

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い『フードデリバリーサービス』ランキング発表

総合1位はdデリバリー

評価項目別「注文のしやすさ」「キャンペーン・ポイントの充実さ」など、全5項目でも1位

女性が安心して利用できるサービス「女性」1位は出前館

配達員の“教育”が高評価のカギ

「年代別」ランキング 楽天デリバリーが10・20代から高評価



“見えない満足度を可視化する”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、『フードデリバリーサービス』についての満足度調査を実施し、12月1日（火）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/>）にて発表いたしました。

■初となる『フードデリバリーサービス』の満足度調査、 【dデリバリー】が総合1位に

今回、初となる『フードデリバリーサービス』の満足度調査。【dデリバリー（株式会社NTTドコモ 本社:東京都千代田区）】が総合1位となりました。

全5つの評価項目、「アプリ・サイトの使いやすさ」「店舗情報の充実さ」「注文のしやすさ」「配達の手際」「キャンペーン・ポイントの充実さ」のすべてで1位を獲得（※ランキング表は次ページ参照）。「注文のしやすさ」「配達の手際」の2項目は77点台と評価項目中でも高得点となり、実際の利用者コメントからは、「注文のしやすさ」については、「初めて使った時でも、スムーズに注文が出来た（20代・男性）」「注文操作が分かりやすい点に好感を覚えます（40代・男性）」（※次ページに続きます）

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

順位	サービス名	総合得点
1位	dデリバリー	76.31
2位	楽天デリバリー	75.88
3位	出前館	75.49
4位	Uber Eats	74.58

『フードデリバリーサービス』ランキングページ
 ▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery-service/>

-TOPICS-

- 総合1位は【dデリバリー】 評価項目別「注文のしやすさ」「キャンペーン・ポイントの充実さ」など、全5項目でも1位（P1、P2）
- 女性が安心して利用できるサービス「女性」部門1位は【出前館】 配達員の“教育”が高評価のカギ（P3）
- 「年代別」ランキング 【楽天デリバリー】が10・20代から高評価（P4）

※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
 オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中

「初めて注文した時はドキドキしたが、システムが分かりやすく、スムーズに注文出来た（60代・女性）」「支払い方法が色々選べるのがいい。届ける時間指定も次のページで出来ると案内が前もってしてあるのでわかりやすかった（30代・女性）」「事前にクレジットカードで支払えるので楽（50代・女性）」などのコメントが見受けられ、スムーズに注文出来る点や、クレジットカードなどでも支払い出来る点、支払い方法の豊富さなどが高評価のポイントとして挙げられていました。

評価項目別ランキング

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

また、「キャンペーン・ポイントの充実さ」でも1位を獲得していますが、「注文しやすいし、何よりポイントが貯まったり使えたりするのが一番良い（60代・女性）」「ポイントのキャッシュバックや特典が豊富で、送料無料の店が多い（40代・女性）」「キャンペーン、クーポン、ポイントが充実している。会社の信頼度が高い（20代・男性）」など、そのサービスの充実ぶりに満足しているコメントが見られました。

その他、地域別「東海」「近畿」、男女別「男性」、年代別「40代」「50代」と3部門中5項目でも1位となり、その中の「東海」「50代」は、特に高い77点台となりました。

（※地域別、年代別の各ランキング表は、P4をご参照下さい）

以下、『フードデリバリーサービス』において総合1位となりました、株式会社NTTドコモ ビジネスクリエーション部ライフスタイルサービス 第二コマース担当課長 田辺久美子氏による受賞コメントとなります。

《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 第1位》

株式会社NTTドコモ ビジネスクリエーション部ライフスタイルサービス

第二コマース担当課長 田辺久美子氏



～総合1位について～

1位受賞ということで非常に光栄です。2014年5月のサービス開始以降、「出店加盟店の皆様」「dデリバリーの利用ユーザーの皆様」の貴重なご意見を参考に、日々サービスの磨きこみを行ってまいりました。この場をかりて皆様にお礼申し上げたいと思います。今年はコロナ禍をきっかけに出前が国内でも一定認知されてきました。

今後もお客さまへの一層のサービス向上に取り組んでまいりますので、引き続き何卒よろしくお願い申し上げます。

～評価項目別「注文のしやすさ」「キャンペーン・ポイントの充実さ」第1位について～

dデリバリーでは、日本における「出前」はまだ「特別なもの」として捉えられがちだと考えています。

少しでも出前を身近に感じていただくため、常時20種類程度のキャンペーンを開催するように心がけています。

また、街のお店/ネットのお店でたまる「dポイント」の利用やドコモ払い（携帯電話料金とまとめてお支払いいただけるキャリア決済）等を推奨しており、「便利に/おトクに」出前をお楽しみいただけるようにサービスを提供してきました。

今回のユーザーさまの満足度調査でこれらの項目でご評価いただいたことを、非常に嬉しく思っております。

■女性が安心して利用できるサービス「女性」1位は【出前館】 配達員の“教育”が高評価のカギ

「女性」1位は【出前館（株式会社出前館 本社：東京都渋谷区）】。【出前館】は配達員に対しての研修制度を強化しているだけでなく、「丁寧な配達員が多い（20代・女性）」「配達員さんがみなさん丁寧に対応してくれる（40代・女性）」「注文はとてもしやすくていいし、配達員の方々も丁寧で安心して利用できました（40代・女性）」など、配達員に対して高評価の声が多く、女性が安心して利用できるサービスということが伺えます。得点も77点台と、同部門内でも高得点を記録しました。

以下、『フードデリバリーサービス』において女性1位となりました、株式会社出前館 マーケティングコミュニケーション本部 コミュニケーショングループ リーダー 末本直太氏による受賞コメントとなります。

男女別ランキング

男性		
1位	dデリバリー	75.92
2位	楽天デリバリー	75.54
3位	出前館	74.41
4位	Uber Eats	73.57
女性		
1位	出前館	77.01
2位	dデリバリー	76.83
3位	楽天デリバリー	76.36
4位	Uber Eats	75.69

《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 女性 第1位》

株式会社出前館

マーケティングコミュニケーション本部 コミュニケーショングループ リーダー 末本直太氏

～「女性」第1位について～

今まで出前館では20代～30代の男性のお客様に多くご利用いただいております。2020年に入り、新型コロナウイルス感染症が流行し、お客さまがご自宅にいる時間がだいぶ長くなったのではないかと考えております。そこで出前館で注文をするという選択をしていただき、便利さを知っていただけたと考えております。特にご家族層で主婦の方や一人暮らしの女性でも気軽に外出を頼めるようなイメージに世間の流れも変わっていったのではないかと考えております。また、外出自粛期間には、出前館CDO（チーフ出前オフィサー）のダウンタウン浜田雅功さんとコラボした「浜田のおごりキャンペーン」など、外に出れず気持ちが落ち込む中、少しでも気軽に外出を注文いただき、気分転換に繋がればと思い行った企画もあり、お客さまにもお楽しみいただけたかと思っております。

今回このようなお客さまの声をいただき、また評価を頂き、大変嬉しく思っております。

今後とも、お客さまから愛されるサービスになるよう、邁進してまいります。

～配達員に対する高評価の声が多いことについて～

お褒めのお言葉をいただき、大変嬉しく思います。

弊社ではお客さまのもとに商品をお届けする配達員の教育に力を入れております。

基礎的な挨拶や運転マナー、道路交通法の知識などの研修制度を強化しているほか、各エリアに紐づく配達拠点には配達ノウハウや研修のナレッジを拠点の機能を利用し、配達員に共有しております。より良い配達品質を追求し、「身だしなみ」「正確な時間にお届け」「できたてをお届け」の3点に重きを置き、他サービスとの差別化を図っております。また、しっかりと出前館の研修を受け、ユニフォームを着ているスタッフがお届けに上がりますので、お子さま、女性、ご年配の方でも安心してご利用いただくことができるかと思っております。

いただいた言葉に恥じぬよう、これからもお客さまのもとに「すいすい」と美味しいお料理をお届けできればと思っております。

Demaecan



■「年代別」ランキング【楽天デリバリー】が10・20代から高評価

年代別ランキングは「10・20代」「30代」は【楽天デリバリー（楽天株式会社 本社：東京都世田谷区）】、「40代」「50代」は【dデリバリー】、「60代以上」は【出前館】がそれぞれ1位となり、年代で分かれる結果となりました。

【楽天デリバリー】は、「10・20代」で77.87点と年代別で最高得点を記録。また、評価項目別ランキング（※P2上段参照）の「注文のしやすさ」「配達の丁寧さ」「キャンペーン・ポイントの充実さ」でそれぞれ2位となっており、「普段

あまりデリバリー注文に慣れていないのですが、とてもスムーズに注文でき、嬉しかった事を覚えています。取り扱い店舗も多く、家に居ながらにしてお店の味を手軽に楽しめるなんて、とても良いサービスだと思います（30代・女性）」「小さな子どもと食べに行くのは大変なので、宅配してくれてありがたい。配達の方が子どもに手振ってくれたり愛想が良いと気持ちが良い（30代・女性）」「ポイントが倍になるものや、支払いにポイントが利用できる場所が良い（20代・女性）」「貯めている楽天ポイントが使いやすい（20代・男性）」などのコメントが見られました。

【楽天デリバリー】は他に地域別「関東」でも1位を獲得しています。

年代別ランキング

10・20代			30代		
1位	楽天デリバリー	77.87	1位	楽天デリバリー	76.44
2位	出前館	77.72	2位	dデリバリー	76.37
3位	dデリバリー	75.83	3位	出前館	74.75
4位	Uber Eats	75.42	4位	Uber Eats	74.55
40代			50代		
1位	dデリバリー	75.98	1位	dデリバリー	77.16
2位	出前館	75.40	2位	楽天デリバリー	73.87
3位	楽天デリバリー	75.38	3位	出前館	73.51
4位	Uber Eats	74.09	4位	Uber Eats	72.17
60代以上					
1位	出前館	75.70			
2位	楽天デリバリー	75.57			
-	-	-			
-	-	-			

地域別ランキング

関東			東海			近畿		
1位	楽天デリバリー	75.99	1位	dデリバリー	77.36	1位	dデリバリー	76.60
2位	dデリバリー	75.78	2位	出前館	76.58	2位	Uber Eats	75.65
3位	出前館	75.15	3位	楽天デリバリー	75.56	3位	楽天デリバリー	75.64
4位	Uber Eats	73.90	4位	Uber Eats	75.08	4位	出前館	75.08

《調査概要》 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

■ サンプル数：2,337人

■ 規定人数：100人以上

■ 調査企業数：8社

Uber Eats、タイミーデリバリー、DiDi Food、dデリバリー、出前館、fineDine、menu、楽天デリバリー（50音順）

■ 定義：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：2020/08/07～2020/08/19

■ 調査対象者

性別：指定なし 年齢：18～84歳 地域：全国

条件：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

■ URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery-service/>

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星／長谷川／奥田／田中

オリコン顧客満足度とは



- ✓これまで約 **190** 以上の調査ランキングを発表
- ✓累計 **250** 万人以上の回答を得た大規模調査
- ✓**2006** 年より蓄積された膨大な調査データを保有



オリコンは、音楽ランキングを通じて、目に見えない「人気」という指標を目に見えかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を開始しました。第三者機関として実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした大規模アンケート調査を実施し、現在までに190のランキング、延べ250万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

～そして **2021年8月**、オリコン顧客満足度は事業開始から **15周年**を迎えます～

弊社事業の歩みや新たな領域への新規取り組み等、ぜひ取材をご検討いただけますと幸いです

現在15カテゴリ 190ランキングを公開中 (2020年12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・外貨預金 ●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/中学生向け/高校生向け）通信教育・家庭教師
幼児・小学生 学習教室/幼児教室 知育 ●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 ●生活
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）
定額制動画配信・レンタカー・格安レンタカー・カーシェアリング・車買取会社
中古車情報サイト・食材宅配サービス・ネットスーパー・カフェ・スマホ決済サービス
マンガアプリ（総合型/出版社公式/オリジナル）・電子書籍サービス・フードデリバリーサービス ●通信
格安SIM・格安スマホ・プロバイダ ●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 | <ul style="list-style-type: none"> ●小売
スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店・ドラッグストア ●トラベル
旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト
ツアー比較サイト・ホテル（ビジネス利用/観光利用） ●美容
フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ
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・婚活マッチングアプリ ●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 ●レジャー
テーマパーク（東日本/西日本）
映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄）
カラオケボックス ●ビジネス
ネット印刷通販・ビジネスチャットツール・Web会議ツール・企業研修 |
|--|---|

- 「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>
- オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>
- ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>
- ランキング更新履歴はこちら ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

※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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 星/長谷川/奥田/田中