

2020年 オリコン顧客満足度®調査 子育て・共働き世帯注目！満足度の高い 『食材宅配サービス』『ネットスーパー』ランキング発表 生活クラブが「食材の品質」で高評価 / Amazonフレッシュが関東で1位に



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社 oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、『食材宅配サービス』『ネットスーパー』についての調査を実施し、本日その結果を当社サイト内にて発表いたしました。

※『食材宅配サービス』は「首都圏」「東海」「近畿」ごとにランキングを発表しております。

▶食材宅配サービス 首都圏ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery/syutoken/>

▶食材宅配サービス 東海ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery/tokai/>

▶食材宅配サービス 近畿ランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery/kinki/>

▶ネットスーパーランキング

<https://life.oricon.co.jp/rank-net-super/>



2020年 オリコン顧客満足度®ランキング TOP3

総合順位	食材宅配サービス 首都圏	総合得点	食材宅配サービス 東海	総合得点	食材宅配サービス 近畿	総合得点	ネットスーパー	総合得点
1位	生活クラブ	75.78	らでいっしゅぼーや	74.43	関西よつ葉連絡会	75.87	セブンミール	71.38
2位	らでいっしゅぼーや	74.68	Oisix	74.39	生活クラブ	75.33	ライフネットスーパー	71.20
3位	Oisix	74.50	おうちCO-OP	72.52	コープこうべ	75.23	イトーヨーカドーのネットスーパー	71.12

※4位以下はサイトにて発表

今回、サービスを実際に利用したことのある全国20歳以上の人を対象に、2019年10月11日～10月31日の期間、『食材宅配サービス』『ネットスーパー』の満足度について、インターネットによるアンケート調査を実施いたしました。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける10の評価項目を設定し、各項目の設問について回答を聴取。結果を集計し、規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は必ずお問い合わせいただけますようお願いいたします。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp
TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

■『食材宅配サービス』ランキング

2013年から5回目の発表となる『食材宅配サービス』ランキング（※2017年～2019年は未発表）。「首都圏」では【生活クラブ（生活クラブ事業連合生活協同組合連合会：東京都新宿区）が、「東海」では【らでいっしゅぼーや（オイシックス・ラ・大地株式会社：東京都品川区）】が、「近畿」では【関西よつ葉連絡会（大阪府茨木市）】が総合1位となり、地域によって評価が分かれる結果となりました。

『首都圏』は生活クラブが「食材の品質」で高評価

「首都圏」ランキング総合1位の【生活クラブ】は、10ある評価項目のうち、「商品の充実さ」「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」「配送サービス」「コストパフォーマンス」の5項目でも1位に。なかでも「食材の品質」については、82.97点と、「首都圏」ランキングでも最高得点となっています。また、年代別「50代」「60代以上」と、家族構成別「ファミリー」でも1位を獲得しています。

《生活クラブ 実際の利用者コメント》

「品質に関してとても安心出来る物ばかりで、小さい子供にも安心して食べさせられる。お菓子も添加物がなく、天然の物で作られているので良い。素材の美味しさを感じられる（30代・女性）」

「商品が新鮮で美味しいし、商品開示がともしっかりしていて、安心安全であると感じる。留守宅の宅配にも保冷剤などの気配りがあって良いと思う（50代・女性）」

食材宅配サービス 首都圏 評価項目別TOP3

入会のしやすさ		キャンペーンの充実さ		商品の充実さ		食材の品質		
1位	Oisix	77.51	1位	Oisix	71.09	1位	生活クラブ	82.97
2位	生活クラブ	76.10	2位	らでいっしゅぼーや	68.68	2位	Oisix	73.41
3位	らでいっしゅぼーや	75.88	3位	バルシステム	68.13	3位	バルシステム	73.01
商品情報のわかりやすさ		利用のしやすさ		配送サービス		コストパフォーマンス		
1位	生活クラブ	82.10	1位	バルシステム	78.88	1位	生活クラブ	77.53
2位	らでいっしゅぼーや	79.04	2位	生活クラブ	78.35	2位	東都生協 (東都生活協同組合)	75.61
3位	バルシステム	77.95	3位	らでいっしゅぼーや	77.84	3位	コープデリ (コープみらい)	75.25
情報提供		サポートサービス						
1位	Oisix	70.62	1位	Oisix	70.73			
2位	らでいっしゅぼーや	70.55	2位	らでいっしゅぼーや	70.31			
3位	バルシステム	70.23	3位	東都生協 (東都生活協同組合)	68.76			

年代別 TOP3

30代		40代		50代		60代以上		
1位	バルシステム	73.84	1位	バルシステム	74.09	1位	生活クラブ	77.72
2位	Oisix	73.08	2位	生活クラブ	73.96	2位	Oisix	75.15
3位	コープデリ (コープみらい)	70.85	3位	Oisix	73.59	3位	らでいっしゅぼーや	73.83

家族構成別 TOP3

ファミリー		商品別 TOP3			
ファミリー		ミールキット			
1位	生活クラブ	75.70	1位	おうちCO-OP	76.96
2位	Oisix	74.85	2位	生活クラブ	76.28
3位	らでいっしゅぼーや	74.70	3位	バルシステム	75.32

※4位以下はサイトにて発表

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ掲載及びランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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

『東海』はらでいっしゅぼーやが総合1位に

「首都圏」ランキングで総合2位だった【はらでいっしゅぼーや】が「東海」で総合1位に。「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」「利用のしやすさ」「コストパフォーマンス」の4項目でも1位となっています。年代別では「50代」、商品別では「ミールキット」でも1位を獲得。総合2位は【Oisix（オイシックス・ラ・大地株式会社：東京都品川区）】で、評価項目で5項目、年代別「30代」「40代」、家族構成別「ファミリー」で1位となりました。続いて、総合3位は【おうちCO-OP（生活協同組合ユーコープ：神奈川県横浜市）】という結果になっています。

《はらでいっしゅぼーや 実際の利用者コメント》

「毎回新鮮で旬のお野菜、果物が届き、楽しみだったし、本当に美味しかった。自分では普段買わない野菜なども調理することができた（30代・女性）」

「旬の野菜や果物が届き、普段買わない物や近所では買えない物が入っているので、楽しみ。鮮度がよく味が濃くて美味しい（40代・女性）」

食材宅配サービス 東海 評価項目別TOP3

入会のしやすさ			キャンペーンの充実さ			商品の充実さ			食材の品質		
1位	Oisix	77.10	1位	Oisix	71.79	1位	Oisix	74.25	1位	はらでいっしゅぼーや	80.10
2位	はらでいっしゅぼーや	76.21	2位	はらでいっしゅぼーや	67.17	2位	はらでいっしゅぼーや	73.14	2位	生活クラブ	79.30
3位	バルシステム	74.60	3位	おうちCO-OP	66.75	3位	おうちCO-OP	72.24	3位	Oisix	78.43
商品情報のわかりやすさ			利用のしやすさ			配送サービス			コストパフォーマンス		
1位	はらでいっしゅぼーや	78.87	1位	はらでいっしゅぼーや	78.51	1位	おうちCO-OP	75.62	1位	はらでいっしゅぼーや	74.23
2位	生活クラブ	78.37	2位	バルシステム	77.37	2位	はらでいっしゅぼーや	75.45	2位	生活クラブ	73.23
3位	Oisix	77.27	3位	Oisix	77.27	3位	Oisix	74.26	3位	Oisix	72.76
情報提供			サポートサービス								
1位	Oisix	70.18	1位	Oisix	69.32						
2位	はらでいっしゅぼーや	69.29	2位	はらでいっしゅぼーや	69.06						
3位	おうちCO-OP	68.33	3位	おうちCO-OP	67.08						

年代別 TOP3

30代			40代			50代		
1位	Oisix	75.96	1位	Oisix	72.80	1位	はらでいっしゅぼーや	76.76
2位	はらでいっしゅぼーや	73.47	2位	はらでいっしゅぼーや	72.15	2位	Oisix	74.10
3位	おうちCO-OP	72.18	3位	おうちCO-OP	71.42	3位	おうちCO-OP	73.52

家族構成別 TOP3

ファミリー			ミールキット		
1位	Oisix	74.19	1位	はらでいっしゅぼーや	77.38
2位	はらでいっしゅぼーや	74.07	2位	Oisix	74.98
3位	おうちCO-OP	72.49	3位	おうちCO-OP	73.96

商品別 TOP3

※4位以下はサイトにて発表

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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

『近畿』は地域に根付いたサービスが複数ランクイン

「近畿」ランキング総合1位の【関西よつ葉連絡会】は、「入会のしやすさ」「配送サービス」「コストパフォーマンス」「情報提供」の4つの評価項目でも1位に。年代別「50代」、家族構成別「ファミリー」でも1位獲得となりました。総合2位の【生活クラブ】は、「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」の評価項目で1位でした。続いて、総合3位に【コープこうべ（生活協同組合コープこうべ：兵庫県神戸市）】がランクインしています。

《関西よつ葉連絡会 実際の利用者コメント》

「良心的な価格で消費者に『良いもの』を届け、残していこうとする姿勢がとても強く感じられる（20代・女性）」

「配達の方がとても親切。以前バターを頼んだとき留守にしていたので、保冷剤を入れてもらったが、帰るのが遅いことを知って、傷んでるかもしれないとのこと、新しいバターを翌週持ってきてくれた（50代・女性）」

食料宅配サービス 近畿 評価項目別TOP3

入会のしやすさ			キャンペーンの充実さ			商品の充実さ			食材の品質		
1位	関西よつ葉連絡会	78.90	1位	Oisix	72.08	1位	Oisix	74.80	1位	生活クラブ	84.26
2位	Oisix	77.18	2位	生活クラブ	69.79	2位	コープこうべ	73.96	2位	関西よつ葉連絡会	80.30
3位	コープこうべ	76.95	3位	コープこうべ	69.32	3位	コープきんき	72.81	3位	らでいっしゅぼーや	79.90
商品情報のわかりやすさ			利用のしやすさ			配送サービス			コストパフォーマンス		
1位	生活クラブ	82.72	1位	らでいっしゅぼーや	80.09	1位	関西よつ葉連絡会	79.69	1位	関西よつ葉連絡会	78.45
2位	関西よつ葉連絡会	80.28	2位	コープこうべ	78.84	2位	コープこうべ	77.64	2位	生活クラブ	76.97
3位	らでいっしゅぼーや	80.16	3位	Oisix	78.51	3位	コープきんき	75.95	3位	コープこうべ	75.79
情報提供			サポートサービス								
1位	関西よつ葉連絡会	71.47	1位	コープこうべ	70.21						
2位	コープこうべ	71.16	2位	Oisix	70.14						
3位	Oisix	71.12	3位	らでいっしゅぼーや	69.73						

年代別 TOP3

30代			40代			50代			60代以上		
1位	コープこうべ	72.67	1位	コープ自然派	74.88	1位	関西よつ葉連絡会	78.69	1位	コープこうべ	78.31
2位	Oisix	72.65	2位	Oisix	74.11	2位	Oisix	77.68	2位	コープ自然派	76.23
3位	コープきんき	72.05	3位	コープこうべ	74.01	3位	らでいっしゅぼーや	76.56	3位	コープきんき	75.20

家族構成別 TOP3

ファミリー			ミールキット		
1位	関西よつ葉連絡会	75.70	1位	らでいっしゅぼーや	78.91
2位	らでいっしゅぼーや	75.57	2位	コープこうべ	76.23
3位	Oisix	75.18	3位	Oisix	76.11

商品別 TOP3

※4位以下はサイトにて発表

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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

■『ネットスーパー』総合1位はセブンミール

Amazonフレッシュが「関東」1位に

2013年から5回目の発表となる『ネットスーパー』ランキング（※2017年～2019年は未発表）。2020年は【セブンミール（株式会社セブン・ミールサービス：東京都港区）】が総合1位を獲得しました。同社は設定された10の評価項目（「登録のしやすさ」「サイトの使いやすさ」「商品の充実さ」「商品情報のわかりやすさ」「食材の鮮度」「ポイント・割引の充実さ」「配送サービス」「支払い方法の充実さ」「情報提供」「サポートサービス」）のうち、5項目でも1位に。（※詳細は下記表を参照）また、男女別でも「男性」「女性」両方で1位となっています。

《セブンミール 実際の利用者コメント》

「品揃えが豊富で忙しい時にとても便利。注文しやすく変更もできるし使い勝手が良いと思う（30代・女性）」
 「初めて購入する人でもすぐわかるようなシステムがよく、配達も時間通りに、配達するスタッフもとても丁寧でよかった（30代・女性）」

また、地域別では【Amazonフレッシュ（アマゾンジャパン合同会社：東京都目黒区）】が「関東」で1位という結果となりました。

ネットスーパー 評価項目別TOP3

登録のしやすさ			サイトの使いやすさ			商品の充実さ			商品情報のわかりやすさ		
1位	楽天西友ネットスーパー	77.36	1位	楽天西友ネットスーパー	73.23	1位	イトーヨーカドーのネットスーパー	70.28	1位	セブンミール	70.30
2位	ライフネットスーパー	77.25	2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	72.81	2位	ライフネットスーパー	69.77	2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	69.32
3位	イオンネットスーパー	75.41	3位	セブンミール	72.70	3位	セブンミール	69.27	3位	ライフネットスーパー	68.89
食材の鮮度			ポイント・割引の充実さ			配送サービス			支払い方法の充実さ		
1位	イトーヨーカドーのネットスーパー	73.92	1位	セブンミール	67.71	1位	セブンミール	70.83	1位	イオンネットスーパー	76.49
2位	ライフネットスーパー	73.82	2位	ライフネットスーパー	67.22	2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	69.41	2位	楽天西友ネットスーパー	76.34
3位	セブンミール	73.62	3位	楽天西友ネットスーパー	66.93	3位	イオンネットスーパー	69.40	3位	ライフネットスーパー	76.23
情報提供			サポートサービス								
1位	セブンミール	68.71	1位	セブンミール	68.47						
2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	67.13	2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	67.40						
3位	ライフネットスーパー	66.80	3位	ライフネットスーパー	67.09						

男女別

地域別

男性			女性			関東			近畿		
1位	セブンミール	70.56	1位	セブンミール	72.26	1位	Amazonフレッシュ	71.63	1位	ライフネットスーパー	71.28
2位	イオンネットスーパー	70.28	2位	ライフネットスーパー	72.15	2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	70.64	2位	イオンネットスーパー	69.47
3位	イトーヨーカドーのネットスーパー	70.28	3位	イトーヨーカドーのネットスーパー	71.67	3位	楽天西友ネットスーパー	70.06			

家族構成別

一人暮らし			ファミリー		
1位	楽天西友ネットスーパー	71.46	1位	ライフネットスーパー	71.46
2位	イトーヨーカドーのネットスーパー	70.20	2位	セブンミール	71.44
3位	イオンネットスーパー	69.16	3位	イトーヨーカドーのネットスーパー	71.32

※4位以下はサイトに発表

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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

「調査概要」 2020年 オリコン顧客満足度®調査 食材宅配サービス 首都圏/東海/近畿ランキング

- サンプル数： 首都圏 2,367人 東海 755人 近畿 1,578人
- 規定人数： 首都圏 100人以上 東海/近畿 50人以上
- 調査企業数： 首都圏 11社 東海 8社 近畿 11社
- 定義： カタログやインターネットで注文した食材を定期的に自宅に配達する食材宅配サービスが対象
食材の宅配は取り扱わず、いわゆる半調理品、完成品だけを取り扱っているサービスは除外
- 調査期間： 2019/10/21～2019/10/31
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上
地域：首都圏(埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県) 東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)
近畿(滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県)
条件：過去1年以内に、月1回以上の食材宅配サービス(定期配送サービス)を
2ヶ月以上継続利用したことがある人
※日用品しか購入したことがない人や、お試しサービスのみ利用者は除く

「調査概要」 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ネットスーパーランキング

- サンプル数： 1,833人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 15社
- 定義： 生鮮食品を取り扱うECサイトを対象とする
買い物代行サービス、様々な店が出店するモール型のサイトは対象外
- 調査期間： 2019/10/11～2019/10/23
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：20歳以上 地域：全国
条件：以下の条件を満たしている人を調査対象者とする。
過去1年以内に対象のネットスーパーを利用したことがある人
生鮮食品を購入したことがある人
※特別な時(パーティーやギフト)のみ、お試しサービスのみ、買い物代行サービス経由の利用者は除く

オリコン顧客満足度®とは

オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。情報・サービスが世に溢れる中、この指標を公開することで、生活者にとって本当に価値あるサービスの選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

現在13カテゴリ 166ランキングを公開中 (2020年2月時点)

<ul style="list-style-type: none"> ■ 保険 自動車保険/バイク保険/自転車保険/生命保険/医療保険/がん保険 海外旅行保険/ペット保険/来店型保険ショップ/火災保険 ■ 金融 ネット証券/ネット銀行/ネットバンキング 住宅ローン/FX取引/銀行カードローン/ノンバンクカードローン iDeCo 証券会社 ■ 塾 大学受験(塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 現役)/高 校受験(集団塾/個別指導塾)/中学受験(集団塾/個別指導塾)/公立中 高一貫校対策 集団塾/小学生(集団塾/個別指導塾)/ (小学生向け/中 生向け/高校生向け) 通信教育/家庭教師/幼児・小学生 学習教室/ ■ スクール 英会話スクール/子ども英語/オンライン英会話/通信講座/資格スクール/ 公務員試験予備校/企業研修(経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向 け/新卒社員向け) ■ 生活 ネット印刷通販/ふるさと納税サイト/ウォーターサーバー/ハウスクリー ニング/家事代行サービス/引越し会社/トランクルーム(レンタル収納ス ペース/コンテナ/宅配型 NEW)/食材宅配サービス/定額制動画配信/カ ラオボックス/レンタカー/格安レンタカー/車買取会社/中古車情報サ イト/コインランドリー/食材宅配サービス/ネットスーパー ■ 通信 格安SIM/格安スマホ/プロバイダ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 住宅 不動産仲介 売却(マンション/戸建て)/不動産仲介 購入(マンション /戸建て)/分譲マンション管理会社/賃貸情報店舗/賃貸情報サイト/リ フォーム(大型/戸建て/マンション)/新築分譲マンション/ハウスメ ーカー 注文住宅/建売住宅 ビルダー/建売住宅 ハウスメーカー/建売住宅 不動産会社 ■ 小売 スーツショップ/紳士服専門店 ■ トラベル 旅行予約サイト(国内旅行/海外旅行)/格安航空券比較サイト/格安ホ テル比較サイト ■ 美容 エステサロン/サロン検索予約サイト ■ スポーツ&ヘルス フィットネスクラブ/24時間ジム 関東/キッズスイミング スクール ■ ウエディング ハウスウエディング/格安ウエディング/結婚相談所/結婚式場相談カ ウンター/結婚式場情報サイト ■ 人材 新卒エージェント/新卒採用サイト/アルバイト情報サイト/転職サイト/ 転職サイト 女性/転職エージェント/看護師転職/ハイクラス・ミドルク ラス転職/人材派遣会社/製造派遣/派遣情報サイト/新卒採用サイト 採用 担当向け/新卒エージェント 採用担当向け
---	---

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ及び掲載ランキングのご使用は無償となっております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中 ml-cspr@oricon.jp

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