

2022年 オリコン顧客満足度®調査
満足度の高い『食材宅配サービス』ランキング
【生活クラブ】が「首都圏」「東海」「近畿」で初の総合3冠
【コープこうべ】は「近畿」で初の総合1位に並ぶ



“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、『食材宅配サービス（首都圏/東海/近畿）』についての満足度調査を実施し、2022年2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。結果は【生活クラブ】が初の3地域すべてで、【コープこうべ】は初の「近畿」で総合1位を獲得しました。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目をそれぞれ設定し、各項目の設問について回答を聴取いたしました。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います。

2022年 オリコン顧客満足度®調査 食材宅配サービス 首都圏 総合ランキング			2022年 オリコン顧客満足度®調査 食材宅配サービス 東海 総合ランキング			2022年 オリコン顧客満足度®調査 食材宅配サービス 近畿 総合ランキング		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	生活クラブ	77.5	1位	生活クラブ	76.0	1位	コープこうべ	76.9
2位	大地を守る会	77.0	2位	東海コープ	75.8	1位	生活クラブ	76.9
3位	パルシステム	76.3	2位	らでいっしゅぼーや	75.8	3位	らでいっしゅぼーや	76.3
4位	らでいっしゅぼーや	75.7	4位	おうちCO-OP	74.6	4位	コープ自然派	76.2
5位	コープデリ（コープみらい） ウィークリーコープ	75.1	5位	Oisix（おいしくくらぶ）	74.1	5位	コープきんき	75.8
5位	東都生協 （東都生活協同組合）	75.1	6位	パルシステム	73.9	6位	よつ葉ホームデリバリー （関西よつ葉連絡会）	75.7
7位	Oisix（おいしくくらぶ）	74.4	※6位までの成立・発表となります。			7位	Oisix（おいしくくらぶ）	74.1
8位	おうちCO-OP	73.6				※7位までの成立・発表となります。		

※8位までの成立・発表となります。

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他社推奨得点を加味して算出しています。

▷『食材宅配サービス』（首都圏/東海/近畿） <https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery/>

《TOPICS》

- ・【生活クラブ】が「首都圏」で3年連続、「東海」で初、「近畿」で5度目の総合1位となり、初の3冠
- ・【コープこうべ】は「近畿」で初の総合1位に

〔評価項目（全10項目）〕

「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」「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」

〔部門（全7項目）〕

年代別「30代」「40代」「50代」「60代以上」

家族構成別「1人暮らし※」「ファミリー」（※首都圏、近畿のみ発表） / 商品別「ミールキット」

※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およ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 長谷川／田中／辻

■【生活クラブ】が初の総合3冠獲得

「首都圏」で3年連続、「東海」で初、「近畿」で5度目の総合1位に

過去3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、食材を購入したことがある（ただし、日用品のみの購入やお試しサービスのみの利用者は対象外）20～84歳の男女を対象とした「食材宅配サービス」の満足度調査。

今回の調査では、【生活クラブ（生活クラブ事業連合生活協同組合連合会 本社：東京都新宿区）】が「首都圏」「東海」「近畿」の3ランキングすべてで総合1位となり、初の3冠を獲得しました。

「首都圏」ランキングでは、3年連続で総合1位を獲得しています。全10の評価項目では「商品の充実さ」「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」「コストパフォーマンス」の4項目で1位となり、「食材の品質」は他の項目のなかでも特に高い評価に。また、部門の年代別「30代」「40代」「50代」、家族構成別「1人暮らし」「ファミリー」、商品別「ミールキット」で1位を獲得しています。

「東海」ランキングでは2016年の調査開始以来、初の総合1位に。評価項目では、「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」「コストパフォーマンス」の3項目で1位となり、「商品情報のわかりやすさ」は他の項目のなかでも特に高い評価となったほか、家族構成別「ファミリー」で1位となりました。

5度目^{※1}の総合1位^{※2}となった「近畿」ランキングでは、評価項目「食材の品質」「商品情報のわかりやすさ」の2項目で1位を獲得しています。（※1 2022年、2021年、2016年、2014-2015年、2013年）（※2「近畿」は、【コープこうべ】も同点で総合1位）

～【生活クラブ】について 実際の利用者コメント～

「品質が高く、国産にこだわりがあり、生産者とのつながりも強いところが良い（60代以上・女性／首都圏）」
 「安心できる食材しか取り扱っていないので、何を購入しても問題のないところが良い（40代・女性／東海）」
 「とにかく牛乳がおいしい。牛乳嫌いだった夫も日常的に飲むようになるくらい（30代・女性／近畿）」

以下、3ランキングで総合1位となった生活クラブ事業連合生活協同組合連合会 理事 増田 和美氏より受賞コメントをいただきました。

《2022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 総合第1位》

生活クラブ事業連合生活協同組合連合会 理事 増田 和美氏より受賞コメント

この度は食材宅配サービス首都圏・東海・近畿の3つの調査で満足度総合1位をいただきありがとうございます。

特に今年は食材宅配サービスの調査対象全エリアで1位の評価をいただきまして大変光栄に存じます。

生活クラブ生協では53年前から、生産から廃棄において安心・安全、環境に配慮した食材などの共同購入を行なってまいりました。それはひとえに組合員自身が暮らしをよりよくし、さらに自身を取り巻く社会がサステイナブルであることを願ってのことです。53年継続してきたおおぜいの組合員たちによる行動が今回の評価に結実したと受け止め、この喜びをすべての組合員と、そして共感をもってともに歩んでくださった提携する生産者の皆様と分かち合いたいと思っております。

今、気候危機や貧困などさまざまな社会的課題に直面しています。多くの自治体、企業の皆様がこの課題に取り組まれているように、当会でもこれまで進めてきた取組みをSDGs17のゴールに沿って検証し、独自の行動目標「第一次生活クラブ2030行動宣言」にまとめました。この行動目標には国内自給率向上、気候危機対策、セーフティネットの構築などを定めています。2022年度は、この行動宣言に「新たにに取り組むべき項目」をさらに加え、そのうえで2030年まで毎年、目標の達成度を検証しサステイナブルな社会を実現すべく取り組む所存です。

このたびの評価はそのあと押しとなりました。協同組合ならではの相互扶助の精神と、協同する力により、おおぜいの皆様とサステイナブルな社会づくりにより一層貢献してまいります。



■【コープこうべ】は「近畿」で初の総合1位に

「近畿」ランキングで【生活クラブ】と同点となった【コープこうべ（生活協同組合コープこうべ 本社：兵庫県神戸市）】は、2013年の調査開始以来、初の総合1位となりました。

全10の評価項目では「入会のしやすさ」「商品の充実さ」「情報提供」の3項目で1位に。「入会のしやすさ」は1位を獲得した項目のなかで特に高い評価となりました。そのほか、年代別「30代」「60代以上」、家族構成別「1人暮らし」でも1位を獲得しています。

～【コープこうべ】について 実際の利用者コメント～

「商品の安心安全の信頼ができるので注文しやすい。価格もお手頃。ネット注文ができ、利用額によってポイントがつく。ポイントは出資金への移行や割引などにつかえる（50代・女性）」

「近くのスーパーやホームセンターにない商品が載っている。新商品や珍しい物も結構ある。」

「コープの配達員さんが明るく丁寧で好感がもてる（40代・女性）」

「重い物を玄関先まで配達してくれるので助かるのと、カタログが豊富で見ただけでも楽しい。」

「留守してもキッチンと置いてあるので信頼出来ます（50代・女性）」

以下、総合1位となった生活協同組合コープこうべ 広報室 ご担当者様より受賞コメントをいただきました。

《2022年 オリコン顧客満足度®調査 食材宅配サービス 近畿 総合第1位》

生活協同組合コープこうべ 広報室 ご担当者様より受賞コメント

この度は、皆さまよりコープこうべの宅配に温かいご支持を賜り、誠にありがとうございます。います。

コープこうべでは50万軒を超える組合員宅に訪問し、商品のお届けと地域の見守りを含めた「あんしん宅配」を実施しています。

今後も多様化する組合員のくらしの課題にしっかりと向き合い、さらなるお役立ちを目指してまいります。



※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およ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 長谷川／田中／辻

■首都圏

評価項目別ランキング 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			商品情報のわかりやすさ		
1位	Oisix (おいしくすくらぶ)	78.5	1位	Oisix (おいしくすくらぶ)	71.2	1位	生活クラブ	75.1	1位	生活クラブ	83.1	1位	生活クラブ	82.2
2位	大地を守る会	78.4	2位	大地を守る会	70.0	2位	バルシステム	74.1	2位	大地を守る会	81.3	2位	大地を守る会	81.0
3位	東都生協 (東都生活協同組合)	77.4	3位	バルシステム	69.2	3位	コープデリ (コープみらい) ウィークリーコープ	73.8	3位	らでいっしゅぼーや	80.8	3位	らでいっしゅぼーや	80.2
3位	バルシステム	77.4												

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	大地を守る会	80.8	1位	東都生協 (東都生活協同組合)	77.3	1位	生活クラブ	78.0	1位	大地を守る会	71.9	1位	大地を守る会	72.4
2位	バルシステム	80.5	2位	コープデリ (コープみらい) ウィークリーコープ	77.1	2位	大地を守る会	76.7	1位	バルシステム	71.9	2位	らでいっしゅぼーや	71.4
3位	らでいっしゅぼーや	79.8	3位	バルシステム	76.9	3位	東都生協 (東都生活協同組合)	76.3	3位	らでいっしゅぼーや	71.2	3位	バルシステム	70.5

年代別ランキング TOP3

30代			40代			50代			60代以上		
1位	コープデリ (コープみらい) ウィークリーコープ	75.8	1位	生活クラブ	76.8	1位	生活クラブ	76.5	1位	大地を守る会	79.2
1位	生活クラブ	75.8	2位	バルシステム	75.7	2位	バルシステム	76.2	2位	生活クラブ	78.9
3位	Oisix (おいしくすくらぶ)	74.8	3位	大地を守る会	75.4	3位	大地を守る会	75.7	3位	らでいっしゅぼーや	77.9
3位	バルシステム	74.8									

家族構成別ランキング TOP3

1人暮らし			ファミリー			ミールキット		
1位	生活クラブ	76.8	1位	生活クラブ	77.6	1位	生活クラブ	78.1
2位	バルシステム	75.2	2位	大地を守る会	76.4	2位	バルシステム	77.4
3位	おうちCO-OP	74.4	2位	バルシステム	76.4	3位	コープデリ (コープみらい) ウィークリーコープ	76.3
						3位	東都生協 (東都生活協同組合)	76.3

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。

■東海

評価項目別ランキング 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			商品情報のわかりやすさ		
1位	Oisix (おいしくすくらぶ)	78.2	1位	Oisix (おいしくすくらぶ)	72.2	1位	東海コープ	74.9	1位	生活クラブ	80.2	1位	生活クラブ	80.4
2位	らでいっしゅぼーや	77.0	2位	生活クラブ	69.5	2位	Oisix (おいしくすくらぶ)	74.7	2位	らでいっしゅぼーや	79.8	2位	らでいっしゅぼーや	79.3
3位	東海コープ	76.7	2位	らでいっしゅぼーや	69.5	2位	生活クラブ	74.7	3位	東海コープ	78.1	3位	東海コープ	79.1
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	80.2	1位	東海コープ	78.5	1位	生活クラブ	77.0	1位	らでいっしゅぼーや	71.7	1位	らでいっしゅぼーや	71.8
2位	バルシステム	79.8	2位	らでいっしゅぼーや	77.3	2位	東海コープ	76.5	2位	東海コープ	71.5	2位	Oisix (おいしくすくらぶ)	70.7
3位	東海コープ	79.2	3位	おうちCO-OP	77.1	3位	らでいっしゅぼーや	75.8	3位	おうちCO-OP	70.2	3位	東海コープ	70.6

年代別ランキング TOP3

30代			40代			50代			60代以上		
1位	東海コープ	75.9	1位	東海コープ	74.6	1位	らでいっしゅぼーや	77.6	1位	Oisix (おいしくすくらぶ)	76.0
2位	おうちCO-OP	74.7	2位	おうちCO-OP	74.1	2位	東海コープ	77.0	2位	東海コープ	75.7
3位	Oisix (おいしくすくらぶ)	74.5	3位	Oisix (おいしくすくらぶ)	73.6	3位	おうちCO-OP	75.1	3位	おうちCO-OP	74.0
			3位	らでいっしゅぼーや	73.6						

家族構成別ランキング TOP3

ファミリー			ミールキット		
1位	生活クラブ	76.2	1位	らでいっしゅぼーや	78.3
2位	東海コープ	76.0	2位	東海コープ	77.8
3位	らでいっしゅぼーや	75.8	3位	おうちCO-OP	75.8

※上記順位以降はサイトに掲載してあります。

■近畿

評価項目別ランキング 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			商品情報のわかりやすさ		
1位	コープこうべ	78.3	1位	Oisix (おいしくすくらぶ)	71.1	1位	コープこうべ	74.8	1位	生活クラブ	83.4	1位	生活クラブ	82.2
2位	よつ葉ホームデリバリー (関西よつ葉連絡会)	78.2	2位	らでいっしゅぼーや	70.0	2位	コープ自然派	74.5	2位	らでいっしゅぼーや	81.7	2位	コープ自然派	81.0
3位	らでいっしゅぼーや	77.5	3位	コープこうべ	69.9	3位	コープきんき	73.9	3位	よつ葉ホームデリバリー (関西よつ葉連絡会)	79.7	3位	らでいっしゅぼーや	80.4
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	80.3	1位	よつ葉ホームデリバリー (関西よつ葉連絡会)	79.6	1位	よつ葉ホームデリバリー (関西よつ葉連絡会)	78.1	1位	コープこうべ	72.2	1位	らでいっしゅぼーや	71.7
2位	コープこうべ	79.4	2位	コープこうべ	78.8	2位	生活クラブ	77.6	2位	らでいっしゅぼーや	72.1	2位	コープこうべ	71.0
3位	コープきんき	78.8	3位	コープきんき	77.7	3位	コープこうべ	76.7	3位	コープきんき	71.4	3位	Oisix (おいしくすくらぶ)	70.4
												3位	コープきんき	70.4

年代別ランキング TOP3

30代			40代			50代			60代以上		
1位	コープこうべ	75.5	1位	らでいっしゅぼーや	76.1	1位	コープ自然派	79.2	1位	コープこうべ	78.1
2位	Oisix (おいしくすくらぶ)	75.1	2位	コープこうべ	75.8	2位	生活クラブ	78.7	2位	コープきんき	76.4
2位	コープ自然派	75.1	3位	コープきんき	75.4	3位	コープこうべ	77.3	3位	コープ自然派	76.0

家族構成別ランキング TOP3

1人暮らし			ファミリー			ミールキット		
1位	コープこうべ	77.0	1位	らでいっしゅぼーや	77.0	1位	らでいっしゅぼーや	81.2
2位	コープきんき	74.6	2位	コープこうべ	76.9	2位	コープこうべ	77.9
-	-	-	2位	生活クラブ	76.9	3位	コープきんき	77.4

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

《調査概要》 2022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 6,725 人 東海 2,331 人 近畿 4,405 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 10 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、以下のサービスは対象外とする
 - 1) 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
 - 2) 単一の種類の食材のみ(野菜のみ 等)を取り扱うサービス
 - 3) 生産者が直接発送するサービス
- 調査期間：2021/09/08～2021/09/13、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3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利用者は対象外とする
- URL：<https://life.oricon.co.jp/rank-food-delivery/>

※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およ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 長谷川/田中/辻