

日本トレンドリサーチ

宅配ピザ

2019年11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4つの大手宅配ピザ店について、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11月8日～11月11日

■調査対象企業選定条件

Googleで「宅配ピザ」と検索し表示された宅配ピザチェーン店のうち、店舗数上位4社。
(選定実施日：2019年11月7日)

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,559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宅配ピザ店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 |
|-------------|-----|-------|
| ドミノ・ピザ | 289 | 18.5% |
| ピザーラ | 246 | 15.8% |
| ピザハット | 189 | 12.1% |
| ナポリの窯 | 36 | 2.3% |
| いずれも利用していない | 991 | 63.6% |

(n=1559、「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」と回答した宅配ピザ店について、引き続き本調査を実施。
下記の通り、各社189名ずつ集計した(計446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：「注文のしやすさ」についての満足度を、10点満点で評価してください。

質問5：「配達」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」には各宅配ピザ店の名前が入る

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 |
|--------|------|-------|--------|
| ドミノ・ピザ | 189 | 7.709 | 1.4421 |
| ピザーラ | 189 | 7.688 | 1.4078 |
| ピザハット | 189 | 7.407 | 1.4358 |

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 |
|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ドミノ・ピザ | 23 | 28 | 65 | 34 | 26 | 11 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| ピザーラ | 18 | 34 | 59 | 46 | 20 | 7 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| ピザハット | 14 | 22 | 61 | 50 | 21 | 16 | 4 | 0 | 1 | 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 |
|--------|------|-------|--------|
| ドミノ・ピザ | 189 | 7.751 | 1.4255 |
| ピザーラ | 189 | 7.847 | 1.4241 |
| ピザハット | 189 | 7.624 | 1.5923 |

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 |
|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ドミノ・ピザ | 25 | 27 | 63 | 40 | 22 | 10 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| ピザーラ | 22 | 47 | 50 | 33 | 25 | 11 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ピザハット | 24 | 31 | 54 | 40 | 18 | 16 | 4 | 2 | 0 | 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 |
|--------|------|-------|--------|
| ドミノ・ピザ | 189 | 7.085 | 2.0566 |
| ピザーラ | 189 | 6.624 | 2.2279 |
| ピザハット | 189 | 6.556 | 2.1105 |

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 |
|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ドミノ・ピザ | 20 | 28 | 34 | 46 | 26 | 15 | 8 | 7 | 4 | 1 |
| ピザーラ | 11 | 18 | 35 | 48 | 31 | 18 | 13 | 8 | 5 | 2 |
| ピザハット | 8 | 15 | 45 | 40 | 32 | 21 | 12 | 9 | 5 | 2 |

質問4 「注文のしやすさ」10点満点の評価

| 店舗名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|--------|------|-------|--------|
| ドミノ・ピザ | 189 | 7.709 | 1.6020 |
| ピザーラ | 189 | 7.667 | 1.5397 |
| ピザハット | 189 | 7.481 | 1.5468 |

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 |
|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ドミノ・ピザ | 28 | 33 | 50 | 40 | 18 | 15 | 3 | 1 | 1 | 0 |
| ピザーラ | 25 | 33 | 49 | 43 | 19 | 16 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| ピザハット | 18 | 29 | 57 | 39 | 21 | 20 | 3 | 2 | 0 | 0 |

質問5 「配達」10点満点の評価

| 店舗名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|--------|------|-------|--------|
| ドミノ・ピザ | 189 | 7.450 | 1.8192 |
| ピザーラ | 189 | 7.603 | 1.4988 |
| ピザハット | 189 | 7.243 | 1.6712 |

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 |
|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ドミノ・ピザ | 27 | 25 | 50 | 36 | 24 | 20 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| ピザーラ | 21 | 32 | 54 | 36 | 30 | 12 | 3 | 1 | 0 | 0 |
| ピザハット | 15 | 26 | 53 | 36 | 28 | 24 | 2 | 4 | 0 | 1 |

質問6 「総合的な満足度」10点満点の評価

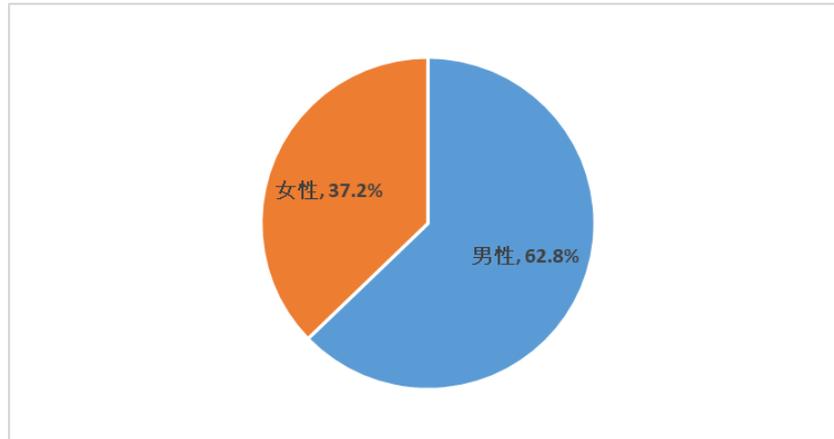
| 店舗名 | 回答者数 | 平均点 | 標準偏差 |
|--------|------|-------|--------|
| ドミノ・ピザ | 189 | 7.651 | 1.3977 |
| ピザーラ | 189 | 7.598 | 1.3588 |
| ピザハット | 189 | 7.323 | 1.4155 |

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 |
|--------|-----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| ドミノ・ピザ | 16 | 33 | 62 | 46 | 18 | 8 | 5 | 1 | 0 | 0 |
| ピザーラ | 12 | 33 | 67 | 42 | 19 | 11 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| ピザハット | 9 | 26 | 60 | 43 | 31 | 15 | 4 | 0 | 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 |
|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| ドミノ・ピザ | 15 7.9% | 45 23.8% | 47 24.9% | 41 21.7% | 31 16.4% | 10 5.3% |
| ピザーラ | 22 11.6% | 30 15.9% | 57 30.2% | 33 17.5% | 32 16.9% | 15 7.9% |
| ピザハット | 13 6.9% | 41 21.7% | 51 27.0% | 35 18.5% | 39 20.6% | 10 5.3% |

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 |
|--------|-------------|------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| ドミノ・ピザ | 4 2.1% | 8 4.2% | 84 44.4% | 26 13.8% | 4 2.1% | 48 25.4% | 3 1.6% | 12 6.3% |
| ピザーラ | 7 3.7% | 12 6.3% | 84 44.4% | 30 15.9% | 5 2.6% | 30 15.9% | 2 1.1% | 19 10.1% |
| ピザハット | 19 10.1% | 11 5.8% | 67 35.4% | 19 10.1% | 2 1.1% | 51 27.0% | 9 4.8% | 11 5.8% |

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用者数が多い宅配ピザ店」は「ドミノ・ピザ」

「最もメニューの豊富さの満足度が高い宅配ピザ店」は「ドミノ・ピザ」

「最も味の満足度が高い宅配ピザ店」は「ピザーラ」

「最も料金の満足度が高い宅配ピザ店」は「ドミノ・ピザ」

「最も注文のしやすさの満足度が高い宅配ピザ店」は「ドミノ・ピザ」

「最も配達の満足度が高い宅配ピザ店」は「ピザーラ」

「最も総合的な満足度が高い宅配ピザ店」は「ドミノ・ピザ」

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