

平成21年度 流通情報工学科 卒業論文要旨  
**ファミリーレストラン5社の対象顧客とメニューの関係に関する研究**  
 学籍番号:0623017 氏名:菊池 潤 指導教員:黒川 久幸 准教授

**1、序論**

外食産業は昨今の不況による消費の低迷や少子高齢化など経済状況や顧客ニーズの変化によって影響を受ける産業である。図1に示すように外食産業の市場規模は縮小傾向にある。このため他社との差別化を図り、生き残りをかけた激しい競争が行われている。この他社との差別化の一つの方法として、対象顧客を絞り、品揃えを強化する方策がある。そこで本研究ではファミリーレストランを対象に顧客とメニューとの関係を調査し、ファミリーレストランの現状理解とメニュー決定に関する知見を得るとともに取り扱われる食品に関する調達物流への影響についての考察を行うことを目的とする。

**2、分析対象及び分析方法**

本研究で調査対象とするファミリーレストランは「ガスト」「ジョイフル」「ココス」「デニーズ」「ロイヤルホスト」の5社である。各社の対象顧客に関する情報を日経テレコンよりニュース記事として収集し調査する。また、メニューについては実際に取り扱われている各社のメニューブックから価格と品数に関する情報を収集し、ヒストグラムによる価格帯別の度数分布分析や平均と標準偏差を利用した比較分析を行う。そして、以上の調査と分析から対象顧客とメニューの関係について特徴の抽出を行う。

**3、分析結果**

表1に示すようにファミリーレストラン各社の対象顧客と取り扱いメニューについて、分析結果から対象顧客の違いや取り扱い価格と品数にばらつきがあることを読み取ることができた。

パターン A の「ガスト」「ジョイフル」は若者を対象顧客とし、取り扱いメニューについて中心価格は448円から550円で、全メニューを1000円以下とする傾向を読み取ることができた。

パターン B の「デニーズ」は女性を対象顧客とし、取り扱いメニューについてはデザート品の品数が24品以上とする傾向が読み取ることができた。

パターン C の「ロイヤルホスト」は「食への関心が高い、30代以降の人」を対象顧客とし、取り扱いメニューについて品数は135品以上、中心価格は812円、取り扱い価格帯は100円以下から2100円台とする傾向を読み取ることができた。また、それぞれの対象顧客を裏付ける要因として、価格については年齢による所得差を考慮した取り扱いメニューの価格設定の違いが考えられ、デザート品の品数については1日の食事における男女のデザートの摂食回数差からデザートを豊富に取り扱うことで女性を対象顧客とする関係性について明らかにすることができた。

**4、結論**

ファミリーレストランを対象とし、「対象顧客」と取り扱い「メニュー」の関係性の把握を行い、各社の相違から特徴や傾向の読み取りを行った。本研究では対象ファミリーレストランについて、主要な顧客層として「若者」、「30代以上の食への関心の高い人」、「女性」についてそれぞれのメニュー取り扱いをまとめ、食品の調達物流に関しても感受性、温度・湿度、振動・衝撃からその影響をまとめた。

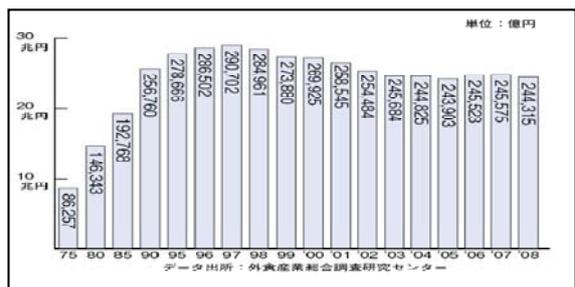


図1 外食産業市場規模

パターン	社名	対象顧客	品数	中心価格	価格帯	デザート品数
平均		家族	120品	535円	100円以下~2100円台	18
A	ガスト・ジョイフル	若者		448~550円	1000円以下	
B	デニーズ	女性客				24品以上
C	ロイヤルホスト	食への関心が高い、30代以降の人	135品以上	812円	100円以下~2100円台	

表1 対象顧客と品数、価格の関係性まとめ

キーワード: ファミリーレストラン 顧客 メニュー