

報道関係者各位

2014年8月27日

ソフトブレン・フィールド株式会社

～コーヒーチェーンおよびコンビニドリップコーヒーの利用実態分析～
スターバックスコーヒーが利用者評価・利用者数ともに1位！
利用者数ではセブンイレブンが2位にランクイン！
コンビニドリップコーヒーの浸透で飲用シーンが多様化

フィールドマーケティング支援サービスを提供するソフトブレン・フィールド株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：木名瀬博、以下「SBF」）では、株式会社クレディセゾンとの共同事業である「Point of Buy (R) 飲食店利用者調査データ」（以下、利用者調査データ）をもとに、消費者のコーヒーチェーンおよびコンビニドリップコーヒーの利用実態を分析しましたので、報告いたします。

本リリースでの分析レポートの対象期間は、2014年2月1日～2014年8月3日の約6ヶ月間。全国の消費者から報告された9,417レシートデータをもとに分析しました。

●利用者評価1位はスターバックスコーヒー

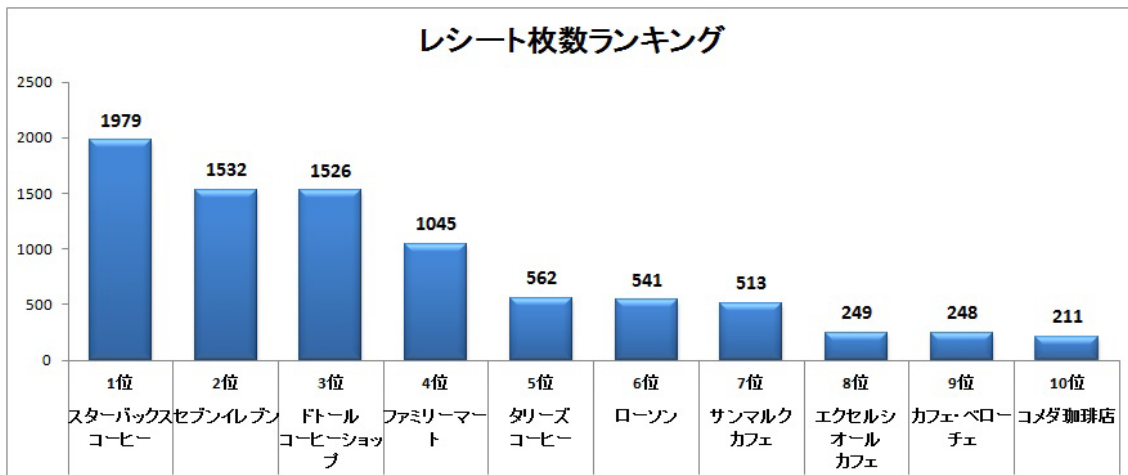
総合評価点 ランキング	利用チェーン	平均 総合評価点	平均 店舗の様子	平均 料理の提供	平均 接客状況	平均 店舗設備	平均 店舗満足度
1位	スターバックスコーヒー	4.47	4.67	4.39	4.56	4.76	3.96
2位	上島珈琲店	4.46	4.71	4.53	4.40	4.83	3.81
3位	ナチュラルローソン	4.46	4.67	4.51	4.24	4.85	4.00
4位	珈琲館	4.43	4.75	4.55	4.42	4.84	3.60
5位	コメダ珈琲店	4.39	4.68	4.41	4.32	4.73	3.79
6位	セガフレード・ザネッティ・ エスプレッソ	4.37	4.84	4.22	4.49	4.69	3.60
7位	ローソン	4.33	4.60	4.45	4.34	4.65	3.61
8位	カフェ・ベローチェ	4.31	4.58	4.48	4.24	4.66	3.59
9位	タリーズコーヒー	4.31	4.58	4.32	4.32	4.69	3.63
10位	ドトールコーヒーショップ	4.28	4.54	4.46	4.25	4.67	3.50

図表1:チェーン別評価ランキング(5段階評価)

利用者調査データでは、回答者から実際に店舗を利用した証明としてその店舗のレシート画像を投稿してもらうとともに、店員の言葉遣いや挨拶の有無といった「店舗の様子:7項目」、笑顔や視線、雰囲気などの「店舗の接客状況:6項目」、メニュー・ドリンクの提供時間、料理・ドリンクの提供温度といった「料理・飲み物の提供:6項目」、クリンリネスや備品などの「店舗の設備:4項目」、業務に対する姿勢や接客意識などへの「店舗満足度:6項目」をそれぞれ評価してもらい、それを点数化(5点満点)しています。

対象期間中、コーヒーチェーン・コンビニドリップコーヒーカテゴリにおいて、最も評価が高かったのはスターバックスコーヒーで、平均総合評価点は5点中4.47点でした。2位は上島珈琲店で4.46点、3位はナチュラルローソンで4.46点(※2位と3位は小数点第3位以下の点数の差)、4位は珈琲館で4.43点、5位はコメダ珈琲店で4.39点でした。

●利用者数 1 位はスターバックスコーヒー、2 位はセブンイレブン



図表 2: レシート枚数ランキング (n=9, 417)

レシート枚数でもスターバックスコーヒーが 1 位で 1,979 枚、2 位がセブンイレブンで 1,532 枚、3 位がドトールコーヒーショップで 1,526 枚、4 位がファミリーマートで 1,045 枚、5 位がタリーズコーヒーで 562 枚でした。2 位にセブンイレブン、4 位にファミリーマートがランクインしており、コンビニドリップコーヒーが消費者に浸透していることを裏付ける結果となりました。

●コーヒーチェーンによって異なる店舗選択理由

店舗の選択理由(スターバックスコーヒー)				
利用日	店舗選択理由	年代	性別	利用店舗
2014年7月31日	テラス席がたくさんあって、ランチを食べるのに気持ち良さそうだったので。	30代	女性	田店
2014年7月31日	表参道店限定のティークリームフラペチーノがメニューにあって試してみたい味だったので	40代	女性	宿店
2014年7月29日	出社する道にあり、行きやすい上に、味と店のサービスを入っているから。	30代	男性	田店
2014年7月28日	Wi-Fiが入る上に、禁煙で快適に過ごせるので。	30代	男性	ア店
2014年7月23日	新製品のストロベリーディライトフラペチーノを飲みたかったので。	40代	女性	泉店

利用者調査データでは、回答者からその店舗を選択した理由について具体的なコメントを取得しています。評価ランキング、レシート枚数ランキング上位のコーヒーチェーンについてのコメントを見ると、スターバックスコーヒーでは「表参道店限定のティークリームフラペチーノがメニューにあって試してみたい味だったので」(40代女性)、「新製品のストロベリーディライトフラペチーノを飲みたかったので」(40代女性)といったように商品に対するコメントや、「Wi-Fiが入る上に、禁煙で快適に過ごせるので」(30代男性)、「テラス席がたくさんあって、ランチを食べるのに気持ちよさそうだったので」(30代女性)というような店内環境や雰囲気についてもコメントが見受けられました。

店舗の選択理由(上島珈琲店)				
利用日	店舗選択理由	年代	性別	利用店舗
2014年7月5日	落ち着いた雰囲気、サンドウィッチとコーヒーを飲みながらくつろいで、語学の勉強ができそうだったから。	40代	女性	橋店
2014年6月7日	ゆっくりコーヒーが飲みたかったのと隣接の本屋さんの本を読めるので。	40代	女性	部店
2014年6月6日	昼休みの時間に少し余裕があったので、距離をのばしてこちらのお店までできました。味が好みます。	30代	女性	門店

上島珈琲店の利用者の声を見ると、「昼休みの時間に少し余裕があったので、距離をのばしてこちらのお店までできました。味が好みます」(30代女性)、「ゆっくりコーヒーが飲みたかったのと、隣接の本屋さんの本を読めるので」(40代女性)といったように、味や雰囲気に関するコメントが見受けられました。

店舗の選択理由(ドトールコーヒーショップ)				
利用日	店舗選択理由	年代	性別	利用店舗
2014年7月29日	通勤途中にあって入りやすいため。また、近隣のモーニングの中では一番おいしいと感じるため。	30代	女性	ル店
2014年7月28日	通勤途中の地下街にあるので、朝食によく利用している。Tポイントが貯まるのも魅力的に思う。	50代	男性	ド店
2014年7月19日	いくつかコーヒーショップがあったが、ここのポイントを貯めているのでここにきた。	20代	女性	島駅

ドトールコーヒーショップの利用者の意見では「通勤途中にあって入りやすいため。また、近隣のモーニングの中では一番おいしいと感じるため」(30代女性)、「いくつかのコーヒーショップがあったが、ここのポイントを貯めているのでここにきた」(20代女性)というようにメニューやポイントでお店を選んだ様子がうかがえました。

●値段や店舗までの距離を理由にコンビニドリップコーヒーを選択

店舗の選択理由(セブンイレブン)				
利用日	店舗選択理由	年代	性別	利用店舗
2014年8月3日	近所で、深夜も開いているから。また、セブンイレブンのアイスコーヒーは、とても気に入っていて、今日も飲みたくなったから。	30代	女性	り店
2014年8月2日	会社から一番近いコンビニで、昼食後のコーヒーを買いによく行くので味も気に入っています。	40代	男性	口店
2014年8月1日	自動販売機よりも安く美味しいコーヒーが飲めるので買った。	50代	女性	目店
2014年7月30日	眠気覚ましにコーヒーを買おうと思い、nanacoを持っているのでセブンイレブンを選んだ。	50代	男性	目店
2014年7月29日	駅に用があり出かけて、帰りにすぐ飲めるようによりました。持ち帰りできるので選びました。	30代	女性	口店

評価ランキング、レシート枚数ランキング上位のコンビニのドリップコーヒーを購入した方のコメントでは、セブンイレブンについては「会社から一番近いコンビニで、昼食後のコーヒーを買いによく行くので。味も気に入っています」(40代男性)、「近所で深夜も開いているから。また、セブンイレブンのアイスコーヒーは、とても気に入っていて、今日も飲みたくなったから」(30代女性)というように味が気に入っていることに加えて、立地や営業時間といった利便性が店舗選択理由となっている意見が見られました。

店舗の選択理由(ナチュラルローソン)				
利用日	店舗選択理由	年代	性別	利用店舗
2014年8月2日	店内雰囲気が良くて、きれいだった。商品の陳列もわかりやすかった。	40代	女性	谷店
2014年7月28日	職場に一番近くて、ドリップコーヒーが飲める店だから。	30代	男性	通店
2014年6月26日	勤め先に近いから。また、リーズナブルだが、専門店にも負けない味だと思うから。	40代	女性	ル店

ナチュラルローソンの利用者のコメントでも同様に、「勤め先に近いから。またリーズナブルだが、専門店にも負けない味だと思うから」(40代女性Eさん)、「職場に一番近くてドリップコーヒーが飲める店だから」(30代男性Fさん)というように、コンビニならではの立地や、味で選ばれているコメントが寄せられました。

●過去の回答履歴で見えてくるコーヒーチェーン・コンビニドリップコーヒーの利用実態

40代女性Aさんの場合						
利用日	利用時間帯	利用チェーン	利用店舗	利用メニュー	利用金額	店舗選択理由
2014年8月3日	13:00~13:59	スターバックスコーヒー	賀店	ドリップコーヒー	¥302	Wifiがつながると席がひろくてゆつたりできるから。
2014年7月26日	15:00~15:59	スターバックスコーヒー	目店	コーヒー	¥1,058	アップルパイがすきなと。のんびりできる店舗なので。お店の雰囲気もいい
2014年7月20日	13:00~13:59	タリーズコーヒー	谷店	カフェラテ	¥690	短時間で利用できることと、食事が美味しいので食べたいと思ったから
2014年7月11日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	通りがかりにあったのと、短い時間で利用できるので入店した
2014年7月1日	13:00~13:59	スターバックスコーヒー	賀店	ドリップコーヒー	¥302	近くである程度長い時間利用できる店舗がここしかないから
2014年6月28日	12:00~12:59	タリーズコーヒー	谷店	ラテ	¥690	行きたいところの途中にあり、タリーズのドックが好きだから
2014年6月18日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	目的地の途中にあり通り道にあるので楽だから
2014年6月13日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	目的地の途中にあり、いつも利用しているから
2014年6月5日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	通りかけにあり、短い時間で利用できて、コーヒーが飲みたかったから
2014年5月27日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	行き先の途中にあったので。短時間で利用できてWifiがある
2014年5月22日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	目的地に行く途中にあるので、ついでに寄ることができた
2014年5月14日	07:00~07:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	通りがかりであることと、短時間でいよできること、コーヒーが飲みたかった
2014年5月8日	09:00~09:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	通り道にあったことと。コーヒーが好きだから
2014年4月22日	11:00~11:59	スターバックスコーヒー	目店	コーヒードーナツ ペーグルサンド	¥702	近くにたまたまあった店舗。一人で急いでいたのですぐに食べられる店を選んだ
2014年4月15日	08:00~08:59	スターバックスコーヒー	目店	ドリップコーヒー	¥302	駅から近いのと通勤途中なのでよく利用している

さらに、1人の回答者が過去にどのような店舗を、どんな理由で選んでいるかを分析したところ、「場所やシーンによって使い分け」、「好みのチェーンを愛用」、「特定店舗の利用が習慣化」といった利用実態が浮かび上がって来ました。

例えば、8月3日にスターバックスコーヒーを利用し、その評価や店舗選択を回答した40代女性Aさんの過去の回答履歴を見ると、普段からスターバックスコーヒーを愛用していることがわかります。利用時間帯は「8:00~8:59」が最も多く、通勤時に会社の近くの店舗を利用しています。また、昼食時には好みのメニューがあることから、タリーズコーヒーも利用しているようです。

50代女性Bさんの場合						
利用日	利用時間帯	利用チェーン	利用店舗	利用メニュー	利用金額	店舗選択理由
2014年7月30日	18:00~18:59	セブンイレブン	目店	7カフェホットコーヒーR	¥100	この店舗のすぐ近くのガソリンスタンドに車を預け、洗車を頼んでいたから。
2014年7月23日	07:00~07:59	セブンイレブン	西店	7カフェホットコーヒーR	¥435	会社への通り道、且つ、自宅を出て間もなくの距離なので車内でコーヒーを飲みながら運転しなくて済みました。
2014年7月16日	11:00~11:59	ファミリーマート	駅店	アイスコーヒーMサイズ	¥180	数日前に初めて利用したが、とても美味しくてまた飲みたくなったので。
2014年7月12日	16:00~16:59	ファミリーマート	駅店	アイスコーヒーS	¥100	以前から気になっていたファミリーマートのコーヒーを買って飲んで試してみました。
2014年6月27日	14:00~14:59	セブンイレブン	口店	セブンカフェホットコーヒーレギュラー	¥100	仕事で外出した時の通り道だったし、ついでに社用の支払いもレジで出来るので便利で寄った。
2014年6月17日	07:00~07:59	セブンイレブン	地店	セブンカフェホットコーヒーレギュラー	¥200	通勤途中にある唯一のセブンイレブンなのでセブンカフェを買いたい時には寄る。
2014年6月12日	12:00~12:59	セブンイレブン	目店	セブンカフェホットコーヒーLサイズ	¥150	出張で出かけた先で休憩する為に入店し、トイレを借りたり大好きなコーヒーを買って車内で一息つきました。
2014年6月8日	16:00~16:59	ドトールコーヒーショップ	柏店	アイスロイヤルミルクティーMサイズ	¥920	Tポイントが「貯まる・使える」店なので利用しました。沢山貯まっていたので。
2014年5月25日	12:00~12:59	コメダ珈琲店	南店	たっぷりアイスコーヒー	¥1,110	行った先で時間調整する店舗が他になかったから。
2014年5月15日	08:00~08:59	ファミリーマート	井店	ブレンドS	¥100	いつもはセブンイレブンと決めているが（大好きだから）、最近ファミマのドリップコーヒーも100円に値下げした事を思い出し少し迷ったが1度試しに購入してみました。
2014年4月29日	12:00~12:59	セブンイレブン	郷店	セブンカフェのレギュラーサイズ	¥100	近辺に約束があり人と会うことになっていたのですが早めに到着したので立ち寄りしました。
2014年4月24日	07:00~07:59	セブンイレブン	地店	セブンカフェホットコーヒーレギュラーサイズ	¥220	通勤途中にある唯一のセブンイレブンだし、とにかく駐車場が大きくて出入りしやすいです。
2014年4月14日	12:00~12:59	セブンイレブン	目店	セブンカフェのホットコーヒーレギュラーサイズ	¥200	仕事で外出したついでに食事を済ませた後にコーヒーを飲みたくて購入しました。ただセブンイレブンが見つからなかったら買わなかったかも知れません。それほど好きなドリップコーヒーです。

一方、7月30日にセブンイレブンを利用した50代女性Bさんの過去の回答履歴を見ると、セブンイレブンのレギュラーコーヒーが好きで、通勤途中や、仕事での外出時などのシーンで利用していることがわかります。さらにファミリーマートのアイスコーヒーを試し、味が気に入ったため、再購入するなど、普段からコーヒーが飲みたいときにはコンビニドリップコーヒーを利用する習慣がついているようです。

また、食事や軽食の際にはドトールコーヒーショップやコメダ珈琲店のようなコーヒーチェーンを利用するなど、シーンによってコーヒーチェーン、コンビニドリップコーヒーを使い分けていることがわかります。

コーヒーチェーンおよびコンビニドリップコーヒーについての利用者調査データを見ると、コーヒーを飲みたい時の選択肢として、消費者の中にコンビニのドリップコーヒーが浸透してきています。早朝や深夜の利用といったコンビニならではの利便性に加えて、「他の買い物の際のついで買い」や、「そもそも味が好み」といった理由で利用されており、今後も利用者は拡大していくと言えるでしょう。

一方で、通勤時にコンビニのドリップコーヒーを購入している方でも、ランチタイムや軽食、ちょっとした空き時間にはコーヒーチェーンを利用しており、1人の消費者がシーンや気分に応じて、チェーンや業態、店舗を使い分けていることもわかりました。

このように消費者の選択肢が広がっていく中で、今後は自店舗へのニーズに加えて、他チェーンや他店舗の利用実態も踏まえて、商品戦略や店舗の顧客づくりを考えていく必要があります。

【サービス概要】

- サービス名：飲食店利用者調査データ店舗評価サービス
- 店舗評価データ対象カテゴリー：ハンバーガーショップ、ファミリーレストラン、寿司屋、丼・定食屋、中華・ラーメン屋、うどん・蕎麦屋、カレーショップ、コーヒーショップ、弁当、スイーツ
- 店舗評価データ対象チェーン数：約 200 チェーン
- 店舗評価データ対象者：株式会社クレディセゾンの運営する「永久不滅.com」の「レシートで貯める」サービス登録会員およびSBFの登録会員
- 収集の方法：指定チェーンの感想や満足度等をレシート画像と共に報告。
- 当事業の特徴：
 - 実施時期や頻度、エリアにとられない店舗評価データを提供。
 - 「永久不滅.com」会員と「履歴書情報」のあるSBF登録会員「キャスト」で構成された約11万人のネットワークに基づく本人認証度の高いデータを提供。
 - レシート画像添付による利用証明、システムチェック及びダブルチェックによる回答の整合性確認及び不備をふり落とした信頼性の高いデータが閲覧可能。

【ソフトブレン・フィールド株式会社 会社概要】

ソフトブレン・フィールド株式会社は、ソフトブレン株式会社（市場名：東証1部・4779、本社：東京都中央区、設立年月日：1992年6月17日、代表取締役社長：豊田浩文）のグループ会社として、全国の主婦を中心とした登録スタッフ約50,000名のネットワークを活用し、北海道から沖縄まで全国のドラッグストアやスーパー、コンビニ、専門店など110,000店舗以上をカバーし、営業支援(ラウンダー)や市場調査(ミステリーショッパー、店頭調査など)を実施しています。

当社代表の木名瀬博は、2004年にアサヒビールの社内独立支援制度に応募し、合格第1号事業として独立しました。

本社所在地：東京都港区赤坂3-5-2 サンヨー赤坂ビル5階

設立：2004年7月

資本金：151,499,329円

代表取締役社長：木名瀬 博

URL：<http://www.sbfield.co.jp/>

【サービスに関するお問い合わせ先】

POB 事業部 山室（やまむろ）/神谷（かみたに）

TEL：03-6328-3645 FAX：03-6328-3631

お問い合わせフォーム：<https://www.sbfield.co.jp/inquirytop/>

【報道関係お問い合わせ先】

戦略企画室 柳原（やなぎはら）/具志堅（ぐしけん）

TEL：03-6328-3630 FAX：03-6328-3631

MAIL：solution@sbfield.com