

日本トレンドリサーチ

ファミリーレストラン

2019年10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7つのファミリーレストランについて「直近半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10月7日～10月17日

### ■調査対象企業選定条件

全国の店舗数上位7ブランド

※同じ会社が運営するブランドは、最も店舗数が多いブランドのみ選定

（選定実施日：2019年10月1日）

## 事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、2,180名から回答を得た。

質問1：直近半年以内に利用したことのあるファミリーレストラン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
<b>ガスト</b>	<b>946</b>	<b>43.4%</b>
サイゼリヤ	658	30.2%
ジョイフル	267	12.2%
ココス	259	11.9%
デニーズ	224	10.3%
びっくりドンキー	349	16.0%
ロイヤルホスト	199	9.1%
いずれも利用していない	693	31.8%

(n=2180、「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」と回答したファミリーレストランについて、引き続き本調査を実施。各社有効回答199ずつを下記の通り集計した（計873人）。

「〇〇」について伺います。

質問1：「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2：「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3：「料金」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：「スタッフの接客」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「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。

質問6：「総合的な満足度」を、10点満点で評価してください。

質問7：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各ファミリーレストランの名前が入る

質問1 「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
ガスト	199	7.503	1.3741
サイゼリヤ	199	7.156	1.7595
ジョイフル	199	7.392	1.5874
ココス	199	7.477	1.3993
デニーズ	199	7.472	1.5329
びっくりドンキー	199	7.704	1.5196
ロイヤルホスト	199	7.734	1.4439

質問1 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
ガスト	18	24	63	47	31	14	2	0	0	0
サイゼリヤ	20	22	43	52	27	25	3	6	0	1
ジョイフル	19	27	55	49	22	18	7	1	1	0
ココス	15	28	60	52	30	7	6	1	0	0
デニーズ	19	31	47	59	25	12	4	0	1	1
びっくりドンキー	38	15	51	60	19	13	2	1	0	0
ロイヤルホスト	25	37	52	47	24	12	1	1	0	0

質問2 「味」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ガスト	199	7.131	1.5694
サイゼリヤ	199	7.261	1.6165
ジョイフル	199	7.095	1.7199
ココス	199	7.487	1.5233
デニーズ	199	7.668	1.5429
びっくりドンキー	199	8.312	1.6416
ロイヤルホスト	199	8.116	1.5193

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
ガスト	13	19	54	49	36	18	7	3	0	0
サイゼリヤ	24	17	46	50	31	25	5	1	0	0
ジョイフル	21	17	49	37	38	25	9	3	0	0
ココス	18	27	68	39	27	10	8	2	0	0
デニーズ	19	42	56	47	18	9	6	1	0	1
びっくりドンキー	60	38	43	32	17	7	1	1	0	0
ロイヤルホスト	35	52	57	28	16	8	1	1	1	0

質問3 「料金」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ガスト	199	7.281	1.7933
サイゼリヤ	199	8.271	1.8526
ジョイフル	199	7.603	1.7544
ココス	199	6.769	1.7266
デニーズ	199	6.422	2.1361
びっくりドンキー	199	7.332	1.7560
ロイヤルホスト	199	6.392	2.3098

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
ガスト	22	27	51	35	34	19	5	3	2	1
サイゼリヤ	59	46	37	28	14	11	1	2	0	1
ジョイフル	32	35	50	27	23	24	7	1	0	0
ココス	8	16	43	46	48	24	9	4	0	1
デニーズ	7	20	30	44	39	30	17	7	2	3
びっくりドンキー	25	22	46	55	22	17	6	5	1	0
ロイヤルホスト	11	15	29	42	42	27	21	8	2	2

質問4 「スタッフの接客」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ガスト	199	6.910	1.8544
サイゼリヤ	199	6.985	1.7965
ジョイフル	199	7.020	1.8586
ココス	199	7.191	1.5931
デニーズ	199	7.332	1.6625
びっくりドンキー	199	7.608	1.6277
ロイヤルホスト	199	7.719	1.5340

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
ガスト	13	24	41	43	35	30	4	6	3	0
サイゼリヤ	19	15	48	44	26	32	12	3	0	0
ジョイフル	19	20	49	40	26	29	8	6	2	0
ココス	14	20	58	48	30	20	6	2	0	1
デニーズ	18	29	53	43	26	24	3	1	0	2
びっくりドンキー	30	24	54	51	21	14	1	2	1	1
ロイヤルホスト	28	34	53	47	18	15	3	0	1	0

質問5 「居心地」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ガスト	199	7.191	1.7623
サイゼリヤ	199	7.211	1.7934
ジョイフル	199	7.402	1.8265
ココス	199	7.372	1.6484
デニーズ	199	7.472	1.7037
びっくりドンキー	199	7.759	1.6428
ロイヤルホスト	199	7.864	1.6052

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
ガスト	19	27	47	42	26	25	9	3	1	0
サイゼリヤ	23	20	52	43	25	20	11	4	1	0
ジョイフル	31	26	45	41	20	24	7	4	1	0
ココス	23	24	54	38	38	11	7	4	0	0
デニーズ	24	29	55	40	28	15	3	3	0	2
びっくりドンキー	35	31	52	44	16	15	3	2	1	0
ロイヤルホスト	35	39	52	33	24	12	3	0	0	1



質問6 「総合的な満足度」10点満点の評価

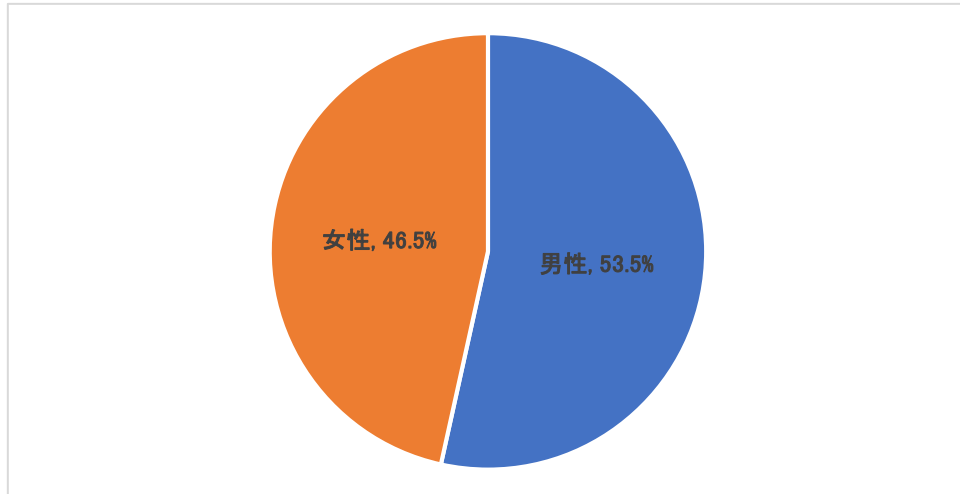
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
ガスト	199	7.307	1.4457
サイゼリヤ	199	7.528	1.5199
ジョイフル	199	7.392	1.4927
ココス	199	7.271	1.5101
デニーズ	199	7.241	1.5804
びっくりドンキー	199	7.899	1.4277
ロイヤルホスト	199	7.613	1.4390

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
ガスト	14	23	53	55	38	8	6	2	0	0
サイゼリヤ	20	29	62	45	20	14	9	0	0	0
ジョイフル	12	34	57	47	25	15	8	1	0	0
ココス	9	27	61	51	29	13	5	3	0	1
デニーズ	7	32	57	54	23	15	7	2	0	2
びっくりドンキー	26	44	58	42	18	8	1	2	0	0
ロイヤルホスト	17	33	67	43	24	10	3	1	1	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
ガスト	38 19.1%	53 26.6%	41 20.6%	37 18.6%	22 11.1%	8 4.0%
サイゼリヤ	55 27.6%	48 24.1%	34 17.1%	36 18.1%	16 8.0%	10 5.0%
ジョイフル	51 25.6%	34 17.1%	44 22.1%	37 18.6%	21 10.6%	12 6.0%
ココス	44 22.1%	40 20.1%	41 20.6%	40 20.1%	19 9.5%	15 7.5%
デニーズ	27 13.6%	39 19.6%	43 21.6%	44 22.1%	24 12.1%	22 11.1%
びっくりドンキー	59 29.6%	42 21.1%	46 23.1%	31 15.6%	16 8.0%	5 2.5%
ロイヤルホスト	20 10.1%	37 18.6%	43 21.6%	46 23.1%	33 16.6%	20 10.1%

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
ガスト	8 4.0%	11 5.5%	84 42.2%	33 16.6%	4 2.0%	45 22.6%	7 3.5%	7 3.5%
サイゼリヤ	4 2.0%	11 5.5%	93 46.7%	34 17.1%	3 1.5%	46 23.1%	0 0.0%	8 4.0%
ジョイフル	0 0.0%	3 1.5%	27 13.6%	22 11.1%	4 2.0%	46 23.1%	14 7.0%	83 41.7%
ココス	5 2.5%	20 10.1%	88 44.2%	35 17.6%	5 2.5%	29 14.6%	8 4.0%	9 4.5%
デニーズ	1 0.5%	10 5.0%	122 61.3%	38 19.1%	4 2.0%	21 10.6%	1 0.5%	2 1.0%
びっくりドンキー	32 16.1%	28 14.1%	43 21.6%	28 14.1%	2 1.0%	46 23.1%	2 1.0%	18 9.0%
ロイヤルホスト	12 6.0%	8 4.0%	83 41.7%	17 8.5%	1 0.5%	57 28.6%	1 0.5%	20 10.1%

## 調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用者数が多いファミリーレストラン」は「ガスト」

「最もメニューの豊富さの満足度が高いファミリーレストラン」は「ロイヤルホスト」

「最も味の満足度が高いファミリーレストラン」は「びっくりドンキー」

「最も料金の満足度が高いファミリーレストラン」は「サイゼリヤ」

「最もスタッフの接客の満足度が高いファミリーレストラン」は「ロイヤルホスト」

「最も居心地の満足度が高いファミリーレストラン」は「ロイヤルホスト」

「最も総合的な満足度が高いファミリーレストラン」は「びっくりドンキー」  
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](mailto:t.udagawa@nexer.co.jp)