ボイスノート満足度リサーチ

コンビニエンスストア

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 5 つのコンビニエンスストアについて「3 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 4 日～7 月 8 日

■調査対象企業選定条件

各社公式サイト記載の国内店舗数上位 5 社（5 ブランド）
（調査実施日：2019 年 6 月 27 日）

事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,088 名から回答を得た。

質問 1：3 年以内に利用したことのあるコンビニエンスストア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
セブンイレブン	911	83.7%
ファミリーマート	792	72.8%
ローソン	787	72.3%
ミニストップ	277	25.5%
デイリーヤマザキ	192	17.6%
いずれも利用したことはない	74	6.8%

（n=1088、「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」と回答したコンビニエンスストアについて、引き続き本調査を実施。各社有効回答 150 ずつを下記の通り集計した（計 481 人）。

「〇〇」について伺います。
質問 1：品揃えの満足度を、10 点満点で評価してください。
質問 2：その評価の理由を教えてください。
質問 3：店員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 4：その評価の理由を教えてください。
質問 5：総合的な満足度を、10 点満点で評価してください。
質問 6：その評価の理由を教えてください。
※「〇〇」には各コンビニエンスストアの名前が入る

質問 1　「品揃え」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
セブンイレブン	150	7.980	1.5296
ファミリーマート	150	7.527	1.6005
ローソン	150	7.853	1.4760
ミニストップ	150	7.160	1.7704
デイリーヤマザキ	150	7.033	1.6750

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
セブンイレブン	28	25	51	24	13	5	2	1	1	0
ファミリーマート	20	17	41	36	20	13	2	1	0	0
ローソン	26	24	39	36	15	9	0	1	0	0
ミニストップ	18	14	30	43	19	16	5	3	2	0
デイリーヤマザキ	13	14	34	36	20	27	4	0	2	0

質問３　「店員接客」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
セブンイレブン	150	7.687	1.7382
ファミリーマート	150	7.547	1.7075
ローソン	150	7.567	1.6231
ミニストップ	150	7.167	1.7452
デイリーヤマザキ	150	7.433	1.7792

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
セブンイレブン	28	19	38	36	11	13	1	3	1	0
ファミリーマート	20	26	35	31	16	19	2	0	1	0
ローソン	22	19	44	25	19	19	2	0	0	0
ミニストップ	16	19	31	32	23	23	3	2	0	1
デイリーヤマザキ	17	21	46	30	12	16	4	3	0	1

質問５　「総合的な満足度」10 点満点の評価

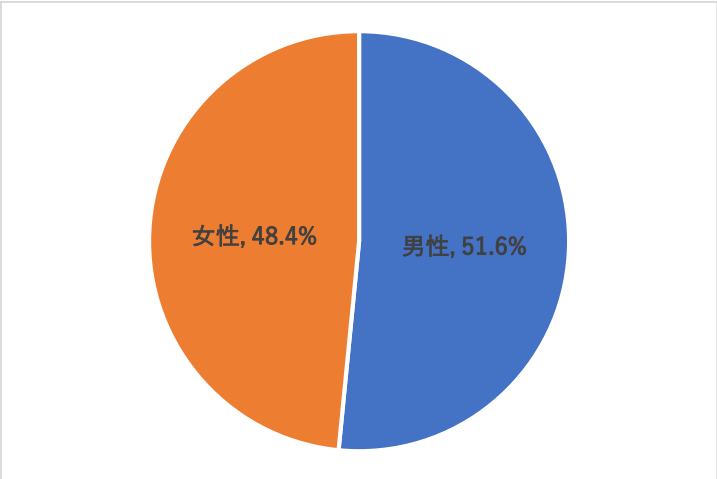
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
セブンイレブン	150	7.927	1.4711
ファミリーマート	150	7.680	1.5191
ローソン	150	7.813	1.3491
ミニストップ	150	7.287	1.6874
デイリーヤマザキ	150	7.287	1.6458

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
セブンイレブン	22	26	58	25	8	6	4	0	1	0
ファミリーマート	19	25	42	35	14	12	3	0	0	0
ローソン	18	29	45	30	21	7	0	0	0	0
ミニストップ	17	15	37	40	19	16	3	1	1	1
デイリーヤマザキ	15	14	45	37	12	21	4	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
セブンイレブン	20	35	33	32	20	10
	25.0%	43.8%	41.3%	40.0%	25.0%	12.5%
ファミリーマート	20	37	33	31	17	12
	25.0%	46.3%	41.3%	38.8%	21.3%	15.0%
ローソン	21	28	32	29	27	13
	26.3%	35.0%	40.0%	36.3%	33.8%	16.3%
ミニストップ	27	34	39	26	20	4
	33.8%	42.5%	48.8%	32.5%	25.0%	5.0%
デイリーヤマザキ	21	33	41	27	18	10
	26.3%	41.3%	51.3%	33.8%	22.5%	12.5%

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
セブンイレブン	6	10	60	27	22	5	2	18
	7.5%	12.5%	75.0%	33.8%	27.5%	6.3%	2.5%	22.5%
ファミリーマート	4	6	56	30	23	6	4	21
	5.0%	7.5%	70.0%	37.5%	28.8%	7.5%	5.0%	26.3%
ローソン	17	11	50	17	20	8	4	23
	21.3%	13.8%	62.5%	21.3%	25.0%	10.0%	5.0%	28.8%
ミニストップ	2	21	64	31	21	0	2	9
	2.5%	26.3%	80.0%	38.8%	26.3%	0.0%	2.5%	11.3%
デイリーヤマザキ	1	8	62	27	35	10	1	6
	1.3%	10.0%	77.5%	33.8%	43.8%	12.5%	1.3%	7.5%

調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用経験者数が多いコンビニエンスストア」は「セブンイレブン」

「最も品揃えの満足度が高いコンビニエンスストア」は「セブンイレブン」

「最も店員の接客の満足度が高いコンビニエンスストア」は「セブンイレブン」

「最も総合的な満足度が高いコンビニエンスストア」は「セブンイレブン」

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