

愛されるコーヒーチェーンが 評価されるポイント

～ご注文は何ですか？人は何を求めてカフェに入るのか～



2017年10月2日

近年成長を続けてきたカフェ業界。駅前、路面、ショッピングモール内など、・・・外出すれば必ずどこかでカフェを目にします。昔ながらの喫茶店もありますが、特に目につくのは、チェーンのコーヒーショップです。国内のカフェ業界で高いシェアを誇るのは、ドトールコーヒーとスターバックスコーヒージャパンですが、カフェ業界の業績は近年緩やかな増加傾向であり、各社ともに店舗数を拡大してきました。

いまでは私たちの日々の生活に根付いている街のコーヒーチェーンですが、コンビニやハンバーガー店などが品質にもこだわった安価なコーヒーを提供するなど、年々ライバルも増えています。チェーン店に押されて昔ながらの喫茶店が減ってしまったように、今後コーヒーチェーンにも淘汰の波が来るかもしれません。人々に愛されているコーヒーチェーンを分析し、評価される秘訣について考察します。

- ・対象期間：2017年5月1日～2017年7月31日

- ・対象チェーン：

チェーン店	店舗数※
コメダ珈琲店	768
星乃珈琲店	195
ドトールコーヒー	1,345
エクセルシオールカフェ	136
サンマルクカフェ	418
タリーズコーヒー	699
スターバックス	1,332
銀座ルノアール	108
ブルーボトルコーヒー	6
珈琲館	252
カフェ・ド・クリエ	202

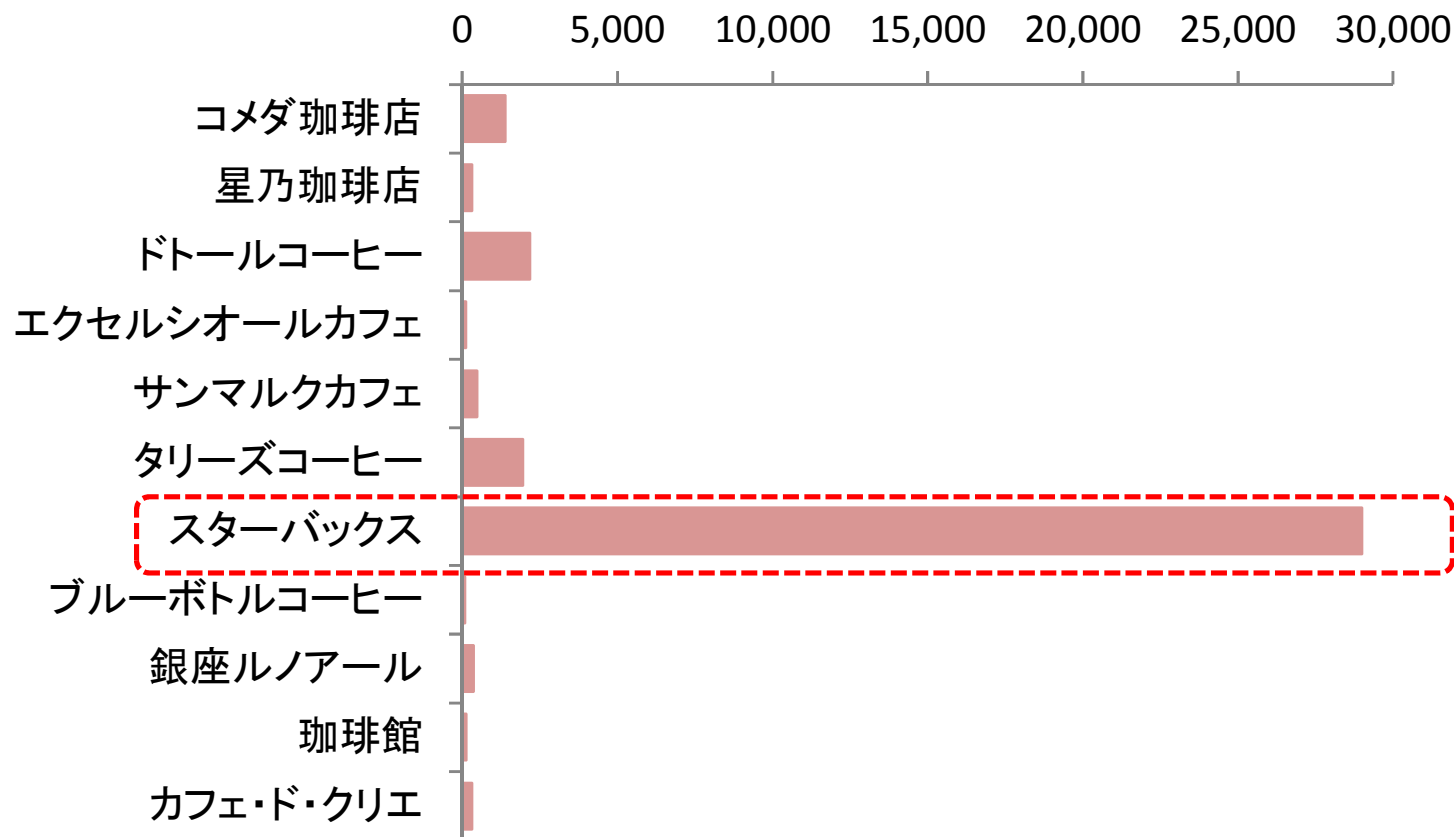
※2017年6月末現在

- ・ SNS投稿数：SNS投稿分析ツール（※1）を利用し、それぞれのチェーンについて投稿されたデータを抽出（広告、バナーなど宣伝目的の投稿は除く）。データは投稿内容によって、「肯定的な投稿」「否定的な投稿」「中立的な投稿」の3つの感性に分類。このうち、分析には「肯定的な投稿」「否定的な投稿」を利用。

※1 ソーシャルメディア解析ツール「コミュニケーション エクスプローラー」を利用 (<https://cocomimi.jp/>)

最も投稿数が多いのはスターバックス！

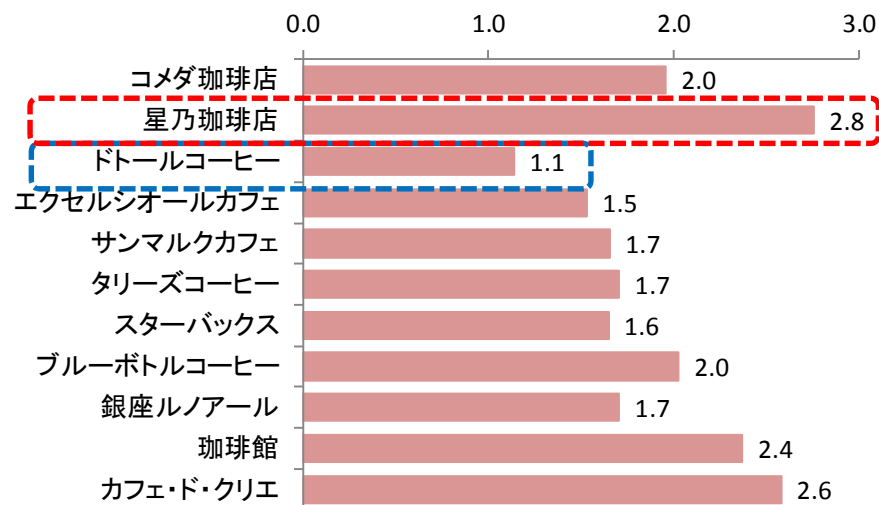
1日あたりの平均投稿数（全投稿数）



- ・各チェーンの1日あたりの平均投稿数を見ると、スターバックスが2位以下を大きく引き離している。
- ・その他のチェーンの中では、ドトール、タリーズコーヒー、コメダ珈琲店の投稿数が多い。

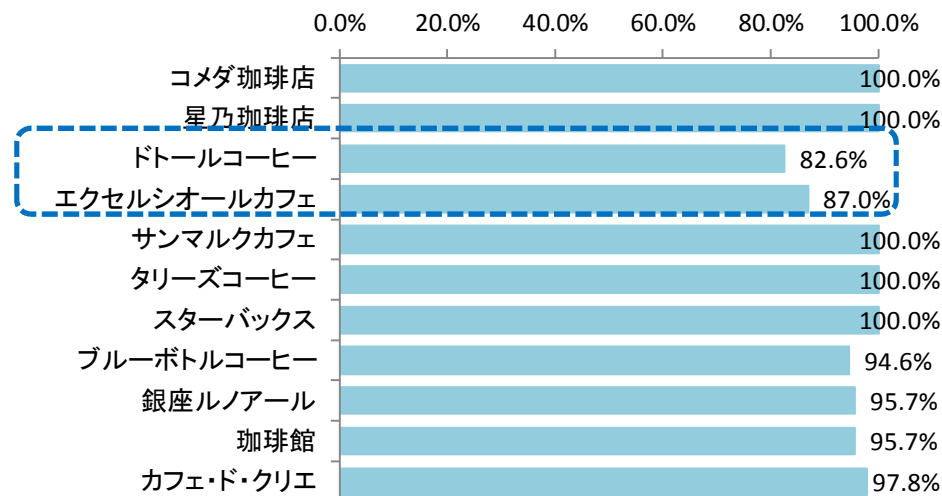
最も評判が高いのは星乃珈琲店！

評価の高さ（ポジ率）



【肯定的な投稿数÷否定的な投稿数】

評価の安定度 (ポジの勝ち越している日の割合)

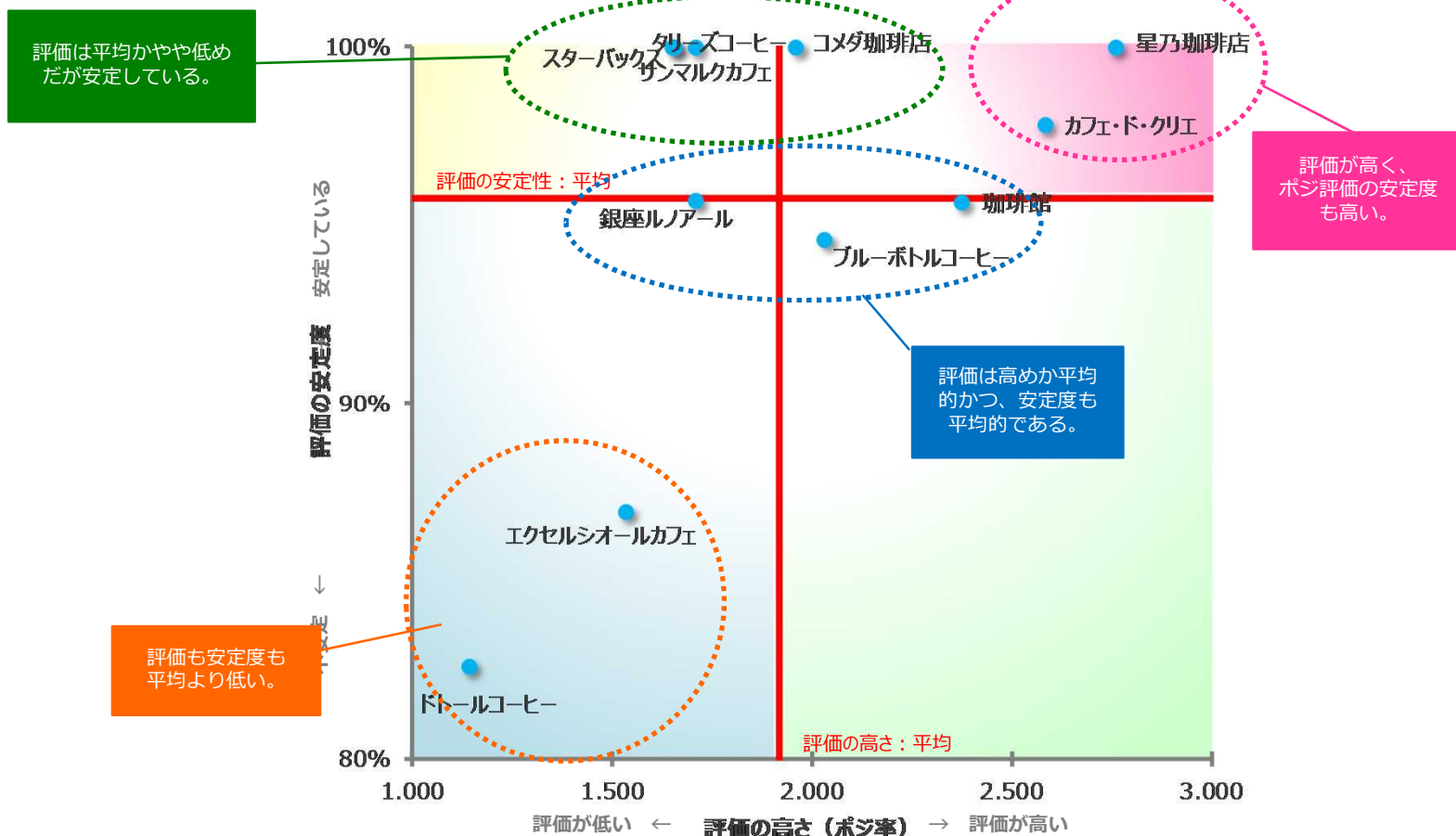


【肯定的な投稿数の方が否定的な投稿数より多い日数÷対象期間全日数】

- ・ 評価の高さ（ポジ率）は 星乃珈琲店が最も高く、次いで カフェ・ド・クリエ。
- ・ 最も低いのは ドトールコーヒー。
- ・ 評価の安定度（ポジの勝ち越している日の割合）は、ほぼ100%が多い中、ドトールコーヒーと、エクセルシオールの評価が低い。

最も評判が高いのは、星乃珈琲店！！ 次いでカフェ・ド・クリエ！

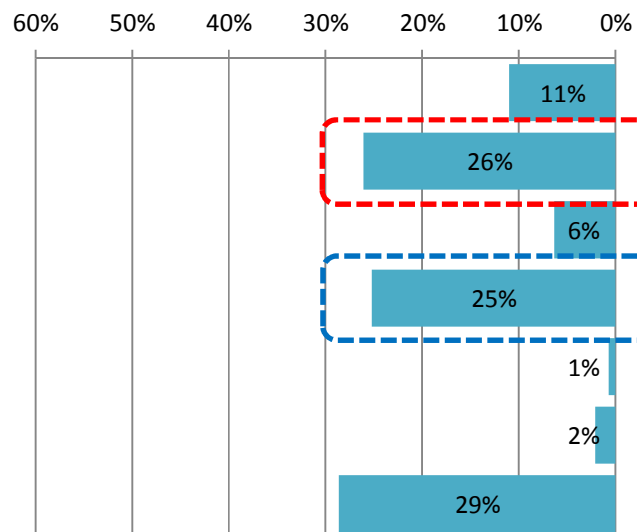
■ 「評価の高さ（ポジ率）」と「評価の安定度」による評価マップ



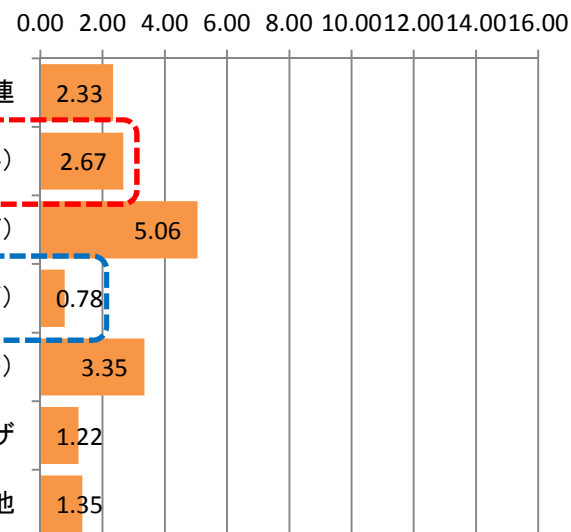
- ・ 評価が高く、評価の安定度も高いのは 星乃珈琲店、カフェ・ド・クリエ
- ・ 評価も安定度も平均より低いのは ドトールコーヒー、エクセルシオールカフェ

書き込み量が多い中では、飲料のポジ率が高め！ 書き込み量が少ないが、フードのポジ率が高い！

■ 「総書き込み数の割合」



■ 「各ジャンルのポジ率」 (平均値: 2.39)



【肯定的な投稿数÷否定的な投稿数】

- ・ 話題の内容について見てみました。
- ・ 投稿されている話題を「店舗・スタッフ・サービス関連」「メニュー(飲料)」「メニュー(フード)」「体験エピソード」「物販」「注文方法・裏ワザ」「その他」の7ジャンルに分類しました。
- ・ 「飲料」「体験エピソード」「その他」の書き込み数が多く、「飲料」はポジ率が高め。「体験エピソード」はポジ率が低い。

3つのグループと独自の2チェーン！

フードタイプ

「星乃珈琲店」「コメダ珈琲店」
「サンマルクカフェ」

バランスタイプ

「珈琲館」「ドトールコーヒー」
「エクセルシオール」

物販タイプ

「タリーズ」「スターバックス」
「ブルーボトルコーヒー」

飲料タイプ

「カフェ・ド・クリエ」

店舗・スタッフ・ サービス関連タイプ

「銀座ルノアール」

- ・話題の割合により、各チェーンを5つのグループに分類した。
- ・最も評価が高く、安定度も高かった2チェーンのうち、星乃珈琲店は「フード」タイプ、カフェ・ド・クリエは「飲料」タイプ。
- ・評価が低かったドトールコーヒー、エクセルシオールは、まんべんなく各話題が書き込まれている「バランス」タイプになった。

各グループの話題構成の一覧表

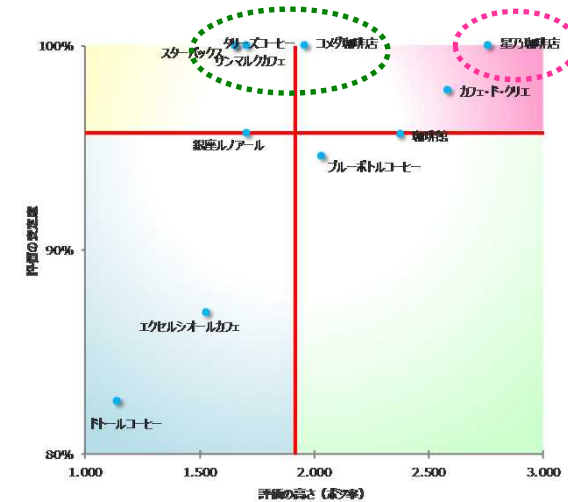
■ 「1日当たりの平均投稿数（割合）」

話題グループ	チェーン	店舗・スタッフ・サービス関連	メニュー（飲料）	メニュー（フード）	体験エピソード	物販（タンブラー等）	注文方法・裏ワザ	その他
フードタイプ	星乃珈琲店	10%	5%	52%	17%	-	-	16%
	コメダ珈琲店	12%	16%	35%	16%	-	-	21%
	サンマルク	12%	14%	30%	17%	-	-	28%
バランスタイプ	珈琲館	17%	13%	23%	14%	-	-	32%
	ドトールコーヒー	13%	18%	10%	15%	-	-	44%
	エクセルシオール	17%	22%	5%	13%	-	-	43%
物販タイプ	タリーズ	13%	29%	6%	12%	1%	4%	34%
	スターバックス	11%	28%	3%	32%	1%	2%	23%
	ブルーボトルコーヒー	23%	22%	1%	11%	5%	0%	38%
飲料タイプ	カフェドクリエ	6%	56%	11%	5%	-	-	23%
店舗・スタッフ・サービス関連タイプ	銀座ルノアール	31%	5%	5%	19%	-	-	39%

・1日当たりの平均投稿数の割合を各チェーン毎に算出。

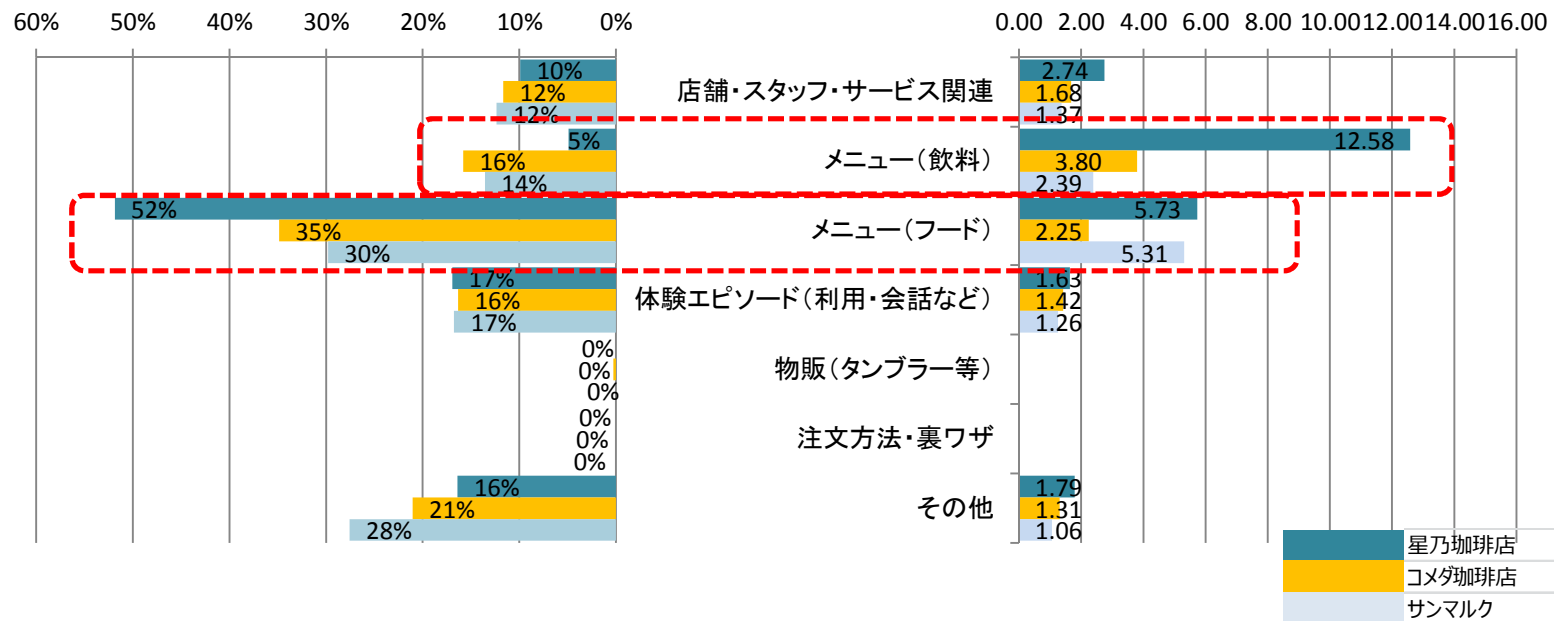
星乃珈琲店は、よりフードジャンルの書き込みが集中している！

- ・「メニュー（フード）」ジャンルの書き込みが多いグループ。
- ・ **星乃珈琲店**は、総合的な評価および評価の安定度が11チェーン中最も高いが、「メニュー（フード）」ジャンルでの投稿が全体の52%とグループ中最も多く、ポジ率も最も高い。このジャンルでの高評価が、全体のポジ率を押し上げている。
- ・ **サンマルクカフェ**も当該ジャンルの評価は高いが、「その他」ジャンルの書き込みが28%と高比率であることが影響し、平均よりやや低いポジションに収まっている。
- ・ **コメダ珈琲店**の当該ジャンルの評価は他の2チェーンと比較すると低いが、そこそこ評価の高い「メニュー（飲料）」ジャンルの書き込みが全体の16%あるため、この位置にいると考えられる。



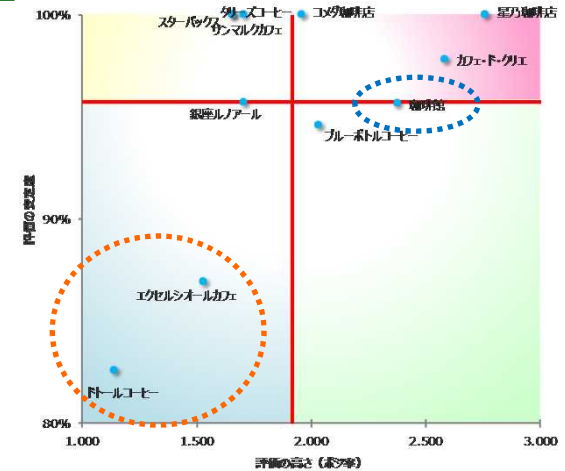
■ 「総書き込み数の割合」

■ 「各ジャンルのポジ率」



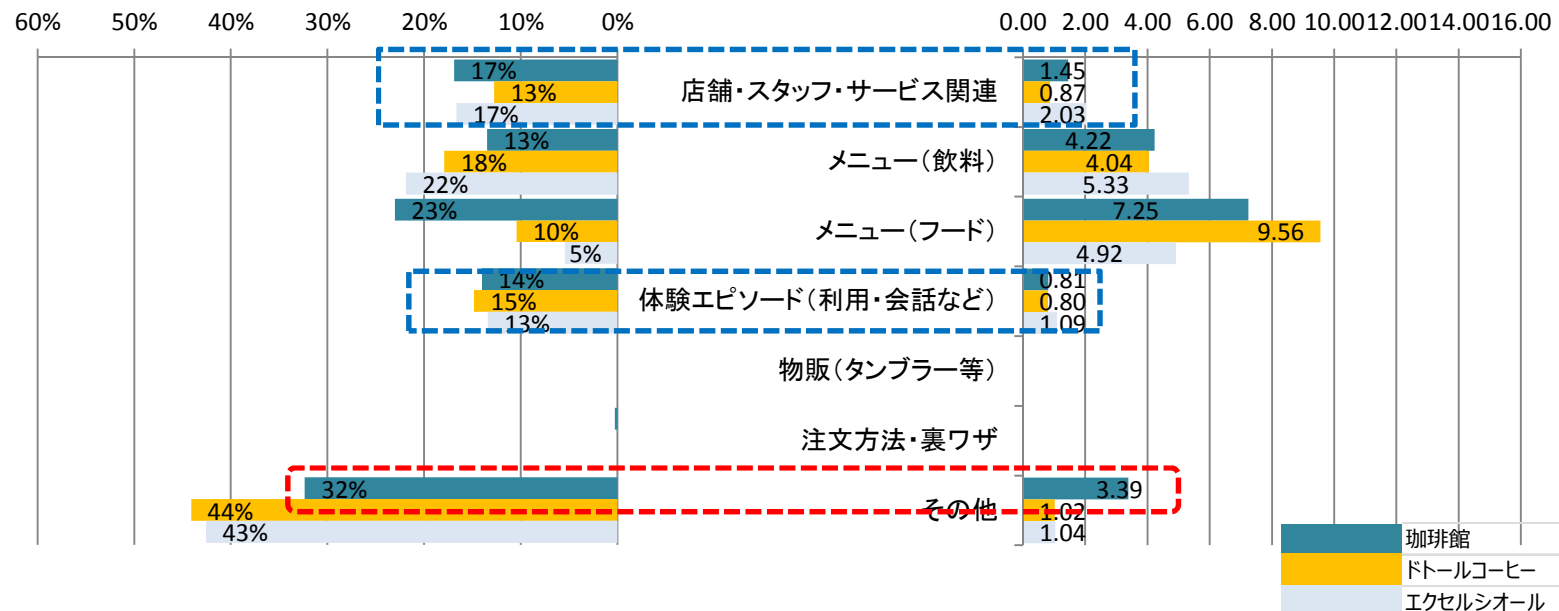
このグループで唯一 珈琲館が高評価なのは「その他」ジャンルのポジ率の高さ！

- ・各ジャンルの書き込みがまんべんなく分散しているのが特徴。
- ・「メニュー」ジャンルの評価が高いが、「体験エピソード」「店舗・スタッフ・サービス関連」ジャンルもある程度書き込み数がある為、ポジ率が下がっている。
- ・**珈琲館**は「その他」ジャンルのポジ率が平均を上回っており、書き込み量も多い。それが他の2チェーンよりも総合的に高めの評価につながっている。



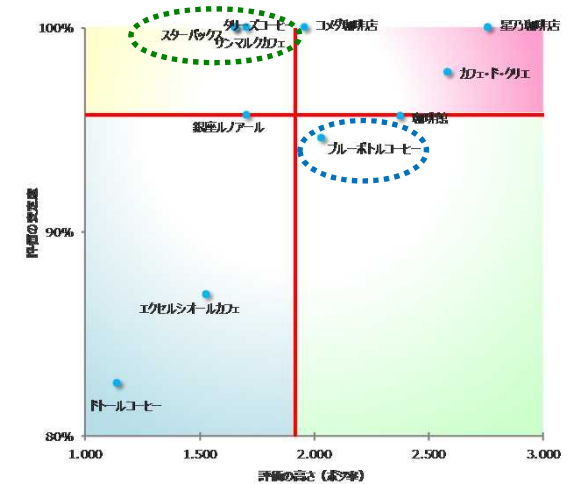
■ 「総書き込み数の割合」

■ 「各ジャンルのポジ率」

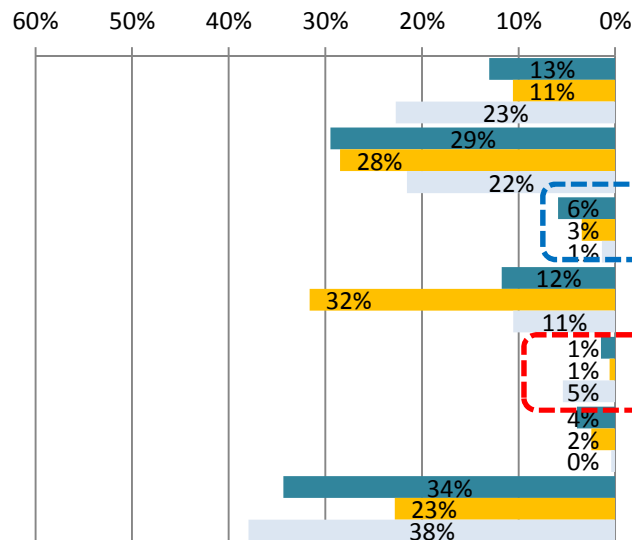


他のグループと比べると、「フード」ジャンルの書き込みが少なく、評価も低め！

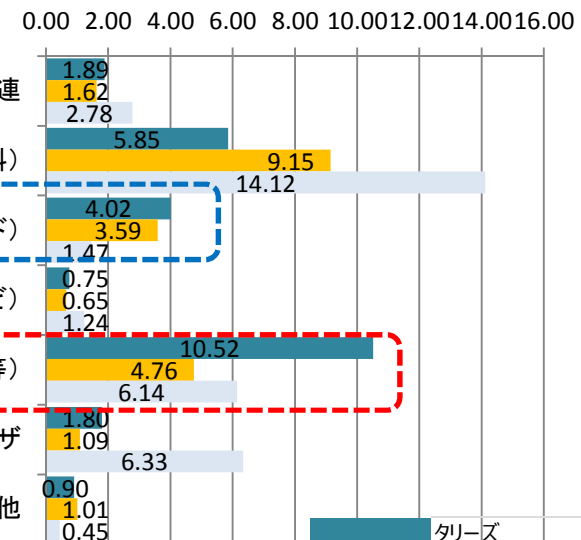
- ・ 「物販」「注文方法・裏ワザ」ジャンルの書き込みがあるグループ。
- ・ 「物販」ジャンルの評価は全て高く、「メニュー（飲料）」の評価も非常に高い。
- ・ 他のグループと比べると、「メニュー（フード）」ジャンルの書き込み数が少なく、評価も低めである。



■ 「総書き込み数の割合」



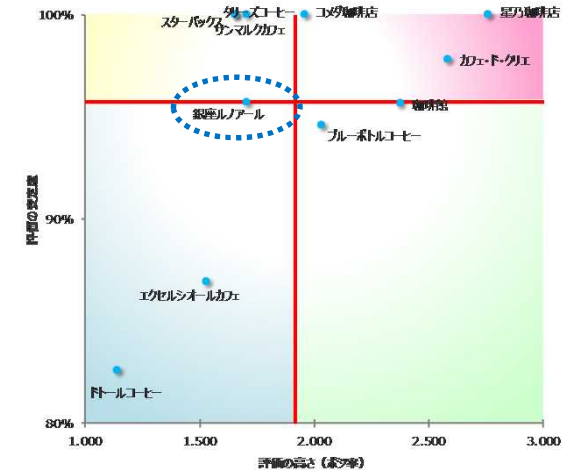
■ 「各ジャンルのポジ率」



タリーズ
スターバックス
ブルーボトルコーヒー

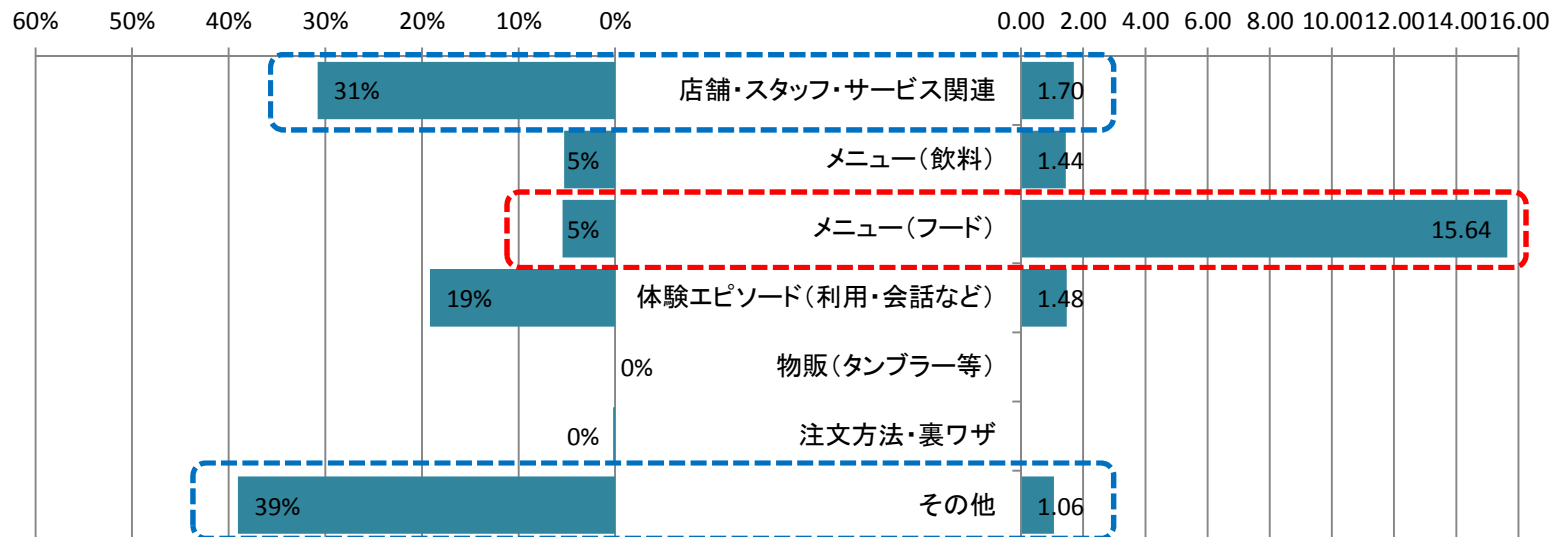
銀座ルノアールの評価が低めなのは、「店舗・スタッフ・サービス関連」の書き込みが多いが、このポジ率が全体より低いいため！

- ・「店舗・スタッフ・サービス関連」ジャンルの書き込みが多いのが特徴。
- ・「店舗・スタッフ・サービス関連」と「その他」ジャンルの書き込みをあわせると全体の70%を占める。
- ・「メニュー（フード）」ジャンルのポジ率は銀座ルノアールが11チェーン中最も良いが、書き込み数は少なめ。



■ 「総書き込み数の割合」

■ 「各ジャンルのポジ率」



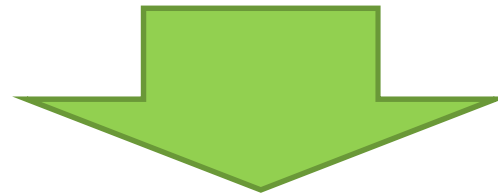
評価の全体の特徴

- ① 書き込みが多い中では、飲料のポジ率が高め。
- ② フード、物販の話題は書き込み量は少ないが、ポジ率は高い。
- ③ 体験エピソードの話題は、ポジ率が低い。

上位2チェーンの特徴

1位「星乃珈琲店」：得意のフードで圧勝。

2位「カフェ・ド・クリエ」：体験エピソードの書き込みが少ない。



結論

メニュー、物販の話題に書き込みが集中すれば、高評価につながる！

※更に詳しい説明等をご希望の場合は、別途お問い合わせください