

2026年3月18日

報道関係各位

GMO リサーチ&AI 株式会社

【GMO 顧客満足度ランキング】
カフェチェーン店の総合1位はコメダ珈琲店
～「アクセスの良さ」を重視する傾向を覆し、「フード」の満足度が総合1位の決め手に
～

GMO インターネットグループの GMO リサーチ&AI 株式会社（代表取締役社長：荻田 剛大）は、同社が運営する「GMO 顧客満足度ランキング」における「カフェチェーン店」^{（※1）}カテゴリーのランキング結果を2026年3月18日（水）に公開しました。各サービス利用者が本当に満足しているカフェチェーン店を明らかにする、同カテゴリーの総合ランキングでは、コメダ珈琲店が1位に輝きました。

コメダ珈琲店は、項目別ランキングの「フード（メニューの充実度や味など）」で1位を獲得したほか、「スタッフの対応」「店舗の雰囲気・清潔さ」でも3位と高く評価されました。提供するフードの満足度に加え、居心地のよい店舗空間や接客品質が総合的に支持され、総合1位につながりました。

「GMO 顧客満足度ランキング」では、特定のサービスや商品を実際に利用した経験のある方のみを対象に、厳格な手法に基づいて調査を実施しています。企業のブランド価値を可視化する信頼性の高いランキングとして公表しており、情報過多の時代において、信頼できる客観的な評価指標の提供を目的としています。

（※1）以下すべての条件を満たすカフェ

（1）主要なメニューはコーヒーであり、コーヒー関連のメニューが複数ある

（2）複数の都道府県に店舗を展開している

GMO 顧客満足度ランキング



★ 2025 ★

カフェチェーン店

【調査概要】

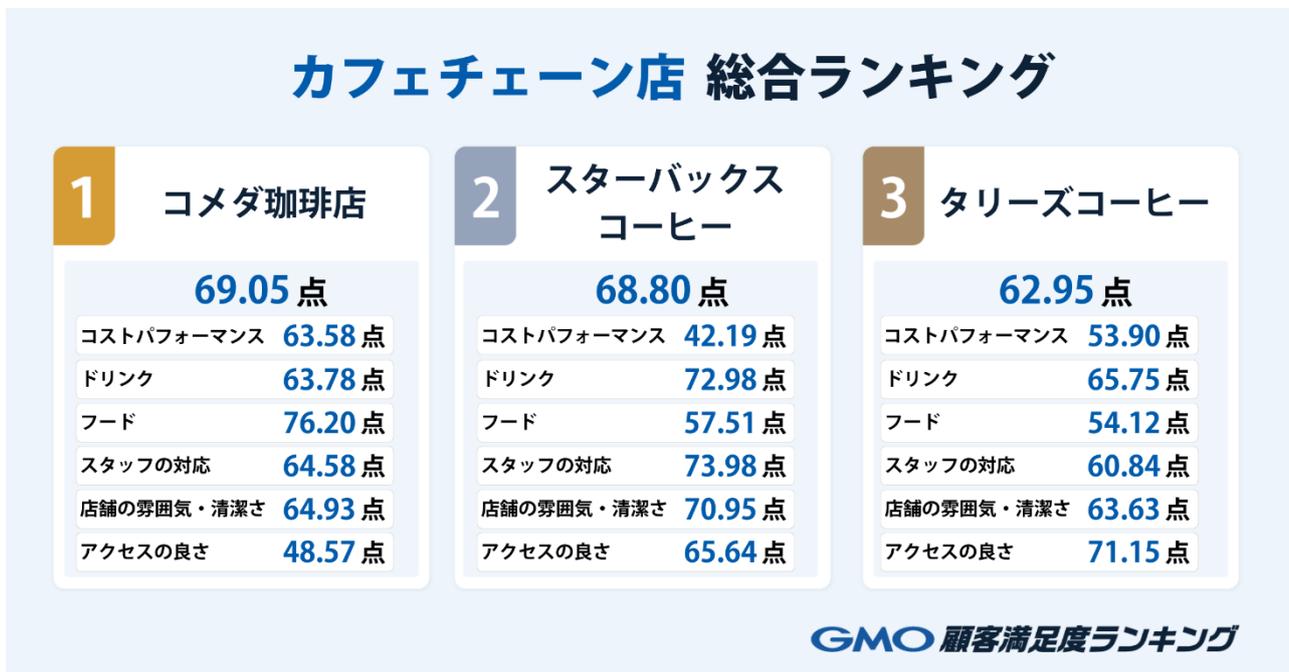
・調査主体：GMO リサーチ&AI 株式会社

- ・調査方法：オンライン調査
 - ・調査回答者数：5,009 名
 - ・ランクイン回答数：ランクイン企業の最低回答者数は 100 名以上
 - ・調査期間：2025 年 11 月 14 日～2025 年 11 月 28 日
 - ・調査対象：
 - 性別：指定なし
 - 年齢：18～84 歳
 - 地域：全国
 - 条件：過去 1 ヶ月以内にカフェチェーン店を利用したことがある人。なお、店舗内での飲食以外の目的での利用者は除く。
 - ・調査企業・サービス数：32 ^(※2)
 - ・定義：以下すべての条件を満たすカフェ
 - (1) 主要なメニューはコーヒーであり、コーヒー関連のメニューが複数ある
 - (2) 複数の都道府県に店舗を展開している
- (※2) 調査対象企業は、当社が独自に実施したデスクリサーチをもとに、利用者数が多いと考えられる企業・サービスを中心に選定しています。加えて、調査回答者による自由記述で挙げられた企業・サービスについても、一部を対象に含めています。

【ランキング結果】2025 年「カフェチェーン店」カテゴリ

https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/details/cafe_2025/

■総合ランキング（上位 3 位）



「カフェチェーン店」カテゴリの総合ランキングでは、コメダ珈琲店が 2 位に 0.25 ポイントの差をつけ、1 位に輝きました。コメダ珈琲店は、項目別ランキングの「フード（メニューの充実度や味など）」において、2 位以下を大きく引き離す圧倒的なスコア（76.20 点）で 1 位を獲得しました。利用者からは、写真以上のボリュームに驚く「逆写真詐欺」とも称される満足感や、質の高さが高く評価されています。利

便性（アクセスの良さ）が重視されるカフェ選びにおいて、「わざわざ食べに行きたい」と思わせるフードの魅力と居心地の良さが、総合1位を牽引する結果となりました。

- ・「コメダ珈琲店はいい意味で裏切ってくる。写真だと足りないかなと感じるが大満足できる。どの店舗に行ってもスタッフさんが親切なので嫌な思いをしたことがない。」（40代 女性）
- ・「広々として木の温もりを感じるような清潔な店内で、リラックスして落ち着いて過ごせることと、独自の美味しいフード・ドリンクメニューを楽しめる所がおすすめです。」（20代 女性）
- ・「フードメニューが充実していて美味しいし、ボリュームもあって満足感が高い。お店の雰囲気も落ち着いていてつつい長居したくなる。店員さんの接客も丁寧で気持ちよく過ごせる。」（40代 女性）

※ 読みやすさのため、一部コメントに編集を加えています。

2位のスターバックスコーヒーについては、「ドリンク（メニューの充実度や味など）」「スタッフの対応」「店舗の雰囲気・清潔さ」などの項目で1位を獲得しました。利用者の推奨理由として、季節ごとや期間限定の多彩なドリンクメニューを楽しめる点や、おしゃれで雰囲気の良い店舗空間が高く評価されています。

3位のタリーズコーヒーについては、「ドリンク（メニューの充実度や味など）」「アクセスの良さ」などで高い評価を獲得しました。美味しいコーヒーを手軽に味わえる点に加え、店内が静かで落ち着いており、休憩やリラックスに最適な環境を支持する声が推奨理由として多く挙がっています。

※本ランキングは各利用者の重視項目や総合的な満足度を統計的に重み付けし、その総合力を相対評価（偏差値化）しています。

■項目別ランキング（上位3位）

項目別ランキングでは、スターバックスコーヒーが「ドリンク（メニューの充実度や味など）」「スタッフの対応」「店舗の雰囲気・清潔さ」の項目において最多3冠を達成しました。

カフェチェーン店 項目別ランキング		
コストパフォーマンス	ドリンク	フード
① ドトールコーヒーショップ	① スターバックスコーヒー	① コメダ珈琲店
② カフェ・ベローチェ	② 星乃珈琲店	② 星乃珈琲店
③ 星乃珈琲店	③ タリーズコーヒー	③ スターバックスコーヒー
スタッフの対応	店舗の雰囲気・清潔さ	アクセスの良さ
① スターバックスコーヒー	① スターバックスコーヒー	① タリーズコーヒー
② 星乃珈琲店	② 星乃珈琲店	② ドトールコーヒーショップ
③ コメダ珈琲店	③ コメダ珈琲店	③ スターバックスコーヒー

GMO 顧客満足度ランキング

ランキング結果の詳細、他カテゴリのランキングについては [GMO 顧客満足度ランキングサイト](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/>) にてご覧いただけます。

【利用実態データ】「カフェチェーン店」選びで重要視するポイント

利用者がカフェを選ぶ際、「アクセスの良さ」（男性 7.8 点、女性 8.0 点）や「店舗の雰囲気・清潔さ」（男性 7.6 点、女性 7.9 点）が特に重視されており、利便性や空間の快適さが選定の軸になっていることがわかります。

男女別に見ると、全体的に女性の方が各項目をより重視する傾向が見られました。特に「ドリンク（メニューの充実度や味など）」は女性が 7.9 点（男性 7.5 点）、「フード（メニューの充実度や味など）」も女性 7.4 点に対し、男性 6.9 点と差が見られます。一方、「コストパフォーマンス」は、男性が 7.3 点、女性が 7.4 点と、重視度合いはほぼ同等でした。

これらの結果から、利用者は単なる飲食の提供にとどまらず、アクセスしやすい立地で、心地よい空間の中、質の高いメニューを楽しめる体験を求めていることが示唆されます。立地の利便性に加え、空間づくりやメニューの充実が期待されているといえます。

カフェチェーン店 重要視するポイント（男女別）



(点)

男性 n=2,877 女性 n=2,033 各項目について10段階で評価

GMO 顧客満足度ランキング

【「GMO 顧客満足度ランキング」について】

「GMO 顧客満足度ランキング」は、GMO リサーチ&AI が、各業界・サービスの調査を実施し、その結果をもとにランキングを作成・公開するプラットフォームです。GMO リサーチ&AI が保有する国内最大級 3,500 万人以上^(※3) のアンケートパネル^(※4) を活用し、厳格な調査手法に基づいて作成された、公平かつ正確で信頼性の高いランキングを公表しています。

同ランキング評価に基づく「GMO 顧客満足度ランキング」称号を通じて、企業のブランド価値の向上と、消費者のサービス・商品選択を支援する信頼性の高い情報を提供します。

GMO 顧客満足度ランキングが設定する商標ロゴのご利用については、[問い合わせフォーム](https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/) (URL : <https://r-portal.gmo-research.ai/ranking/inquiry/>) よりお問い合わせください。

また、[GMO 顧客満足度ランキングの X アカウント](https://x.com/rank_cs_gmora) (URL : https://x.com/rank_cs_gmora) では、プレスリリースで扱っていないカテゴリのランキング情報についても発信しています。ぜひご覧ください。

(※3) 2025 年 8 月時点

(※4) パネルとは、アンケート協力の承諾を得ている生活者の集合体

【GMO リサーチ&AI 株式会社について】

GMO リサーチ&AI は「想いを、世界に」をフィロソフィーに掲げ、企業と生活者の関係の再構築を実現する、新しいマーケティング・ソリューション・プラットフォームを普及させる事業を展開しています。

世界 130 以上^(※5) の国と地域で消費者にインターネットリサーチが可能なパネルネットワークと AI 技術を活用して、日本のみならず世界各国の企業から調査依頼を受けています。

(※5) 2025 年 8 月時点 提携パネルを含む

※記載されている会社名、製品名、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

以上

【報道関係お問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
広報課 重森
TEL : 03-5459-5565
E-mail : pr@gmo-research.ai

【サービスに関するお問い合わせ先】

- GMO リサーチ&AI 株式会社
国内営業部 平田・白取
TEL : 03-5459-5565
E-mail : gmo-cs@gmo-research.ai

- GMO インターネットグループ株式会社
グループ広報部 PR チーム 小犬丸
TEL : 03-5456-2695
お問い合わせ : <https://group.gmo/contact/press-inquiries/>

【GMO リサーチ&AI 株式会社】(URL : <https://gmo-research.ai/>)

会社名	GMO リサーチ&AI 株式会社
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 荻田 剛大
事業内容	インターネットリサーチ事業
資本金	1,000 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】(URL : <https://group.gmo/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム市場 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	持株会社 (グループ経営機能) ■グループの事業内容 インターネットインフラ事業 インターネットセキュリティ事業 インターネット広告・メディア事業 インターネット金融事業 暗号資産事業
資本金	50 億円