

報道関係者各位・サービス産業ご担当各位
(送信枚数:計5枚)

2014年8月19日

2014年度 オリコン顧客満足度ランキング 『レストランチェーン部門』新規発表

総合1位は【カプリチョーザ】 業種別各1位=イタリアン【パステル】、ステーキ・ハンバーグ 【びっくりドンキー】、洋食【ポムの樹】、和食【和食さと】

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、「レストランチェーン」(<http://life.oricon.co.jp/rank-restaurant/>)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。

<「レストランチェーンランキング」に関する分析と傾向>

総合1位の【カプリチョーザ】は、本場南イタリアのトラットリアレストランだけあり、『項目別ランキング』の「メニューの豊富さ」、「おいしさ(味)」、「素材品質の高さ」でベスト5入り。特に「おいしさ(味)」の満足度は80.26点で、【びっくりドンキー】とともに80点台の高満足度を記録。その他、「店内の清潔度」、「店内の居心地」、「店員の接客態度・清潔度」もベスト5に入っており、美味しい料理をゆっくり楽しめる環境がそろっている。(※『項目別ランキング』は2ページ目をご参照下さい)

総合2位のハンバーグレストラン【びっくりドンキー】、総合3位の創作オムライスの専門店【ポムの樹】も、「メニューの豊富さ」、「おいしさ(味)」、「素材品質の高さ」でベスト5入り。【びっくりドンキー】は「おいしさ(味)」で、【ポムの樹】は「メニューの豊富さ」でそれぞれ1位を獲得。総合1位の【カプリチョーザ】も含め、『総合ランキング』上位3店はいずれもこの3項目で高満足度を得ている。



2014年度 オリコン顧客満足度ランキング レストランチェーン部門<総合>

総合順位	レストランチェーン店名	2014年満足度
1	カプリチョーザ	76.33点
2	びっくりドンキー	76.06点
3	ポムの樹	75.82点
4	ベーカリーレストラン サンマルク	75.20点
5	和食さと	74.76点

総合順位	レストランチェーン店名	2014年満足度
6	ジョリーパスタ	74.68点
7	とんでん	74.47点
8	グラッチェガーデンズ	74.03点
9	ステーキ宮	73.75点
10	ロイヤルホスト	73.71点

【項目別ランキング】

順位 ／ 項目	メニューの豊富さ	おいしさ(味)	素材品質の高さ	提供情報の豊富さ(※)	店内の清潔度	店内の居心地	営業時間	利便性の高さ	店員の接客態度・清潔度	料理提供スピード	コストパフォーマンス
1	ポムの樹 77.45点	びっくりドンキー 80.60点	ベーカリーレストランサンマルク 76.46点	びっくりドンキー 73.84点	ベーカリーレストランサンマルク 78.40点	ベーカリーレストランサンマルク 78.47点	デニーズ 80.22点	ジョナサン 78.22点	ベーカリーレストランサンマルク 78.37点	サイゼリヤ 75.38点	サイゼリヤ 80.76点
2	ジョリーパスタ 76.75点	カプリチョーザ 80.26点	びっくりドンキー 76.45点	ロイヤルホスト 73.10点	カプリチョーザ 76.69点	和食さと 75.32点	びっくりドンキー 80.03点	ポムの樹 76.86点	とんでん 78.27点	ジョリーパスタ 75.00点	グラッチェガーデンズ 77.67点
3	びっくりドンキー 76.58点	ポムの樹 79.64点	カプリチョーザ 76.23点	デニーズ 73.04点	和食さと 76.34点	ロイヤルホスト 75.26点	ジョナサン 79.93点	和食さと 76.68点	カプリチョーザ 76.66点	ステーキガスト 74.96点	ステーキガスト 74.51点
4	カプリチョーザ 76.56点	ベーカリーレストランサンマルク 77.64点	ポムの樹 75.91点	和食さと 72.94点	ロイヤルホスト 76.18点	カプリチョーザ 74.81点	ベーカリーレストランサンマルク 79.38点	ベーカリーレストランサンマルク 75.97点	ジョリーパスタ 75.88点	びっくりドンキー 74.51点	ジョイフル 74.35点
5	和食さと 75.36点	とんでん 77.18点	とんでん 75.27点	とんでん 72.73点	とんでん 76.00点	ステーキ宮 74.51点	和食さと 79.28点	サイゼリヤ 75.71点	和食さと 75.79点	グラッチェガーデンズ 74.48点	びっくりドンキー 74.18点

※「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」

■『業種別ランキング』各1位＝イタリアン【パステル】、 ステーキ・ハンバーグ【びっくりドンキー】、洋食【ポムの樹】、和食【和食さと】

【<業種別(イタリアン・総合)>】

順位	店名	2014年満足度(点)
1	パステル	76.35点
2	カプリチョーザ	76.33点
3	ポボラマーマ	75.82点
4	ジョリーパスタ	74.68点
5	グラッチェガーデンズ	74.03点

【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

イタリアン (男女別ランキング)

男性		
順位	店名	満足度 (点)
1	サイゼリヤ	72.67
2	ジョリーパスタ	72.59
3	カプリチョーザ	72.41

女性		
順位	店名	満足度 (点)
1	カプリチョーザ	77.41
2	ポポラマーマ	77.17
3	フライングガーデン	76.37
4	ジョリーパスタ	75.60
5	パステル	75.52

『業種別：イタリアン』（※前ページ下段参照）1位は【パステル】。N数不足で『総合ランキング』にも『男性』にもランクインしていないが、ピザ食べ放題のメニューがあるなど男性からの満足度が高く、『女性』5位ながら『業種別：イタリアン』で1位となった。2位【カプリチョーザ】、4位【ジョリーパスタ】も男女ともに人気。3位の【ポポラマーマ】は女性では2位と、生パスタにこだわったコンセプトが女性の満足度を満たしているようだ。

【<業種別（ステーキ・ハンバーグ・総合）>】

順位	店名	2014年 満足度 (点)
1	びっくりドンキー	76.06 点
2	フォルクス	74.69 点
3	ステーキのどん	74.47 点
4	ステーキ宮	73.75 点
5	ステーキガスト	72.82 点

ステーキ・ハンバーグ (男女別ランキング)

男性		
順位	店名	満足度 (点)
1	ステーキのどん	75.61
2	びっくりドンキー	74.26
3	フォルクス	72.69
4	ステーキ宮	72.60
5	ステーキガスト	71.00

女性		
順位	店名	満足度 (点)
1	びっくりドンキー	76.78
2	ブロンコビリー	76.41
3	フォルクス	76.03
4	ステーキ宮	74.49
5	ステーキのどん	73.79

『業種別：ステーキ・ハンバーグ』1位は【びっくりドンキー】。業種別も男女別もほぼ同じ顔ぶれながら、女性2位には炭火焼きとサラダバーにこだわりをもつ【ブロンコビリー】。やはり「サラダバーの種類が多い」(30代/女性)、「サラダバーが新鮮で気に入る」(30代/女性)など、そのこだわりから女性支持を集めている。

【調査概要】

◆調査期間：2014/05/20～2014/05/30 ◆回答者数：5,225 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年以内にレストランチェーン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

【<業種別（洋食・総合）>】

順位	店名	2014年 満足度（点）
1	ポムの樹	75.82点
2	ベーカリーレストラン サンマルク	75.20点
3	神戸屋レストラン	74.94点
4	ロイヤルホスト	73.71点
5	デニーズ	73.61点

洋食（男女別ランキング）

男性		
順位	店名	満足度 （点）
1	ベーカリーレストラン サンマルク	74.63
2	ロイヤルホスト	73.43
3	ポムの樹	73.37
4	デニーズ	71.45
5	ジョナサン	70.41

女性		
順位	店名	満足度 （点）
1	ポムの樹	76.40
2	ベーカリーレストラン サンマルク	75.29
3	神戸屋レストラン	74.80
4	デニーズ	74.33
5	ジョナサン	74.12

『業種別：洋食』1位は創作オムライスの専門店【ポムの樹】。2位【ベーカリーレストラン サンマルク】とともに男女双方から高い満足度を得ている。また、【ポムの樹】はオムライスの専門店、【ベーカリーレストラン サンマルク】と3位の【神戸屋レストラン】はパンにこだわりをもっているなど、特色のある洋食レストランが人気だ。

【<業種別（和食・総合）>】

順位	店名	2014年 満足度（点）
1	和食さと	74.76点
2	とんでん	74.47点
3	おはしカフェガスト	73.58点
4	藍屋	72.23点
5	華屋与兵衛	72.11点

和食（男女別ランキング）

男性		
順位	店名	満足度 （点）
1	おはしカフェガスト	76.96
2	和食さと	74.18
3	とんでん	71.02
4	藍屋	68.79
5	夢庵	67.96

女性		
順位	店名	満足度 （点）
1	とんでん	76.30
2	和食さと	75.04
3	華屋与兵衛	74.98
4	藍屋	74.21
5	夢庵	74.19

『業種別：和食』1位は【和食さと】。2位【とんでん】、4位【藍屋】も含め、男女に人気。男女の違いが出ているのが、3位【おはしカフェガスト】（男性1位）と、5位【華屋与兵衛】（女性3位）。【おはしカフェガスト】は「バイキングの種類と味」（男性／50代）、「バイキング、ドリンクバー、カレーなどが食べ放題で、味も美味しい」（男性／30代）などそのボリューム感が男性から支持を得ており、【華屋与兵衛】は「店内も広く清潔で居心地が良い」（30代／女性）、「和食でちょっと高級感があって、お座敷もあるのでゆっくりと出来る」（60代／女性）など、その店内の清潔感、居心地でゆっくり過ごせることが女性の満足度向上につながっているようだ。

【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

【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、必ずしもランキング企業の各評価、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