

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

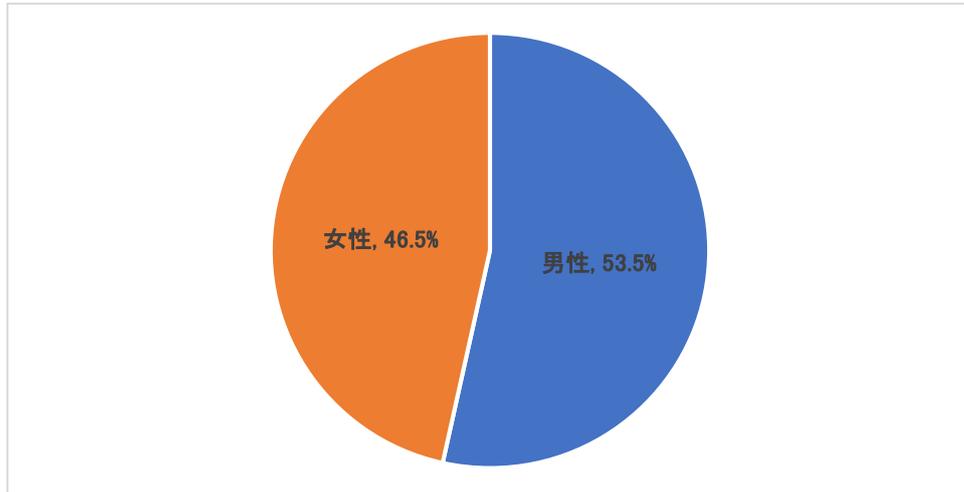
| 店舗名      | 回答者数 | 平均点   | 標準偏差   |
|----------|------|-------|--------|
| ガスト      | 199  | 7.307 | 1.4457 |
| サイゼリヤ    | 199  | 7.528 | 1.5199 |
| ジョイフル    | 199  | 7.392 | 1.4927 |
| ココス      | 199  | 7.271 | 1.5101 |
| デニーズ     | 199  | 7.241 | 1.5804 |
| びっくりドンキー | 199  | 7.899 | 1.4277 |
| ロイヤルホスト  | 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<br>19.1% | 53<br>26.6% | 41<br>20.6% | 37<br>18.6% | 22<br>11.1% | 8<br>4.0%   |
| サイゼリヤ    | 55<br>27.6% | 48<br>24.1% | 34<br>17.1% | 36<br>18.1% | 16<br>8.0%  | 10<br>5.0%  |
| ジョイフル    | 51<br>25.6% | 34<br>17.1% | 44<br>22.1% | 37<br>18.6% | 21<br>10.6% | 12<br>6.0%  |
| ココス      | 44<br>22.1% | 40<br>20.1% | 41<br>20.6% | 40<br>20.1% | 19<br>9.5%  | 15<br>7.5%  |
| デニーズ     | 27<br>13.6% | 39<br>19.6% | 43<br>21.6% | 44<br>22.1% | 24<br>12.1% | 22<br>11.1% |
| びっくりドンキー | 59<br>29.6% | 42<br>21.1% | 46<br>23.1% | 31<br>15.6% | 16<br>8.0%  | 5<br>2.5%   |
| ロイヤルホスト  | 20<br>10.1% | 37<br>18.6% | 43<br>21.6% | 46<br>23.1% | 33<br>16.6% | 20<br>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<br>4.0%   | 11<br>5.5%  | 84<br>42.2%  | 33<br>16.6% | 4<br>2.0% | 45<br>22.6% | 7<br>3.5%  | 7<br>3.5%   |
| サイゼリヤ    | 4<br>2.0%   | 11<br>5.5%  | 93<br>46.7%  | 34<br>17.1% | 3<br>1.5% | 46<br>23.1% | 0<br>0.0%  | 8<br>4.0%   |
| ジョイフル    | 0<br>0.0%   | 3<br>1.5%   | 27<br>13.6%  | 22<br>11.1% | 4<br>2.0% | 46<br>23.1% | 14<br>7.0% | 83<br>41.7% |
| ココス      | 5<br>2.5%   | 20<br>10.1% | 88<br>44.2%  | 35<br>17.6% | 5<br>2.5% | 29<br>14.6% | 8<br>4.0%  | 9<br>4.5%   |
| デニーズ     | 1<br>0.5%   | 10<br>5.0%  | 122<br>61.3% | 38<br>19.1% | 4<br>2.0% | 21<br>10.6% | 1<br>0.5%  | 2<br>1.0%   |
| びっくりドンキー | 32<br>16.1% | 28<br>14.1% | 43<br>21.6%  | 28<br>14.1% | 2<br>1.0% | 46<br>23.1% | 2<br>1.0%  | 18<br>9.0%  |
| ロイヤルホスト  | 12<br>6.0%  | 8<br>4.0%   | 83<br>41.7%  | 17<br>8.5%  | 1<br>0.5% | 57<br>28.6% | 1<br>0.5%  | 20<br>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)