

【ワタミの宅食】アンケート 分析レポート

記事制作用／回答21件の集計・引用候補・掲載時の注意点

調査期間 2026/08/05 ～ 2026/08/28

有効回答 n=21

継続 9人 / 解約 12人

補助データ (n=21) / 単独記事の主データには不足

△ 母数について（最初に必ず確認）

有効回答は21件です。1人あたりの重みが4.8%あるため、**この案件単独で「利用者の〇%」と書くことはできません。**

- 記事では割合ではなく**実数（21人中〇人）**で書く。
- 数値を出す場合は「当編集部アンケート（n=21）では」と母数を必ず併記する。
- 統計的な主張が必要な箇所は、宅食カテゴリ調査（n=63）の数値を使う。
- この21件が最も価値を持つのは**数値ではなく、属性付きの生の声（引用）**。

1. この案件でわかったこと

- 有効回答21人中、現在も継続利用は9人（42.9%）、解約済みは12人（57.1%）。解約理由は「入院・怪我・つわり・生活スタイル変化など一時的な事情の解消」5人（41.7%）と「味・飽き・マンネリ」5人（41.7%）が同数で並ぶ。つまり離脱の約4割は『役割が終わったから』であり、サービス自体への不満が原因とは限らない点が本案件の訴求上の鍵になる。
- サービス選定理由の1位は「有名だから安心感があった」10人（47.6%）で、2位グループの「メニューが豊富だった」「健康・栄養バランスが良さそうだった」「価格が安かった」各8人（38.1%）を上回った。入口がブランド信頼である以上、承認率24.29%の本案件では『試しに』『軽い気持ちで』ではなく『安心して任せられるか』を訴求軸に置く方が整合する。
- 配送・使いやすさの平均は4.19点（満足以上85.7%・不満0%）で6評価項目中トップ。自由記述でも「手渡し・配達員（まごころスタッフ）の安心感」が4件（19.0%）出現し、『毎日決まった時間に冷蔵で届けてくれる』点が最大の差別化要素になっている。
- 「高齢の親と同居」世帯は4人（19.0%）で一人暮らし7人に次ぐ2番目のボリュームだが、この4人は全員が解約済み（継続0人）。理由は『親が宅食に飽きたと言った』『親が緊急入院した日の宅食がキャンセルできず1食無駄になった』『味が自分に合わなかった』など。高齢の親向け訴求は入口として強い一方、継続には親本人の嗜好・体調変化への対応（曜日指定・冷凍と冷蔵の併用）が必要という構図が読み取れる。
- 逆に継続率が高いのは「夫婦二人暮らし（子どもなし）」4人中3人継続、「夫婦＋子ども（小中学生）」3人中2人継続。継続層の価格・コスパ評価は4.33点で解約層3.58点を0.75点上回り（6項目中最大の差）、価格納得感が継続の分岐点になっている。
- 冷凍庫スペースに「特に困っていない」9人＋「冷凍タイプではない」6人＝15人（71.4%）。冷凍宅食最大のネックである冷凍庫問題を回避できる点が明確な強み。一方で悪かった点タグの最多は「メニューの品切れ・飽き」7件（33.3%）で、長期継続の最大リスクは飽き。アドバイスでも「お試し・少量から」が5件（23.8%）で最多。
- スキップ・解約の手続きは経験者16人中「とても簡単だった（ネットで完結）」9人（56.3%）、「やや手間だった」6人（37.5%）、「電話しか手段がなく面倒だった」1人（6.3%）。おおむね解約しやすいが電話対応に当たった例もあるため、『必ずネットで完結』といった断定は避けるべき。

2. 満足度スコア

最も高いのは「配送・使いやすさ（スキップ含む）」平均4.19点、最も低いのは「サポート・カスタマー対応」平均3.62点。（5段階評価・とても満足5点～とても不満1点）

評価項目	平均点	満足以上	不満	有効n
配送・使いやすさ（スキップ含む）	4.19	18人 (85.7%)	0人 (0.0%)	21
メニューの豊富さ	3.95	16人 (76.2%)	0人 (0.0%)	21
価格・コスパ	3.9	16人 (76.2%)	2人 (9.5%)	21
総合満足度	3.81	14人 (66.7%)	1人 (4.8%)	21
味・美味しさ	3.67	12人 (57.1%)	1人 (4.8%)	21
サポート・カスタマー対応	3.62	9人 (56.2%)	1人 (6.2%)	16
「利用したことがない」5人を除外				

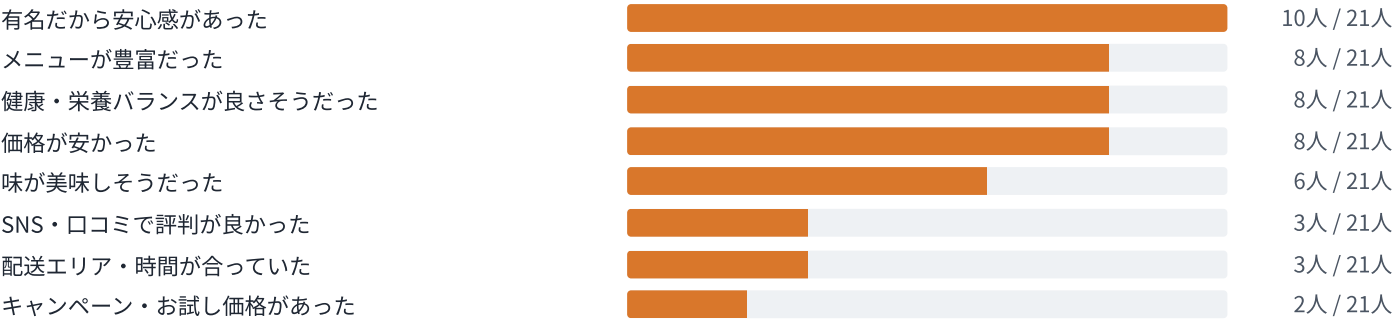
継続者と解約者のスコア差

評価項目	継続 n=9	解約 n=12	差
価格・コスパ	4.33	3.58	+0.75
メニューの豊富さ	4.22	3.75	+0.47
味・美味しさ	3.89	3.5	+0.39
総合満足度	4.0	3.67	+0.33
配送・使いやすさ（スキップ含む）	4.11	4.25	-0.14
サポート・カスタマー対応	3.62	3.62	+0.00

継続9人・解約12人と母数が小さいため、差は傾向として読む程度にとどめる。有意差として記事に書かない。

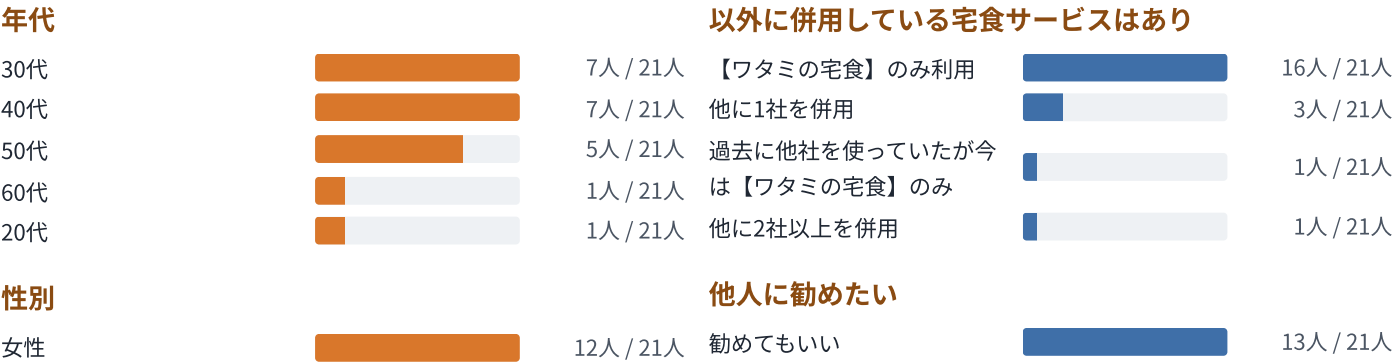
3. 選んだ理由・複数回答の設問

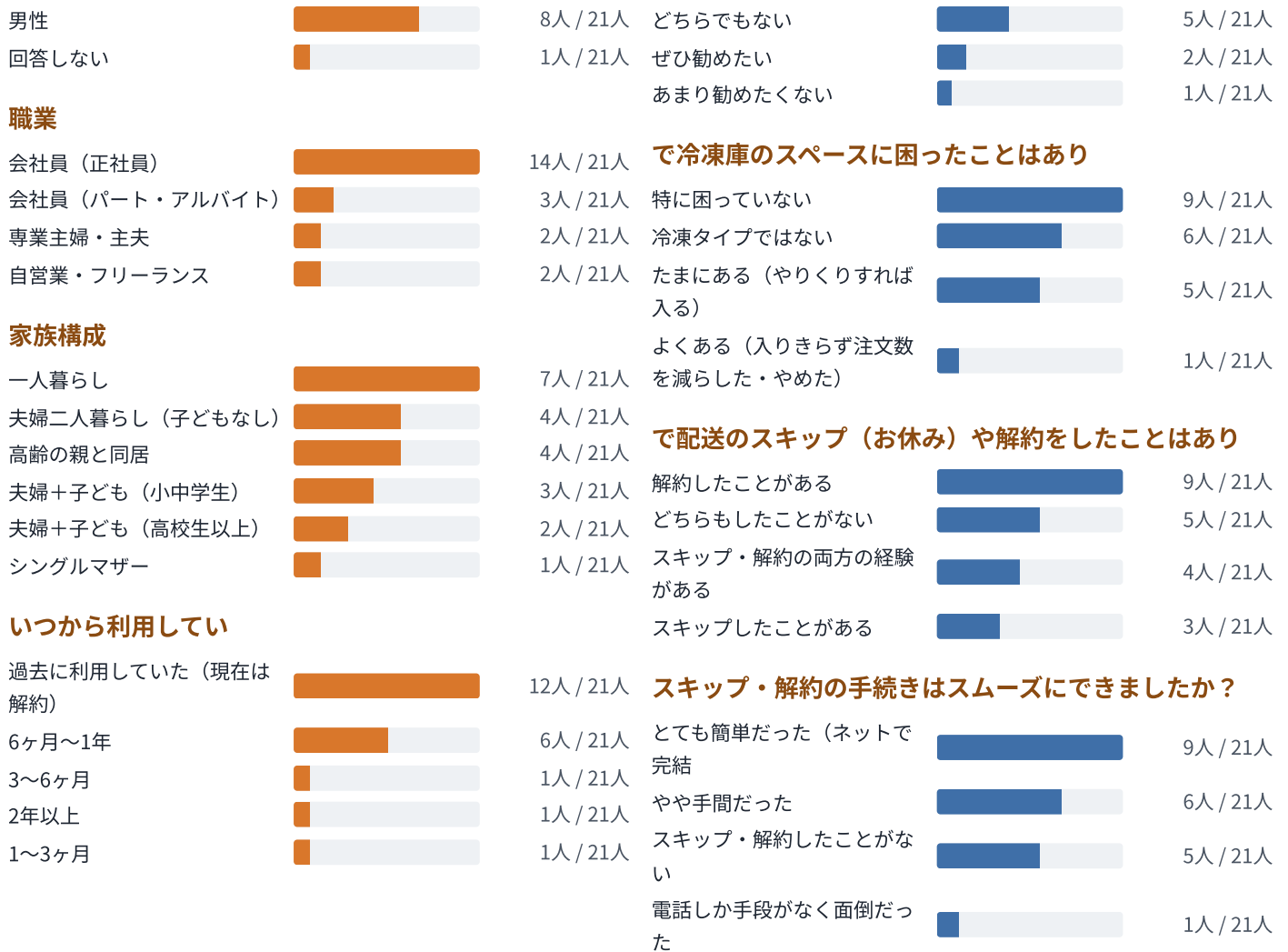
選んだ理由は何（3個まで）



※複数回答のため合計は回答者数を超える。

4. 回答者プロフィールと利用状況





5. 解約・離脱の理由

解約者12人の自由記述を分類した結果、最多は「一時的な事情が解消（入院・怪我・つわり等）」5人。



「親が宅食に飽きたと言ったので解約しました。確かに中身はバラエティーに飛んでますが、器は基本同じなので、年がら年中食べ続けるのは確かに飽きるかもなと思いました。」

匿名／50代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「現在は解約しています。半年のほど利用しましたが、先述の通り献立や味付けに少し飽きが出てしまったので。」

たかさん／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・過去に利用していた（現在は解約）

「解約しました。理由はメニューに飽きたからです。」

neisan12さん／40代・男性・一人暮らし・過去に利用していた（現在は解約）

「家族が入院中のみ利用を考えていたため3カ月で解約。利用しやすかったのでまた緊急時には利用したいと考えております。」

さわさわさん／40代・女性・夫婦＋子ども（小中学生）・過去に利用していた（現在は解約）

「数か月利用しましたが、生活スタイルが変わり、宅食を使う頻度が少なくなったため解約しました。サービス自体には満足しており、味や使い勝手に不満はありませんでしたが、必要なタイミングが減ったことでコストとのバランスが取りづらくなったのが理由です。」

「現在は生活費の見直しで解約しましたが、機会があればまた利用したいと思っています。」

あやさん／30代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

6. 自由記述の内容分類

良かった点

栄養バランス・健康		11人 / 21人
時短・手軽さ		8人 / 21人
メニューの豊富さ		5人 / 21人
冷蔵で解凍不要		4人 / 21人
手渡し・配達員の安心感		4人 / 21人
献立を考えなくていい		3人 / 21人
高齢の親・介護向け		2人 / 21人
味が良い		2人 / 21人
容器・洗い物		1人 / 21人

不満だった点

メニューの品切れ・飽き		7人 / 21人
配送・受け取りトラブル		3人 / 21人
味・食感		3人 / 21人
量が少ない		2人 / 21人
選択の自由度が低い		2人 / 21人
冷凍庫・冷蔵庫スペース		2人 / 21人
価格が高い		1人 / 21人
サポート・相談しにくい		1人 / 21人
添加物・塩分が気になる		1人 / 21人

検討者へのアドバイス

お試し・少量から		5人 / 21人
味・量の相性を確認		4人 / 21人
高齢者・健康志向向け		3人 / 21人
通常価格確認		2人 / 21人
忙しい人・買い物が面倒な人向け		2人 / 21人
飽き対策・頻度調整		2人 / 21人
複数社比較		2人 / 21人
冷蔵庫・冷凍庫スペース確認		2人 / 21人

※1つの回答に複数の内容が含まれるため、合計は回答者数を超える。

7. 引用候補（原文のまま）

この案件で最も記事価値が高いのはここ。数値ではなく、属性付きの生の声をそのまま使う。

良かった点

「まごころスタッフさんが毎日決まった時間帯に冷蔵で届けてくれるため、冷凍のお弁当と違って解凍の手間がなく、レンジで少し温めるだけで自然な食感のまま美味しく食べられる点が良かったです。」

たかささん／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・過去に利用していた（現在は解約）

「ワタミの宅食を利用して良かったのは、毎日決まった時間に届けてくれる安心感と、手軽さです。温めるだけで食べられ、洗い物もほとんど出ないので忙しい日でも負担がありません。和洋中のメニューがバランスよく揃っていて家庭的な味付けで食べやすく、飽きずに続けられました。野菜がしっかり入っているので栄養バランスが整いやすく、量もちょうどよく家族にも好評でした。スタッフの対応も丁寧で、サービス面の満足度が高かったです。」

匿名／30代・女性・一人暮らし・1～3ヶ月

「家族が入院中に自宅の食事のサポートとして3カ月間利用しました。冷蔵タイプだったので手間なく食べることができてとても楽でした。買い物も行かずにバランスよく食事がとれるので安心でした。」

さわさわさん／40代・女性・夫婦＋子ども（小中学生）・過去に利用していた（現在は解約）

「毎日の食事作りの負担を減らせるところが良かったです。栄養バランスを考えた献立になっていて、野菜や副菜もしっかり取れるので安心して食べられました。配達員の方の対応も丁寧で、決まったタイミングで届けてもらえる点も便利でした。」

匿名／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・6ヶ月～1年

「解凍してすぐ食べられる手軽さが特に便利で、忙しい日でも食事の準備がほとんど不要でした。レンジで温めるだけで主菜・副菜がしっかり揃い、栄養バランスを気にせず済む点も助かりました。和洋中のメニューが程よく入っていて飽きにくく、毎週選ぶのが楽しみになるサービスだと感じました。」

tana0903さん／30代・男性・夫婦＋子ども（小中学生）・6ヶ月～1年

「冷凍庫の入り切らないと思ったので、冷蔵で持ってきてもらいました。さすが有名ブランドだけあって、栄養バランスがよく見た目も美味しそうで、親も満足してました。」

匿名／50代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「自分でメニューをひとつひとつ選べるコースがあって、色々制限のある自分には助かる」

にゃんこさん／60代・女性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・6ヶ月～1年

「仕事で忙しくても栄養バランスの良い食事を手軽に食べることができ、買い物や調理の負担も減ったので助かりました。」

もち子さん／30代・女性・シングルマザー・過去に利用していた（現在は解約）

不満だった点

「親が緊急入院した日の宅食がキャンセルできず、病院から自分が帰ってきたのが深夜だったので結局1食ダメになりました。和民に限ったことでは無いですが、高齢者は容体が急変することもあるので、急に食べれなくなるというフードロスも考慮しておく必要があると思います。」

匿名／50代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「ワタミの宅食は便利ですが、いくつか気になる点もありました。まず、容器が思ったより大きく、まとめて受け取る週は冷蔵庫のスペースを圧迫してしまいました。もう少し薄型の容器だと収納しやすく助かります。また、人気メニューが早めに売り切れてしまい、選びたい週に希望のものを選べないことが何度かありました。」

匿名／30代・女性・一人暮らし・1～3ヶ月

「便利ではあるものの、容器が思ったより大きく、冷凍庫の一段がほぼ埋まってしまう収納に困ることがありました。また、人気メニューが早めに品切れになる週があり、希望のものを選べないことが何度かありました。もう少し薄型容器や在庫の安定があると、より使いやすくなると感じました。」

tana0903さん／30代・男性・夫婦＋子ども（小中学生）・6ヶ月～1年

「全体的に出汁の効いた優しい和風の味付けが多いのですが、食品の仕事をしている目線から見ると、数ヶ月続けているとどうしても味付けの傾向や食材の組み合わせが似通って感じられ、マンネリ化してしまった点です。」

たかささん／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・過去に利用していた（現在は解約）

「内容によってはお米がないメニューもあり、自分が食べる分には助かりました。ただ介護している母親のお弁当としては、内容次第ではお米を別に用意する必要がある場合もありました。」

あやさん／30代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「添加物が多かった」

Iona | Webデザイナーさん／30代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「サポート体制が思っていたよりもよくなく相談しにくいことがありました。」

ちゃがむさん／40代・男性・夫婦＋子ども（小中学生）・6ヶ月～1年

「初日、頼んだはずのものが別の人に渡ってしまいその日晚御飯を急遽ウーバーしました。後日返金に来てくれたのでまあ、良かったです。」

waさん／20代・女性・一人暮らし・過去に利用していた（現在は解約）

検討者へのアドバイス

「ワタミの宅食は毎日決まった時間に届けてくれる安心感があるサービスなので、まずは初回割引のあるタイミングで試してみるのがおすすめです。いきなり長期契約をするより、少量のコースで味や量、受け取りのペースが自分に合うかを確認してから続けると失敗しません。冷蔵庫のスペースを少し確保しておくで安心です。」

匿名／30代・女性・一人暮らし・1～3ヶ月

「初回割引がある期間に試してみると、味や量の相性を確認しやすいです。まずは6食前後の少なめプランから始めると、冷凍庫の容量を圧迫せず負担なく続けられます。メニューの傾向もつかみやすく、自分の生活スタイルに合うか判断しやすいので、失敗しにくいと思います。」

tana0903さん／30代・男性・夫婦＋子ども（小中学生）・6ヶ月～1年

「お試しキャンペーンをうまく捕まえてください初回が安いのでずっとその値段だと思い込まないようにお気をつけて。」

にゃんこさん／60代・女性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・6ヶ月～1年

「宅食をずっと続けるとどうしても飽きてきます。ワタミは特定の曜日だけ頼んだりできますし、冷凍と冷蔵を選べるので、時々宅食以外の食事を入れるようにすると飽きずに長続きすると思います。」

匿名／50代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「さまざまなコースから選べるところがおすすめのポイントです。食事のバランスや量など、年齢や体調に合わせられるところがとても良いです。一食当たりの料金もお得で自炊よりも断然節約になるかも。また、届けてくれるスタッフの方も感じの良い方ばかりで、受け渡しの少しの時間の会話にも癒されます。」

さわさわさん／40代・女性・夫婦＋子ども（小中学生）・過去に利用していた（現在は解約）

「食事の準備を簡単にしたい方や、栄養バランスを整えたい方にはおすすめです。最初は短期間から試して、味や量が自分の生活スタイルに合うか確認してから続けると良いと思います。」

匿名／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・6ヶ月～1年

「値段が高い場合は期間を決めて利用するのも良いと思います。」

匿名／30代・回答しない・一人暮らし・過去に利用していた（現在は解約）

「週4回以上だとおそらく、メニューがダブリやすくなるので飽きてしまうと思います。」

neisan12さん／40代・男性・一人暮らし・過去に利用していた（現在は解約）

他社との比較

「冷凍タイプの宅配弁当と比較すると、冷凍庫の空き容量を一切気にしなくて良い点と、毎日手渡して届く安心感はワタミの宅食の方が優れていると感じました。」

たかさんさん／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・過去に利用していた（現在は解約）

「他社の宅食サービスと比べると、ワタミの宅食は価格がやや高めですが、毎日決まった時間に届けてくれる安心感や、家庭的で食べやすい味付けを考えると納得できる内容だと感じました。特に、野菜がしっかり入っていて栄養バランスが整いやすい点は他社より優れている印象があります。量も無理なく食べられるちょうど良さがあり、家族向けとして使いやすいサービスだと思いました。」

匿名／30代・女性・一人暮らし・1～3ヶ月

「ナッシュなどの冷凍宅食と比べると、毎日の食事として利用しやすく、出来立てに近い感覚で食べられる点が良いと思いました。価格も比較的続けやすく、健康を意識した食生活を送りたい人には向いているサービスだと感じました。」

匿名／50代・男性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・6ヶ月～1年

「他社より1食あたりの価格はやや高めですが、その分、主菜・副菜ともに味の満足度が高いと感じました。特に副菜の味付けが安定していて、全体のバランスが良い点は他社より優れていると思います。一方で、メニュー数は他社の方が多い場合もあり、目的や好みに合わせて選び分けるのが良いと感じました。」

tana0903さん／30代・男性・夫婦＋子ども（小中学生）・6ヶ月～1年

「生協の宅食と比べるとバラエティーに飛んでいるように思いますが、親はなぜか生協の方が好きと言っていました。」

匿名／50代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「選ぶことはできますが、お米ありのお弁当は少しコスパが高いと感じることはありました。冷凍で置いておける点があるのでそこまで気にはなりませんでしたが、価格重視の場合は少し気になるかもしれません。」

あやさん／30代・女性・高齢の親と同居・過去に利用していた（現在は解約）

「自分で選択できるコースがあるのが強み」

にゃんこさん／60代・女性・夫婦二人暮らし（子どもなし）・6ヶ月～1年

8. クロス集計

家族構成 × 継続/解約

家族構成	継続	解約
シングルマザー	0	1
一人暮らし	3	4
夫婦二人暮らし（子どもなし）	3	1
夫婦＋子ども（小中学生）	2	1
夫婦＋子ども（高校生以上）	1	1
高齢の親と同居	0	4

利用期間 × 総合満足度

利用期間	とても満足	やや不満	普通	満足
1～3ヶ月	1	0	0	0
2年以上	1	0	0	0
3～6ヶ月	0	0	0	1
6ヶ月～1年	1	0	3	2
過去に利用していた（現在は解約）	1	1	3	7

冷凍庫スペース × 継続/解約

冷凍庫スペース	継続	解約
たまにある（やりくりすれば入る）	3	2
よくある（入りきらず注文数を減らした・やめた）	1	0
冷凍タイプではない	2	4
特に困っていない	3	6

スキップ・解約手続き × 継続/解約

スキップ・解約手続き	継続	解約
とても簡単だった（ネットで完結）	2	7
やや手間だった	2	4
スキップ・解約したことがない	5	0
電話しか手段がなく面倒だった	0	1

家族構成 × 他人に勧めたいか

家族構成	あまり勧めたくない	ぜひ勧めたい	どちらでもない	勧めてもいい
シングルマザー	0	0	0	1
一人暮らし	0	1	2	4
夫婦二人暮らし（子どもなし）	0	0	1	3
夫婦＋子ども（小中学生）	0	1	0	2
夫婦＋子ども（高校生以上）	0	0	2	0
高齢の親と同居	1	0	0	3

高齢の親と同居セグメント（n=4）の総合満足度

高齢の親と同居セグメント（n=4）の総合満足度	満足	やや不満	とても満足
高齢の親と同居	2	1	1

各セルの人数が1桁のため、「今回の回答では」と限定して扱う。比率にしない。

9. 掲載時の注意

共通ルール

- 有効回答は21件。割合ではなく実数（21人中○人）で書き、母数と調査主体を必ず明記する。
- 調査概要（実施主体：飲食のコンシェルジュ編集部／方法：インターネットアンケート／期間・有効回答数）を記事内に記載する。
- 回答は自己申告で、利用時期にばらつきがある。味やサービス内容の記述は回答時点の感想である旨を注記する。
- 料金・送料・プラン内容・解約手順は本アンケートの調査対象外。公式サイトで確認し、確認日を明記する。
- 「必ず」「絶対」等の断定表現は使わない。
- 悪い口コミは隠さず掲載し、必ず対処法とセットにする。

この案件固有の注意（データ品質）

- 【最重要】「高齢の親と同居」4人は全員が解約済みで、継続者0人。高齢の親向けの見守り・手渡し訴求は本アンケートでも支持されているが、『このアンケートの高齢親世帯は全員継続している』といった書き方はできない。継続の障壁（親の飽き・急な入院でのキャンセル不可）とセットで誠実に書くこと。
- 有効回答n=21。SPEC基準では「n=10～29＝補助データ」に該当し、単独記事の主データとしては母数が不足。カテゴリ調査（宅食13案件）と併用し、割合より実数（例：21人中12人）で提示するのが安全。
- サポート・カスタマー対応は「利用したことがない」5人を除外し有効n=16で集計（除外を明記のうえ引用のこと）。
- 冷凍庫スペース設問は「冷凍タイプではない」6人（28.6%）を含む。ワタミの宅食は冷蔵の「まごころ手づくり」系と冷凍の「まごころ商店/冷凍惣菜」系が混在しており、回答者が指すサービス種別が統一されていない。記事化の際はどちらの商品かを明示する必要あり。
- 利用開始時期（設問6）と自由記述の継続状況が矛盾する回答が2件あり（No.8「解約してない」／No.14「していない」）。本集計は設問6の選択肢を正とした。
- スキップ・解約の手続き満足度は経験者ベースn=16（「スキップ・解約したことがない」5人を除外）。
- 1件（No.11）は「8年前に数か月利用」と回答しており、現在のサービス内容と乖離している可能性がある。引用時は時期の注記が必要。
- 承認率24.29%の案件のため、この調査結果を「気軽に試せる」「軽い気持ちで」の文脈で使うのは不適切。解約者12人のうち一時的事情の解消による終了が5人（41.7%）ある一方、味・飽きによる離脱も5人（41.7%）いる。誘導する際は『毎日の食事作りの負担を継続的に減らしたい人』『高齢の親の食事を任せたい人』に絞り、飽き対策（曜日を絞る・冷凍と冷蔵の併用）を必ずセットで示すこと。

不足しているもの（追加取材の提案）

- **実食レビュー写真**：パッケージ、加熱前後、実際の盛り付け。アンケートで指摘された点を編集部で検証すると、悪い口コミへの回答になる。
- **収納の実測写真**：一般的な冷凍室に何食入るかを撮影。冷凍庫スペースはどの案件でも上位の不満。
- **1食あたり実質価格の試算**：本体価格＋送料÷食数を、お試し時と通常時の両方で。
- **解約・スキップ画面のスクリーンショット**：手続きでつまづく層への直接的な回答になる。
- **やすひさてっぺい氏コメント**：協会代表としての監修コメントを味の評価パートに配置。

出典：本レポートの数値はすべて「【ワタミの宅食】を利用したことがある方へのアンケート」（飲食のコンシェルジュ編集部実施／インターネットアンケート／2026/08/05～2026/08/28／有効回答21件）の集計によります。

作成：飲食のコンシェルジュ編集部（一般社団法人日本唐揚協会）／作成日 2026年8月31日