

## スターバックス会員 モバイルオーダー＆ペイに関するアンケート結果

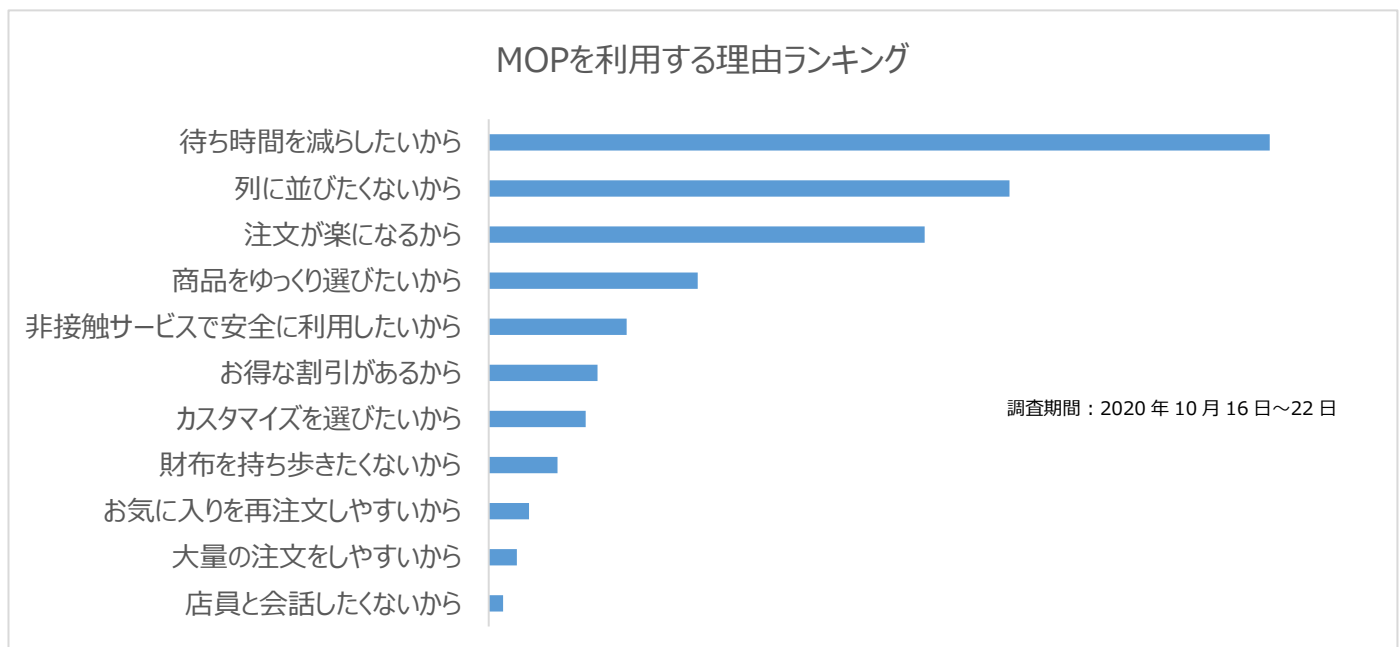
スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社では、2019 年 6 月のモバイルオーダー＆ペイ（MOP）導入以降、徐々に対象地域を広げてきましたが、来月 2020 年 12 月からは全都道府県の直営店（一部を除く）でサービスを使っただけできるようになります。今回、スターバックス会員 4,799 名を対象に実施した事前注文決済サービスに関するアンケート結果（調査期間：2020 年 10 月 16 日～22 日）から、ニューノーマル時代のスタンダードとして加速度的に広がりを見せる事前注文決済サービスの利用状況とスターバックスの MOP サービスをご紹介します。

### ■ 認知の広まりに加えて利用数も着実に増え、今後も広まりが期待される事前注文決済サービス

スターバックスのサービスに限らない事前注文決済サービスの認知度を問うと、実に 84%の人が「事前注文決済サービスを知っている」と回答しました。また、実際に「事前注文決済サービスを利用したことがある」と回答した人も 33%と 3 割以上を占めており、事前注文決済サービスは社会の一般的なサービスとして根付きつつあり、今後ますますの広がりが期待されます。

### ■ ますます多様化するニーズに応えたスターバックスの MOP

MOP 利用者の理由を見ると「待ち時間を減らしたいから」「列に並びたくないから」「注文が楽になるから」など、忙しい現代人ならではのニーズが多いものの、「商品をゆっくり選びたいから」「カスタマイズを選びたいから」など、自分らしい楽しみ方を重視するニーズも多い結果となりました。さらに「非接触サービスで安全に利用したいから」と、安心・安全の大切さを再認識するウイズコロナ時代の今だからこそ、非接触の割合が高い MOP を積極的に使う人も見られました。機能の利便性以外の理由で MOP を利用する人も多いことが分かった今回の結果からは、社会の大きな変化と人々のニーズに沿った新たな選択肢として MOP が支持されていることがわかります。



### ■ 事前注文・決済だけでなく、意外と知られていないスターバックスの MOP サービス

スターバックスの MOP には、商品の事前注文・決済が出来るだけでなく、利便性高く利用するための様々な機能とサービスが備わっています。例えば「ドリンクにカスタマイズができる」「注文時にドリンクの受取想定時間が分かる」「フードを注文できる」「Starbucks® Rewards（会員プログラム）のスターが集まる」「スターバックス公式アプリから利用できる」「季節限定の商品を注文できる」等です。

【第 1 位】ドリップまたはカフェミストを MOP で購入すると One More Coffee eTicket が発行される

【第 2 位】店内からも MOP を利用できる

【第 3 位】Web サイトから MOP を利用できる

「MOP のサービス認知ランキング」の内、最も認知度が低かったのが上記 3 つの MOP の使い方でした。

第 2 位の「店内からも MOP を利用できる」点は、意外にも知っている人が少ないという結果になりました。実は MOP はテイクアウト時の利用に限らず、来店した後に座席から利用することも可能です。店舗の空き状況を心配する必要もありません。自分のペースで商品をゆっくり選んだり、カスタマイズを考えたりすることもしやすくなります。

第 1 位は、店舗でコーヒーかカフェミストを現金で購入した場合に手に入れられる「One More Coffee Ticket」よりもお得な「**One More Coffee eTicket**」が、MOP なら発行される点でした。店頭での現金や Web 登録をしていないスターバックスカードなどでの支払いの場合は、コーヒーのお代わりが 150 円(税抜)、カフェミストのお代わりが 200 円(税抜)ですが、MOP を利用して eTicket が発行されると、それぞれ 50 円お得になって、コーヒーが 100 円(税抜)、カフェミストが 150 円(税抜)となります。認知度が低いために現時点では少数派ですが、MOP を利用する理由ランキングでも「お得な割引があるから」が第 6 位に入っており、認知が高まるにつれて今後は本サービスに魅力を感じて MOP を使う方も増えそうです。



今回のアンケート結果からは、MOP は変化する時代のニーズや多様化するライフスタイルに応じて、広く身近なサービスとして根付くことがわかりました。また、MOP がテイクアウト時や時短を重視する際に使い勝手の良いサービスというだけでなく、実はお得に利用したり、自分らしい楽しみ方を追求したりする選択肢にもなりつつある流れも見えてきました。社会の一般的なサービスとして今後も広がりが期待される MOP は、今後の私たちの生活に欠かせないツールになりそうです。