

実際の各サービス利用者延べ **14万人**に大規模調査 オリコン「2012年度版 顧客満足度ランキング」

「自動車保険」、「車買取会社」、「宅配ピザ」他、サービス産業 17 業種を発表



オリコン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）のグループ会社で、WEB 事業を展開するオリコン DD 株式会社（代表取締役社長：米谷昭良）は、「目に見えないサービスを可視化すること」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査したオリコン顧客満足度ランキングを 2006 年より発表しております。そこで本日、新規調査 3 業種と、既存の 14 業種についての 2012 年度更新版を一齐に発表いたしました。

是非、貴媒体にてご紹介賜りたく、何とぞ宜しくお願い申し上げます。

国内のサービス産業は、日本経済の GDP と雇用において約 7 割を占める重要な産業であり、今後も日本経済の成長のエンジンとなることが期待されています。

一方、サービス産業の生産性は製造業よりも低く、経済成長における課題となっています。また、利用者の側面から見ると、サービス産業は 生産と消費が同時に起きる「同時性」、目に見えず触れない「無形性」が存在しており、一部サービスにおいてユーザーが不利益を被るようなトラブルも少なくありません。

オリコンではユーザー、消費者に良いサービス・企業を紹介し、日本のサービス産業の健全な発展と生産性の向上に寄与することを目的として 2006 年より「顧客満足度ランキング」を毎年発表しております。

今年の調査におきましては延べ 14 万人の実際のサービス利用者に調査を実施し、実際の利用サービス・企業について満足度を回答頂きました。

本日、「オリコン顧客満足度ランキング」の 14 業種を更新、3 業種を新たに調査・発表致しましたのでお知らせいたします。オリコンでは、今後も消費者のニーズに応じ調査対象業種を拡大、更には行政サービス等にも調査実施し、数値化・可視化していく予定です。

CS 顧客満足度ランキング RANKING		
ESPE (総合1位)	メンズエステ (総合1位)	通販コスメ (総合1位)
ダイエツト食品 (総合1位)	フィットネス (総合1位)	レーシック (総合1位)
審美歯科医院 (総合1位)	インプラント歯科医院 (総合1位)	矯正歯科医院 (総合1位)
人材派遣会社 (総合1位)	人材紹介会社 (総合1位)	ビジネスホテル (総合1位)
自動車保険 (総合1位)	医療保険 (総合1位)	ペット保険 (総合1位)
ネット証券会社 (総合1位)	FX取引 (総合1位)	ネット銀行 (総合1位)
プロバイダ (総合1位)	オンラインゲーム (総合1位)	住宅ローン (総合1位)
引越し会社 (総合1位)	リフォーム会社 (総合1位)	トランクルーム (総合1位)
ウォーターサーバー (総合1位)	バイク保険 (総合1位)	車買取会社 (総合1位)
宅配ピザ (総合1位)	結婚情報サービス (総合1位)	
英会話スクール (総合1位)	大学受験塾・予備校 (総合1位)	中学受験塾 (総合1位)
中学受験 個別指導塾 (総合1位)		

慶應義塾大学理工学部管理工学科 鈴木秀男教授

「オリコン顧客満足度ランキングは 5 年目を迎え技術的には更に高度化が進んでいる。調査人数も毎年増加し、今年は延べ 14 万人になるなど調査規模としては非常に大きなものとなっている。

また今年は無償検定を取り入れ、ランキングに止まらず、絶対的満足度も比較検討する等、一歩踏み込んだ調査となっており、引き続き更なる高度化が期待される」

<現在発表している顧客満足度ランキング一覧>

- エステティックサロン ● メンズエステティックサロン ● 通販コスメ ● フィットネスクラブ ● ダイエツト食品
- 審美歯科医院 ● インプラント歯科医院 ● 矯正歯科医院 ● レーシック ● 人材派遣会社 ● 転職・人材紹介会社
- ビジネスホテル ● 英会話スクール ● 大学受験塾・予備校 ● 中学受験塾・予備校(◆個別指導) ● 宅配ピザ
- オンラインゲーム ● 結婚情報・結婚相談所 ● 自動車保険(◆バイク保険) ● ペット保険 ● ネット銀行(◆FX取引)
- ネット証券 ● FX取引 ● 引越し会社 ● プロバイダ ● トランクルーム ● リフォーム会社 ● 医療保険
- ウォーターサーバー ● 住宅ローン ● 車買取

【本件に関するお問い合わせ先】オリコン・コミュニケーションズ株式会社 広報企画部：中路、根田
TEL 03-3405-5190/FAX 03-3405-8192 e-mail:planning@oricon.jp

<12/1 顧客満足度発表ランキング・
ジャンル名・調査人数・1位サービスのご紹介>



ジャンル名	調査人数	部門	サービス・企業・商品名	満足度(点)
エステティックサロン	14,000	総合	VS28 スキンケアスタジオ	77.12
メンズエステティックサロン	2,000	総合	ダンディハウス	72.31
通販コスメ	3,000	クレンジング	【ファンケル】 マイルドクレンジングオイル	78.14
		洗顔	【長寿の里】 つかってみんなしゃいよか石けん	80.15
		化粧水	【ファンケル】 無添加スキンケア 化粧液 DX しっとり	82.30
		保湿	【再春館製薬所】保護乳液	87.37
フィットネス	4,097	総合	ジョイフィット	72.54
英会話スクール	6,175	総合	サイマル・アカデミー	75.96
人材派遣	6,000	総合	株式会社東京海上日動キャリアサービス	69.43
ネット証券	6,180	総合	SBI証券	73.24
オンラインゲーム	3,290	総合	エミル・クロニクル・オンライン(ガンホー・オンライン・エンターテイメント)	71.75
自動車保険	10,000	総合	イーデザイン損保	81.46
プロバイダ	3,505	総合	ASAHI ネット(朝日ネット)	72.10
宅配ピザ	4,049	総合	PIZZA SALVATORE CUOMO	76.44
大学受験塾・予備校	2,705	総合	早稲田塾	77.62
中学受験 塾	4,073	総合	東進スクール(ナガセ)	75.02
中学受験 個別指導塾 *新規調査	4,073	総合	栄光ゼミナール(ビザビ)	70.52
FX取引	586	総合	ヒロセ通商	77.37
車買取会社 *新規調査	3,000	総合	ユーポス	77.06
バイク保険 *新規調査	1,854	総合	三井ダイレクト損害保険	77.56

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内((ジャンルにより異なるが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人)を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいております。必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

1. 2012 年度版 顧客満足度の高い「自動車保険」ランキング

第 6 回目となる「自動車保険」。今回最も重視された項目は昨年同様「保険料」となったが、次に重要視されたのが前回調査で 2 番目に重視されていた「申込時の利便性」から「会社の信頼性」となったことが特徴的であった。さらに自動車保険会社の業績に直接結びつく「継続意向(加入を続けたいか/機会があれば再度加入したいか)」との相関係数(2 つの異なる数値の関連性を数値化したもの)についても、「会社の信頼性」が最も高い数値で、その後「事故・故障時の事故状況や損害額など調査・確認の的確さ」、「事故・故障時の事故状況や損害額など調査・確認のスピード」など事故処理に関連する項目が続くことから、利用者は「保険料ではなく、会社の信頼性と発生時の対応力」を潜在的に高く評価していることがわかった。



今回初の総合ランキング 1 位となったのは「イーデザイン損保」。

2011 年調査では総合ランキング上位 5 位までがインターネット経由でも申し込めるダイレクト系自動車保険企業が占めており、利用者は主に「保険料」や「申込時の利便性」など、価格やサービスの効率性・利便性を重視していると考えられる結果となっている。

今回調査で東京海上日動グループのイーデザイン損保が 1 位となったことは、従来の非ダイレクト系自動車保険(代理店系自動車保険)がダイレクト系サービスに注力し、サービス基盤を拡充した結果高い支持を得たことを意味している。

構造変化のスピードが加速しそうな自動車保険業界に注目したい。

【総合ベスト 10】

順位	満足度(点)	保険名 (企業名・本社所在地)	分析・コメント
1	81.46	イーデザイン損保 イーデザイン損害保険株式会社 (東京都新宿区)	分析: 「保険プランのわかりやすさ/充実度」で 1 位、「事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の的確さやスピード」、「事故・故障処理の過程における事故の関係者や警察・修理工場等との交渉力」、「保険加入の手続きの容易さ」「会社の信頼性」の 4 項目で 2 位を獲得し総合 1 位に輝いた。 コメント: 「事故時の対応も良く、インターネットによる契約もスピーディーで特に問題も無く、この保険会社にして良かったと思います。」(20 代/男性) 「価格も安く、営業マンの強いセールスなどがなく、自由にプランを組み立てられる」(30 代/男性)
2	81.10	チューリッヒ保険会社 チューリッヒ・インシュアランス・カンパニー・リミテッド 日本支店 (東京都新宿区)	分析: 「付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度」、「事故・故障後に最初に連絡したときの担当者の対応力」の 2 項目で 1 位、「申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)」、「保険加入までのスピード」、「保険金の支払額や支払いスピード」の 3 項目で 2 位を獲得。「年代別ランキング」では「50 代以上」で 1 位、「40 代」で 2 位の評価を得た。 コメント: 「事故対応が良い。事故で困っても安心出来る」(40 代/男性) 「事故対応も早く連絡して数分の内に電話連絡があり、即工場に運び修理を依頼出来た。その後の対応も迅速で私が動く事は全く無く最後までスムーズに対応してもらえた。」(60 代/男性)
3	81.06	三井ダイレクト損害保険 三井ダイレクト損害保険株式会社 (東京都文京区)	分析: 加入時に関する 3 項目の「申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)」、「保険加入の手続きの容易さ」、「保険加入までのスピード」で 1 位を、「保険料」、「保険プランのわかりやすさ/充実度」の 2 項目で 2 位を獲得。「年代別ランキング」では「30 代」、「40 代」で 1 位となった。 コメント: 「担当者の方が色々と親身に話を聞いてくれて、気持ちが楽になった。」(40 代/女性) 「とても簡単な手続きで、かつ信頼できる。」(30 代/男性)
4	79.47	ソニー損害保険 ソニー損害保険株式会社 (東京都大田区)	分析: 「付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度」の項目で 2 位、「保険加入までのスピード」の項目で 3 位を獲得に。「年代別ランキング」では「10・20 代」で 1 位。 コメント: 「対応もよかったし、スピードも言う事ないので、お薦めしたい」(20 代/女性) 「保険料も比較的安く、ロードサービスも良く、事故対応も満足できた。」(30 代/男性)
5	78.53	アメリカンホーム保険 アメリカンホーム保険会社 (アメリカンホーム アシュアランスカンパニー) (東京都墨田区)	分析: 「保険料」、「付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度」、「保険金の支払額や支払いスピード」、「事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の的確さやスピード」の 4 項目で 6 位を獲得。 コメント: 「事故時の対応が早くとてもよかったです。考え方が合理的で日本の保険会社のようにあいまいにしたりせずに、事故両者の非をしっかりと説明して下さり向こうの保険会社さんにもしっかりと言う下さりとても良かったです。」(30 代/女性) 「手軽で、国内系の他社と比べ、安いこと。事故対応もしっかり行っていただけだ。」(20 代/男性)
6	78.39	SBI 損害保険 SBI 損害保険株式会社 (東京都港区)	分析: 「保険料」で 1 位、「申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)」、「保険プランのわかりやすさ/充実度」、「保険加入までのスピード」の 3 項目で 5 位を獲得。 コメント: 「とにかく保障条件の割に保険料が安いのが良い。」(40 代/男性) 「保険料が安いだけでなく、事故時の対応など満足の行く会社だった」(30 代/男性)

7	77.68	アクサ損害保険 アクサ損害保険株式会社 (東京都台東区)	分析: 「付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度」で4位、「保険加入の手続きの容易さ」、「保険料」の2項目で5位を獲得。 コメント: 「安いがきちんと対応してくれて満足」(30代/男性) 「保険料が安い上、事故時の対応もスピーディーで満足のいく保険である。」(40代/男性)
8	75.36	AIU 保険 AIU 保険会社 (東京都墨田区)	分析: 「事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の確かさやスピード」、「事故・故障処理の過程における事故の関係者や警察・修理工場等との交渉力」、「保険金の支払額や支払いスピード」の3項目で1位、「事故・故障後に最初に連絡したときの担当者の対応力」では2位と、事故後の対応に関する項目で高い評価。 コメント: 「対応もすばやく誠意が感じられる。自損事故をした際にもすぐに快く対応してくれた。」(30代/男性) 「交通事故で気が動転している時の対応が“大変でしたね”や“覚えていることだけでいいですよ”など、事務的ではなく良心的で素晴らしいと思います。対応も早く、安心できました。」(20代/女性)
9	74.39	東京海上日動火災保険 東京海上日動火災保険株式会社 (東京都千代田区)	分析: 「会社の信頼性」で1位、「事故・故障処理の過程における事故の関係者や警察・修理工場等との交渉力」で3位を獲得。 コメント: 「事故発生の際の対応は良く、安心感がある。」(40代/男性) 「日本では一番信頼できる会社と思う。」(60代/男性)
10	74.31	そんぼ24 損害保険 そんぼ24損害保険株式会社 (東京都豊島区)	分析: 11項目中、「申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)」、「保険プランのわかりやすさ/充実度」、「保険加入の手続きの容易さ」、「保険加入までのスピード」、「保険料」、「付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度」の6項目でTOP10入り。 コメント: 「自分で保険プランを決める事ができ、ネットでスピーディーに契約できる。」(40代/女性) 「電話対応が良かったと思う。迅速、丁寧、分かり易い説明でした。」(20代/女性)

●Excellent Company *72.00点以上の企業様

三井住友海上火災保険 / 日本興亜損害保険 / 損害保険ジャパン / 富士火災海上保険 / 日新火災海上保険

<調査概要>

- ◆**ランキング名:**顧客満足度の高い自動車保険ランキング (URL:http://life.oricon.co.jp/rank_insurance/)
- ◆**発表媒体:**WEBサイト「ORICON STYLE」(<http://www.oricon.co.jp>)内、「ライフ」カテゴリー(<http://life.oricon.co.jp/>)
- ◆**発表日時:**2011年12月1日(木) ◆**調査期間:**2011年8月31日(水)~2011年9月9日(金)
- ◆**調査回答者数(有効回答者数):**10,000人 ◆**エリア:**全国
- ◆**調査対象者:**過去3年以内に自動車保険に加入し、過去2年以内に自分が運転していて自動車保険を適用したことがある18歳以上の男女
- ◆**調査項目:**■総合:①申込み時の利便性(取扱い店舗、ネット申し込み、販売職員等)②保険プランのわかりやすさ/充実度③保険加入の手続きの容易さ④保険加入までのスピード⑤保険料⑥付帯サービス(ロードサービス含む)の充実度⑦事故・故障後に最初に連絡したときの担当者の対応力⑧事故・故障時の事故状況や損害額などの調査・確認の確かさやスピード⑨事故・故障処理の過程における事故の関係者や警察・修理工場等との交渉力⑩保険金の支払額や支払いスピード⑪会社の信頼性
*サイトでは総合ランキング以外に上記の各項目別ランキング(全11項目)も発表しております。
- ◆**その他:**■年代別ランキング:【10代・20代】【30代】【40代】【50代以上】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内((ジャンルにより異なるが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人)を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいております。必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

2. 2012 年度版 顧客満足度の高い「宅配ピザ」ランキング



第4回目の更新となる「宅配ピザ」は、昨年同様「ピザの美味しさ」が今回も「最も重視する項目」となったが、今回は次に重視された項目に変化が見られ、対前年 2.5 倍増で「ピザメニューの豊富さ」が続くという結果となった。

これは、同時に調査した「(宅配ピザを)注文する際のシチュエーション」の「昼食・夕食として注文した」の回答結果が7割を超え、「宅配ピザ」は今や普通の食事のメニューとして利用されており、「メニューが豊富であること」は、その場合重要な項目となるため、今回上昇したと考えられる。

この点については、回答のばらつき具合を数値化した「標準偏差」で見ても、ばらつきが少ない結果となり、各社が工夫をしていることが伺えた。一方、ばらつきの大きかったのは「コストパフォーマンス」だが、この点については「相関性」の調査結果で「ピザの美味しさ」、「ピザのボリューム感」が高い数値を獲得していることと考え合わせると、価格が安ければ良い、ということではなく、外食や自炊と比較して「満足感があるかどうか」が重要なキーポイントのようだ。



【総合ベスト 10】

順位	満足度 (点)	サービス名 (企業名・本社所在地)	分析・コメント
1	76.44	PIZZA SALVATORE CUOMO 株式会社 SALVATORE CUOMO JAPAN (東京都港区)	分析: 全 13 項目中、「ピザの品質(ピザが届いた時の温度)」、「ピザメニューの流行・季節感」、「サイドメニューの充実度」、「健康・品質への考慮」、「商品情報(カロリー、添加物など)の提供量」、「ピザのおいしさ(味)」の 6 項目で 1 位を獲得。「美味しさ」に関しては圧倒的な支持を得て総合 1 位となった。 コメント: 「宅配ピザのイメージをいい意味で変えるほどおいしいと思う。」(女性/20 代) 「どのピザを頼んでもおいしいし、サイドメニューも同様で、ハズレがない。」(女性/20 代) 「自宅で大格的な美味しいピザやイタリアンが食べられる。配達も、いつもスムーズでお薦めだから。」(女性/50 代)
2	75.23	ナポリの窯 株式会社 ストロベリーコーンズ (宮城県仙台市)	分析: 「ピザの品質(ピザが届いた時の温度)」、「コストパフォーマンス」、「ピザのおいしさ(味)」、「健康・品質への考慮」の 4 項目で 2 位、「店員の接客態度(電話スタッフ/配達員の対応)」、「ピザメニューの流行・季節感」、「配達時間の正確さ」の 3 項目で 3 位を獲得、総合的な評価の高さから 2 位にランクイン。 コメント: 「予想よりとても早く届いた。生地がとてもおいしい。季節ごとに少し変わった種類のピザが出る」(女性/30 代) 「コストパフォーマンスがよく、おいしい。クーポンなどのサービスにも満足しているから。」(女性/40 代)
3	74.82	ドミノ・ピザ 株式会社 ドミノ・ピザ ジャパン (東京都千代田区)	分析: 「注文方法の多様性(インターネット注文の充実度やスマートフォンアプリの適用など)」、「店員の接客態度(電話スタッフ/配達員の対応)」、「配達のスPEED」、「配達時間の正確さ」、「ピザのボリューム感」の 5 項目で 1 位を獲得。特にスタッフの対応やネットやアプリの楽しさに対しての高い評価。 コメント: 「クーポンが充実しているし、注文方法が電話とインターネットの両方あり、特にインターネット注文は注文後でも楽しめるサイトとなっている。配達時間も正確で、店員の接客も十分教育されていて、気持ちがいい。」(男性/50 代) 「ネット注文後のクイズが面白く、また、クーポンが当たるとお得で素晴らしい企画だと思う。」(男性/40 代)
4	74.00	ピザハット 日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社 (東京都渋谷区)	分析: 「注文方法の多様性(インターネット注文の充実度やスマートフォンアプリの適用など)」、「ピザのボリューム感」の 2 項目で 2 位、「ピザのメニューの豊富さ」、「配達のスPEED」の 2 項目で 3 位を獲得。「地域別ランキング」では「北海道・東北」で 1 位、「中部」、「近畿」でも 2 位と全国満遍なく高い評価となった。 コメント: 「生地の種類も多く、4 種類の味が楽しめるメニューも多め。注文時に伝えられた時間より少し早く届くのもいいし、あたたかさも程よかったので。」(男性/20 代) 「毎月行っているピザハットの日だと特定のメニューが半額になるので、その日に購入することが多い。対象外の商品もメニューやバリエーションが豊富で、次はこれを食べてみたいと思わせる魅力がある。」(女性/40 代)
5	73.69	ピザーラ 株式会社フォーシーズ (東京都港区)	分析: 「ピザのメニューの豊富さ」で 1 位、「ピザメニューの流行・季節感」、「サイドメニューの充実度」の 2 項目で 2 位を獲得。「地域別ランキング」では「中部」で 1 位に。季節ごとに変わるメニューなど豊富な選択肢に高い評価。 コメント: 「種類が多く、子供もが好きメニューがある」(女性/40 代) 「メニューは多い方だと思う。注文する度に今回はどの味にしようかと選ぶ楽しみもある。ネットで注文すると割引になるのもいいと思う。」(女性/20 代)
6	72.95	ピザ・カリフォルニア 株式会社ピーシーエス (東京都新宿区)	分析: 「配達時間の正確さ」で 2 位、「配達のスPEED」、「ピザのおいしさ(味)」、「ピザのボリューム感」の 3 項目で 5 位を獲得、「地域別ランキング」では「近畿」で 1 位に。配達面で感動したという意見が多かった。 コメント: 「18 時に予約をしたらぴつたりに来たことがあった」(女性/20 代) 「注文から配達までの時間が思っていたよりも早かった。味も美味しいし、食べきれないほど量も多かった。」(男性/30 代)

7	71.50	ピザ・ロイヤルハット 株式会社 ピザ・ロイヤルハット (徳島県徳島市)	分析: 「健康・品質への考慮」、「商品情報(カロリー、添加物など)の提供量」の2項目で3位に。「地域別ランキング」では「中四国」で1位を獲得。 コメント: 「メニューにバラティがあり、手作り感があり、生地が美味しい。」(女性/50代) 「季節のメニューや定番メニューなどの品揃えや、季節感のある企画などちょっと注文して食べてみたくなるようなワクワク感のあるピザ屋さんなので。また実際の届いた商品も商品イメージにそっくりなよいボリュームでまた丁寧に作られていておいしいです。お値段もこの商品にならこれだけ払う価値があると思うものが多いです。」(男性/20代)
8	70.72	ピザポケット ポケットフーズ株式会社 (奈良県北葛城郡)	分析: 「コストパフォーマンス」で1位を獲得。「ピザのメニューの豊富さ」、「配達時間の正確さ」、「ピザの品質(ピザが届いた時の温度)」、「サイドメニューの充実度」、「ピザのおいしさ(味)」、「ピザのボリューム感」の6項目でベスト10にランクイン。 コメント: 「他の宅配ピザチェーン店と比べてコスパが非常に良いので気に入っています。その割に味も満足でき、配達時間も正確です。クーポン券付きのチラシもよく投函されるので、つつい頼んでしまいます。」(男性/40代) 「クーポンやバリューピザが使えたり、ポイントシールもあるのでお得です。ピザもおいしいし、時間もはやくいつも利用しています。」(女性/20代)
9	70.54	アオキーズ・ピザ 株式会社 アオキーズ・コーポレーション (愛知県名古屋市)	分析: 13項目中12項目でTOP10入り。「注文方法の多様性(インターネット注文の充実度やスマートフォンアプリの適用など)」、「ピザのボリューム感」では6位を獲得している。「地域別ランキング」では「中部」で5位にランクイン。 コメント: 「子供も食べられるメニュー内容で、ボリュームがあり安い。」(女性/30代) 「とにかくおいしい。クーポン券などが頻繁にあつたり、新メニューがたくさん出るので頼みたくなります。」(女性/20代)
10	70.49	ストロベリーコーンズ 株式会社ストロベリーコーンズ (宮城県仙台市)	分析: 13項目中11項目でランクイン。「ピザメニューの流行・季節感」、「健康・品質への考慮」の2項目では6位を獲得。「地域別ランキング」では「中四国」で3位、「北海道・東北」で4位。 コメント: 「届くのは早いし冷めていないのでおいしく食べられます。季節のメニューと定番メニューがあつて、いつもどれにするか悩んでしまうくらい豊富です。選択もしやすくちょうど良いです。」(女性/30代) 「熱々でボリュームもあつて満足です。季節ごとの新メニューも楽しみです」(女性/40代)

<調査概要>

- ◆ランキング名: **顧客満足度の高いネット宅配ピザランキング** (URL: http://gourmet.oricon.co.jp/rank_pizza/)
- ◆発表媒体: WEBサイト「ORICON STYLE」(<http://www.oricon.co.jp>)内、「グルメ」カテゴリ(<http://gourmet.oricon.co.jp/>)
- ◆発表日時: 2011年12月1日(木) ◆調査期間: 2011年8月24日(水)~2011年9月9日(金)
- ◆調査回答者数(有効回答者数): 4,049人 ◆エリア: 全国
- ◆調査対象者: 過去半年以内に宅配ピザを利用したことがある、18歳以上の男女
- ◆調査項目: ■総合: ①ピザのメニューの豊富さ ②ピザメニューの流行・季節感 ③サイドメニューの充実度
④健康・品質への考慮 ⑤商品情報(カロリー、添加物など)の提供量
⑥注文方法の多様性(インターネット注文の充実度やスマートフォンアプリの適用など)
⑦店員の接客態度(電話スタッフ/配達員の対応) ⑧配達スピード ⑨配達時間の正確さ
⑩ピザの品質(ピザが届いた時の温度) ⑪コストパフォーマンス ⑫ピザのおいしさ(味)
⑬ピザのボリューム感
※サイトでは総合以外に上記項目別のランキングも発表しております。
- ◆その他: ■エリア別ランキング:【北海道・東北】【関東】【中部】【近畿】【中四国】【九州・沖縄】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内((ジャンルにより異なるが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人)を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいております。必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

※本件に関するご取材等お受けいたします。お気軽にお問合せください。

【本件に関するお問い合わせ先】オリコン・コミュニケーションズ株式会社 広報企画部 中路(なかじ)、根田(ねた)
TEL 03-3405-5190/FAX 03-3405-8192 e-mail: planning@oricon.jp