

日本トレンドリサーチ

ハンバーガーショップ

2019年7月調査レポート

調査概要

■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

■調査対象者

事前調査：全国の男女（調査サービス利用者）

本調査：事前調査において、提示した5つのハンバーガーショップについて「1年以内に利用したことがある」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

■調査期間

2019年7月16日～7月20日

■調査対象企業選定条件

各社公式サイト記載の国内店舗数上位5社（5ブランド）

（調査実施日：2019年7月12日）

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,832名から回答を得た。

質問1：1年以内に利用したことのあるハンバーガーショップをすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
マクドナルド	1256	68.6%
モスバーガー	580	31.7%
ロッテリア	244	13.3%
フレッシュネスバーガー	101	5.5%
ファーストキッチン	107	5.8%
いずれも利用していない	433	23.6%

(n=1832、「いずれも～」以外は複数回答可)

本調査

事前調査で「利用したことがある」と回答したハンバーガーショップについて、引き続き本調査を実施。各社有効回答 100 ずつを下記の通り集計した（計 330 人）。

「〇〇」について伺います。

質問 1：「〇〇」は、普段どのように利用しますか？（店内・持ち帰り・両方）

質問 2：「メニューの豊富さ」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 3：「味」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 4：「料金設定」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 5：「スタッフによる接客」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 6：「店内の居心地」についての満足度を、10 点満点で評価してください。（店内利用者のみ）

質問 7：「総合的な満足度」を、10 点満点で評価してください。

質問 8：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各ハンバーガーショップの名前が入る

質問 2 「メニューの豊富さ」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
マクドナルド	100	7.770	1.6725
モスバーガー	100	7.850	1.5146
ロッテリア	100	7.230	1.6423
フレッシュネスバーガー	100	7.760	1.3276
ファーストキッチン	100	7.470	1.5777

質問 2 得点分布

店舗名	10 点	9 点	8 点	7 点	6 点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
マクドナルド	21	11	30	15	12	7	4	0	0	0
モスバーガー	15	17	32	22	8	2	2	2	0	0
ロッテリア	9	10	26	27	17	5	2	3	1	0
フレッシュネスバーガー	9	21	28	28	9	4	0	1	0	0
ファーストキッチン	10	12	33	23	12	5	3	1	1	0

質問3 「味」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
マクドナルド	100	7.450	1.7175
モスバーガー	100	8.610	1.4434
ロッテリア	100	7.370	1.6591
フレッシュネスバーガー	100	8.390	1.6477
ファーストキッチン	100	7.620	1.4064

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
マクドナルド	15	10	27	20	16	7	3	2	0	0
モスバーガー	23	37	26	9	3	1	1	0	0	0
ロッテリア	10	14	23	28	16	4	2	2	0	1
フレッシュネスバーガー	28	25	24	13	6	0	3	1	0	0
ファーストキッチン	12	10	32	30	9	5	1	1	0	0

質問4 「料金設定」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
マクドナルド	100	7.310	1.8776
モスバーガー	100	6.380	2.2371
ロッテリア	100	6.720	1.8171
フレッシュネスバーガー	100	7.150	1.9286
ファーストキッチン	100	7.210	1.4260

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
マクドナルド	17	9	22	16	20	11	2	3	0	0
モスバーガー	8	15	18	17	19	10	7	2	3	1
ロッテリア	3	11	23	22	18	12	6	3	2	0
フレッシュネスバーガー	6	18	26	20	11	10	4	3	2	0
ファーストキッチン	6	11	27	23	22	9	2	0	0	0

質問5 「接客」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
マクドナルド	100	7.620	1.7141
モスバーガー	100	7.990	1.3632
ロッテリア	100	7.240	1.7671
フレッシュネスバーガー	100	7.670	1.5903
ファーストキッチン	100	7.450	1.5899

質問5 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
マクドナルド	17	14	27	18	9	10	5	0	0	0
モスバーガー	11	25	33	22	5	2	1	0	1	0
ロッテリア	11	10	28	20	17	8	2	3	0	1
フレッシュネスバーガー	13	19	23	27	9	5	3	0	1	0
ファーストキッチン	12	13	25	23	17	7	2	0	1	0

質問6 「店内の居心地」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
マクドナルド	63	7.254	1.9949
モスバーガー	68	8.015	1.3561
ロッテリア	82	7.146	1.6850
フレッシュネスバーガー	82	7.793	1.6438
ファーストキッチン	86	7.209	1.6285

質問6 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
マクドナルド	10	4	18	12	7	7	3	1	0	1
モスバーガー	10	15	20	16	4	2	1	0	0	0
ロッテリア	7	12	14	24	10	10	3	2	0	0
フレッシュネスバーガー	15	15	18	17	10	4	2	1	0	0
ファーストキッチン	8	9	19	25	13	9	1	1	1	0

質問7 「総合的な満足度」10点満点の評価

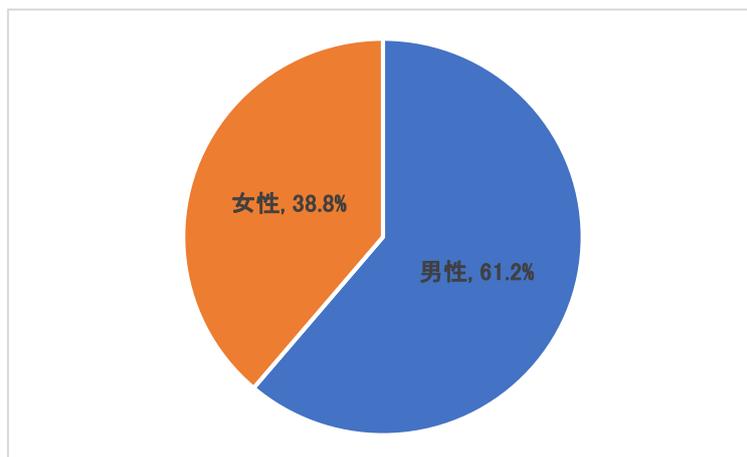
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
マクドナルド	100	7.560	1.6464
モスバーガー	100	7.840	1.3997
ロッテリア	100	6.970	1.5674
フレッシュネスバーガー	100	7.900	1.4105
ファーストキッチン	100	7.320	1.5034

質問7 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
マクドナルド	15	10	31	22	9	10	2	0	1	0
モスバーガー	10	23	31	21	11	2	1	0	1	0
ロッテリア	3	13	21	31	16	7	7	2	0	0
フレッシュネスバーガー	12	23	32	16	13	2	1	1	0	0
ファーストキッチン	8	12	24	33	12	7	2	2	0	0

回答者属性（本調査）

性別



年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
マクドナルド	10 10.0%	20 20.0%	31 31.0%	24 24.0%	13 13.0%	2 2.0%
モスバーガー	11 11.0%	21 21.0%	29 29.0%	28 28.0%	10 10.0%	1 1.0%
ロツテリア	12 12.0%	26 26.0%	31 31.0%	21 21.0%	9 9.0%	1 1.0%
フレッシュネスバーガー	16 16.0%	33 33.0%	24 24.0%	21 21.0%	5 5.0%	1 1.0%
ファーストキッチン	11 11.0%	27 27.0%	28 28.0%	25 25.0%	7 7.0%	2 2.0%

地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
マクドナルド	6 6.0%	9 9.0%	37 37.0%	16 16.0%	2 2.0%	20 20.0%	1 1.0%	9 9.0%
モスバーガー	3 3.0%	9 9.0%	34 34.0%	17 17.0%	1 1.0%	24 24.0%	1 1.0%	11 11.0%
ロツテリア	4 4.0%	6 6.0%	39 39.0%	12 12.0%	1 1.0%	28 28.0%	2 2.0%	8 8.0%
フレッシュネスバーガー	4 4.0%	4 4.0%	57 57.0%	14 14.0%	0 0.0%	16 16.0%	2 2.0%	3 3.0%
ファーストキッチン	5 5.0%	3 3.0%	58 58.0%	14 14.0%	1 1.0%	18 18.0%	1 1.0%	0 0.0%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用経験者数が多いハンバーガーショップ」は「マクドナルド」

「最もメニューの豊富さの満足度が高いハンバーガーショップ」は「モスバーガー」

「最も味の満足度が高いハンバーガーショップ」は「モスバーガー」

「最も料金設定の満足度が高いハンバーガーショップ」は「マクドナルド」

「最も接客の満足度が高いハンバーガーショップ」は「モスバーガー」

「最も店内の居心地の満足度が高いハンバーガーショップ」は「モスバーガー」

「最も総合的な満足度が高いハンバーガーショップ」は「フレッシュネスバーガー」

となった。

このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。

また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、

下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を

下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : t.udagawa@nexer.co.jp