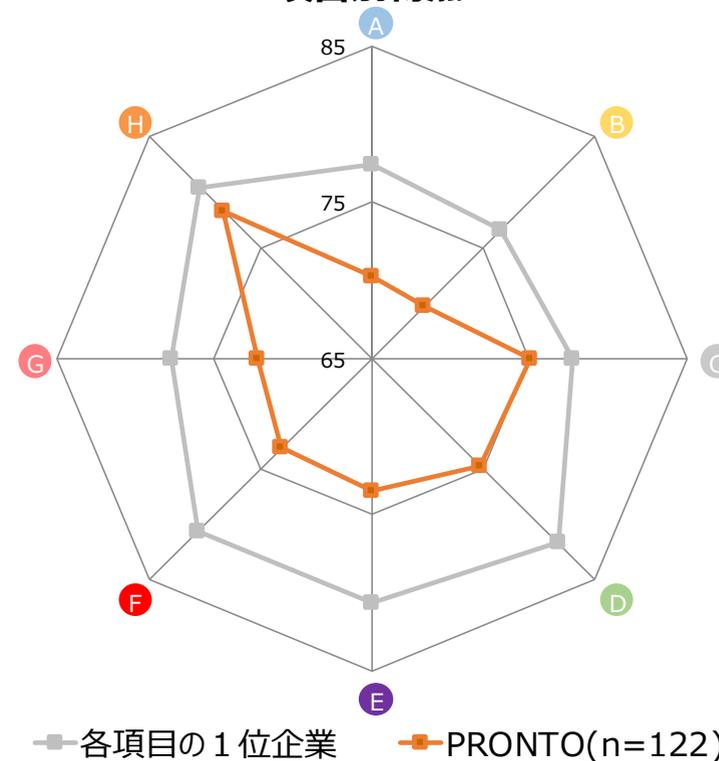
総合得点 | 73.37点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=122)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	13	70.28	スターバックス コーヒー	-7.08
B メニューの充実さ	12	69.71	スターバックス コーヒー	-6.87
C 提供スピード	10	75.08	スターバックス コーヒー	-2.66
D 商品のおいしさ	12	74.71	スターバックス コーヒー	-6.99
E 商品の見た目	12	73.47	スターバックス コーヒー	-7.22
F 店員の接客力	12	73.07	スターバックス コーヒー	-7.55
G コストパフォーマンス	13	72.26	スターバックス コーヒー	-5.48
H 利用のしやすさ	3	78.31	スターバックス コーヒー	-2.12

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 14位

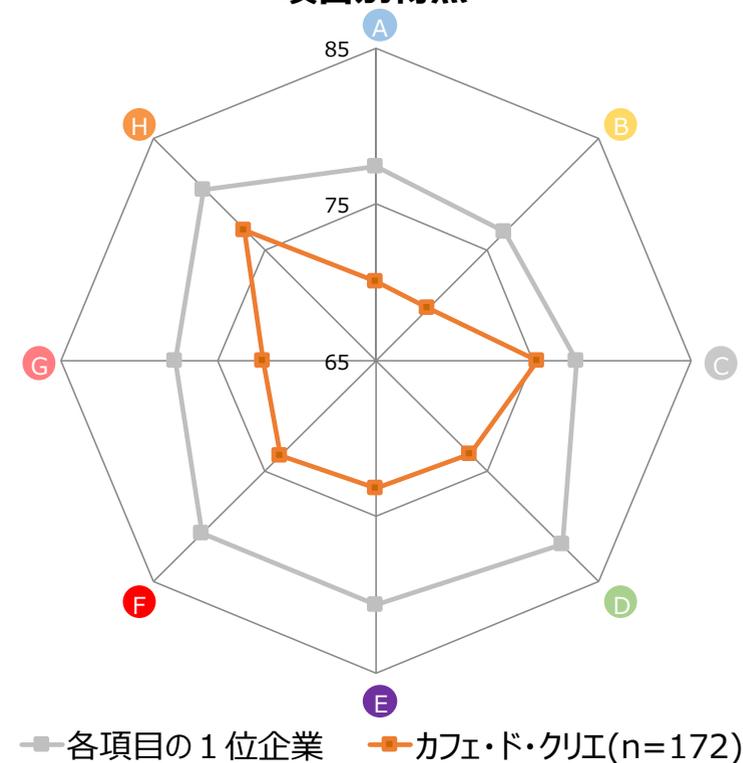
総合得点 | 73.02点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=172)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店内の快適さ	14	70.04	スターバックス コーヒー	-7.32
B メニューの充実さ	13	69.70	スターバックス コーヒー	-6.88
C 提供スピード	9	75.24	スターバックス コーヒー	-2.50
D 商品のおいしさ	14	73.44	スターバックス コーヒー	-8.26
E 商品の見た目	14	73.16	スターバックス コーヒー	-7.53
F 店員の接客力	10	73.57	スターバックス コーヒー	-7.05
G コストパフォーマンス	14	72.16	スターバックス コーヒー	-5.58
H 利用のしやすさ	11	76.83	スターバックス コーヒー	-3.60

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

■ その他設問内容ご紹介

本レポート抜粋版は、「ランキング結果」の掲載となります。

本レポートでは、以下の最新年で調査した設問も掲載して販売しており、納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。ご興味がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

設問内容

- 【属性】性別
- 【属性】居住地
- 【属性】職業
- 【本調査】総合満足度
- 【本調査】他者推奨意向
- 【本調査】トラブル経験
- 【本調査】再利用意向
- 【本調査】検討時に見た情報
- 【本調査】ブランドエクイティ
- 【本調査】利用目的
- 【本調査】イメージ
- 【本調査】カフェの利用状況
- 【本調査】他のカフェのNPS（1つ目）
- 【本調査】他のカフェのNPS（2つ目）
- 【本調査】喫煙状況
- 【本調査】カフェが取り組んでいる環境対策への関心
- 【自由回答(FA)】他者推奨意向理由
- 【自由回答(FA)】感動した体験
- 【自由回答(FA)】他のカフェの他者推奨意向理由（1つ目）
- 【属性】年代
- 【属性】婚姻状況
- 【属性】家族構成
- 【本調査】評価項目（小項目）
- 【本調査】利用前の重視点
- 【本調査】事前期待
- 【本調査】NPS®
- 【本調査】情報発信行動
- 【本調査】同伴者
- 【本調査】滞在時間
- 【本調査】他のサービスと比較・検討したか
- 【本調査】他のカフェの総合満足度（1つ目）
- 【本調査】他のカフェの総合満足度（2つ目）
- 【本調査】コーヒーへのこだわり
- 【本調査】全面禁煙後の利用頻度
- 【本調査】社会貢献活動の参加意向
- 【自由回答(FA)】良かった点
- 【自由回答(FA)】悪かった点
- 【自由回答(FA)】選定理由
- 【自由回答(FA)】要望・改善点
- 【自由回答(FA)】他のカフェの他者推奨意向理由（2つ目）

本レポートは青枠の「基本調査レポート」でございます。ランキング結果と、最新年調査(1年分)の全設問のクロス集計表をビジュアルライズした100ページ前後のグラフ集です。ランキング結果の概要と、最新年のデータ傾向を把握することが可能です。
 (※ジャンルによって設問数が異なるためページ数は変動いたします。) 納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。

プラン名	集計表プラン			レポートプラン		ローデータプラン	
	エコノミー	ライト①	ライト②	満足度アップ	カスタム	ローデータ	
価格(税抜)	30万	60万	100万	150万	300万~	別途見積り	
ご指定企業数	1社	5社	10社	5社	○ ※内容は応相談	—	
納品内容	ローデータ	—	—	—	—	○	
	基本調査レポート	○	○	○	○	—	
	クロス集計表	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	
	自由回答集	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	
	分析レポート	—	—	—	○	○ ※内容は応相談	
オプション	競合社数追加(税抜)	1社につき+10万円			1社につき+20万円	—	—
	経年集計表(税抜) ※	10万円			—	—	—
納期	約2~3週間			約1か月~1か月半		2~3営業日	

※ 経年集計には、自由回答集は含みません
 経年集計される設問は、全設問ではなく、主要な設問(満足度、属性等の主要設問)のみの経年集計です。

本レポートについて

- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ開示、転売等を行うことを禁じます。

**自社・他社の各種数値・フリーコメント等、本レポートに含まれない
各社単位での詳細な定量・定性データのご提供も承ります。**

※ご提供内容、納期等については、担当までお気軽にお問い合わせください。

発行：2020年10月

「2020年 オリコン顧客満足度調査【カフェ】基本調査レポート 抜粋版」

<https://life.oricon.co.jp/>

© oricon ME inc.

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp