

- ・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 【フードデリバリーサービス】 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

フードデリバリーサービスの満足度ランキングを作成するための調査。
また、フードデリバリーサービス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、2,301名の対象者を回収した。

調査地域

全国

調査対象者

- ・18～84歳の男女
- ・直近半年に2回以上、同じフードデリバリーサービスを利用して食事を注文している人

回収数

本調査回収サンプル：2,301名

調査期間

事前調査：2020年05月11日（月）～2020年08月06日（木）
調査期間：2020年08月07日（金）～2020年08月19日（水）

調査企画主体

株式会社oricon ME

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）との二重に基づく**重要度（ウェイト）**を掛け合わせて算出しております。

フードデリバリーサービス 満足度項目（Q2）

①	アプリ・サイトの 使いやすさ	(1)～(5)	アプリ・サイトのページの見やすさ・使いやすさ（注文したいものに すぐたどり着けるか、どこに何があるかわかるか） 他4項目
②	店舗情報の 充実さ	(6)～(7)	店舗（配達可能な対応店舗）や取り扱いジャンル（ピザ、寿 司、和食、洋食、中華、ファーストフードなど）の充実さ 他1項目
③	注文のしやすさ	(8)～(10)	注文のしやすさ（注文完了までのスムーズさ、過去の注文履歴 など） 他2項目
④	配達の丁寧さ	(11)～(12)	配達の丁寧さ（届いたフードやドリンクがきちんとした状態で届 いたか） 他1項目
⑤	キャンペーン・ ポイントの充実さ	(13)～(14)	キャンペーン・クーポン・ポイントの充実さ（利用した場合のお得 感なども含め） 他1項目

＜ランキング定義について＞

- ・ウェブサイトやアプリを通じ、様々な飲食店のメニューから食事を選
んで、注文・支払・配達まで行えるサービス

＜調査期間＞

2020年調査 2020/08/07～2020/08/19

重要度（ウェイト）について

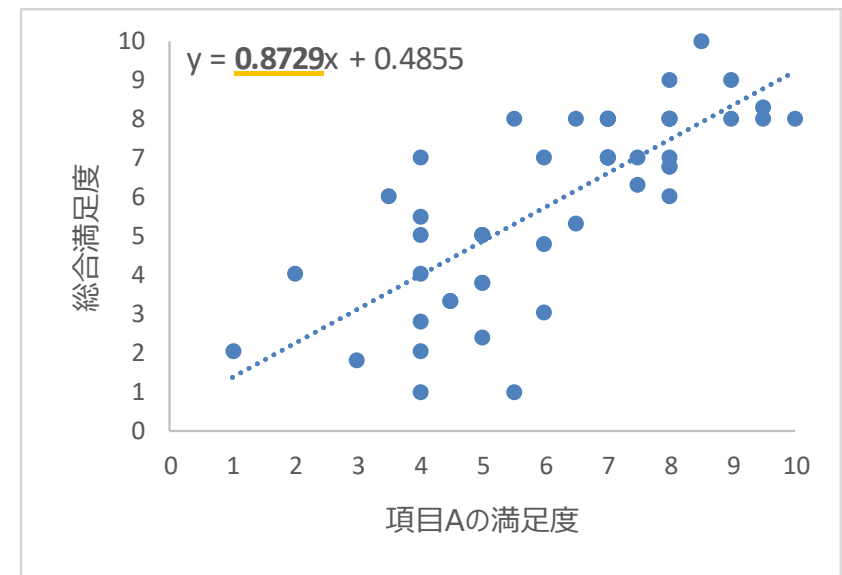
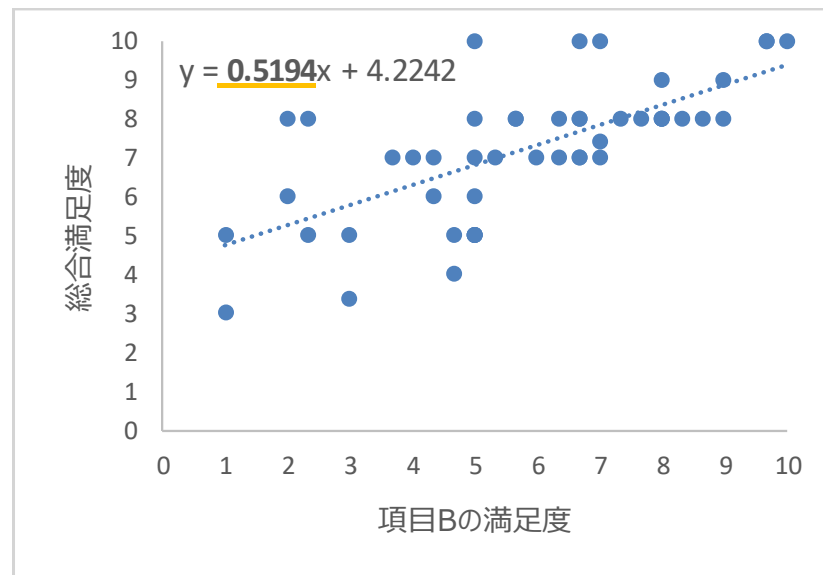
総合得点は、Q2の各満足度に重要度（ウェイト）を掛け合わせて算出しております。

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アプリ・サイトの 使いやすさ	②店舗情報の 充実さ	③注文のしやすさ	④配達の丁寧さ	⑤キャンペーン・ ポイントの充実さ
1位	dデリバリー	391	76.31	76.78	74.22	77.87	77.71	74.30
2位	楽天デリバリー	453	75.88	76.11	73.67	77.53	77.40	74.05
3位	出前館	756	75.49	76.18	74.08	76.94	77.00	72.44
4位	Uber Eats	700	74.58	74.75	74.16	76.57	75.31	71.30



ランキング | 1位

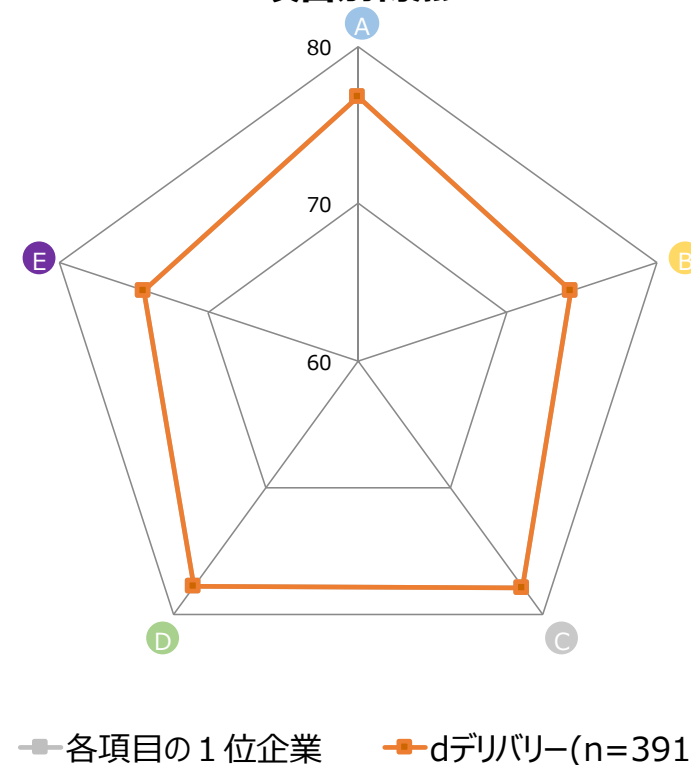
総合得点 | 76.31点

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=391)	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 アプリ・サイトの使いやすさ	1	76.78	dデリバリー	-
B 店舗情報の充実さ	1	74.22	dデリバリー	-
C 注文のしやすさ	1	77.87	dデリバリー	-
D 配達の丁寧さ	1	77.71	dデリバリー	-
E キャンペーン・ポイントの充実さ	1	74.30	dデリバリー	-

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

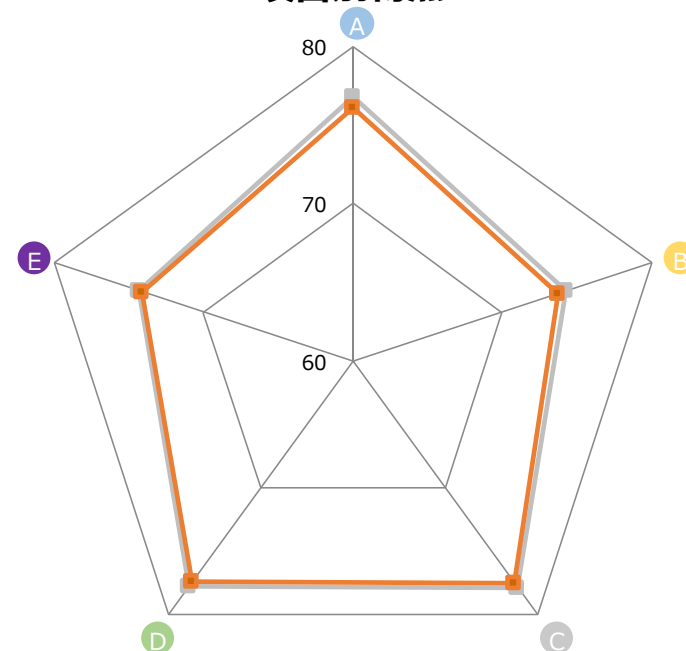
総合得点 | 75.88点

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=453)	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 アプリ・サイトの使いやすさ	3	76.11	dデリバリー	-0.67
B 店舗情報の充実さ	4	73.67	dデリバリー	-0.55
C 注文のしやすさ	2	77.53	dデリバリー	-0.34
D 配達の丁寧さ	2	77.40	dデリバリー	-0.31
E キャンペーン・ポイントの充実さ	2	74.05	dデリバリー	-0.25

項目別得点



■ 各項目の1位企業 ■ 楽天デリバリー(n=453)

※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

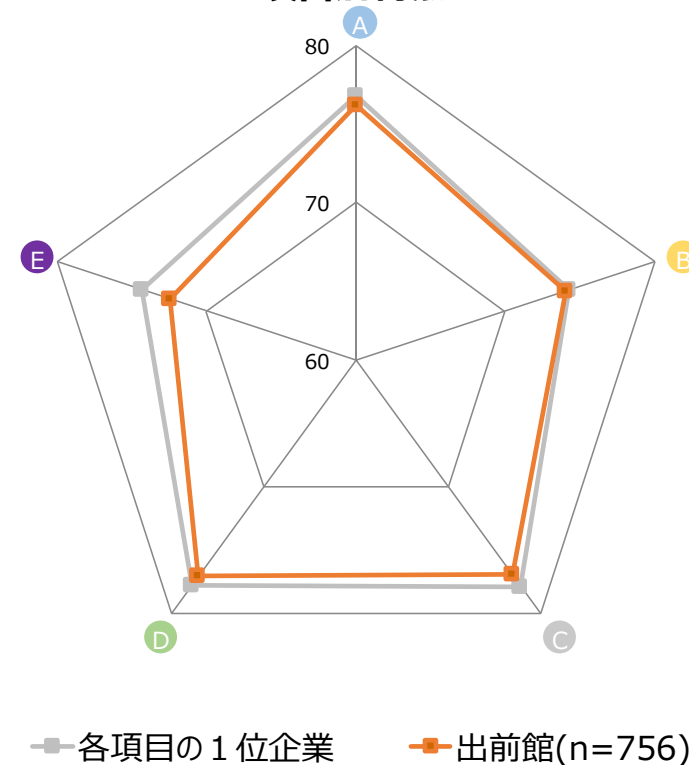
75.49点

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=756)	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 アプリ・サイトの使いやすさ	2	76.18	dデリバリー	-0.60
B 店舗情報の充実さ	3	74.08	dデリバリー	-0.14
C 注文のしやすさ	3	76.94	dデリバリー	-0.93
D 配達の丁寧さ	3	77.00	dデリバリー	-0.71
E キャンペーン・ポイントの充実さ	3	72.44	dデリバリー	-1.86

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 | 4位

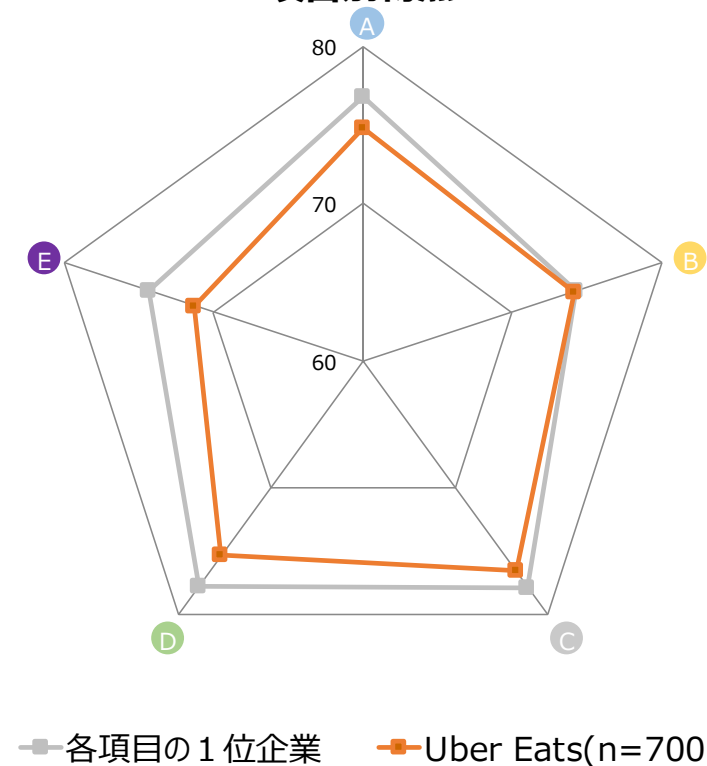
総合得点 | 74.58点

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=700)	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 アプリ・サイトの使いやすさ	4	74.75	dデリバリー	-2.03
B 店舗情報の充実さ	2	74.16	dデリバリー	-0.06
C 注文のしやすさ	4	76.57	dデリバリー	-1.30
D 配達の丁寧さ	4	75.31	dデリバリー	-2.40
E キャンペーン・ポイントの充実さ	4	71.30	dデリバリー	-3.00

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】比較・検討したところ
- 【本調査】選定理由
- 【本調査】利用機器
- 【本調査】安心・安全の満足度
- 【本調査】配達スタッフの対応
- 【本調査】普段よく見ているメディア、広告、よく使っているサイト、SNS
- 【自由回答(FA)】安心・安全の満足度の理由
- 【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】比較検討したのにやめた理由
- 【本調査】ブランドエクイティ
- 【本調査】1回あたりの購入金額(平均)
- 【本調査】注文した商品を受け取った人
- 【本調査】買い物行動と価値観
- 【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)】他者推奨意向理由
- 【自由回答(FA)】要望・改善点

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。

		ローデータ プラン	集計表プラン			レポートプラン	
			エコノミー	ライト①	ライト②	満足度アップ	カスタム
価格(税抜)		別途お見積り	30万	60万	100万	150万	300万～
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		2～3営業日	約2～3週間			約1か月～1か月半	

※ 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

- ・本レポート内の表記は、可読性向上のため別添のEXCELデータと表記が異なる場合が御座います。
- ・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12月

「2020年 オリコン顧客満足度調査【フードデリバリーサービス】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