



スターバックス コーヒー ジャパン高成長を維持し、 顧客体験の価値向上のための戦略的な取り組みを発表

- ・ 年間 100 店にのぼる新規出店を継続して日本市場をさらに強化
- ・ 国内初となる、コーヒーの世界を五感で体験できる「スターバックス リザーブ® ロースタリー」は 2019 年 2 月 28 日オープン
- ・ 2018 年 11 月 9 日より、Uber Eats の導入により、東京でデリバリーサービスのトライアルを開始
- ・ 2019 年、LINE 株式会社と提携し、デジタル領域でのイノベーションを加速。「モバイル・オーダー・アンド・ペイ」のトライアルも 2019 年中にスタート

2018 年 11 月 8 日(木)、スターバックス・コーポレーション (米国、NASDAQ: SBUX) は、日本市場において売上および利益成長を加速し、顧客体験の価値向上を進めるための鍵となる複数の取り組みを発表いたしました。スターバックスは、お客様とのより深いつながり、デジタルイノベーションの拡大、独自のコーヒーエクスペリエンスの向上、地域コミュニティの強化に、今後も注力していきます。またこれらの取り組みを通して高成長を維持し、これから 3 年にわたり年間 100 店舗の新規店舗をオープンし、2021 年末までに 1,700 店舗を目指す計画です。



スターバックス・コーポレーション(本社:米国シアトル)の社長兼最高経営責任者(CEO)であるケビン・ジョンソンは、以下のように述べています。「日本には、ブランド資産、ビジネスの勢い、誇りを持ってグリーンのエプロンを身に着けているパートナー(従業員)の情熱が揃っています。顧客体験の革新を続け、何年にもわたってスターバックスブランドを維持していくと確信を持っています。引き続き、質の高い日本のコーヒーカルチャーの中で着実に進化し、日本市場におけるリーダーシップを保持するとともに、長期的な利益成長の実現を目指します。」

スターバックス コーヒー ジャパンの代表取締役最高経営責任者(CEO)、水口貴文も以下のようにコメントしました。「スターバックス コーヒー ジャパンは、1996 年に東京で第一号店をオープンして以来、ビジネス成長を軸としながらも、人間らしさを追求することを指針としてきました。これからも、本物の人と人の繋がり瞬間を創り出し、地域社会へポジティブな影響をもたらすことで、イノベーションとサービスの先導者となり続けます。」

■国内初、「スターバックス リザーブ® ロースタリー」は、東京・中目黒に2月28日開業

スターバックスは過去47年間、世界各地から最高品質のコーヒーを調達、焙煎し、抽出して一杯のコーヒーになるまで一貫してクオリティを追求してきました。本日スターバックスは、ユニークで革新的なスターバックスのコーヒーの世界に心ゆくまで浸かることのできる「スターバックス リザーブ® ロースタリー（以下、ロースタリー）」を東京・中目黒に、2019年2月28日にオープンすることを発表いたします。国内初、世界で5番目のロケーションとなるこのロースタリーは、世界的建築家であり、東京大学隈研究室を立ち上げた隈研吾氏とのコラボレーションにより、一から建物を設計・建築を行った初めてのロースタリーとなります。このロースタリーは、スターバックスの妥協を許さない高品質なコーヒーの追求と、のめり込むような体験が象徴された国内最高峰のコーヒー体験を叶える場所になります。



■デジタルイノベーションでより深まる顧客体験

スターバックスはデジタル領域においても、2019年以降もイノベーションをリードし続け、サードプレイス体験の向上に努め、お客様とのつながりを長期的に醸成していきます。革新的なデジタル施策のポートフォリオを取り揃えることで、デリバリー、デジタルオーダー、キャッシュレス支払い、ロイヤルティプログラム、パーソナライゼーションといった、満足感と利便性を兼ね揃えた独自のスターバックス体験をお届けします。

- 明日、11月9日より、スターバックス コーヒー ジャパンは、Uber Eatsの導入により、スターバックスのビバレッジやフードなどをお客様へ直接お届けするデリバリーサービスをスタートいたします。まずは新宿2店舗、六本木1店舗の東京都内の全3店舗においてトライアルを開始し、2年間で拡大を目指します。日本におけるデリバリー市場の急速な成長を捉えることで、お客様がどこにいても、スターバックスの本格的な商品体験をお届けします。
- スターバックス コーヒー ジャパンは、日本の最大手ソーシャルプラットフォームであるLINE株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:出澤 剛)と2019年上半期に包括的な戦略的提携を進めることについて発表いたします。スターバックス店舗と、画期的なモバイルテクノロジーの融合により、デジタルペイメントを含め様々なイノベーションを市場にもたらします。2019年の前半に第一フェーズが始まると、スターバックスは、日本全国7千8百万人以上のLINEユーザーと繋がる可能性が広がります。
- 2019年中にアメリカを含む数か国で導入している「モバイル・オーダー・アンド・ペイ」のテスト導入を開始いたします。お客様は、モバイルデバイスから注文した後、列で待つことなく、注文した商品をお店で受け取ることが出来るようになります。

2017年9月に導入したロイヤルティプログラム「STARBUCKS REWARDS™(スターバックス リワード™)」は、サービス提供から1年が経過し、今では4人に1人以上のお客様に、スターバックス カードやスターバックス モバイルアプリを使っ

て、キャッシュレス支払いをお楽しみいただいています。今年は、デジタルエクスペリエンスをさらに広げ、スターバックス リワード™を通して、2011年の東日本大震災の遺児となった子どもたちへの進学支援や、今年6月初めにフエゴ火山が噴火し被害のあったグアテマラのコーヒー農家へコーヒーの苗木を提供するなど、災害被災地を支援するプログラムに、お客様からの寄付により参加いただけるようにいたしました。このような取り組みは、スターバックス リワード™としては世界で初めての試みです。



■コミュニティ(地域社会)へさらにポジティブな影響を

スターバックスが、そして、グリーンエプロンを身に着けた3万6千人以上のパートナーが大切にする、社会にポジティブな影響を与える活動はしっかりと強化継続してまいります。スターバックスは、今年7月9日に2020年末までに全世界のスターバックスにおいてプラスチック製のストローを全廃することを発表いたしました。スターバックス コーヒー ジャパンは、このコミットメントにおいて、段階的にプラスチック削減を通じたサステナブルな社会の実現に貢献してまいります。本日、日本のスターバックス全店舗において、2020年半ばまでに使い捨てのプラスチックストローを撤廃し、アイスコーヒー、アイ스티ー、アイスのエスプレッソ系ビバレッジにはストロー不要のリッドで提供すること、フラペチーノ®やストローを必要とするお客様へは環境に優しい代替素材のストローを提供することを発表いたします。これに先駆けて、2019年の春からスターバックス リザーブ® バー全5店舗(2018年9月末時点)およびスターバックス リザーブ® ロースタリーにて、代替素材のストローのトライアル提供を始めます。



スターバックスが日本でビジネスを展開して今年で22年が経過し、現在、全国47の都道府県で1,392店舗を運営しており、店舗数では、世界4番目の規模の市場になります。スターバックスは、世界でスターバックスエクスペリエンスを届けるためには、日本が重要なマーケットであることを認識し、日本のパートナー(従業員)、カスタマー、コミュニティに対し、地域の重要性に見合った投資を今後も続けることにコミットしています。そして来春開業するロースタリーは、お客様が今までに感じたことがない新しいスターバックスを体験していただける場所となります。私たちはこれからも、原点である「コーヒー&エスプレッソ」を意識し、コーヒーの専門性を強化していくと共に、ミッションである「人々の心を豊かで活力あるものにするために—ひとりのお客様、一杯のコーヒー、そしてひとつのコミュニティから」を大切にしながら、常に新しい商品やスタイルを提案し、人間らしさを大切に成長してまいります。