

## 2014年度 オリコン顧客満足度ランキング『宅配ピザ部門』発表 (※8月発表:宅配ピザ、回転寿司、レストランチェーン、カレーショップ)

### <宅配ピザ『男女別』・『地域別』ランキング> 『総合』1位の【PIZZA SALVATORE CUOMO】、 『女性』でも1位 10項目中8項目で1位を獲得 『男性』1位は【ナポリの窯】 【ドミノ・ピザ】、【ピザハット】、【ピザーラ】大手3社、 『地域別ランキング』で存在感

オリコン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:小池恒)では、「目に見えないサービスを可視化する」をコンセプトに、実際にサービスを利用したことがある人を対象に調査した「オリコン顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を2006年より発表しており、今月、「宅配ピザ」、「レストランチェーン」、「回転寿司」、「カレーショップ」の各ランキングを更新、新規発表致しましたのでお知らせ致します。本リリースでは、これらのうち、「宅配ピザ」(<http://life.oricon.co.jp/rank-pizza/>)についての詳細をお届けします。内容をご高覧の上、貴媒体にて本内容を是非ご紹介賜りたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

### <「宅配ピザランキング」に関する分析と傾向>

- 『総合』1位の【PIZZA SALVATORE CUOMO】、『女性』でも1位  
『男性』1位の【ナポリの窯】は『女性』では7位となるなど、男女に差

『総合ランキング』(※3ページ目参照)でも1位の【PIZZA SALVATORE CUOMO】が『女性』でも1位を獲得した。『項目別ランキング』(※2ページ目参照)において全10項目8項目で1位、うち7項目で満足度80点以上となるなど、“総合力”で女性から非常に高い満足度を獲得。男性でも高順位の2位で、項目別1位は2項目、満足度80点以上が1項目と、こちらも高い満足度を示した。

『男性』1位の【ナポリの窯】。「ピザのメニューの豊富さ」、「配達・受取時間の早さ・正確さ」の2項目が1位。その他の項目でも2位が4項目あるなど、すべての項目でベスト5に入り、男性からの高い支持を集めたが、『女性』では7位となるなど、男女に差が出た結果となった。

### 男女別ランキング

男性		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	ナポリの窯	74.32
2	PIZZA SALVATORE CUOMO	73.82
3	ピザポケット	73.49
4	ピザハット	73.47
5	ピザ・ロイヤルハット	73.30
6	ドミノ・ピザ	73.29
7	ピザーラ	72.31
8	シカゴピザ	70.45
9	ピザ・カリフォルニア	69.05
10	アオキーズ・ピザ	67.15

女性		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	PIZZA SALVATORE CUOMO	79.05
2	ピザクック	76.79
3	ドミノ・ピザ	75.96
4	ピザーラ	74.93
5	ピザポケット	74.84
6	ピザハット	74.69
7	ナポリの窯	74.52
8	シカゴピザ	73.40
9	ストロベリーコーンズ	72.48
10	アオキーズ・ピザ	72.32

**『男女別ランキング』～各項目満足度（点数）**
**女性**

順位	宅配ピザ店名	注文のしやすさ(※)	店員の接客態度(※)	ピザのメニューの豊富さ	ピザの美味しさ・温度	ピザ品質の高さ(※)	提供情報の豊富さ(※)	サイドメニューの充実度	配達・受取時間の早さ・正確さ	コストパフォーマンス	クーポン・キャンペーンの充実度
1	PIZZA SALVATORE CUOMO	82.17	83.00	80.67	85.42	82.33	75.33	80.00	80.50	73.67	66.50
2	ピザクック	77.27	80.30	76.97	80.91	78.94	68.79	73.03	78.33	71.52	74.24
3	ドミノ・ピザ	77.86	77.01	77.97	78.39	78.04	72.63	71.73	76.96	69.32	74.44
4	ピザーラ	77.72	77.50	78.79	79.51	78.93	72.24	72.23	77.11	64.01	69.07
5	ピザポケット	74.85	76.06	76.21	77.73	77.20	70.61	68.48	75.15	74.39	70.00
6	ピザハット	76.46	76.96	76.34	78.79	78.51	72.23	71.91	76.58	67.40	69.84
7	ナポリの窯	76.47	77.74	76.39	79.25	76.13	70.98	71.50	77.82	70.98	64.66
8	シカゴピザ	73.09	72.36	71.64	76.91	76.18	73.27	68.00	74.82	70.73	73.45
9	ストロベリーコーンズ	72.44	72.44	73.17	76.59	73.78	68.54	72.20	75.73	69.02	67.80
10	アオキーズ・ピザ	74.58	74.72	76.81	73.89	74.93	71.53	69.58	73.96	65.97	66.67

**※満足度 = 点数**
**男性**

順位	宅配ピザ店名	注文のしやすさ(※)	店員の接客態度(※)	ピザのメニューの豊富さ	ピザの美味しさ・温度	ピザ品質の高さ(※)	提供情報の豊富さ(※)	サイドメニューの充実度	配達・受取時間の早さ・正確さ	コストパフォーマンス	クーポン・キャンペーンの充実度
1	ナポリの窯	76.86	76.57	78.00	76.29	75.29	73.43	69.43	79.57	67.14	69.43
2	PIZZA SALVATORE CUOMO	74.12	75.88	77.06	80.88	73.82	71.76	71.18	73.53	71.18	62.35
3	ピザポケット	76.82	72.27	74.09	75.00	73.41	68.18	67.27	73.41	72.73	70.45
4	ピザハット	76.18	75.31	75.44	76.97	75.83	71.16	71.12	75.60	65.19	69.63
5	ピザ・ロイヤルハット	82.67	80.00	71.33	79.00	73.33	77.33	66.00	76.33	64.67	63.33
6	ドミノ・ピザ	75.74	74.64	76.22	75.95	75.19	71.90	70.06	74.15	64.67	71.28
7	ピザーラ	75.15	75.06	75.91	76.26	74.76	72.03	69.97	74.56	62.94	66.21
8	シカゴピザ	70.51	70.26	73.08	74.62	73.08	69.74	68.72	69.74	64.87	66.67
9	ピザ・カリフォルニア	71.72	71.03	74.14	72.07	71.55	68.28	64.48	69.31	62.76	61.38
10	アオキーズ・ピザ	71.25	69.06	68.75	69.84	68.59	64.69	66.56	67.66	62.19	60.63

**※満足度 = 点数**

※「注文のしやすさ」＝「注文のしやすさ(インターネット注文の充実度やスマートフォンアプリの適用など)」

※「店員の接客態度」＝「店員の接客態度(電話スタッフ/配達員の対応など)」

※「ピザ品質の高さ」＝「ピザ品質の高さ(見た目、ボリューム感)」

※「提供情報の豊富さ」＝「提供情報(カロリー、アレルギー、添加物など)の豊富さ」

**【調査概要】**

◆調査期間: 2014/05/14～2014/05/29 ◆回答者数: 3,220 サンプル

◆調査対象者 性別: 男女、年齢: 10代以上、地域: 全国、条件: 過去1年以内に宅配ピザを利用したことがある人

**【お問い合わせ先】 株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一**  
**TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp**

■『地域別ランキング』は、【ドミノ・ピザ】、【ピザハット】、【ピザーラ】の大手3社が存在感

地域別ランキング

北海道・東北		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	ピザハット	74.94
2	ナポリの窯	74.70
3	ストロベリーコーンズ	72.98
4	ピザーラ	72.37
5	ピザ テン.フォー	69.37

近畿		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	ピザハット	74.36
2	ドミノピザ	74.05
3	ピザーラ	73.14
4	ピザ・カリフォルニア	72.63
5	ナポリの窯	72.41

関東		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	PIZZA SALVATORE CUOMO	78.52
2	ドミノピザ	75.39
3	ピザーラ	75.08
4	ピザハット	74.59
5	ナポリの窯	74.29

中国・四国		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	ナポリの窯	77.87
2	ピザハット	74.15
3	ピザーラ	74.00
4	ドミノピザ	73.04
5	ピザ・ロイヤルハット	70.75

中部・北陸		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	ドミノピザ	75.77
2	ピザーラ	71.93
3	ピザハット	71.13
4	アオキーズ・ピザ	70.03
5	ピザ・カリフォルニア	66.66

九州・沖縄		
順位	宅配ピザ店名	満足度(点)
1	ピザクック	77.05
2	ドミノピザ	76.43
3	ピザポケット	73.82
4	ピザーラ	72.71
5	ピザ・カリフォルニア	72.59

『地域別ランキング』では、【ドミノ・ピザ】、【ピザハット】、【ピザーラ】の大手3社が各地域ともに上位を独占。「中部・北陸」、「近畿」では1~3位、「関東」、「中国・四国」では2~4位、「北海道・東北」では1位・4位、「九州・沖縄」では2位・4位となるなど、全国展開の網羅性で、各地域で高満足度を得ている。

地域色が出たのが「九州・沖縄」で、1位には福岡市に本社がある【ピザクック】。N数の関係で『総合ランキング』には入らなかったが、満足度77.05点は、地域別で比較しても、「関東」1位の【PIZZA SALVATORE CUOMO】78.52点、「中国・四国」1位の【ナポリの窯】77.87点に次ぐ満足度となった。

■『総合ランキング』も、【PIZZA SALVATORE CUOMO】が1位

【2014年度 オリコン顧客満足度ランキング 宅配ピザ部門<総合>】

総合順位	宅配ピザ店名	2014年満足度(点)
1	PIZZA SALVATORE CUOMO	77.90点
2	ドミノ・ピザ	75.11点
3	ピザポケット	74.51点
4	ナポリの窯	74.48点
5	ピザハット	74.29点

総合1位は【PIZZA SALVATORE CUOMO】。本格イタリアンが宅配で味わえるだけあり、調査項目の「ピザの美味しさ・温度」、「ピザ品質の高さ(見た目、ボリューム感)」は、唯一の80点台。また、ベースがレストランなので接客スキルも高く、「店員の接客態度(電話スタッフ/配達員の対応など)」も唯一の80点台となった。

総合2位は【ドミノ・ピザ】。「クーポン・キャンペーンの充実度」が1位のほか、「注文のしやすさ(インターネット注文の充実度やスマートフォンアプリの適用など)」と「提供情報(カロリー、アレルギー、添加物など)の豊富さ」が2位、「ピザのメニューの豊富さ」が3位と、項目別でのランキングも高く総合2位となった。総合3位の【ピザポケット】は「コストパフォーマンス」1位、「クーポン・キャンペーンの充実度」3位で、消費者のお財布に嬉しい項目で高満足度が表れている。



【オリコン顧客満足度ランキング一覧】  
 ( <http://life.oricon.co.jp/> )



■ 8月発表：更新、新規・発表ランキング  
 宅配ピザ（更新）、レストランチェーン（新規）、  
 回転寿司（新規）、カレーショップ（新規）

■ 9月発表予定：新規・発表ランキング  
 子ども英会話、携帯キャリア、クレジットカード

	ランキング名
保険関連ランキング (6)	・自動車保険 ・医療保険 ・バイク保険 ・海外旅行保険 ・ペット保険 ・来店型保険ショップ
マネー関連ランキング (4)	・ネット銀行 ・ネット証券 ・FX 取引 ・住宅ローン
生活関連ランキング (10)	・引越し会社 ・プロバイダ ・モバイルデータ通信 ・トランクルーム ・リフォーム会社 ・ウォーターサーバー ・オンラインゲーム ・食材宅配サービス ・ネットスーパー ・車買取会社
受験関連ランキング (11)	・英会話スクール ・オンライン英会話 ・大学受験 現役 ・大学受験 高卒 ・高校受験 塾 首都圏 ・高校受験 塾 近畿 ・高校受験 個別指導塾 首都圏 ・高校受験 個別指導塾 近畿 ・中学受験 塾 首都圏 ・中学受験 塾 近畿 ・中学受験 個別指導塾
転職関連ランキング (2)	・人材派遣会社 ・転職、人材紹介会社
美容関連ランキング (3)	・エステサロン ・メンズエステ ・フィットネス
グルメ関連ランキング (4)	・宅配ピザ ・レストランチェーン ・回転寿司 ・カレーショップ

【2014年8月現在：7部門40ジャンル】

オリコン顧客満足度ランキングは、「過去数年以内(ジャンルにより異なりますが概ね3年前後)に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度(比重値)を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。従いまして、当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

【お問い合わせ先】株式会社オリコン ME メディアリレーション U 星 誠一  
 TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3470-0626 e-mail : ml-cs@oricon.jp