

スターバックスコーヒー店舗におけるリユース容器使用状況調査 「FoE Japan スタバウォッチャー2009」報告

< 調査実施の目的と経緯 >

FoE Japan は、廃棄物の発生抑制のポテンシャルが最も大きい分野として、ファストフード、コーヒーショップチェーンに対して、店内飲食の際の使い捨て容器をリユース容器に転換するよう、働きかけを行ってきました。韓国をはじめとする海外の取組み調査等を経た上で、特に、成長著しく、影響力の大きいスターバックスコーヒーに対して、2004年より多くのユーザーとともに継続的にリユース容器への転換を求めるキャンペーンを実施しています。2005年には、都内の31店舗において、リユース実施状況を調査しました。4年ぶりとなる今回の調査は、全国規模で全店舗数の約2割のデータを収集し、そのリユースへの転換の進捗状況をより正確に把握するとともに、現場オペレーションの方法や地域による傾向分析を行いました。同社における今後の取組みの一助となれば幸いです。

< 調査概要 >

対象：全国のスターバックスコーヒー店舗(約870店)

期間：2009年10月1日～11月30日

調査参加者：スターバックスコーヒー利用者35名

調査方法：

調査員が、各自スターバックスコーヒー店舗に客として行き、ホットドリンク(本日のコーヒー、紅茶以外)を店内で注文。

調査項目：

店内飲食でホットドリンク(本日のコーヒー、紅茶以外)を注文したとき、どのように提供されましたか？

- 1) 調査日、曜日、時間(例:10月10日(土)14時ごろ)
- 2) 店舗名
- 3) 所在地 (都道府県/市町村)
- 4) 混雑状況
 1. すいている(5割以下)
 2. まあまあ(6～8割程度)
 3. 混んでいる(9割以上)
- 5) 注文した飲み物(本日のコーヒー、紅茶以外の温かい飲み物)
- 6) 提供された容器(1つ選択)
 1. マグ

2. 紙コップ
- 7) 注文の際の店員の声かけ
 1. 何も聞かれなかった
 2. 店内かどうかだけ聞かれた
 3. 店内かどうかと、マグでよいかを、聞かれた
 4. 店内かどうかと、マグか紙のどちらがよいかを聞かれた
 5. その他(具体的に)
- 8) ほか気づいた点

< 調査結果概要 > 詳細データは別紙参照

調査店舗数、のべ調査データ数、マグ提供店舗数

調査店舗数 164店舗(全国店舗数の約2割)

のべ調査データ数 185(2回以上調査の店舗20店舗)

マグで提供した店舗数 69店舗(「マグ率」42%)

4年前の調査(都内31店舗中9.5店舗=30%)はサンプル数が少なく単純に比較できないが、マグで提供する店舗の比率が少しずつ増えていることは確かである。

地域別傾向

- ・ 愛知県、静岡県は、マグでの提供率が高かった(8割程度)。
- ・ 大阪府は、マグで提供した店舗は皆無であった。
- ・ 最も店舗数の多い東京都は、マグ提供に比較的積極的なエリア(銀座、日本橋、江東区など)と消極的なエリア(新宿、渋谷、六本木等)があり。

注文時の対応

- ・ 紙コップで出す店舗は、店内かどうか聞かないケースが多い。
- ・ マグで出そうとしている店舗は、マグでよいかどうかを確認するケースが多い。次いで、マグと紙コップのどちらがよいかを聞くケースが多い。
- ・ 他のチェーンでは最も一般的な、店内かどうかだけを聞いてマグで提供するケースが、スターバックスコーヒーの場合少ない。
- ・ フードを注文しないと(飲み物だけだと)店内かどうか聞かない店舗も多い。

その他

- ・ 混雑状況と提供容器には、あまり相関関係はなかった。すいていても紙コップで出す店舗も多い一方、混雑していてもマグで提供する店舗もあり。
- ・ 店舗形態が同じような条件でも、マグで提供するところとそうでないところがあり(店舗が狭い、2階席までにドアがある、空港、駅構内、ドライブスルーなど)。
- ・ 同じ店舗でも、1回目と2回目の来店時で対応が違う、店員によって違うケースあり。

以上