

ボイスノート満足度リサーチ

牛丼チェーン

2019年7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つの牛丼チェーンについて「1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7月26日～7月29日

■調査対象企業選定条件

全国規模で展開している牛丼チェーン全4ブランド
(調査実施日：2019年7月12日)

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,749名から回答を得た。

質問1：一年以内に利用したことのある牛丼チェーン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
吉野家	823	47.1%
すき家	676	38.7%
松屋	429	24.5%
なか卯	234	13.4%
いずれも利用していない	585	33.4%

(n=1749、「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」と回答した牛丼チェーン店について、引き続き本調査を実施。各社有効回答 234 ずつを下記の通り集計した（計 568 人）。

「〇〇」について伺います。

質問 1：「〇〇」は、普段どのように利用しますか？（店内・持ち帰り・両方）

質問 2：「メニューの豊富さ」を、10 点満点で評価してください。

質問 3：店内で飲食する際の「味」を、10 点満点で評価してください。（店内利用者のみ）

質問 4：持ち帰りで飲食する際の「味」を、10 点満点で評価してください。（持ち帰り利用者のみ）

質問 5：「注文のしやすさ」を、10 点満点で評価してください。

質問 6：「スタッフの接客」を、10 点満点で評価してください。

質問 7：「総合的な満足度」を、10 点満点で評価してください。

質問 8：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各牛丼チェーンの名前が入る

質問 2 「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
吉野家	234	7.735	1.4166
すき家	234	7.953	1.4286
松屋	234	7.889	1.3946
なか卯	234	7.650	1.4483

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
吉野家	31	35	69	57	29	9	3	1	0	0
すき家	36	43	77	51	12	11	2	2	0	0
松屋	33	47	67	49	27	9	1	1	0	0
なか卯	28	36	71	55	23	16	3	1	0	0

質問3 店内で飲食する際の「味」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
吉野家	191	8.136	1.2723
すき家	179	7.838	1.4840
松屋	200	7.860	1.4287
なか卯	201	7.731	1.6373

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
吉野家	25	49	69	28	15	5	0	0	0	0
すき家	25	36	51	39	13	10	5	0	0	0
松屋	31	33	59	47	18	8	4	0	0	0
なか卯	32	37	51	39	18	18	4	2	0	0

質問4 持ち帰りで飲食する際の「味」

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
吉野家	84	8.179	1.4345
すき家	90	8.056	1.5704
松屋	64	8.281	1.2041
なか卯	66	8.000	1.3377

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
吉野家	19	14	26	16	7	1	1	0	0	0
すき家	18	21	21	17	6	6	0	1	0	0
松屋	12	13	24	11	4	0	0	0	0	0
なか卯	10	12	21	17	4	1	1	0	0	0

質問5 「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
吉野家	234	8.188	1.4408
すき家	234	7.991	1.4283
松屋	234	7.868	1.4835
なか卯	234	7.765	1.5841

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
吉野家	47	48	79	36	13	9	1	1	0	0
すき家	38	47	70	52	12	11	4	0	0	0
松屋	36	40	77	43	22	10	4	2	0	0
なか卯	42	30	70	46	21	20	4	1	0	0

質問6 「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
吉野家	234	7.701	1.5870
すき家	234	7.474	1.6695
松屋	234	7.692	1.5260
なか卯	234	7.453	1.7308

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
吉野家	31	40	74	42	22	18	5	1	0	1
すき家	26	34	75	37	27	27	4	3	1	0
松屋	29	32	86	45	19	16	6	0	0	1
なか卯	25	37	68	47	26	20	3	5	2	1

質問7 「清潔感」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
吉野家	234	7.799	1.5086
すき家	234	7.598	1.6675
松屋	234	7.658	1.5009
なか卯	234	7.607	1.5110

質問7 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
吉野家	32	42	76	46	15	16	6	1	0	0
すき家	30	42	65	40	28	22	4	0	3	0
松屋	24	36	81	52	23	12	3	1	1	1
なか卯	27	26	86	50	23	19	0	1	0	2

質問8 「総合的な満足度」10点満点の評価

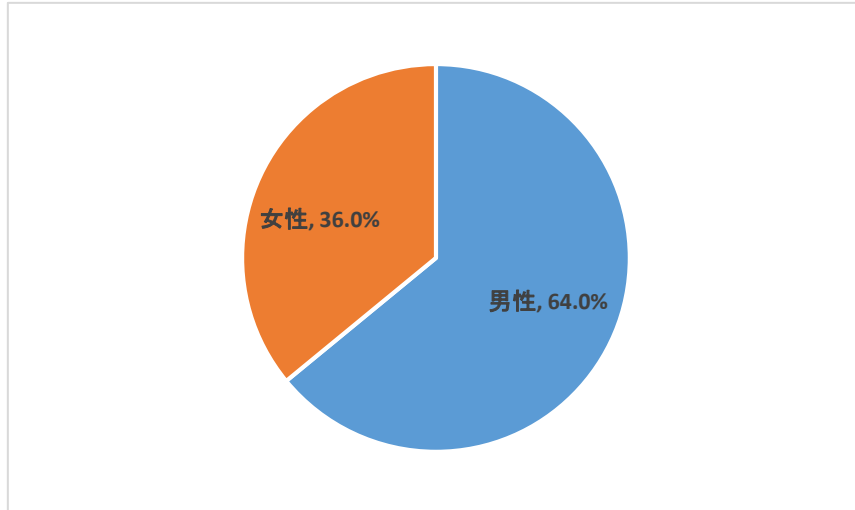
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
吉野家	234	7.962	1.3183
すき家	234	7.855	1.3750
松屋	234	7.756	1.2764
なか卯	234	7.607	1.4911

質問8 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
吉野家	28	51	81	46	16	10	2	0	0	0
すき家	30	41	80	49	19	13	1	1	0	0
松屋	21	38	89	49	24	12	1	0	0	0
なか卯	27	34	71	52	30	14	5	0	1	0

回答者属性（本調査）

性別



年代

	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上
吉野家	14 6.0%	41 17.5%	60 25.6%	59 25.2%	42 17.9%	18 7.7%
すき家	29 12.4%	44 18.8%	67 28.6%	51 21.8%	29 12.4%	14 6.0%
松屋	22 9.4%	45 19.2%	64 27.4%	62 26.5%	29 12.4%	12 5.1%
なか卯	29 12.4%	53 22.6%	48 20.5%	58 24.8%	25 10.7%	21 9.0%

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
吉野家	9 3.8%	19 8.1%	99 42.3%	29 12.4%	3 1.3%	50 21.4%	3 1.3%	22 9.4%
すき家	9 3.8%	20 8.5%	92 39.3%	34 14.5%	3 1.3%	52 22.2%	3 1.3%	21 9.0%
松屋	9 3.8%	17 7.3%	114 48.7%	26 11.1%	1 0.4%	52 22.2%	5 2.1%	10 4.3%
なか卯	14 6.0%	9 3.8%	82 35.0%	37 15.8%	3 1.3%	82 35.0%	5 2.1%	2 0.9%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用経験者数が多い牛丼チェーン」は「吉野家」

「最もメニューの豊富さの満足度が高い牛丼チェーン」は「すき家」

「最も店内で飲食する際の味の満足度が高い牛丼チェーン」は「吉野家」

「最も持ち帰りで飲食する際の味の満足度が高い牛丼チェーン」は「松屋」

「最も注文のしやすさの満足度が高い牛丼チェーン」は「吉野家」

「最もスタッフの接客の満足度が高い牛丼チェーン」は「吉野家」

「最も清潔感の満足度が高い牛丼チェーン」は「吉野家」

「最も総合的な満足度が高い牛丼チェーン」は「吉野家」

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、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

ボイスノート満足度調査チーム（担当：宇田川）

E-mail : user@voicenote.jp