

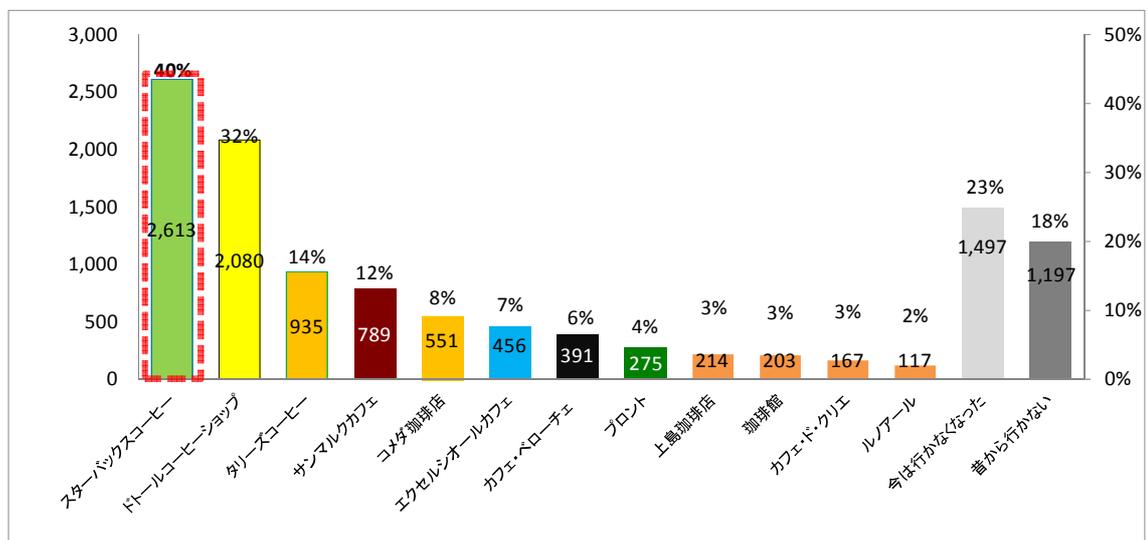
～コーヒーチェーンの6500人アンケート～  
よく行くコーヒーチェーンは1位「スターバックス」、2位「ドトール」、  
3位「タリーズ」！  
男女ともに好きなコーヒーチェーン1位は、「スターバックス」！

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:東京都千代田区、代表取締役社長:木名瀬博)は、株式会社クレディセゾンとの共同事業として、2013年2月1日にサービスを開始した「レシートで貯める」のアンケートモニターにコーヒーチェーンの利用実態調査を行いました。

コンビニエンスストアでもドリップコーヒーの店頭販売に注力し始めている中、既存のコーヒーチェーンの利用者の実態について10代～80代の男女6,505名(女性4,319名、男性2,186名)を対象に2013年7月3日に調査を実施しました。

◆よく行くコーヒーチェーンは、1位スターバックス、2位ドトール、3位タリーズ！

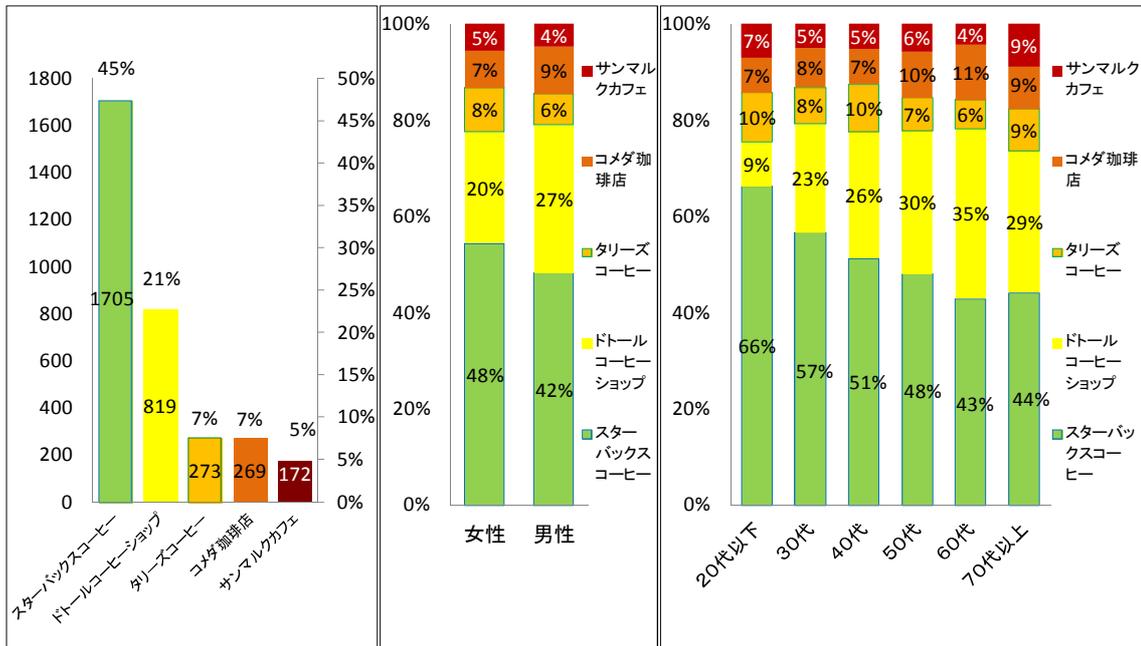
図表 1. よく行くコーヒーチェーン【複数回答】(n=6505)



よく行くコーヒーチェーンについて聞いたところ、1位「スターバックスコーヒー」40%、2位「ドトールコーヒーショップ」32%、3位「タリーズコーヒー」14%となり、ついで「サンマルクカフェ」12%、「コマダ珈琲店」8%、「エクセルシオールカフェ」7%、「カフェ・ベローチェ」6%、「プロント」4%となりました。

◆最も好きなコーヒーチェーンは、男女性別問わず「スターバックス」！

図表 2. よく行くコーヒーチェーンの中で最も好きなコーヒーチェーン【単一回答】(n=3676)



よく行くコーヒーチェーンの中で最も好きなコーヒーチェーンの上位5位は、女性では、1位「スターバックスコーヒー」48%、2位「ドトールコーヒーショップ」20%、3位「タリーズコーヒー」8%、4位「コメダ珈琲店」7%、5位「サンマルクカフェ」5%となり、男性では、1位「スターバックスコーヒー」42%、2位「ドトールコーヒーショップ」27%、3位「コメダ珈琲店」6%、4位「タリーズコーヒー」6%、5位「サンマルクカフェ」4%となりました。

年代別にみると、どの年代でもトップは「スターバックスコーヒー」ですが、年代が上がるごとに「スターバックスコーヒー」の割合が減り、「ドトールコーヒーショップ」が好きな人が増えています。

「スターバックスコーヒー」が好きな理由については、「お店がお洒落な雰囲気、店員さんもテキパキした人ばかりで、笑顔が絶えず、疲れた表情をしないのも心地よい。混んでいるときもシステムがちゃんとできており、対応がスムーズで、イライラしたことがあまりない。」(38歳既婚女性/好きなチェーン:スターバックスコーヒー)や「笑顔はもとより、目配り気配りがしっかりしているところ。子供の名前や気の利いた会話、キャラクターを覚えているなど、人の心をくすぐる。」(44歳既婚男性/好きなチェーン:スターバックスコーヒー)など、接客や店内の雰囲気がポイントとなっているようです。

「ドトールコーヒーショップ」が好きな理由については、「喫煙席がある。コーヒー、ケーキがおいしい。コーヒー類の値段が安い。」(53歳既婚女性/好きなチェーン:ドトールコーヒー)や「機械的にサービスして貰い、余分なことがない。何よりも価格が安く、負担にならない点が気に入っている。スターバックスは高いので。」(66歳既婚男性/好きなチェーン:ドトールコーヒー)など、喫煙や価格がポイントとなっているようです。

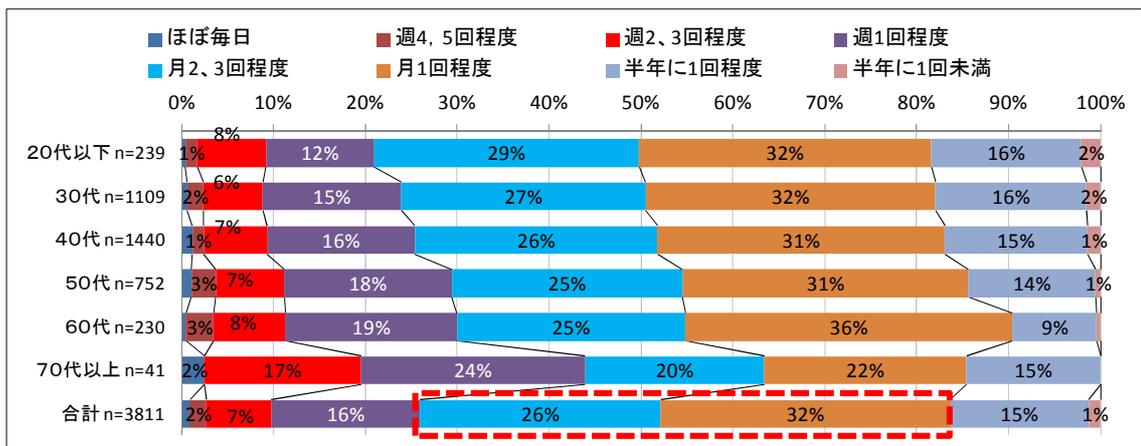
他のチェーンについても、「メニューが豊富で、美容に良さそうなものも多いから。」(33歳未婚女性/好きなチェーン:タリーズコーヒー)や「モーニングに無料でトースト等がついているから」(40歳未婚女性/好きなチェーン:コメダ珈琲店)、「コーヒーもおいしいが、サンマルクのチョコクロ(クロワッサン)が美味しいので。」(43歳既婚女性/好きなチェーン:サンマルクカフェ)など、各コーヒーチェーンそれぞれの特徴が選ばれる理由につながっていることがうかがえます。

図表 3.そのチェーンが好きな理由【一部抜粋】

性別	年齢	未婚 既婚	特に好きなチェーン店	そのお店が好きな理由
女性	25	未婚	スターバックスコーヒー	試飲、試食が出来て、待ち時間も楽しめる。また、レシートが当たると杯無料になるというサービスも良い。
女性	35	未婚	スターバックスコーヒー	「〇〇さん(有名人)のイメージのドリンクを」とオーダーしたら作ってくれる点。
女性	38	既婚	スターバックスコーヒー	チェーンで手頃な価格で一番コーヒーが美味しい気がする。ケーキも美味しい。体に良さそうな食べ物や豆乳のソイラテがあったり、自分でいろいろカスタマイズできるのもとても楽しい。お店もお洒落な雰囲気、店員さんもテキパキした人ばかりで、笑顔が絶えず、疲れた表情をしないのも心地よい。混んでいるときもシステムがちゃんとできており、対応がスムーズで、イライラしたことがありません。
女性	40	既婚	スターバックスコーヒー	他のお店に行ったことがないので比較はできないのですが、あまりコーヒーを飲まない私でも飲みやすい商品(いつも同じものしか買わないのですが)があるので、美味しくて気に入っています。
男性	44	既婚	スターバックスコーヒー	笑顔はもとより、目配り気配りがしっかりしているところ。子供の名前や気の利いた会話やキャラクターも覚えていて、人の心をくすぐります。
女性	44	既婚	スターバックスコーヒー	ソイラテ(豆乳)を扱っている点が大きいかと思います。また、シナモンやハチミツ等が無料で、自由に加えられるところも魅力の一つになっています。
女性	44	未婚	スターバックスコーヒー	どこのショップも店員さんが元気なだけスタバは特に明るく元気な店員さんが多いので仕事前に寄って元気をもらおう。
女性	43	既婚	ドトールコーヒーショップ	気取りすぎず、リラックスできる。メニューも定番が豊富で選びやすいです。
女性	52	既婚	ドトールコーヒーショップ	バゲットを使ったサンドイッチをその場で作ってくれておいしいので。
男性	66	既婚	ドトールコーヒーショップ	機械的にサービスして貰い、余分なことがない。何よりも価格が安く、負担にならない点が入っている。スターバックスは高いので、頻度は少ないです。
女性	53	既婚	ドトールコーヒーショップ	手軽に待ち時間も利用できる。喫煙席がある。コーヒー、ケーキがおいしい。コーヒー類の値段が安いから。(ただし、ケーキ類はそんなに安くはない。)
女性	33	未婚	タリーズコーヒー	メニューが豊富で、美容に良さそうなものも多いから。
女性	38	既婚	タリーズコーヒー	席がゆったりしていて、くつろげるから。混んでいても片付けの時などに店員が来て片付けてくれる。
女性	46	既婚	タリーズコーヒー	ミルクティが美味しいです。座席も比較的ゆったりしている。
男性	51	未婚	タリーズコーヒー	タバコの分煙がしっかりされていることと雰囲気落ち着いていること。
女性	39	既婚	コメダ珈琲店	セルフでない。雑誌がある。安くても量が多い。独特のメニュー。豆がついている。
女性	40	未婚	コメダ珈琲店	モーニングに無料でトースト等がついているから。
女性	53	既婚	コメダ珈琲店	ゆっくりできるし、他にないメニューがあり楽しい。値段も安くお得感がある。
女性	35	既婚	サンマルクカフェ	チョコクロワッサンが好きだから。
男性	43	既婚	サンマルクカフェ	コーヒーもおいしいが、サンマルクのチョコクロ(クロワッサン)が美味しいので。
女性	46	既婚	サンマルクカフェ	サンマルクには、美味しいコーヒーだけでなく美味しい焼きたてパンがあるので。サンドウィッチも美味しいし、コーヒーだけではいとお得感があり、ふらっと立ち寄るのに丁度良い。また、サンマルクレストランの「ランチの女王」はサイコーで、パンが食べ放題なので、私だけでなく両親も気に入って頻繁に行っている。
女性	52	既婚	サンマルクカフェ	チョコクロが好きだから。チョコクロが食べなくなったらコーヒーももちろんのむけれどサンマルクカフェに行く。
男性	35	既婚	カフェ・ベローチェ	ベローチェはテーブルとイスの高さが調度良く勉強に最適な空間があります。コーヒーも安い!
女性	42	未婚	カフェ・ベローチェ	値段が安いから気軽に行けます。サンドイッチ類の値段も安いから、お昼によく利用します。
男性	42	既婚	カフェ・ベローチェ	一人でランチを食べた後の読書タイムにいつも利用しています。広くはないが、10分ぐらリラクセス出来る空間はあるので重宝しています。
男性	44	既婚	カフェ・ベローチェ	喫煙席が多く、ゆったりとして解放感がある雰囲気があるところ。
女性	49	既婚	フロント	店内が落ち着いた雰囲気であり、ランチ、ディナータイムメニューも充実しているから。
女性	50	既婚	上島珈琲店	コーヒーの味が濃いめで小さなカップを選ぶことができるので自分の好みにあう。スターバックスやタリーズなど他のチェーンはコーヒーの味が軽めでカップが大きいので自分好みではない。また、席が小さく区切られていて一人でも落ち着いて利用できる。
女性	42	既婚	珈琲館	モーニングがお得だし、雰囲気が落ち着くから。
女性	44	未婚	珈琲館	お店に入ると席が空いているか教えてくれる。購入してから席を探さなくていいので助かります。
女性	51	既婚	珈琲館	コーヒーもおいしいが、サンドイッチなどの軽食もおいしい。
男性	57	既婚	ルノアール	他のチェーンと違って、椅子等の設備がゆったりとしてリラックスできる点と接客態度がとても良い。
女性	43	既婚	ルノアール	スタバなどのカフェの好きだが、このお店はとにかく落ち着く。お水やお茶のサービス、長居歓迎の姿勢、座席の距離感、すべてが良い。初めて入った時は本当に恐る恐るだったが、その20代の頃からずっと行っているの一番にするならここにしたい。

◆コーヒーチェーンの利用頻度は、「半年に1回」が37%、ついで「月1回程度」が34%

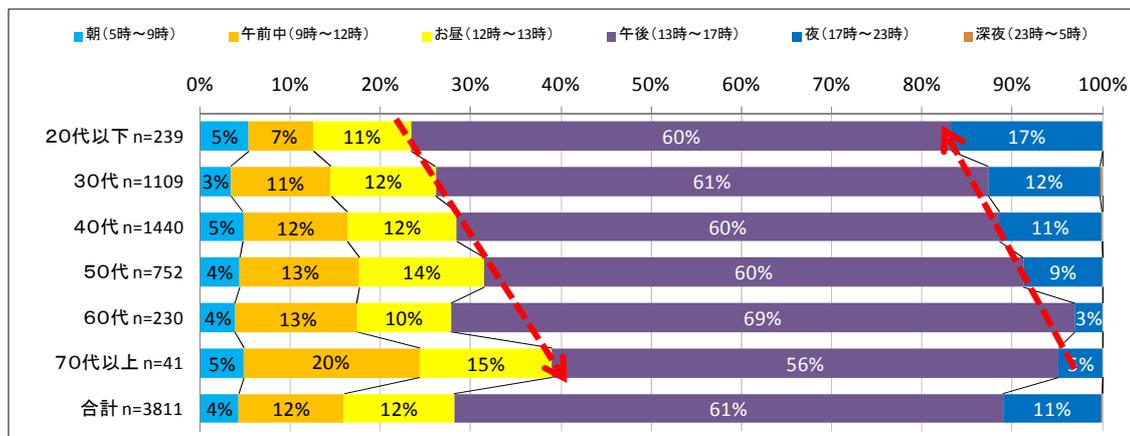
図表 4. コーヒーチェーンに行く頻度【単一回答】(n=3676)



コーヒーチェーンに行く頻度については、「月に1回程度」32%、「月2、3回程度」26%、「週に1回程度」16%となりました。年代別には大きな差はみられず、さまざまな年代の方に利用されているといえそうです。

◆コーヒーチェーンの利用で多い時間帯は、「午後」61%

図表 5. コーヒーチェーンの利用で多いタイミング【単一回答】(n=3676)



コーヒーチェーンに行くタイミングについては、「午後(13時~17時)」が最も多く61%、ついで「午前中(9時~12時)」ならびに「お昼(12時~13時)」12%となりました。年代があがるほど、「午前中(9時~12時)」「お昼(12時~13時)」の割合が高くなり、相対的に「夜(17時~23時)」の割合が下がっています。

【調査実施概要】

対象: クレディセゾン社との共同事業「レシートで貯める」の10代~80代の会員

調査方法: 当社「レシートで貯める」サイトを活用したインターネットリサーチ

調査地域: 全国

調査日: 2013年7月3日

有効回答者数: 6505名

属性: [女性] 20代以下 4%、30代 22%、40代 26%、50代 12%、60代 3%、70代以上 0%

[男性] 20代以下 1%、30代 6%、40代 13%、50代 9%、60代 4%、70代以上 1%

【サービス概要】

- サービス名: 購買理由データ提供サービス
- クレディセゾン「永久不滅.com」サイト上のサービス名: 『レシートで貯める』
- 購買理由収集対象者: 800万人のクレディセゾンのネット会員の内、当サービス登録会員
- 購買理由収集の方法:
  - 指定カテゴリー(約40カテゴリー)の商品を実際に購入した会員が、その購買理由をレシート画像と共に報告
  - 登録会員に、対価としてクレディセゾンが運営するポイントサイト「永久不滅.com」にてポイントを付与
- 購買理由データの販売先: 消費財メーカー

- 購買理由データの提供方法： 契約企業に専用WEBサイトを通してデータを提供
- 当事業の特長：
  - 日本初のレシートによる購買証明付き購買理由データ
  - 800万人のクレディセゾンのネット会員を基盤とした購買理由情報
  - 週次POSデータとの連動分析を可能とする週次購買理由データ
- サービス詳細参照ページ：<http://www.sbfield.co.jp/service/pob.html>
- 購買理由データ提供事業の全体図：



【ソフトブレイン・フィールド株式会社 会社概要】

ソフトブレイン・フィールド株式会社は、ソフトブレイン株式会社(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46,000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100,000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：東京都千代田区有楽町2-2-1 ラクチョウビル7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】**

ソフトブレイン・フィールド株式会社

太田(おおた)/山室(やまむろ)

TEL:03-5537-5496 FAX:03-5537-5982

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】**

ソフトブレイン・フィールド株式会社

戦略企画室長 柳原 千夏

TEL:03-5537-5981 FAX:03-5537-5982

MAIL: [solution@sbfield.com](mailto:solution@sbfield.com)