

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い
『カフェ』ランキング発表

総合1位「スターバックス コーヒー」



総合2位「コメダ珈琲店」、総合3位「上島珈琲店」、「スイーツ」部門1位「むさしの森珈琲」

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社 oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『カフェ』についての満足度調査を実施し、本日7月1日（水）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたします。

▶『カフェ』ランキング トップページ <https://life.oricon.co.jp/rank-cafe/>
（※調査期間：2020/03/19～2020/04/10）

2020年 オリコン顧客満足度®調査 カフェランキング

総合 順位	カフェ名	総合 得点	各評価項目（※黄色セル箇所・太字得点が1位カフェ）							
			店内の 快適さ	メニューの 充実さ	提供 スピード	商品の おいしさ	商品の 見た目	店員の 接客力	コスト パフォーマンス	利用の しやすさ
1	スターバックス コーヒー	79.17	77.36	76.58	77.74	81.70	80.69	80.62	77.74	80.43
2	コメダ珈琲店	76.75	76.15	73.60	76.59	78.70	77.87	76.49	75.65	78.49
3	上島珈琲店	76.45	75.31	72.65	76.47	79.37	77.74	76.28	75.98	77.05
4	タリーズコーヒー	76.34	74.66	72.81	76.20	78.83	77.20	76.94	75.59	77.89
5	珈琲館	75.90	73.03	71.39	76.33	78.82	77.06	76.45	75.28	78.06

※6位以下はサイトにて発表

—TOPICS—

- 【スターバックス コーヒー】・総合1位のほか、全8評価項目と、全6部門27項目中23項目でも1位（P2）
・商品別「コーヒー」部門でも1位（P2）
- 【コメダ珈琲店】【上島珈琲店】・評価項目別、部門別でも高順位（P3）
- 【ドトールコーヒーショップ】・「モーニング」「ランチ」で1位（P3）
- 【むさしの森珈琲】・人気のパンケーキが「スイーツ」1位の要因（P3）
- 【データ】・「カフェが取り組んでいる環境対策への関心度」（P5）

※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。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 カフェ

- サンプル数：8,412人 ■ 規定人数：100人以上 ■ 調査企業数：55社
 - 定義：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：2020/03/19～2020/04/10
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：15歳以上 地域：全国
- 条件：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

■ 初となる『カフェ』の満足度調査、【スターバックス コーヒー】が総合1位 その他、全8評価項目すべてと、全6部門27項目中23項目で1位

今回、初となる『カフェ』の満足度調査。【スターバックス コーヒー（スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社：東京都品川区）】が総合1位を獲得。また、本ニュースリリースP4、P5の全8評価項目と、「地域別」「男女別」「年代別」「利用者別」「商品別」「時間帯別」の全6部門27項目中23項目で1位となりました。

「商品別」の「コーヒー」「ドリンク」「フード」「スイーツ」の4項目のうち、カフェの中心メニューの「コーヒー」をはじめ、「ドリンク」「フード」の3項目で1位を獲得しています。

●【商品別部門定義】

- ・コーヒー：「お店から提供された時点で、ストレート（ブラック）のホットコーヒー、アイスコーヒーを注文した人を対象とする」
- ・ドリンク：「コーヒー以外の、カフェラテ、紅茶、抹茶ラテ、オレンジジュースなどを注文した人を対象とする」
- ・フード：「サンドイッチやパスタなど軽食を注文した人を対象とする」
- ・スイーツ：「ケーキやクッキーなどを注文した人を対象とする」

《2020年 オリコン顧客満足度®ランキング カフェ 総合第1位》

スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社

チーフ マーケティング オフィサー 森井 久恵 様より受賞コメント

この度、カフェランキングにおいて1位という最高の評価をいただき、大変光栄に思います。

私たちは、「人々の心を豊かで活力あるものにするために」をミッションに掲げ、創業以来、一杯のコーヒーを通じて、目の前にいる一人ひとりのお客様と心を通わせる瞬間を大切にしていまいりました。その20年以上に渡る日々の小さな積み重ねが、今回の結果に繋がったものと、心より嬉しく感じております。全国のパートナー（従業員）と共に、この喜びを分かち合いたいと思います。

カフェという場は、お客様の喉だけでなく、心までもうるおすことができる存在だと信じております。この機会に改めて、お客様からの長年のご支持に感謝すると共に、ミッションへの決意を新たにしております。

全国1500を超える店舗、約4万人の個性溢れるパートナーが、私たちの最も大切な資産であり、財産です。お客様の何気ない1日に、心あたたまるとときを。この共通のビジョンを拠り所に、目の前のお客様のニーズを素早く察し、自ら判断して対応する、マニュアルのない接客を続けています。

また多様化するお客様のライフスタイルに受け込むブランドを目指し、パターン化しない店舗づくりや、利便性の高いデジタルサービスの加速、様々なオカージョンに寄り添う商品ラインナップの充実などに力を注いでいます。



～【スターバックス コーヒー】実際の利用者コメント～

「いつも丁寧な対応が気持ちいい。季節や時期にあった期間限定の商品が新しく楽しい（20代・女性）」
 「ドリンク、フード、スイーツ美味しいです。子連れでお店を利用するので、ゆっくり過ごすことができる（40代・女性）」
 「店内の雰囲気がゆったりしていて、くつろぎながらコーヒーやスイーツを楽しめる（60代・女性）」
 「店員さんの声かけで毎日明るくなれるので感謝しています（10代・男性）」
 「インテリアが違うのでどこに行っても飽きない。キッズメニューが別に用意してあるのはよい（30代・男性）」

■ 総合2位「コメダ珈琲店」、総合3位「上島珈琲店」、評価項目別・部門別でも高順位 「モーニング」「ランチ」1位は「ドトールコーヒーショップ」

総合2位は【コメダ珈琲店（株式会社コメダ：愛知県名古屋市）】で、評価項目別の「店内の快適さ」「メニューの充実さ」「商品の見た目」などで2位に。部門別でも、年代別「60代以上」で1位のほか、「10代」「30代」「40代」「50代」では2位に。また、地域別「北海道」「東北」「関東」「甲信越・北陸」「九州・沖縄」、商品別「フード」、時間帯別「ランチ」など多くの項目で2位を獲得している。総合3位は【上島珈琲店（ユーシーシーフードサービスシステムズ株式会社：兵庫県神戸市）】で、評価項目別の「商品のおいしさ」「コストパフォーマンス」で2位に。部門別では、地域別「近畿」、男女別「男性」、利用者別「ビジネス 女性」、商品別「ドリンク」で2位となった。

その他、時間帯別「モーニング」「ランチ」では、【ドトールコーヒーショップ（株式会社ドトールコーヒー：東京都渋谷区）】が1位となった。

■ 「スイーツ1位」は【むさしの森珈琲】 人気のパンケーキが1位の要因

総合ランキングでは「高評企業」（※規定人数の半数以上の回答があり、総合得点が60.00点以上の企業）の【むさしの森珈琲（株式会社すかいらくホールディングス：東京都武蔵野市）】が「スイーツ」では80.90点で1位となった。「コーヒー」「女性」でも2位となり、コーヒーとスイーツで、女性心をしっかり掴んでいる結果となった。

《2020年 オリコン顧客満足度®ランキング カフェ スイーツ部門 第1位》

むさしの森珈琲 メニュー開発グループディレクター 久保木 稔 氏より受賞コメント

この度は、「オリコン顧客満足度®ランキング カフェ」において、『スイーツ部門』第1位の評価をいただき、誠にありがとうございます。

むさしの森珈琲は、「オールデイリビングーゆとりの癒し空間」をコンセプトに、高原リゾートをイメージした店内空間で看板メニューの「ふわっとろパンケーキ」（※右画像）をはじめ、フレッシュフルーツやスーパーフード等を使用したスイーツ各種、オーガニック&レインフォレストアライアンス認証豆を使用したこだわりの「珈琲」、充実のお食事メニューをお楽しみいただけるカフェです。

ご評価いただきました「ふわっとろパンケーキ」は、生地は店舗で粉から手作りしており、ご注文いただいてからメレンゲを立てて生地を合わせ丁寧に焼き上げる、ふわっとろの食感が自慢の商品です。

お店のスタッフが心を込めてお作りしている商品がお客様にご評価いただけたことを、大変励みに感じております。

これからもお客様に居心地の良い空間で、むさしの森珈琲ならではの魅力ある商品をお楽しみいただけるよう、従業員一同努めてまいります。



～【むさしの森珈琲】実際の利用者コメント～

「パンケーキが美味しく、トッピングがさまざまな種類の中から選べた（20代・女性）」

「店員さんの接客がいい。コーヒーがたっぷり入って、おいしい（40代・女性）」

「店内がWi-Fiも充実していて、居心地がよい。パンケーキも美味しい（50代・女性）」

「パンケーキが感動的なふわふわでとても美味しい（40代・男性）」

地域別ランキングTOP3

北海道			東北			関東		
1位	スターバックス コーヒー	79.07	1位	スターバックス コーヒー	79.67	1位	スターバックス コーヒー	78.53
2位	コメダ珈琲店	78.38	2位	コメダ珈琲店	78.08	2位	コメダ珈琲店	77.77
3位	タリーズコーヒー	78.26	3位	タリーズコーヒー	77.91	3位	珈琲館	76.75
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	スターバックス コーヒー	80.89	1位	スターバックス コーヒー	80.07	1位	スターバックス コーヒー	78.93
2位	コメダ珈琲店	77.42	2位	タリーズコーヒー	76.15	2位	上島珈琲店	76.54
3位	タリーズコーヒー	76.71	3位	コメダ珈琲店	75.86	3位	コメダ珈琲店	76.45
中国・四国			九州・沖縄					
1位	スターバックス コーヒー	79.91	1位	スターバックス コーヒー	79.08			
2位	タリーズコーヒー	77.23	2位	コメダ珈琲店	77.85			
3位	ドトールコーヒーショップ	76.83	3位	タリーズコーヒー	76.80			

※4位以下はサイトにて発表しております。

男女別ランキングTOP3

男性			女性		
1位	スターバックス コーヒー	77.57	1位	スターバックス コーヒー	80.48
2位	コメダ珈琲店	75.75	2位	むさしの森珈琲	80.21
2位	上島珈琲店	75.75	3位	コメダ珈琲店	77.97

※4位以下はサイトにて発表しております。

利用者別ランキングTOP3

一人			ファミリー					
1位	スターバックス コーヒー	78.32	1位	スターバックス コーヒー	79.71			
2位	珈琲館	76.70	2位	コメダ珈琲店	78.30			
3位	上島珈琲店	76.66	3位	サンマルクカフェ	73.73			
ビジネス 男性			ビジネス 女性			学生		
1位	スターバックス コーヒー	76.99	1位	スターバックス コーヒー	78.43	1位	スターバックス コーヒー	85.79
2位	コメダ珈琲店	75.91	2位	上島珈琲店	78.14	2位	タリーズコーヒー	83.51
3位	上島珈琲店	75.80	3位	コメダ珈琲店	77.54	3位	コメダ珈琲店	82.08

※4位以下はサイトにて発表しております。

時間帯別ランキングTOP3

モーニング			ランチ		
1位	ドトールコーヒーショップ	76.51	1位	ドトールコーヒーショップ	75.66
2位	星乃珈琲店	76.08	2位	コメダ珈琲店	75.47
2位	コメダ珈琲店	76.01	3位	タリーズコーヒー	74.84

※4位以下はサイトにて発表しております。

年代別ランキングTOP3

10代			20代			30代		
1位	スターバックス コーヒー	87.13	1位	スターバックス コーヒー	81.95	1位	スターバックス コーヒー	77.87
2位	コメダ珈琲店	84.52	2位	タリーズコーヒー	80.61	2位	コメダ珈琲店	77.20
3位	ドトールコーヒーショップ	84.42	3位	コメダ珈琲店	80.34	3位	タリーズコーヒー	75.77
40代			50代			60代以上		
1位	スターバックス コーヒー	77.67	1位	スターバックス コーヒー	75.89	1位	コメダ珈琲店	74.51
2位	コメダ珈琲店	76.75	2位	コメダ珈琲店	74.68	2位	星乃珈琲店	74.22
3位	タリーズコーヒー	76.13	3位	星乃珈琲店	73.86	3位	スターバックス コーヒー	74.05

※4位以下はサイトにて発表しております。

商品別ランキングTOP3

コーヒー			ドリンク			・コーヒー お店から提供された時点で、ストレート（ブラック）のホットコーヒー、アイスコーヒーを注文した人を対象とする ・ドリンク コーヒー以外の、カフェラテ、紅茶、抹茶ラテ、オレンジジュースなどを注文した人を対象とする ・フード サンドイッチやパスタなど軽食を注文した人を対象とする ・スイーツ ケーキやクッキーなどを注文した人を対象とする
1位	スターバックス コーヒー	78.86	1位	スターバックス コーヒー	81.70	
2位	むさしの森珈琲	78.81	2位	上島珈琲店	80.69	
3位	倉式珈琲店	78.39	3位	マックカフェ バイ バリスタ	80.21	
フード			スイーツ			
1位	スターバックス コーヒー	78.74	1位	むさしの森珈琲	80.90	
2位	コメダ珈琲店	78.00	2位	スターバックス コーヒー	78.76	
3位	上島珈琲店	77.97	3位	コメダ珈琲店	78.59	

※4位以下はサイトにて発表しております。

《カフェが取り組んでいる環境対策への関心度》

今回の調査では、ペーパーストロー、紙コップでの提供などの「環境問題」に取り組んでいるカフェへの関心度を回答いただいております。結果は以下の通りとなります。「全体」では「とても関心がある」「やや関心がある」の合計が77.4%と関心の高さがうかがえます。その2項目について年代別でみると、「10代」が87.7%と一番高く、続いて「60代以上」の81.4%、「20代」の79.6%となりました。

（※あくまでも「関心度」であり、回答者は必ずしも環境問題に取り組んでいるカフェについて回答しているとは限りません）

		とても 関心がある	やや 関心がある	あまり 関心はない	全く 関心はない
全体（%）		20.7	56.7	19.6	3.0
性別	男性	19.1	56.1	20.4	4.4
	女性	22.2	57.4	18.8	1.7
年代	10代	35.4	52.3	10.8	1.5
	20代	21.8	57.8	17.0	3.5
	30代	19.3	53.8	21.8	5.1
	40代	18.5	55.7	22.6	3.2
	50代	17.3	57.0	22.7	3.0
	60代以上	21.3	60.1	17.1	1.5

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中