

# 高いのに買ってしまう人間の心理

B8班

## 【①背景】 (↓スタバとドトールの価格の比較)



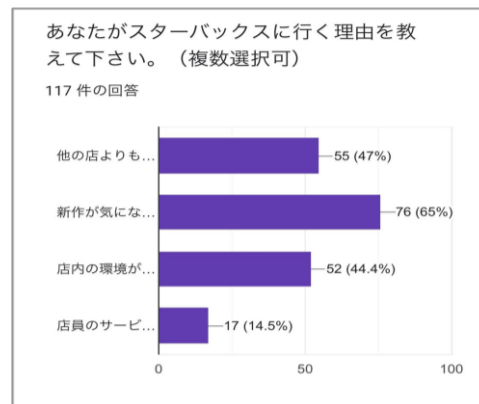
(↓コーヒー店ごとの店舗数と売上高)

4大コーヒーチェーンの店舗数と売上高		
チェーン店名	国内店舗数	事業会社の売上高
スターバックス コーヒー	1458店	1827億円 (2018年10月期)
ドトールコーヒーショップ	1107店	725億円 (2019年3月期)
珈琲所 コメダ珈琲店	835店	303億円 (2019年2月期)
タリーズコーヒー	735店	345億円 (2019年4月期)

スターバックスは  
他店舗よりも値段が高いが売れている

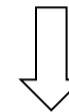
⇒ 高いのに買ってしまうのには何か心理的要因があるのではないか。

## 【②アンケート】



他の店よりも美味しいから  
新作が気になるから  
店内の環境が良いから  
店員のサービスがいいから

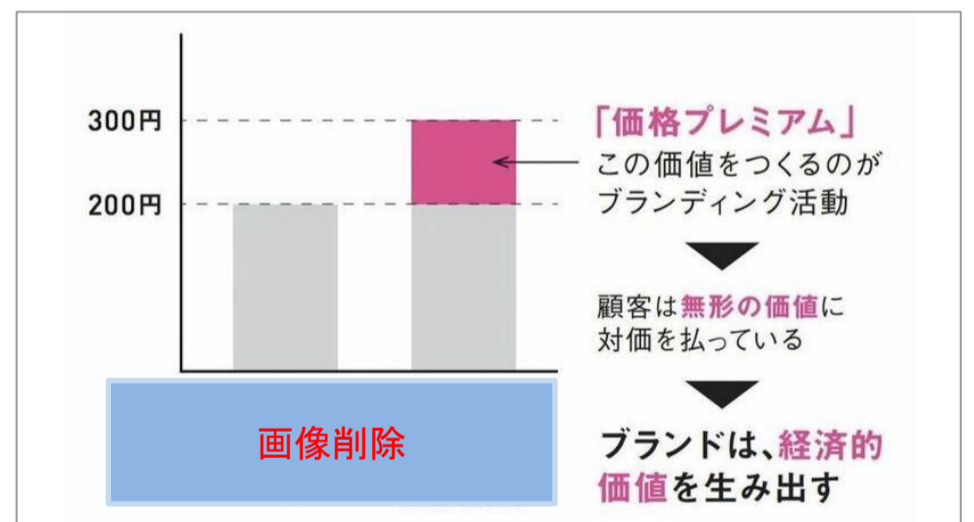
⇒ 「新作が気になるから」「他の店よりも美味しいから」と答えた人が多い



スターバックスだからこそ感じられる満足感を求めて購入している人が多い

## 【④ブランド価値】

スタバは社員教育や店内環境整備などの無形の価値に対してこだわりを持っている＝ブランド価値がある



スタバの商品が高い理由

×原価が高い ○ブランド価値が上乘せされている

## 【③スタバで感じられる満足感の内訳】

評価項目別ランキングTOP3					
店内の快適さ		メニューの充実さ		提供スピード	
1位	スターバックス コーヒー	77.36	1位	スターバックス コーヒー	76.58
2位	コメダ珈琲店	76.15	2位	コメダ珈琲店	73.60
3位	上島珈琲店	75.31	3位	マックカフェ バイ パリスタ	73.57
商品のおいしさ		商品の見た目		店員の接客力	
1位	スターバックス コーヒー	81.70	1位	スターバックス コーヒー	80.69
2位	上島珈琲店	79.37	2位	コメダ珈琲店	77.87
3位	タリーズコーヒー	78.83	3位	上島珈琲店	77.74
コストパフォーマンス		利用のしやすさ			
1位	スターバックス コーヒー	77.74	1位	スターバックス コーヒー	80.43
2位	上島珈琲店	75.98	2位	コメダ珈琲店	78.49
3位	コメダ珈琲店	75.65	3位	PRONTO (フロント)	78.31

※4位以下はサイトにて発表しております。

⇒ 全項目で1位を獲得

## 【⑤まとめ】

購入者のニーズ  
スタバだからこそ感じられる満足感

=

スタバが提供するもの  
社員教育や店内環境などの無形の価値  
(ブランド価値)

⇒ 購入者のニーズと提供するものが一致している  
だから高くても買ってしまう

## 参考文献

小学館ダイム公式サイト @DIMEアットダイム 「2020年オリコン顧客満足度調査カフェランキング」  
「スタバのコーヒー」少し割高でも売れまくる理由 乙幡満男  
東洋経済新聞オンライン記事

