#### **NEWS RELEASE**

報道関係者各位

(送付枚数: 計5枚)



2021年2月1日 株式会社 oricon ME

# 2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査

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

『食材宅配サービス』 生活クラブが首都圏と近畿で総合1位 首都圏は2年連続5度目の総合1位、近畿は4度目の総合1位

『ネットスーパー』 セブンミールが2年連続総合1位



"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、『ネットスーパー』『食材宅配サービス』についての満足度調査を実施し、2021年2月1日(月) 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。

### 2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 総合ランキングTOP3

ネットスーパー			食材宅配サービス 首都圏		食材宅配サービス 東海		食材宅配サービス 近畿		
総合順位		総合 得点	サービス名	総合 得点	サービス名	総合 得点	サービス名	総合 得点	
1位	セブンミール	74.4	生活クラブ	78.2	らでいっしゅぼーや	76.3	生活クラブ	77.8	
2位	ライフネットスーパー	73.9	大地を守る会	78.0	Oisix	75.6	関西よつ葉連絡会	77.1	
3位	イトーヨーカドーの ネットスーパー	73.3	パルシステム	76.2	パルシステム	75.3	コープこうべ	76.8	

<sup>※</sup>ライフネットスーパーは、Amazon.co.jp上のライフのストアも含みます。

※4位以下はサイトにて掲載しております。

# ■『食材宅配サービス』 【生活クラブ】が「首都圏」と「近畿」で総合1位 「首都圏」は2年連続5度目の総合1位、「近畿」は4度目の総合1位

『食材宅配サービス』ランキングの「首都圏」と「近畿」は、【生活クラブ(生活クラブ事業連合生活協同組合連合会本社:東京都新宿区)】が総合1位となりました。「首都圏」は2年連続5度目の総合1位、「近畿」は4度目の総合1位となり、各地域で高い評価を得ています。

評価項目別ランキングを見てみると、「首都圏」では、全10項目中、「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1位。「近畿」では、同じく全10の評価項目のうち、「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」の2項目で1位となりました。

※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.jpTEL: 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



#### ~【生活クラブ】について 実際の利用者コメント~

「お肉、野菜、果物はやはり鮮度良く、味も濃く感じました。何より子供に安心して食べさせてあげることが出来るのが嬉しい(30代・女性)」

「独自の厳しい安全基準をもとに、安心安全な食品が届けられていることが良い。野菜やお肉などの生鮮食品がとても美味しい(30代・女性)」

「商品がどのようにできているか素材の原料までわかるのが良い。惣菜でも調味料の原料が開示している (50代・女性)」

「情報公開がしっかりしていて、中身が明らか。生産者との交流が多く、こだわりが伝わってくる(50代・女性)」

#### 2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 食材宅配サービス 首都圏ランキング

			各評価項目(※網掛け・太字得点箇所が項目1位)										
総合順位	サービス名	総合	入会の しやすさ	キャン ペーンの 充実さ	商品の 充実さ		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	情報 提供	サポートサービス	
1位	生活クラブ	78.2	76.5	67.3	75.1	83.0	82.2	78.6	76.5	78.0	70.7	68.8	
2位	大地を守る会	78.0	78.0	70.0	72.9	81.2	80.7	80.5	76.1	76.9	72.0	72.2	
3位	パルシステム	76.2	76.6	68.0	73.0	78.6	78.5	79.6	76.0	75.1	70.7	69.5	

※4位以下はサイトにて掲載しております。

※「入会のしやすさ」1位:【Oisix】78.6点

※「キャンペーンの充実さ」1位:【Oisix】71.0点

## 2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 食材宅配サービス 近畿ランキング

			各評価項目(※網掛け・太字得点箇所が項目1位)										
総合順位	サービス名	総合得点	入会の しやすさ	キャン ペーンの 充実さ	商品の 充実さ		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	情報 提供	サポートサービス	
1位	生活クラブ	77.8	77.0	68.2	70.9	83.8	82.3	76.8	75.3	77.1	69.3	68.4	
2位	関西よつ葉連絡会	77.1	79.0	67.3	72.5	80.0	79.9	77.4	79.9	78.6	71.1	69.1	
3位	コープこうべ	76.8	77.5	68.8	74.0	78.0	78.4	78.8	77.9	75.9	71.3	69.8	

※4位以下はサイトにて掲載しております。

※「キャンペーンの充実さ」1位:【Oisix】70.7点 ※「利用のしやすさ」1位:【らでいっしゅぼーや】80.5点 ※「サポートサービス」1位:【らでいっしゅぼーや】70.3点

※オリコン顧客満足度<sup>®</sup>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.jpTEL: 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



以下、『食材宅配サービス 首都圏/近畿』において総合1位となりました、【生活クラブ】の受賞コメントとなります。

# 《2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 食材宅配サービス 首都圏/近畿 第1位》 生活クラブ事業連合生活協同組合連合会 理事 増田和美氏

この度は食材宅配サービス部門首都圏・近畿の2つの調査で1位をいただきありがとうございます。そして首都圏においては2年連続で1位の評価をいただき感謝申し上げます。

サスティナブルなひと、 生活クラフ

この受賞は、組合員の毎日の暮らしの選択が、食料自給力の向上や食品添加物の削減などにつながり、皆様からの高い評価となったと考えております。

2020年は以前と状況ががらりと変わった年となりました。経済活動の縮小や人と人との出会いの制限の中、仕事や暮らしなど人の営みが断たれないよう、誰もが奮闘し、たすけあう1年でした。当会でもそうした状況は同じであり、注文いただいたものをきちんと届けられるよう、当会と提携する生産者は増産の努力を、組合員(会員)は節度ある注文を行なって、組合員と生産者が一丸となって対応してまいりました。そのようななか、このような素晴らしい評価をいただいたことは非常に価値があることと思っております。

また、評価項目別ランキングの「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」では、首都圏、近畿ともに2年連続1位、2年連続80点台の高評価をいただきました。当会の設立から52年、歴代の組合員達が生産者と協力して、生産から廃棄まですべての工程において食の安全や環境に配慮したサステイナブル(持続可能)なオリジナル品を地道に開発してきたことを、今改めて評価いただいたのだと思っております。

今後も、暮らしに必要な食べ物などの共同購入を通じサステイナブルな社会づくりに貢献してまいります。

#### ■『食材宅配サービス』「東海」は【らでいっしゅぼーや】が総合1位

『食材宅配サービス』ランキングの「東海」は、「らでいっしゅぼーや(オイシックス・ラ・大地株式会社 本社:東京都品川区)】が総合1位。全10目中、「食材の品質」「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」「情報提供」「サポートサービス」の7項目で1位となりました。

#### 2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 食材宅配サービス 東海ランキング

			各評価項目(※網掛け・太字得点箇所が項目1位)										
総合順位	サービス名	総合得点	入会の しやすさ		商品の 充実さ	食材の 品質	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	情報 提供	サポート サービス	
1位	らでいっしゅぼーや	76.3	77.0	68.5	73.4	79.7	78.8	79.7	77.0	75.5	70.8	70.8	
2位	Oisix	75.6	78.2	72.0	74.6	77.5	77.5	78.3	74.7	73.0	70.5	69.7	
3位	パルシステム	75.3	76.6	67.8	73.1	76.9	77.3	78.4	75.2	73.6	69.1	67.6	

<sup>※4</sup>位以下はサイトにて掲載しております。

#### ~【らでいっしゅぼーや】について 実際の利用者コメント~

「無農薬有機栽培の野菜や添加物不使用のお惣菜など、子どもたちにも安心して食べさせられる食品を購入できるところが良い(30代・女性)」

「作物の育ちが良いときは大きく立派な野菜が届き、1週間後に食べても美味しくいただけるほど良いものが届きます。 ニンジンやピーマンは子どもが喜んで生で食べるほどです(30代・女性)」

「配達員さんが親しみやすい。それだけに、会社の教育も徹底されているのかなと感じる(30代・女性)」



## ■『ネットスーパー』 【セブンミール】が2年連続総合1位

『ネットスーパー』ランキングは、【セブンミール(株式会社セブン・ミールサービス 本社:東京都千代田区)】が2年連続総合1位となりました。評価項目別ランキングでは、全10項目中、「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」「ポイント・割引の充実さ」「配送サービス」「情報提供」「サポートサービス」の7項目で1位になりました。

#### 2021年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 ネットスーパーランキング

				各評価項目(※網掛け・太字得点箇所が項目1位)										
総合順位	サービス名	総合得点	登録の しやすさ	サイトの 使い やすさ	間品の	商品情報のわかりやすさ		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		
1位	セブンミール	74.4	75.8	74.0	70.4	71.2	74.4	68.0	72.2	76.7	69.7	69.5		
2位	ライフネットスーパー	73.9	77.7	73.4	69.4	69.1	74.8	66.9	70.8	77.0	67.7	67.7		
3位	イトーヨーカドーのネットスーパー	73.3	75.3	73.0	69.5	69.3	74.5	66.1	70.5	76.8	67.0	67.2		

<sup>※</sup>ライフネットスーパーは、Amazon.co.jp上のライフのストアも含みます。

#### ~【セブンミール】について 実際の利用者コメント~

「商品の品揃えが良い(20代・女性)」

「野菜は新鮮だし、すべて新しい日付のものを届けてくれてうれしいです。 あとネット限定の商品もうれしいです (40代・女性) 」

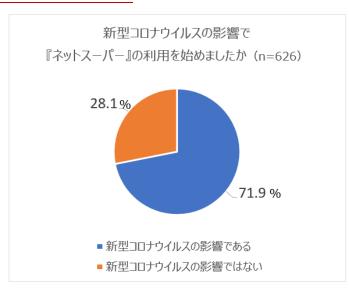
「手続きが思ったよりも簡単でした。コロナ禍がひどくなった時には使いたいと思いますし、今後は一人暮らしをする母のために利用することを考えています(40代・男性)」

# 《ネットスーパーの利用動向》

## ■「ネットスーパー初利用者」の71.9%が"新型コロナウイルスの影響"

今回の調査では、2020年にネットスーパーを初めて利用した人に、新型コロナウイルスの影響で『ネットスーパー』の利用を始めたかどうかを調査したところ「新型コロナウイルスの影響である」と回答した人は、全体の71.9%となりました。

新型コロナウイルスの影響もあり、実際の利用者からは、「新型コロナウイルスの感染が怖かったのでネットスーパーを初めて利用しました。登録から配達までとてもスムーズで、届いた野菜や果物もイメージ通りだったので好感を持ちました(30代・女性・イオンネットスーパー)」、「コロナの兼ね合いで外へ買い物できない時期に本当に助かりました。一度体験できたので他の時にも



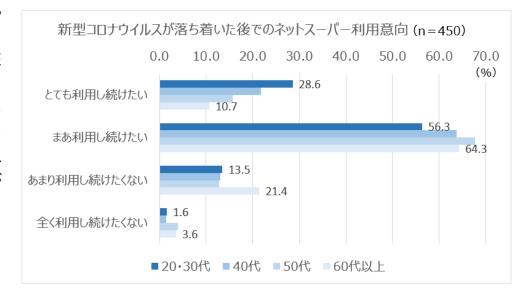
使うと思います(30代・女性・イオンネットスーパー) 1、「コロナ自粛の時期に、スーパーへの買い物すら躊躇する時も

<sup>※4</sup>位以下はサイトにて掲載しております。



あったので、生鮮食品を選んで配達してくれるのはとても助かった(40代・男性・楽天西友ネットスーパー)」、「コロナもあり外出や対面を最小限に出来て安心(40代・女性・イトーヨーカドーのネットスーパー)」といったコメントが寄せられました。

また、新型コロナウイルスの 影響でネットスーパーの利用 を始めた人に、「仮に、新型



コロナウイルスが終息した(落ち着いた)場合も『ネットスーパー』を利用し続けたいと思いますか」と聞いたところ、「とても利用し続けたい」が20.2%、「まあ利用し続けたい」が62.7%と、実に82.9%の人が利用意向を示しました。

違いが出たのが年代別のデータで、「とても利用し続けたい」は20・30代が28.6%と最も高く、60代以上は10.7%と低水準。逆に、「あまり利用し続けたくない」は60代以上が21.4%と高く、20・30代は13.5%となりました。「まったく利用し続けたくない」もわずかではありますが、年代が高くなるにつれて、数値も高くなっているようです。

#### 《調査概要》 2021 年 オリコン顧客満足度®調査 ネットスーパー

- ■サンプル数:4,402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。ただし、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とする
- ■調査期間:2020/10/23~2020/11/02、2019/10/11~2019/10/23
- ■調査対象者

性別:指定なし 年齢:20~84歳 地域:全国

条件:以下すべての条件を満たす人

- 1) 過去2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
- 2) 生鮮食品を購入したことがある人

ただし、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対象外とする

■ URL: https://life.oricon.co.jp/rank-net-super/

#### 《調査概要》 2021 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

- ■サンプル数:首都圏 4,604 人 東海 1,400 人 近畿 3,072 人
- ■規定人数:首都圏/東海/近畿100人以上
- ■調査企業数:首都圏 12 社 東海 9 社 近畿 12 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 ただし、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対象外とする
- ■調査期間:2020/10/07~2020/10/19、2019/10/21~2019/10/31
- ■調査対象者

性別:指定なし 年齢:20~84歳

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:以下すべての条件を満たす人

- 1) 過去2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
- 2) 食材を購入したことがある人

ただし、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の利用者は対象外とする

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