

〇〇〇〇株式会社 御中

---

---

# 宅配ピザサービス 顧客満足度調査 分析レポート

分析レポート(15ページ)  
＜設問数15問の場合＞

---

---

20XX年 〇〇月 〇〇日

All-in-One NetResearch

Ver1.0

調査設計	2
顧客満足度の点数の見方	3
■調査結果のまとめ	4
全体総括	5
アクションプランの方向性	6
■調査結果概要	7
回答者プロフィール	8
当該宅配ピザサービスの利用理由	9
宅配ピザサービス総合満足度／各社別	10
宅配ピザサービス再購入意向&推奨意向／各社別	11
宅配ピザサービス項目別満足度一覧	12
宅配ピザサービス項目別満足度一覧<貴社と競合とのギャップ>	13
「ピザメニューの豊富さ」満足度／性別・年齢別	14
サイドメニュー注文率／性別・年齢別	15
配達スピードの目標値「30分以内」	16
配達スピード「30分以内」達成率／注文日時別	17
宅配ピザサービス改善の重要項目	18
宅配ピザサービス改善の重要項目<全体と貴社とのギャップ>	19
調査結果に見る貴社の改善プライオリティ(優先順位)	20

調査目的

宅配ピザサービスに関する顧客満足度測定(Customer Satisfaction Index)

- 宅配ピザサービスでの優位性確立に向け、貴社の宅配ピザサービスの顧客満足度実態を競合他社との比較の上で、把握・検証。  
他社との比較の上での貴社の強み・弱みを明確化することで、今後の顧客満足度向上のための指針を得る。

調査対象と  
サンプルサイズ

- 最近1ヶ月以内に、東京23区内で、右記の宅配ピザサービス依頼経験のある生活者。

	サンプル サイズ
貴社	100名
A社	100名
B社	100名
C社	100名
全体	400名

調査方法

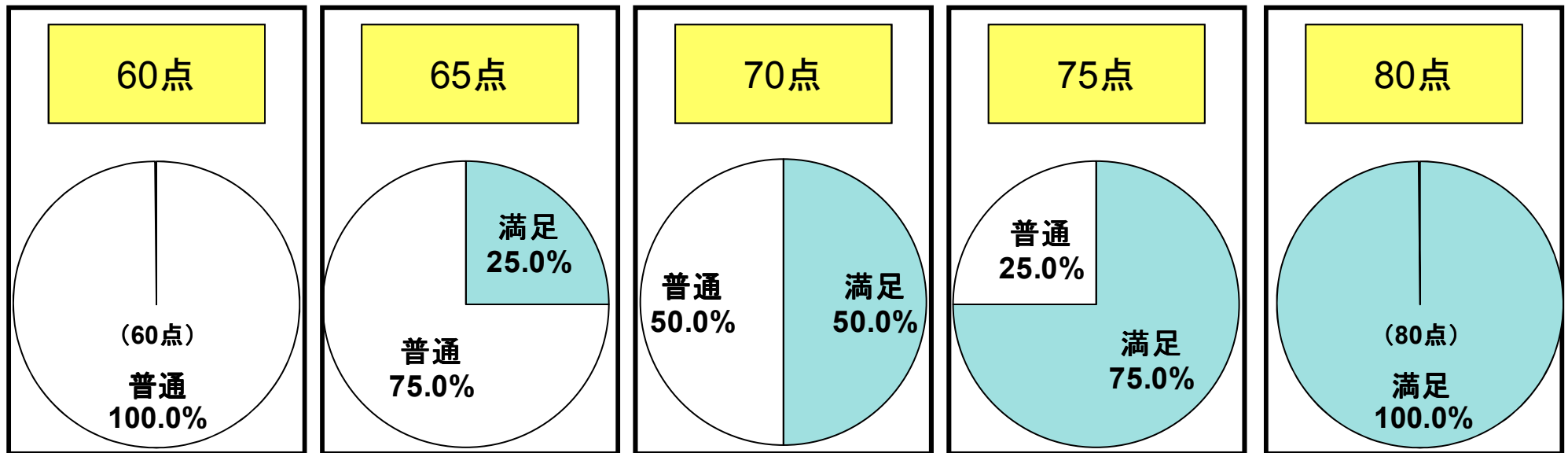
- インターネット・リサーチ

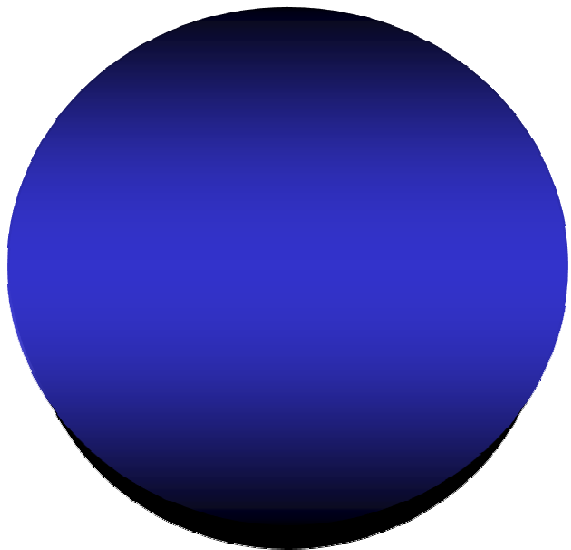
実施時期

- 20xx年xx月：実査

5.非常に満足	100点
4.満足	80点
3.普通	60点
2.不満	40点
1.非常に不満	20点

\* 5段階評価において上記の数値を代入して、平均値を算出。





# 調査結果のまとめ

---

## ■総括とアクションプラン

★各社の満足度の点差は僅差といえる中で、各社はそれぞれの  
特長(=強み)示しつつある。



**A社**

ピザの味の本格派をアピール

- ピザの味において、高評価。特に、
  - ・ピザ生地の食感
  - ・食材のこだわり
  - ・ボリューム感
  - ・焼きたて・熱々感
  - ・季節メニューのオリジナリティ
 といった本格派をアピール。
- クーポン類の充実・お得感も評価が高く、お値打ち感がある。



**貴社**

宅配ピザサービスにおける  
競合他社と比較した際の  
“貴社の強み”“独自性”を  
どう作っていくかが今後の課題。

★貴社らしい宅配ピザサービスのコンセプト(方針)の明確化。  
 ~貴社の宅配ピザサービスの特徴は?  
 ~何でNo.1を狙うのか?  
 ~他社と同等レベルのサービスを提供して  
 いくだけでなく、貴社の特徴を明確化  
 していくことが今後の優位性確保へ。

**B社**

スタッフの対応力が抜群

- 群を抜く、配達スピードの速さ  
 =30分以内達成率;86.5%  
 貴社の場合、同達成率は、65.0%。
- 配達スタッフの対応マナーの評価も  
 第1位
- 注文受付の対応も良く、
  - ・注文内容に対する理解力
  - ・注文方法のわかりやすさ
 の評価は第1位。

**C社**

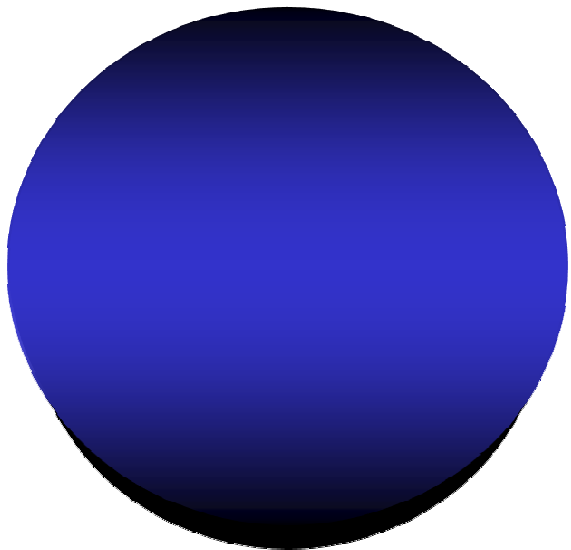
満足度1位。サイドが充実

- 全体に高評価であり、弱みはない。
- 注文受付スタッフの対応マナーは  
 第1位。
- ピザの味の総合満足度は、第1位。
  - ・ピザメニューの豊富さ
  - ・味のおいしさ
- サイドメニューは、サラダ、揚げ物、  
 パスタなどが充実しており、客単価  
 のアップに繋がっている模様。



## 宅配ピザサービスにおける競合他社と比較した際の “貴社の強み”“独自性”をどう作っていくかが今後の課題。

- 1.「ピザメニューの豊富さ」の改善が最優先課題！ どの属性でも満足度は低いが、特に「女性」、「40歳以上」において満足度の低さが顕著(P.14)
- 2.価格競争力、コストパフォーマンスの向上
  - 価格満足度は、競合3社のいずれにも負けており、問題は顕在化。現状、特に“強み”がない中では、暫定的にでもクーポン類等の発行によって、対策が必要。
- 3.注文受付スタッフの対応マナー、対応力の強化
  - 注文受付スタッフの満足度は低く、改善要望は高い。スタッフの教育を徹底すると共に、注文の際の「カタログのわかりやすさ」に問題はないかも要検証。
- 4.配達スピードは「30分以内」が業界標準。A社の「30分以内」達成率は86.5%に対し、貴社の同達成率は65.0%と、20ポイント以上も低い(P.16)
  - 現状、貴社客において問題は顕在化していないからこそ、今のうちに改善を！
- 5.サイドメニューの注文率の向上。特に女性向けのサイドメニュー開発が必要(P.15)。
  - B社、C社と比べ、サイドメニューの注文率は20ポイント以上低い。お得なクーポン類等の発行によって、まず味わってもらうことが重要か。



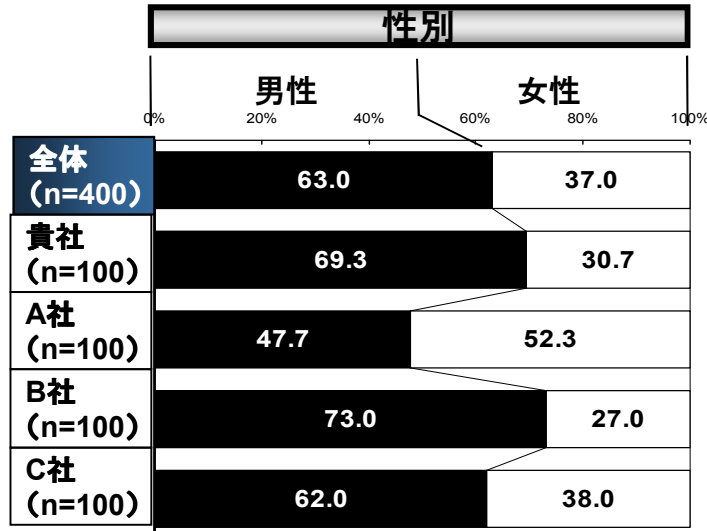
# 調査結果概要

---

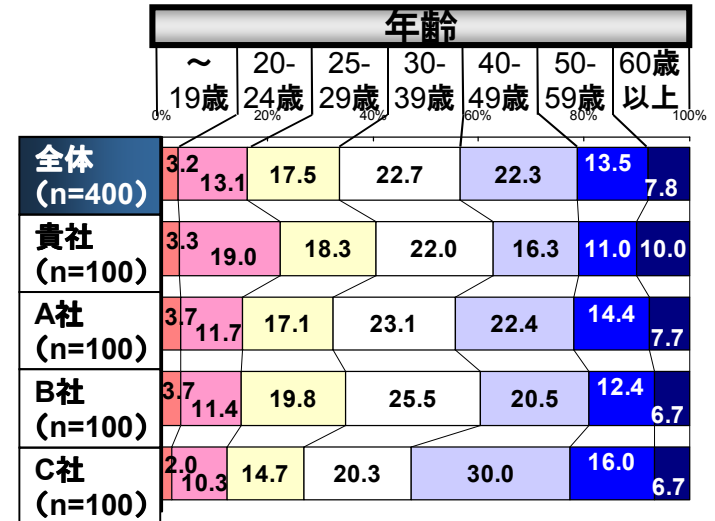
## ■ 調査結果のポイント



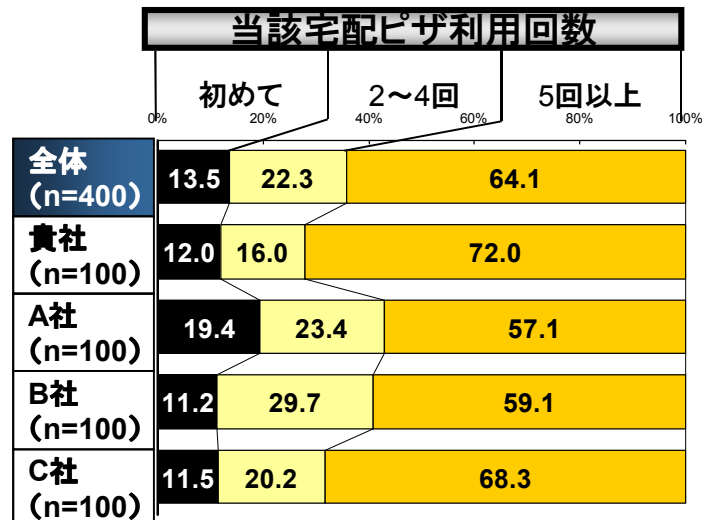
● 貴社とB社は男性比率が高く、A社は男女半々。



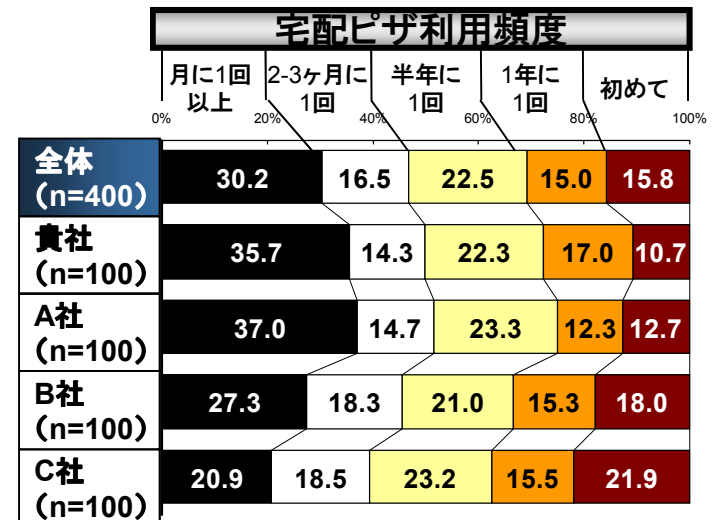
● 貴社は20代比率が高く、C社は40代以上の比率が高い。



● A社は「初めて」の比率が高く、貴社は5回以上の比率が高い。



● 貴社とA社は利用年数「1年未満」の比率が高い。



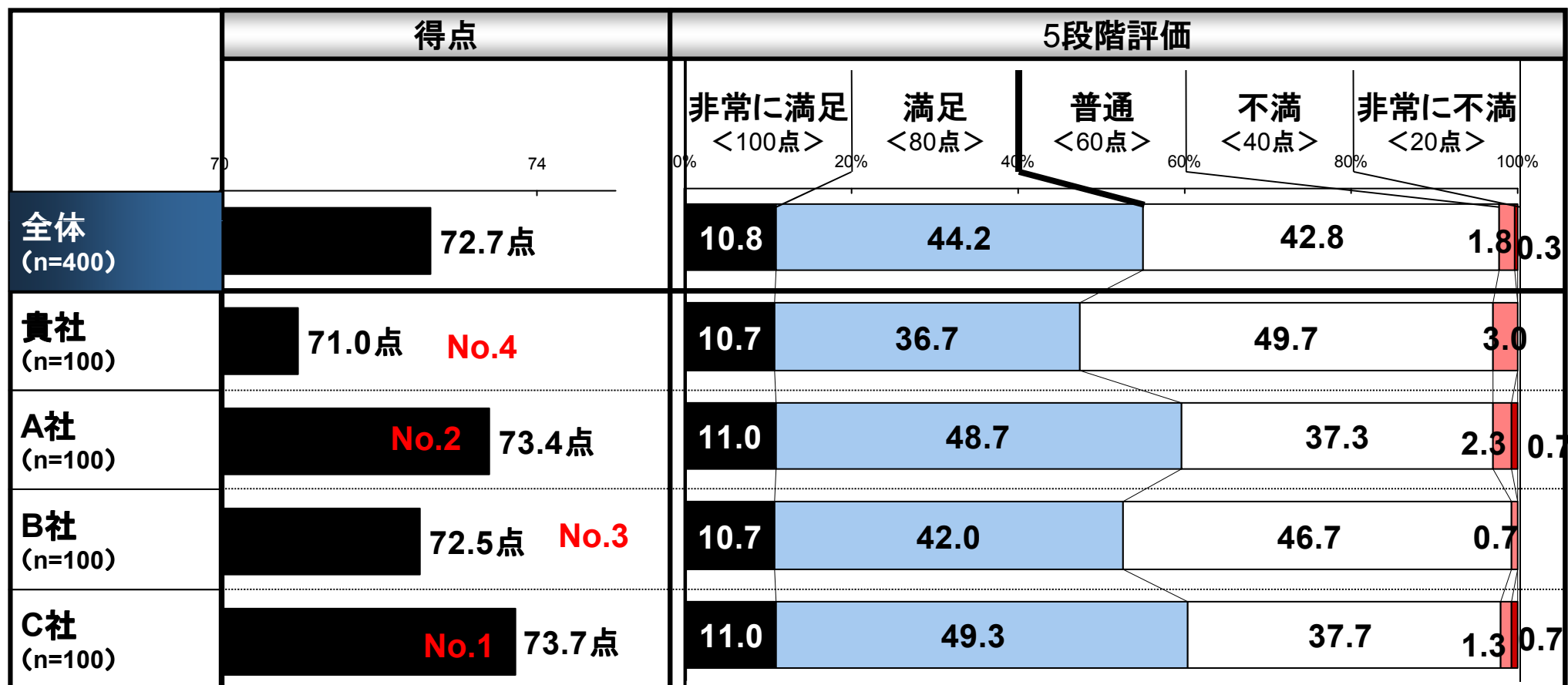
3大利用理由は、いずれもチラシ

1.ポストに投函されるチラシ、2.新聞折り込みチラシ、3.以前お渡ししたチラシ。  
貴社の場合、競合他社と比べ、「ポストに投函されるチラシ」の割合が20ポイント程度低い。

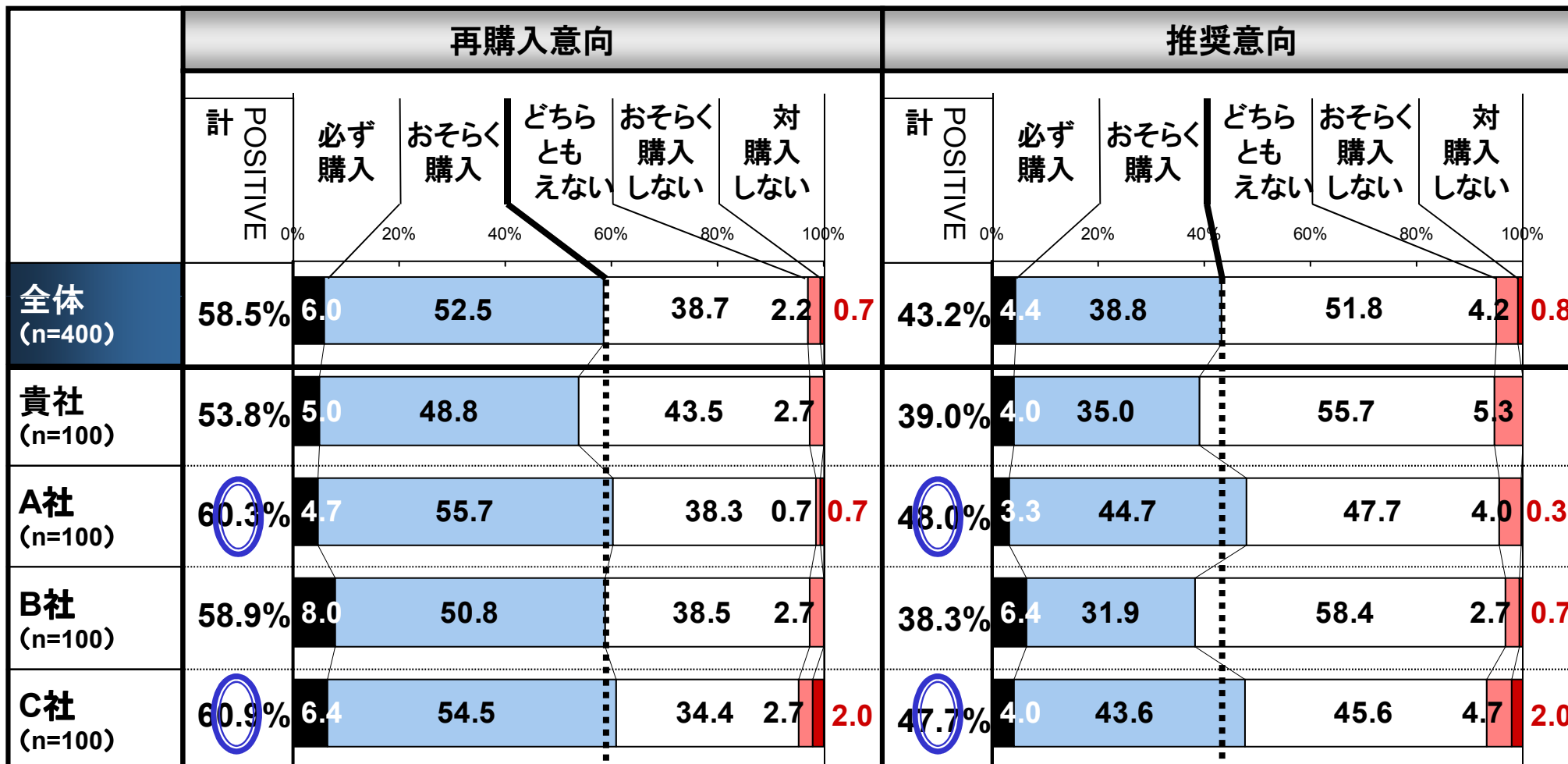
↑ ... 全体平均  
+5ポイント以上

各社全体 (n=400)		貴社 (n=100)	A社 (n=100)	B社 (n=100)	C社 (n=100)
(% )		50	50	50	50
1.ポストに投函されるチラシ	76.9	55.5 ①	75.0 ①	84.6 ①	73.2 ①
2.新聞折り込みチラシ	43.8	42.7 ②	35.9 ②	44.9 ②	50.3 ②
3.以前お渡ししたチラシ	36.1	33.5 ③	34.6	39.7 ③	35.5 ③
4.インターネット検索	28.6	30.5	35.9 ②	27.6	21.9
5.フードデリバリーポータル(出前館等)	22.4	17.7	19.6	27.1	23.5
6.当該宅配ピザのホームページ	18.6	14.6	16.3	25.2	16.4
7.友人・知人から	13.2	7.3	19.0	14.0	12.6
8.家族から	11.5	11.0	5.2	16.4	11.5
9.フリーペーパー	8.5	6.1	11.1	11.2	5.5
10.新聞広告	6.9	14.0	6.5	5.1	2.7
11.テレビCM	6.4	6.7	4.6	7.5	6.6
12.ダイレクトメール	5.3	1.8	3.9	5.1	9.8
13.交通広告	4.6	7.3	7.8	1.9	2.7
14.ラジオCM	3.5	2.4	5.9	2.8	3.3
15.ラジオ番組	1.3	3.0	1.3	0.9	0.0
16.看板	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
17.その他	3.6	6.1	1.3	1.9	5.5

宅配ピザサービス総合満足度の第1位は、C社に。わずか0.3点差でA社が続く。  
ただし、各社の満足度格差は僅差と言えるものであり、総合満足度第1位のC社と、第4位の貴社  
とでは、満足度格差は3点以内に収まる範囲。今後の改善次第で、第1位を狙うことは十分に可能。




総合満足度と同様に、C社とA社の評価が、一步他社の先を行く。  
顧客満足度と「再購入意向」、「推奨意向」は比例関係にあることが立証。



# 宅配ピザサービス項目別満足度一覧

宅配ピザ  
顧客満足度

「注文受付・配達」におけるスタッフマナー・対応力が評価されているB社、「ピザの味の総合評価」が評価されているA社、「サイドメニューの充実・味」が評価されているC社という構図。貴社の場合は、確固たる強み＝特長を確立していないことが課題。

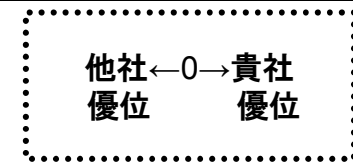
 各項目1位

全体(n=400)		貴社(n=100)	A社(n=100)	B社(n=100)	C社(n=100)
総合満足度 72.7点		71.0点	73.4点	72.5点	No.1 73.7点
注文受付・配達の総合評価		72.9	73.5	74.9	74.2
のつながりやすさ	72.3	72.1	72.0	70.7	74.4
注文受付スタッフの対応マナー	74.2	72.1	73.7	73.7	76.9
注文受付の対応のさ	74.2	73.5	73.0	75.0	75.1
注文内容に対する理解力	73.4	71.8	71.7	76.7	73.2
注文方法のわかりやすさ	73.1	72.3	71.7	75.9	72.3
カタログのわかりやすさ	70.8	70.4	70.7	71.4	70.7
配達スピード	72.1	71.8	72.5	72.5	71.4
時の確さ	71.4	71.2	70.7	71.6	72.1
配達スタッフの対応マナー	73.1	71.8	72.6	74.5	73.4
ピザの味の総合評価		71.6	73.2	71.6	73.9
ピザメニューの豊富さ	69.6	66.5	69.8	70.3	71.9
味のおいしさ	73.6	73.3	73.8	72.3	74.9
ピザ生地のおいしさ	73.6	73.4	75.0	72.6	73.4
食材のこだわり	72.9	71.4	74.8	73.5	72.0
ボリューム感	69.1	68.1	70.8	68.3	69.4
焼きたて・熱々感/保性	70.3	69.4	71.9	69.3	70.6
季節メニューのオリジナリティ	71.8	71.3	73.0	70.6	72.5
価格/コストパフォーマンス		66.9	69.1	69.3	70.4
クーポン類の充実・お得感	70.4	68.1	72.6	70.0	71.0
サイドメニューの総合評価		68.0	66.8	66.8	71.3
サラダメニューの充実・味	68.4	67.8	67.2	66.3	72.7
揚げ物メニューの充実・味	66.8	67.5	65.2	66.4	68.0
パスタメニューの充実・味	65.5	65.8	64.8	65.2	66.2
デザートメニューの充実・味	64.7	66.1	67.3	63.5	62.9
パーティメニューのお得感	70.3	69.8	70.5	67.8	73.6

# 宅配ピザサービス項目別満足度一覧<貴社と競合他社とのギャップ>

宅配ピザ  
顧客満足度

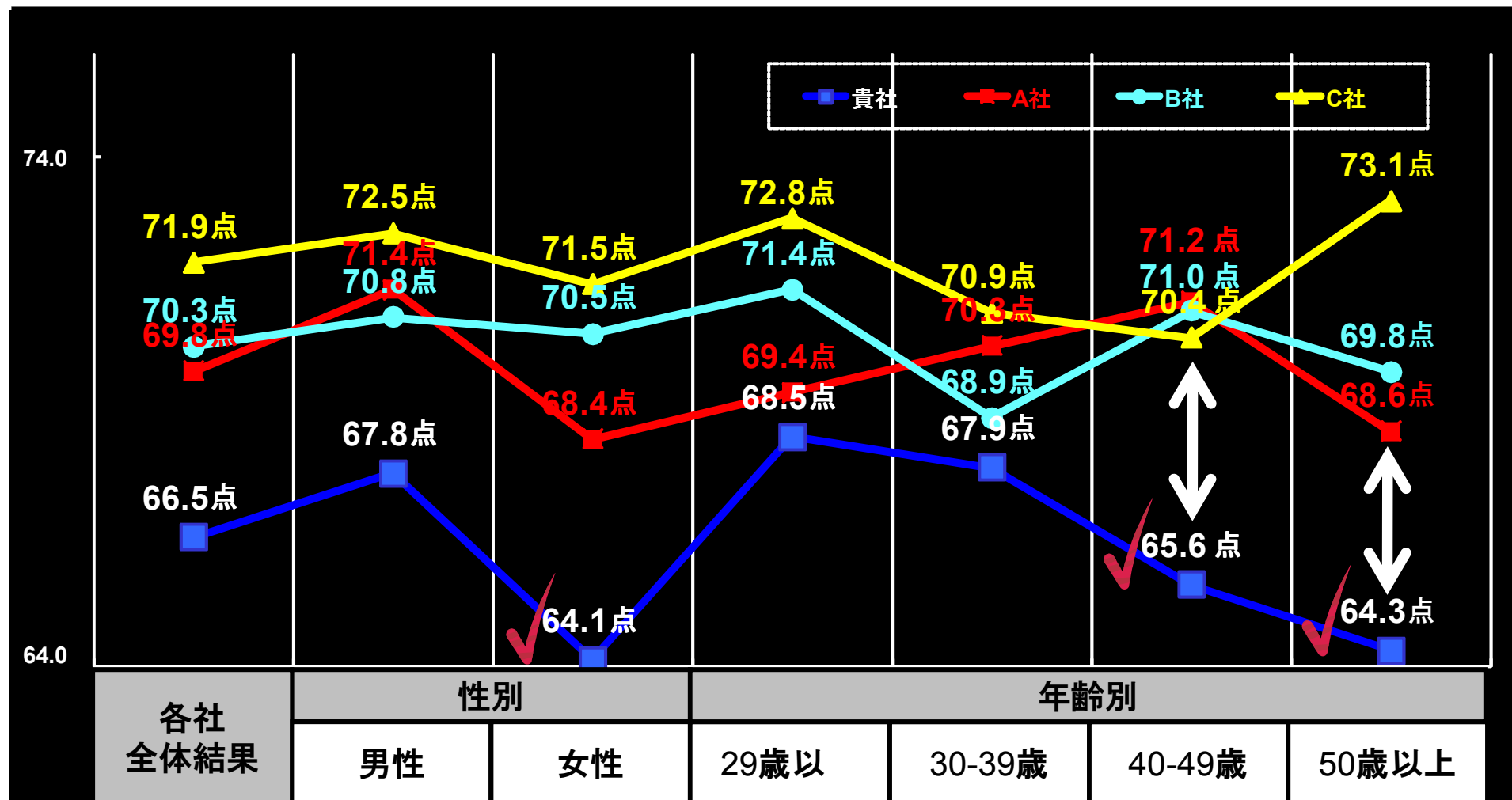
競合他社との比較において、特に「ピザメニューの豊富さ」は、A社・B社・C社のいずれにも大きく負けており、緊急課題。また、「価格／コストパフォーマンス」、「クーポン類の充実・お得感」においても、競合3社にいずれも負けており、対策が必要。



全体(n=400)		貴社(n=100)	対 A社	対 B社	対 C社
総合満足度 72.7点		71.0点	73.4点	72.5点	No.1 73.7点
注文受付・配達の総合評価	73.9	72.9	-0.6	-2.0	-1.3
のつながりやすさ	72.3	72.1	0.1	1.3	-2.3
注文受付スタッフの対応マナー	74.2	72.1	-1.6	-1.6	-4.8
注文受付の対応のさ	74.2	73.5	0.5	-1.5	-1.6
注文内容に対する理解力	73.4	71.8	0.0	-5.0	-1.5
注文方法のわかりやすさ	73.1	72.3	0.6	-3.6	-0.0
カタログのわかりやすさ	70.8	70.4	-0.2	-1.0	-0.3
配達スピード	72.1	71.8	-0.7	-0.7	0.5
時の確さ	71.4	71.2	0.6	-0.3	-0.8
配達スタッフの対応マナー	73.1	71.8	-0.8	-2.7	-1.6
ピザの味の総合評価	72.6	71.6	-1.5	0.0	-2.2
ピザメニューの豊富さ	69.6	66.5	-3.3	-3.7	-5.4
味のおいしさ	73.6	73.3	-0.5	1.0	-1.6
ピザ生地の食感	73.6	73.4	-1.6	0.8	-0.1
食材のこだわり	72.9	71.4	-3.4	-2.1	-0.6
ボリューム感	69.1	68.1	-2.7	-0.2	-1.3
焼きたて・熱々感／保性	70.3	69.4	-2.6	0.0	-1.2
季節メニューのオリジナリティ	71.8	71.3	-1.7	0.7	-1.2
価格／コストパフォーマンス	68.9	66.9	-2.2	-2.4	-3.5
クーポン類の充実・お得感	70.4	68.1	-4.5	-1.9	-2.9
サイドメニューの総合評価	68.2	68.0	1.2	1.2	-3.4
サラダメニューの充実・味	68.4	67.8	0.6	1.5	-4.9
揚げ物メニューの充実・味	66.8	67.5	2.3	1.2	-0.4
パスタメニューの充実・味	65.5	65.8	1.1	0.6	-0.4
デザートメニューの充実・味	64.7	66.1	-1.3	2.5	3.2
パーティメニューのお得感	70.3	69.8	-0.7	2.0	-3.8

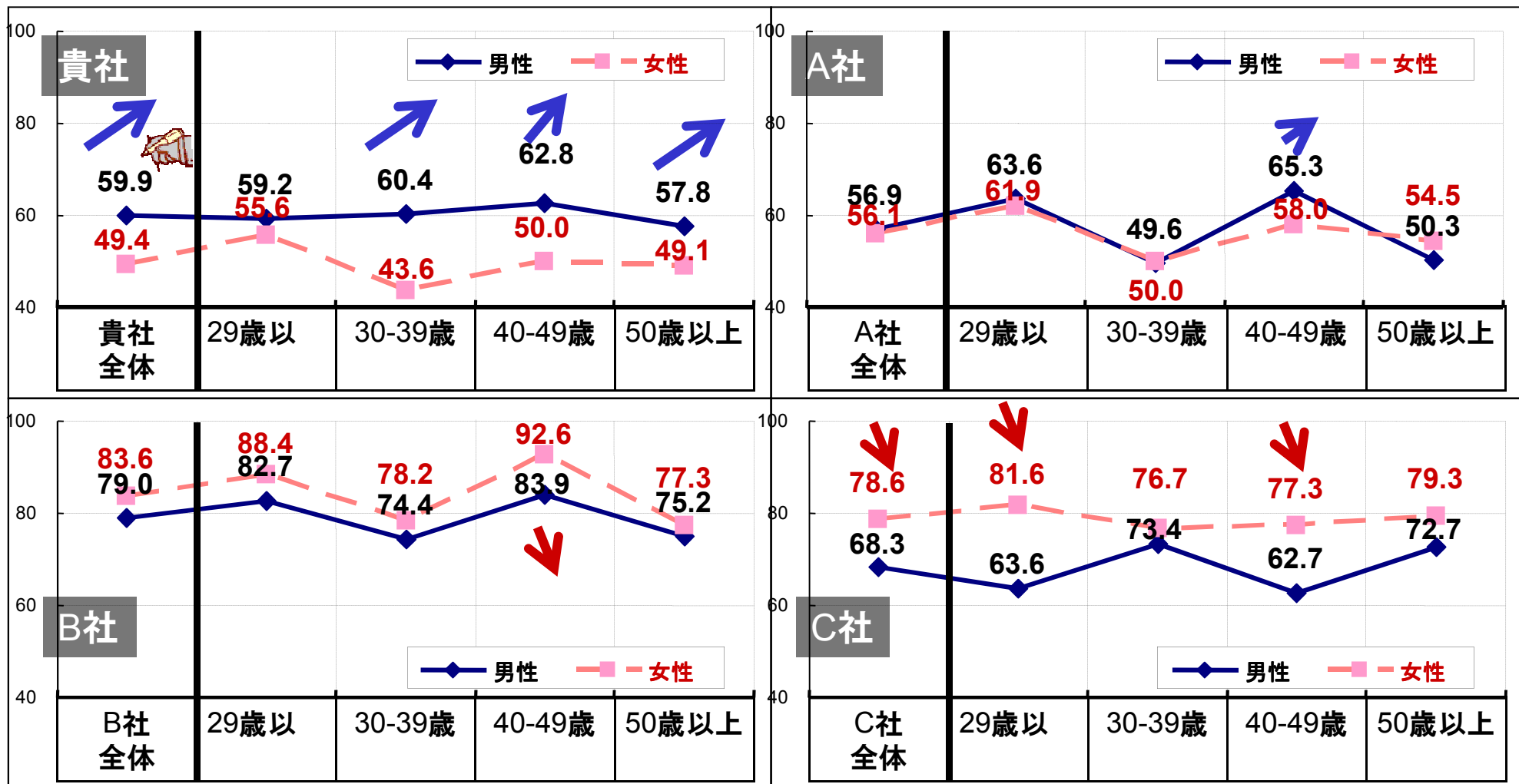
# 「ピザメニューの豊富さ」満足度／性別・年齢別

「ピザメニューの豊富さ」に関する満足度は、貴社の場合、競合と比べ、全属性において満足度は低いが、特に女性において満足度が低い。また、40歳以上において、競合他社との満足度格差が大きく開く。



# サイドメニュー注文率／性別・年齢別

サイドメニュー注文率は、貴社はA社と並び、50%強程度。C社と比べ10ポイント以上、B社と比べ20ポイント以上もサイドメニューの注文率が低く、サイドメニューに魅力がないのか精査が必要。特に貴社は、女性のサイドメニュー注文率が著しく低く、女性向けサイドメニューに関して要検証。





## 全体結果

30分以内 : 72.5点  
40分以内 : 69.1点

★各社の配達スピード短縮が進む結果、現在、「配達スピード満足度」で75点以上の高得点を狙う場合、全体では「30分以内」が業界標準に。

★貴社客は、全体傾向と比べれば、配達スピードに寛容なのか(それほど急いでいない?)、満足度の面では全体傾向ほど厳しくはないが、それでも、75点以上の獲得を狙った場合、「30分以内」が目標となる。

満足度得点:  
75点を目標とした場合

n=30以上、グラフグレー

		全体	注文 日別						
			注文(平日)		注文(日・日)				
		60	70	80	n=	60	70	80	n=
回答者全体	配達スピード(実態)								
	20分以内	75.6 (点)			n=	76.8 (点)			n=
	30分以内	72.5			n=	72.0			n=
	40分以内	69.1			n=	68.4			n=
	41分以上	60.5			n=	60.7			n=
貴社	配達スピード(実態)								
	20分以内	78.1			n=	80.0			n=
	30分以内	76.7			n=	77.2			n=
	40分以内	71.9			n=	72.2			n=
	41分以上	55.9			n=	53.8			n=

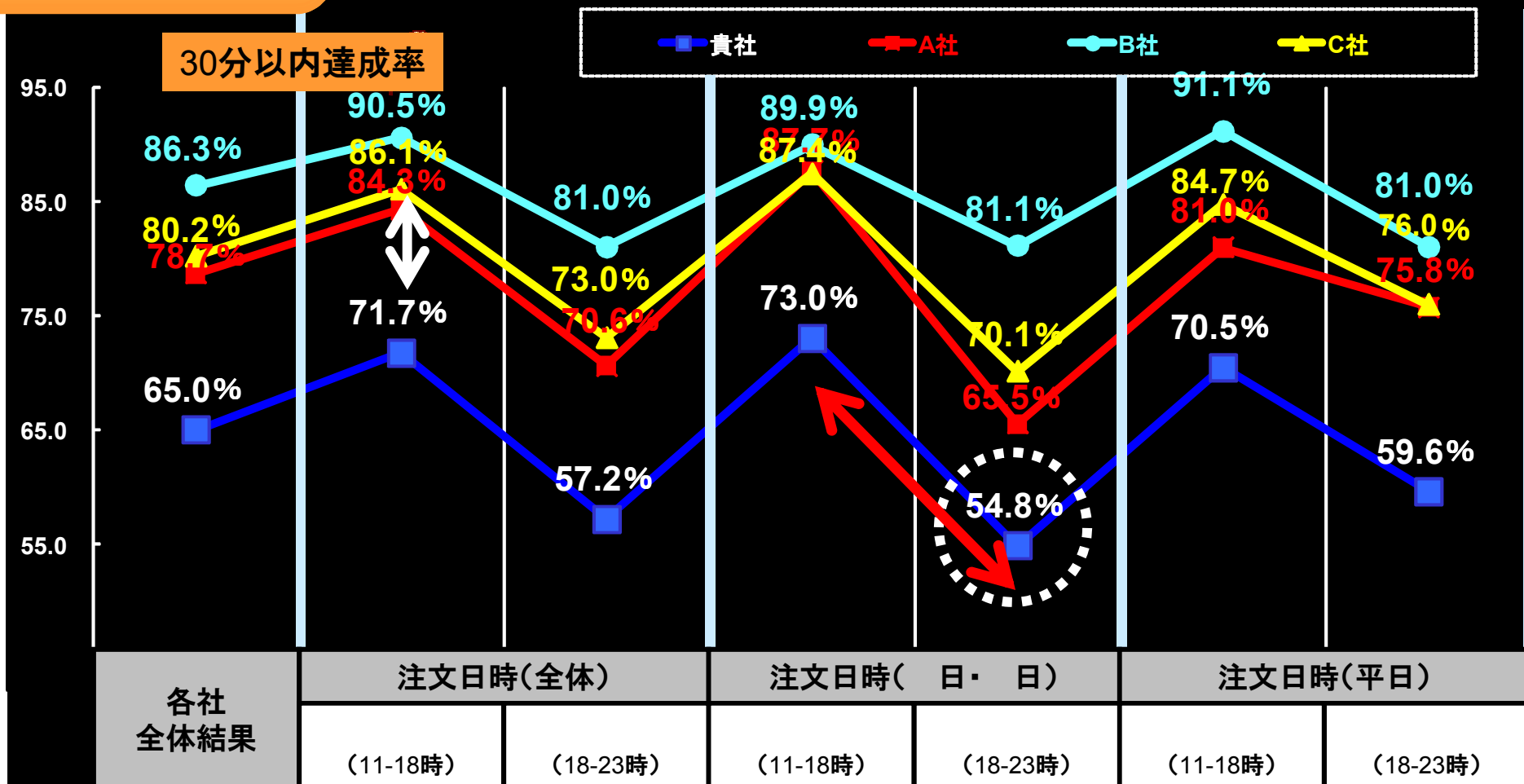
未獲得の境界線

# 配達スピード「30分以内」達成率／注文日時別

宅配ピザ  
顧客満足度

30分以内の  
配達スピード達成率  
:85%以上  
:70%以上

- 本グラフは、貴社客において、「配達スピードの満足度」で高評価(75点以上)を得る上での1つの目安となる、「30分以内」の比率を一覧化したもの。
- 現状、貴社全体で「30分以内」ができていない割合は65.5%(3分の2)。土日・祝日の夜間では、54.8%と2分の1強に低下。



貴社の場合の改善要望TOP3は、1位「ピザメニューの豊富さ」、2位「価格／コストパフォーマンス」、3位「注文受付スタッフの対応マナー」、3位「ピザ生地の食感」。競合他社と異なり、「ピザメニューの豊富さ」が改善要望の1位になっているのが特徴。

全体 (n=400)			貴社 (n=100)		A社 (n=100)		B社 (n=100)		C社 (n=100)	
(% )			20	40	20	40	20	40	20	40
注文受付・ 配達	のつながりやすさ	24.9	■	29.7	■	24.0	■	20.7	■	25.3
	注文受付スタッフの対応マナー	30.8	■	35.3	■	35.0	■	26.0	■	26.7
	注文受付スタッフの対応のさ	11.8	■	13.7	■	13.0	■	8.0	■	12.3
	注文内容に対する理解力	23.8	■	31.3	■	24.3	■	17.7	■	22.0
	注文方法のわかりやすさ	16.8	■	22.7	■	16.0	■	14.3	■	14.3
	カタログのわかりやすさ	19.8	■	25.0	■	16.3	■	18.0	■	20.0
	配達スピード	13.8	■	15.3	■	13.7	■	14.3	■	12.0
	時の確さ	3.8	■	5.7	■	1.3	■	6.0	■	2.3
	配達スタッフの対応マナー	17.3	■	16.7	■	21.0	■	12.7	■	19.0
ピザの味	ピザメニューの豊富さ	28.6	■	36.7	■	26.0	■	21.3	■	30.3
	味のおいしさ	18.5	■	18.7	■	18.0	■	20.0	■	17.3
	ピザ生地の食感	34.4	■	35.3	■	36.0	■	35.0	■	31.3
	食材のこだわり	21.3	■	15.0	■	23.7	■	30.3	■	16.0
	ボリューム感	22.3	■	26.0	■	20.7	■	26.7	■	16.0
	焼きたて・熱々感／保性	16.3	■	13.7	■	16.0	■	18.7	■	17.0
	季節メニューのオリジナリティ	10.2	■	13.7	■	11.7	■	8.0	■	7.3
価格	価格／コストパフォーマンス	29.2	■	36.0	■	28.0	■	26.0	■	26.7
	クーポン類の充実・お得感	6.2	■	6.0	■	4.7	■	10.0	■	4.0
サイド メニュー	サラダメニューの充実・味	6.5	■	4.7	■	7.0	■	6.7	■	7.7
	揚げ物メニューの充実・味	4.8	■	1.3	■	7.0	■	5.7	■	5.3
	パスタメニューの充実・味	8.3	■	5.3	■	8.0	■	11.3	■	8.3
	デザートメニューの充実・味	15.3	■	15.0	■	20.3	■	14.7	■	11.3
	パーティメニューのお得感	1.3	■	1.0	■	1.3	■	1.3	■	1.3
その他	その他	1.3	■	1.3	■	1.0	■	1.0	■	1.7
	特になし	6.8	■	3.0	■	6.7	■	11.7	■	5.7

# 宅配ピザサービス改善の重要項目<全体平均と貴社のギャップ>

宅配ピザ  
顧客満足度

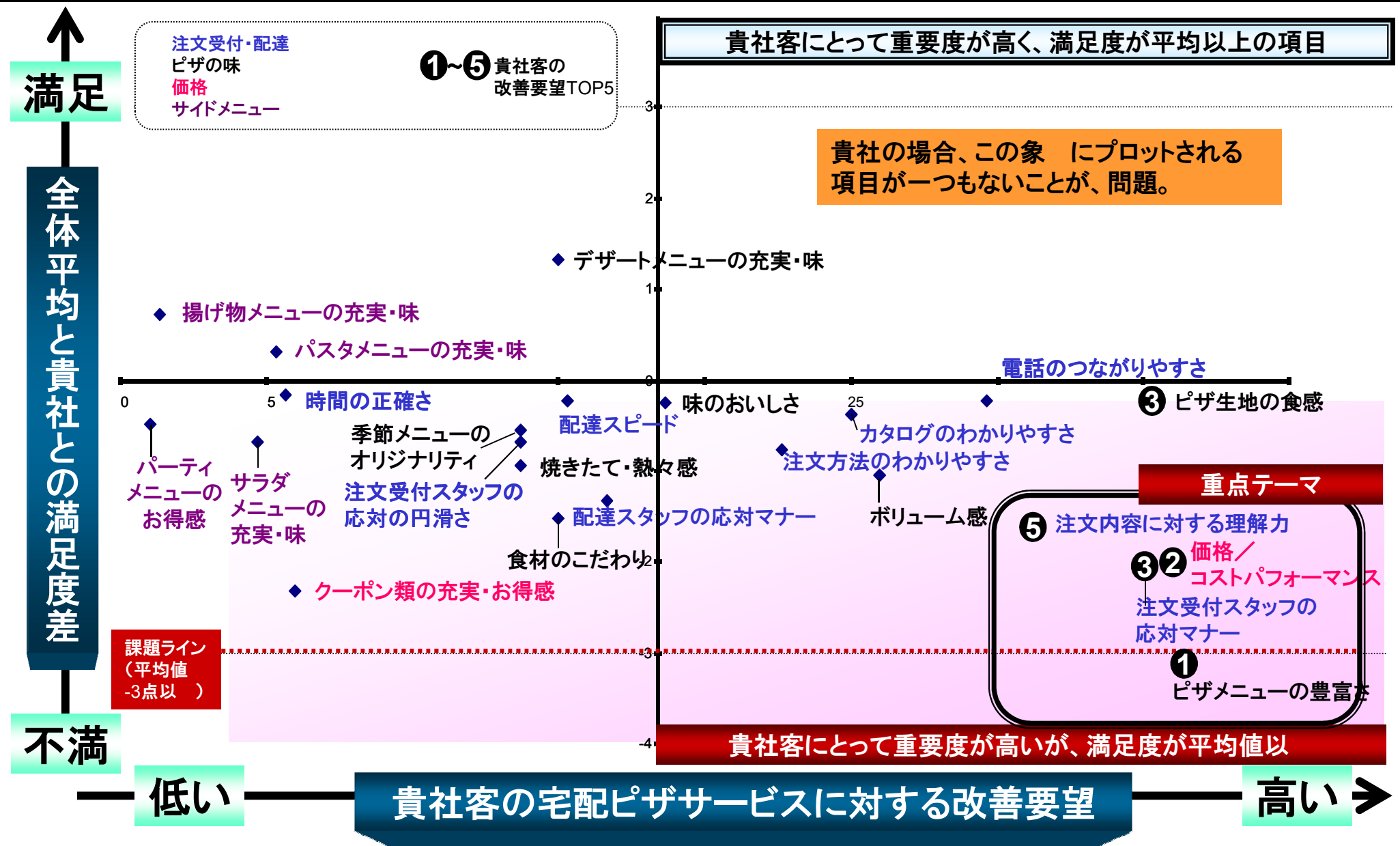
改善要望について  
全体平均と比較して

- ・注文受付関連
- ・ピザメニューの豊富さ
- ・価格

に関する改善要望が  
多いのが特徴。

		貴社の特徴 貴社( )←0→貴社( )		全体		貴社		
		-10	0	10	20	40	20	40
注文受付・ 配達	のつながりやすさ			4.8		24.9		29.7
	注文受付スタッフの対応マナー			4.6		30.8	2	35.3
	注文受付スタッフの対応のさ			1.9		11.8		13.7
	注文内容に対する理解力			7.5		23.8		31.3
	注文方法のわかりやすさ			5.8		16.8		22.7
	カタログのわかりやすさ			5.2		19.8		25.0
	配達スピード			1.5		13.8		15.3
	時の確さ			1.8		3.8		5.7
	配達スタッフの対応マナー			-0.7		17.3		16.7
ピザの味	ピザメニューの豊富さ			8.1		28.6	1	36.7
	味のおいしさ			0.2		18.5		18.7
	ピザ生地の食感			0.9		34.4	1	35.3
	食材のこだわり			-6.3		21.3		15.0
	ボリューム感			3.7		22.3		26.0
	焼きたて・熱々感/保性			-2.7		16.3		13.7
	季節メニューのオリジナリティ			3.5		10.2		13.7
価格	価格/コストパフォーマンス			6.8		29.2	3	36.0
	クーポン類の充実・お得感			-0.2		6.2		6.0
サイド メニュー	サラダメニューの充実・味			-1.8		6.5		4.7
	揚げ物メニューの充実・味			-3.5		4.8		1.3
	パスタメニューの充実・味			-2.9		8.3		5.3
	デザートメニューの充実・味			-0.3		15.3		15.0
	パーティメニューのお得感			-0.3		1.3		1.0
その他	その他			0.1		1.3		1.3
	特になし			-3.8		6.8		3.0

# 調査結果にみる貴社の改善プライオリティ



\*重 度=Qxx.宅配ピザサービス改善要望より(%)