

## 複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」の利用状況

### パーティー・宴会シーズンに注目が集まる 「新型デリバリーサービス」の利用経験がある人は18.8%

株式会社リクルートライフスタイル（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野 健）の外食市場に関する調査・研究機関「ホットペッパーグルメ外食総研」（<https://www.hotpepper.jp/ggs/>）は、複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」についてのアンケートを実施しましたので、その結果を発表します。

#### 【解説】

WEBサイトやアプリで手軽に閲覧でき、複数の飲食店が加盟して多くのメニューから選んで注文し、出前・宅配される「新型デリバリーサービス」が増えてきた（※）。今回はそのようなサービスの利用経験や今後の利用意向などを調査した。結果、これまでに「新型デリバリーサービス」を利用した経験のある人は18.8%。直近1カ月でみると、利用したことのある人は3.0%にとどまり、既存の個別飲食店による出前サービスに対して、まだまだ利用率が低いという実態が明らかになった。ただ、このようなサービスの魅力としては「メニューの豊富さ」や「複数のお店の比較」を挙げる人が多く、今後の利用シーンとしては「ホームパーティー」や「会社のパーティー・宴会」で、既存の出前に近い利用意向があった。宴会シーズンを迎えるこれからの季節には、「新型デリバリーサービス」を新規で利用する人が出てくることも考えられ、その際の評価が高ければさらに広まる可能性もあるかもしれない。

※ 配達については、加盟飲食店がそれぞれ行う場合と、デリバリーサービス側が配達を請け負う場合がある。宅配料については無料・有料など、サービスによってまちまち。

#### 【要約】

#### POINT1 複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」を利用したことがある人は18.8% … P3-4

- 複数の店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」について、これまでの利用経験は18.8%。
- 男性30代で利用経験が最も多く、28.3%。
- 直近1カ月間（調査対象月は2018年7月）の「新型デリバリーサービス」利用率は3.0%。既存の「出前・宅配」（11.1%）より、まだ低い利用率。

#### POINT2 利用した理由は「メニューの豊富さ」「複数のお店を比較」など。今後利用したいシーンは「パーティー・宴会」 … P5-6

- 利用した理由トップ3は「メニューの豊富さ」（43.9%）、「複数のお店の料理を比較できる」（27.8%）、「ポイントなどリピーターの優遇」（26.9%）。
- 今後の利用したいシーンでは、「ホームパーティー」「会社のパーティー・宴会」などで既存の出前・宅配に近い利用意向があった。

【本件に関するお問い合わせ先】

<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press>

## 調査概要と回答者プロフィール

- ◎調査名 外食市場調査(2018年7月度)
- ◎調査方法 インターネットによる調査  
首都圏、関西圏、東海圏における、夕方以降の外食および中食のマーケット規模を把握することを目的に実施した調査(外食マーケット基礎調査)の中で、宅配・出前の利用状況、複数の店舗のメニューから選べる宅配・出前サービスの認知度や利用状況、今後の利用意向、利用した・利用してみたいと思う理由、宅配・出前のこれまでや今後の利用シーンや相手などを聴取
- ◎調査対象 首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、茨城県)、関西圏(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県)、東海圏(愛知県、岐阜県、三重県)に住む20~69歳の男女(株式会社マクロミルの登録モニター)

### ■事前調査

- ①調査目的 本調査の協力者を募集するために実施
- ②調査時期 2018年6月21日(木)~2018年7月2日(月)
- ③調査対象 首都圏、関西圏、東海圏に住む20~69歳の男女(株式会社マクロミルの登録モニター)
- ④調査内容 本調査への協力意向、普段の外食頻度、普段の中食頻度
- ⑤配信数 391,087 件
- ⑥回収数 39,104 件
- ⑦本調査対象者数 17,824 件

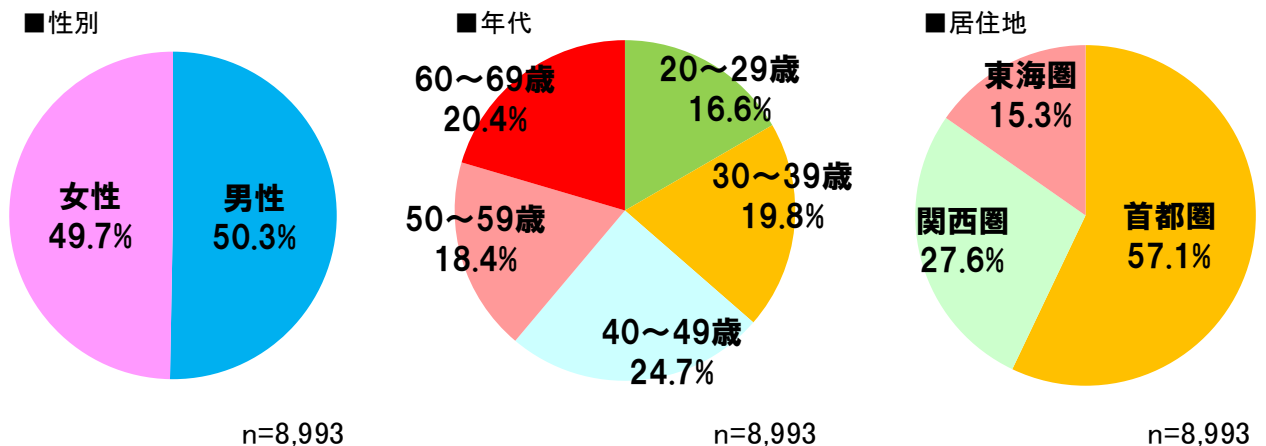
- ◆本調査対象者の割付について
- ・本調査では、回答者の偏りをできるだけなくすために、割付をおこなって回収した。
  - ・性年代別10区分×地域別25区分(首都圏地域13区分、関西圏地域8区分、東海圏地域4区分)=250セル について、平成28年人口推計(総務省)に基づき割付をおこなった。
  - ・本調査の目標回収数は、首都圏4,000s、関西圏2,000s、東海圏2,000s、合計8,000sとした。

### ■本調査

- ①調査方法 ・事前調査で本調査への協力意向が得られたモニターの中から、脱落率を加味して設定した必要数をランダムに抽出し、本調査の案内メールを通知。
- ②調査期間 2018年8月1日(水)~2018年8月7日(火)
- ③配信数 12,349 件
- ④回収数 9,084 件 (回収率 73.6 %)
- ⑤有効回答数 8,993 件 (首都圏 4,539 件、関西圏 2,439 件、東海圏 2,015 件)
- ※回収された票のうち、自由回答コメントから、趣旨に合わない判断された票を無効としたほか、事前調査時の普段の外食・中食頻度の回答と、本調査時の1カ月間の外食・中食回数が著しく乖離している場合、事前調査時の住所と、本調査時の住所が、圏域を越えて変わっている場合を無効とした。

- ◆集計方法について
- ・本調査結果は、平成28年人口推計(総務省)における割付(性年代別10区分×地域別25区分=250セル)別の構成比に合わせてサンプル数を補正したウェイトバック集計をおこなっている。
  - ・補正後のサンプル数は次の通り。  
3圏域・計 8,993 件(首都圏: 5,133 件、関西圏: 2,484 件、東海圏: 1,376 件)

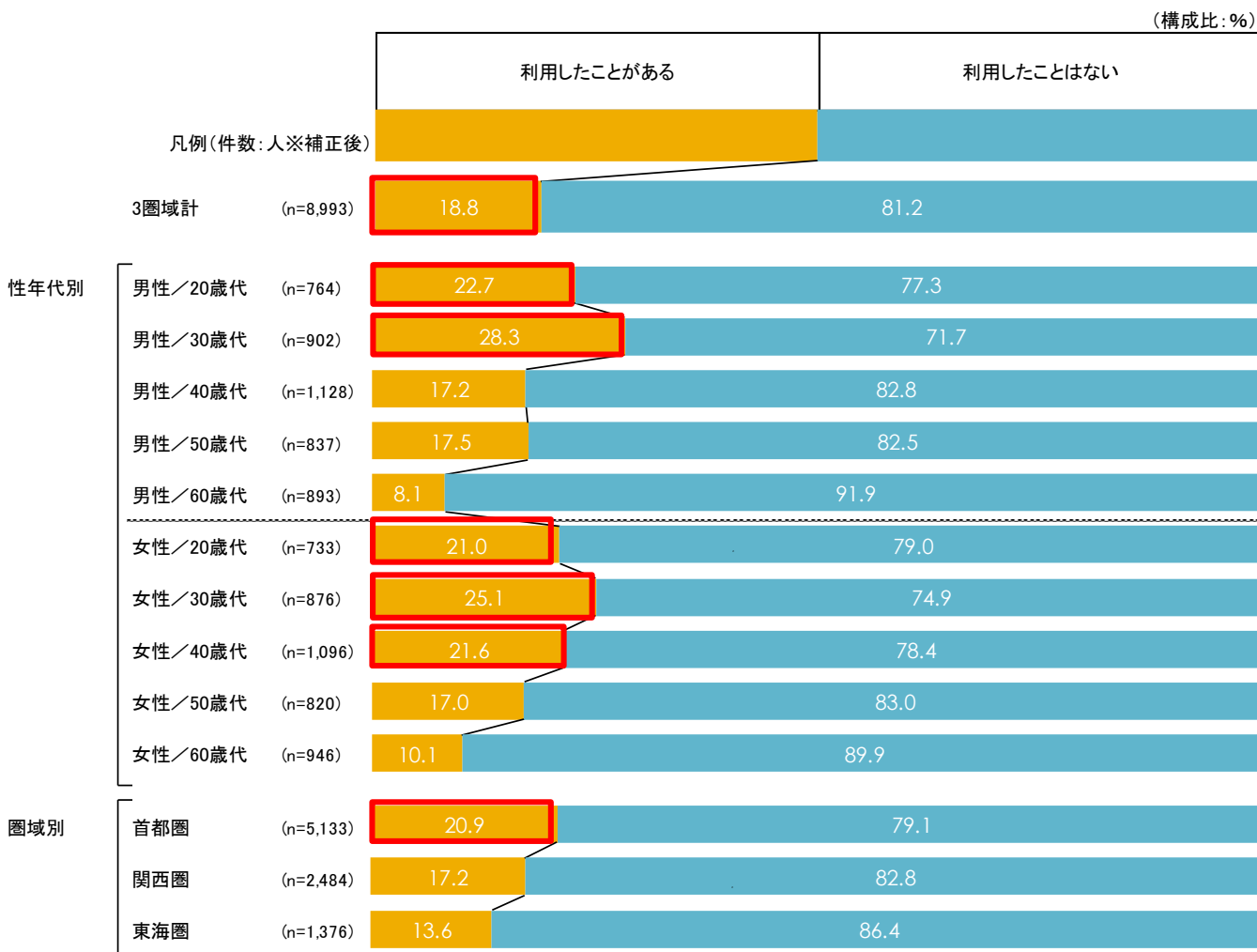
### ◆回答者プロフィール(ウェイトバック後)



# 1. 複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」の利用経験は18.8%

個別の飲食店からの出前ではなく、複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」について、これまでの利用経験を聞いた。全体としては「利用したことがある」との回答が18.8%であった。性年代別では、30代男性で「利用したことがある」という回答が28.3%と全性年代中で最も多く、2番目は30代女性が25.1%と、30代での利用経験が多かった。男性では、30代に次いで多かったのが20代で、22.7%が「利用したことがある」と回答。一方、女性では30代に次いで、40代女性の21.6%と20代女性の21.0%が「利用したことがある」という回答であった。圏域別では、首都圏では「利用したことがある」人が20.9%と他圏域よりも多かったが、これは首都圏で出前の利用が盛んなことに加え（次ページ参照）、首都圏のみでサービスを提供している事業者があることから、サービスの普及度の違いで関西圏・東海圏よりも利用経験がある人が多かった可能性もありそうだ。

## ■ 複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」の利用有無（全体／単一回答）



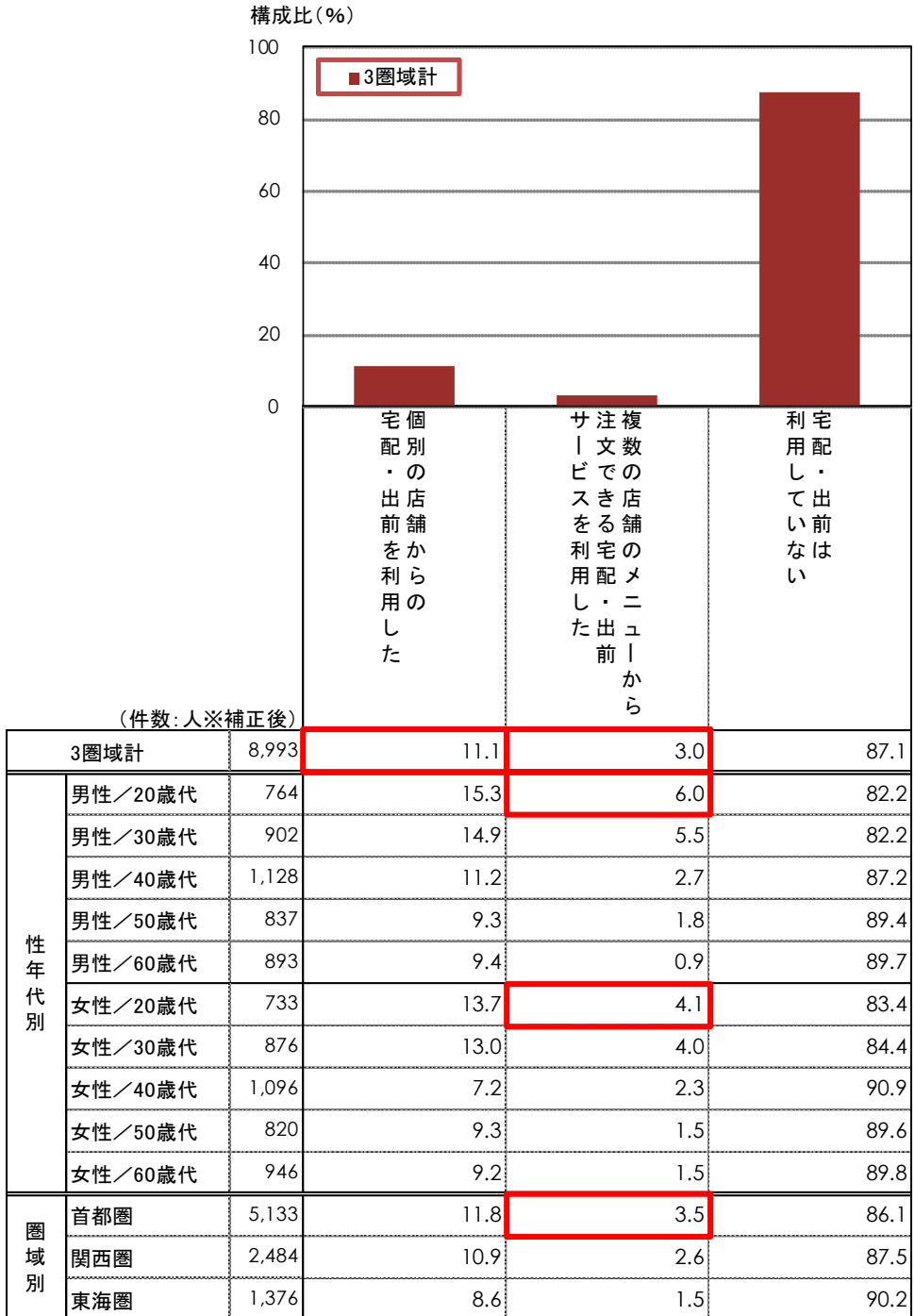
※利用したことがある：「過去1カ月の間に利用したことがある、複数の店舗のメニューから注文できる宅配・出前サービス」「過去1カ月より前に利用したことがある、複数の店舗のメニューから注文できる宅配・出前サービス」のいずれかを回答した人を集計

※「複数の店舗のメニューから注文できる宅配・出前サービス」の表記について  
調査票（調査画面）では「（さまざまなお店のメニューから選べる）店舗集合型の宅配・出前サービス」と表記して調査を実施した。本リリース上では「複数の店舗のメニューから注文できる宅配・出前サービス（新型デリバリーサービス）」と表記している（以下ページも同）

## 2. 直近1カ月間の「新型デリバリーサービス」の利用率は3.0%

複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」について、直近1カ月（調査対象月は2018年7月）の利用率を聞いた。「宅配・出前は利用していない」人が最も多いが、既存の「個別の店舗からの宅配・出前を利用した」人が11.1%に対して、「複数店舗のメニューから注文できる宅配・出前サービス（新型デリバリーサービス）を利用した」人が3.0%という結果であった。既存の「個別の店舗からの宅配・出前サービス」、「新型デリバリーサービス」ともに、年代が若いほど利用率が高く、また、圏域では首都圏が関西圏や東海圏より高いという傾向がある中、「新型デリバリーサービス」も同じ傾向で、男女20代や首都圏で利用率が高かった。

### ■過去1カ月間の宅配・出前の利用状況（全体／複数回答）



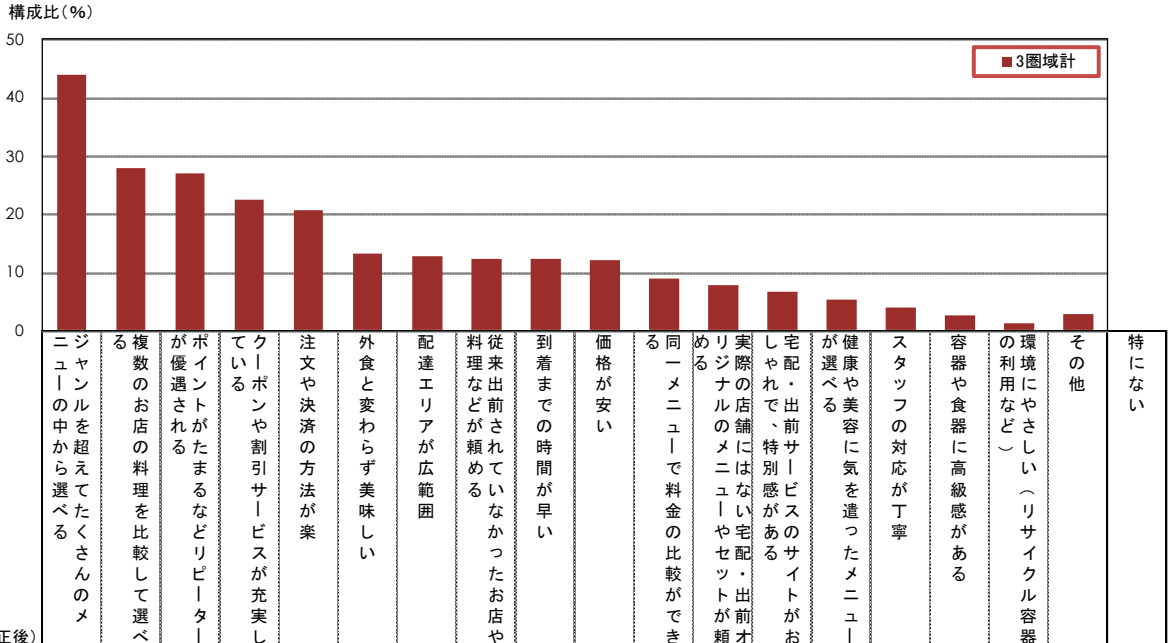
太字 3圏域計より5ポイント以上高い項目

3圏域計より5ポイント以上低い項目

### 3. 利用した理由のトップ3は「メニューの豊富さ」「複数のお店を比較」「リピーター優遇」

実際に複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」を利用した人に、利用した理由を聞いたところ、「ジャンルを超えてたくさんのメニューの中から選べる」が43.9%と最も多い回答で、メニューの豊富さが一番の魅力ととらえられているようだ。次いで2位は「複数のお店の料理を比較して選べる」が27.8%、僅差の3位は「ポイントがたまるなどリピーターが優遇される」が26.9%であった。性年代別では、30代女性の53.6%が「ジャンルを超えてたくさんのメニューの中から選べる」と回答している。また、40~60代女性では「ポイントがたまるなどリピーターが優遇される」との回答が多く、リピーター優遇策が評価されている。さらに、20・30代男性では「配達エリアが広範囲」が他の性年代より多く、食べたいものがあれば遠くからでも取り寄せたいという気持ちが強そうだ。

#### ■ 複数のお店メニューから注文できる「新型デリバリーサービス」を利用した理由 (複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」を利用した経験がある人/複数回答)



(件数:人※補正後)		3圏域計	1,687	43.9	27.8	26.9	22.5	20.6	13.3	12.7	12.3	12.3	12.0	8.9	7.8	6.7	5.3	4.0	2.5	1.3	2.8	8.2
性年代別	男性/20歳代	174	44.9	28.9	16.0	15.7	16.0	13.7	19.8	12.0	14.5	16.5	14.2	17.2	16.2	15.3	11.4	10.0	5.8	1.3	4.9	
	男性/30歳代	256	44.7	29.2	23.9	23.4	19.9	12.7	17.7	12.8	14.1	11.9	12.9	8.5	10.3	9.6	5.0	3.1	1.1	1.3	7.0	
	男性/40歳代	194	40.9	26.2	26.7	18.8	16.3	12.7	11.4	12.5	10.7	12.3	8.9	8.0	5.4	5.1	1.9	1.1	-	3.6	8.1	
	男性/50歳代	146	42.0	23.1	24.4	21.9	18.1	12.9	10.5	16.6	8.6	9.3	6.2	7.6	7.7	2.0	1.4	1.2	-	2.6	11.1	
	男性/60歳代	73	39.3	21.6	20.7	26.8	25.0	19.0	10.3	10.9	20.2	18.0	14.6	8.1	5.5	2.4	2.9	2.9	2.8	3.3	14.0	
	女性/20歳代	154	47.7	30.1	22.6	20.1	22.0	13.3	15.1	7.0	13.6	15.7	6.2	6.5	5.3	3.6	2.6	1.3	1.7	4.7	5.0	
	女性/30歳代	220	53.6	29.0	27.8	26.0	24.0	9.6	8.5	12.8	11.2	9.0	7.9	5.9	4.7	4.3	3.0	0.4	-	2.4	6.1	
	女性/40歳代	237	44.0	31.9	37.6	25.3	23.6	13.7	11.4	11.5	9.8	8.7	7.2	5.5	4.7	1.7	3.4	1.9	0.5	3.0	9.3	
	女性/50歳代	139	37.5	23.6	32.5	28.9	22.3	14.1	7.6	11.6	8.8	11.1	4.3	5.0	2.0	1.7	3.9	1.7	1.6	4.3	10.8	
	女性/60歳代	96	33.7	27.3	33.0	17.9	20.1	17.0	10.0	15.5	17.9	12.9	5.3	5.2	1.1	3.4	3.0	1.3	1.1	3.2	11.7	
圏域別	首都圏	1,072	46.6	29.0	26.1	23.2	20.0	13.4	12.3	13.0	13.0	12.1	8.9	7.2	7.8	5.8	4.6	3.0	1.2	2.7	7.9	
	関西圏	428	44.0	28.9	28.9	21.4	21.0	13.8	13.0	12.3	11.8	12.0	8.9	10.0	5.0	4.1	3.3	1.8	1.8	2.8	7.8	
	東海圏	187	28.3	18.6	26.6	21.3	23.1	11.3	14.2	8.2	9.3	10.9	8.4	6.3	4.7	5.5	2.3	1.6	0.6	3.8	10.6	

太字 3圏域計より5ポイント以上高い項目      3圏域計より5ポイント以上低い項目

#### 4. 今後は「パーティー・宴会」でのニーズが高そう

今後、複数店舗のメニューから注文できる「新型デリバリーサービス」を利用したいシーンや相手を聞いた（下図水色の棒グラフ）。比較のために個別の飲食店舗からの宅配・出前の今後利用したいシーン・相手も掲載している（下図赤色の棒グラフ）。両サービスとも傾向は似ているが、やや個別の飲食店舗からの宅配・出前のほうがスコアが高い（利用意向が高い）。いずれのサービスでもシーンでは「夕食」、相手では「家族・親族」が最も多い回答だったが、利用シーンでは「ホームパーティー」「会社や団体・組織等のパーティー・宴会での利用」で、両サービスの利用意向が拮抗している。他にもスコアが小さいセルにおいては数値の接近や逆転などもあるが、複数店舗のメニューから注文できる宅配・出前サービスは、パーティー・宴会向けのサービスとしての利用意向が強そうだ。まだまだ新しいサービスなだけに、これからの宴会シーズンで初めて利用する人の評価や満足度が高ければ、一気に広まっていく可能性もありそうだ。

#### ■ 今後利用したい宅配・出前のシーンや相手（それぞれ全体／複数回答）

