

スターバックスコーヒージャパン株式会社
伊澤 雄次

大学図書館運営に関連する民間企業等の経営戦略や図書館運営の効率化、サービス向上の参考となる民間企業等の経営手法について講義する。

今年度は、スターバックスのミッションステートメント、サービスの実際、社員教育等から、スターバックスの目指す「顧客志向」、その実現への企業戦略を学ぶ。

ここではその全体像と具体的行動の実例を紹介し、理解を深めることを目的とする。

1、はじめに

- I. スターバックス コーヒーについて
- II. スターバックスの歴史
- III. 日本での展開

2、スターバックスの企業理念

- I. コアイデオロギー
 - 目的と価値観
- II. ミッションステートメント
 - Our Starbucks Mission
- III. これらの共有・浸透
 - グリーンエプロンブック Green Apron Book
 - コーチングとフィードバック
 - 人事制度と評価制度

3、ブランドの差別化要因

熱意あるパートナー	Passionate Partners
コーヒーの専門家	Coffee Expertise
スターバックス体験	Coffeehouse Culture
より良い世界にかける情熱	Care about Communities
変化を生み出す革新	Innovations that Transform

- I. 熱意あるパートナー **Passionate Partners**
 - パートナーとは
 - Just say yes.ポリシー
 - グリーンエプロンブック Green Apron Book
 - GAB カード Green Apron Book Card
- II. コーヒーの専門家 **Coffee Expertise**
 - 生産地からお客様の手に届くまで
 - ブラックエプロンバリスタ Black Apron Barista
 - アンバサダーカップ Ambassadors Cup
- III. スターバックス体験 **Coffeehouse Culture**
 - サードプレイスという空間 The Third Place
 - 出店とストアデザイン
- IV. より良い世界にかける情熱 **Care about Communities**
 - 環境への貢献
 - 持続可能な調達モデル Coffee CSR
 - コミュニティコネクション
- V. 変化を生み出す革新 **Innovations that Transform**
 - Surprise & Delight
 - RTD 事業

4、まとめ



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

スターバックスの企業理念に見る 顧客サービス



スターバックス コーヒー ジャパン株式会社
伊澤 雄次
2009/07/15

Confidential

—0—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

テイステイティング



Confidential

—1—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

テイステイティング

コーヒーテイステイティング

<TANZANIA>



- 商品説明: 柑橘系の鮮やかな風味とほのかなカシスの後味がある、全体的にやわらかな味わいのコーヒー。
東アフリカ産コーヒーの特徴である華やかな香り、特にオレンジを感じるような風味を持つコーヒーです。
- カテゴリー: アフリカ/アラビア (MEDIUM)
- 生産生産地: タンザニア
- 加工法: 水洗式
- 代わりとしておすすめてできるコーヒー: KEN, SID
- 相性のよい風味: シトラス、カシス、フルーツタルト
- プロモーションのおすすめてフードペアリング:
柿のシフォンケーキ、なすとトマトのタルトアイス、グレインブレッド ベジ
タブル、グレインブレッド チキンサラダ

Confidential

—2—



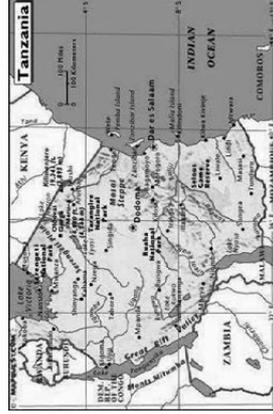
Starbucks Coffee Japan, Ltd.

テイステイティング

タンザニアについて



TANZANIA
タンザニア



生産国: タンザニア連合共和国
首都: ダルエスサラーム
人口: 4,045万人
面積: 945,087km²
言語: スワヒリ語、英語

国旗について・・・
タンガニーカとザンジバルが合併したため
両国国旗の色を組み合わせた。緑は
インドネシア、赤はアフリカ人を、青
はインドネシア、黄色は動物資源を表して
います。

タンザニアは東アフリカ最大の国です。面積は94万5,087平方キロメートルで、日本の約2.5倍です。南緯1度から南緯12度、東経インド洋に面しています。北はケニア、ウガンダと、西はルワンダ、ブルンジと、南はザンビア、マラウイ、モザンビークと国境を接しています。

Confidential

—3—





Starbucks Coffee Japan, Ltd.

テイステイニング

タンザニアのコーヒー

タンザニアで栽培されるコーヒーはその質に関して安定せず、スターバックスの買い付け基準に満たないことがしばしばありました。しかし水蒸式加工場を集中化し、加工技術を改良した結果、過去数年間で品質が向上しました。こうした改善がよりよい安定した品質を生み出し、スターバックスと長期間の契約を結べるようになりました。また高い信頼感が付くことで、生産者に利益をもたらせています。

このコーヒーは、タンザニア北部にある3つの農園の、標高1,150m～1,500mで栽培されたコーヒーから作られています。

タンザニアのコーヒー栽培は大半が小規模生産者の手で行われており、農園の規模は平均1～4ヘクタールです。



「タンザニア」のスタンプシールは、コーヒー生産者による野生動物保護の取り組みをモチーフにしています。

ストーリー：

ある栽培農園では、敷地の8割を灌木の森みに転用して、野生動物が農園の中を抜けて保護区に移動できるようにしました。そうすることでコーヒーの木も守られるのです。スタンプには、農園を巡り抜けていく象の姿が描かれています。

Confidential

—4—

Confidential

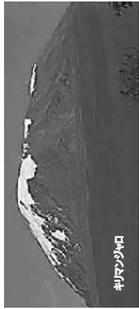
—5—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

テイステイニング

タンザニア豆知識



キリマンジャロ

キリマンジャロはタンザニア北部に位置し、標高5,895m。アフリカ大陸の最高峰。山域がキリマンジャロ国立公園に指定されています。東西約50km、南北30kmに広がった死火山。西からシラネ、キボ峰、マウエンジ峰の3つから成ります。中央にあるキボ峰が最高峰で頂上は「フル・ピーク」と呼ばれ、キボ峰の頂上には赤道付近にもかかわらず巨大な氷河が存在します。スワヒリ語で、キリマンジャロのキリマ(Kilima)は「山」、「ンジャロ(Njaro)」は「麓」を意味します。1987年にキリマンジャロ山域を含むキリマンジャロ国立公園が世界遺産に登録されています。(参考: エルズバース 8,448m)

ウクトリア湖は、ケニア、ウガンダ、タンザニアに囲まれたアフリカ最大(68,800km²)の湖であり、世界第3位の広さです。ナイル川の主流の一つ、白ナイルの源流となっています。

タンガニーカ湖は、タンザニア西端にある淡水湖。タンザニア、ザンビア、コンゴ民主共和国、ブルンジに面しています。面積は32,900 km²で、アフリカで2位、世界で5位。深さは平均水深570m、最大水深1,471mでアフリカ1位、世界で2位。周囲は1,900km。貯水量約17,800km³。バイカル湖に次ぐ世界で2番目に古い古代湖(推定2000万年)といわれています。



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

スターバックス コーヒーについて

Store Location of Starbucks Coffee



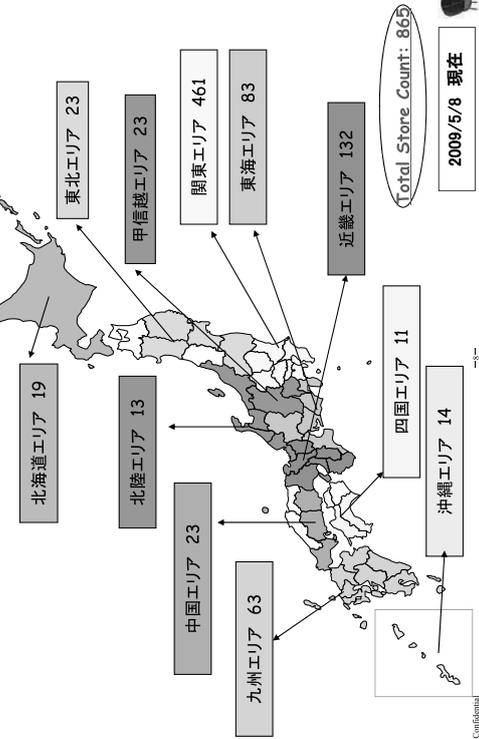
はじめに



Confidential

—6—

Store Location of Starbucks Coffee Japan

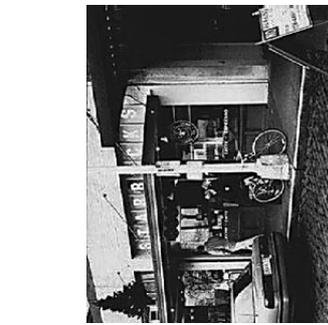
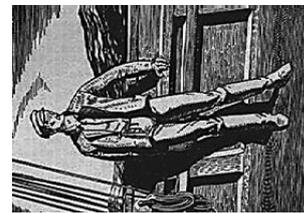


Confidential

1971 シアトルに誕生

1982 ハワード・シュルツ参加

1984 コーヒーハウススタイルを導入

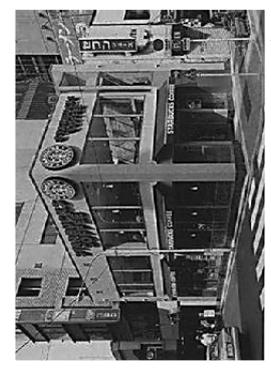


Confidential

スターバックス コーヒー ジャパンの誕生

1995 スターバックス コーヒー ジャパン 設立

1996 1号店 銀座松屋通り店 オープン



Confidential

スターバックス コーヒー ジャパンのあゆみ

2000 100号店 オープン

2001 株式会社公開
新しい店舗形態の開発

2004 ライセンス事業開始

2005 RTD (ready to drink) 事業展開

2006 新CEO着任
マリア・メルセデス・エム・コラーレス
サービシアリア・病院への出店



Starbucks Discoveries



—11—

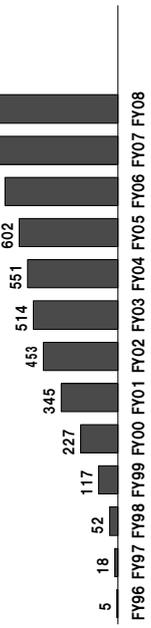


Starbucks Coffee Japan, Ltd.

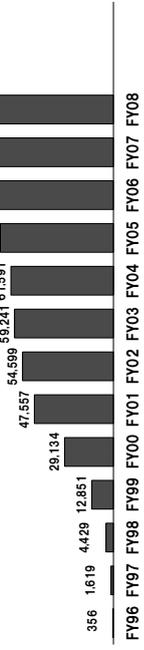
日本での展開

数字で見るスターバックスコーヒージャパン

期末店舗数



売上高(百万円)



Confidential

-12-



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

日本での展開

駅構内



Confidential



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

日本での展開

サービスエリア



25店舗

Confidential



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

日本での展開

病院内



28店舗

Confidential



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

日本での展開

ドライスルー



Confidential

—16—

75店舗



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

日本での展開

大学・図書館



Confidential



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

コアイデオロギー

スターバックスの
企業理念

WHY WE'RE HERE
私たちがここにいる理由

感動経験を提供して、人々の日常に潤いを与える。



Confidential

—18—



Confidential

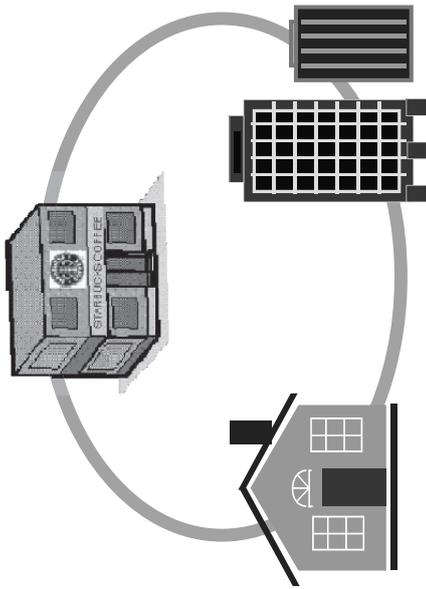
—17—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

コアイデオロギー

The third place



Confidential

→30←



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

コアイデオロギー

THREE THINGS : 3つの大切なもの



Confidential

→31←



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

コアイデオロギー

事業目的
感動経験を提供して、人々に潤いを与える

価値観
全ての仕事にかける情熱
誠実さ
企業家精神と推進力
勝利と成功へのプライド
パートナーへの敬意

Confidential

→32←



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

ミッション

OUR STARBUCKS MISSION

To inspire and nurture the human spirit—
One person, one cup, and one neighborhood at a time.

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
ここに書かれた原則を、ぜひ毎日に活かしてください。

→33←





Our Coffee

私たちは常に最高級の品質を求めています。
最高のコーヒー豆を倫理的に仕入れ、

心をこめて焙煎し、
そしてコーヒー生産者の生活をより良いものにする
情熱を傾けています。

これらすべてにこだわりをもち、追求には終わりありません。

Our Partners

情熱をもって仕事をする仲間を私たちは「パートナー」と呼んでいます。
多様性を受け入れることで、一人ひとりが輝き、

働きやすい環境を創り出します。
常にお互いに尊敬と感謝をもって接します。
そして、この基準を守っていくことを約束します。

Confidential

--34--



Our Customers

心から接すれば、ほんの一瞬であってもお客様とつながり、
笑顔を交わし、感動経験をもたらすことができます。

完璧なコーヒーの提供はもちろん、
それ以上に人と人とのつながりを大切にします。

Our Stores

自分の居場所のように感じてもらえれば、
そこはお客様にとって、くつろぎの空間になります。

ゆったりと、時にはスピートーに、
思い思いの時間を楽しんでもらいましょう。
人とのふれあいを通じて。

Confidential

--25--



Our Neighborhood

常に歓迎されるスターバックスであるために、
すべての店舗がコミュニティの一員として責任を果たさなければなりません。
そのために、パートナー、お客様、そしてコミュニティがひとつになれるよう
日々貢献していきます。

私たちの責任と可能性はこれまでもままして大きくなっていきます。
私たちに期待されていることは、これらすべてをリードしていくことです。

Our Shareholders

これらすべての事柄を実現することにより、
共に成功を分かち合えるはずで
私たちは一つひとつを正しく行い、
スターバックスとともに歩むすべての人々の繁栄を目指していきます。

Confidential

--36--



The Green Apron Book



Confidential

--27--





WHY WE'RE HERE
HOW WE DO IT

私たちの基本を書きとめた
グリーンの小冊子



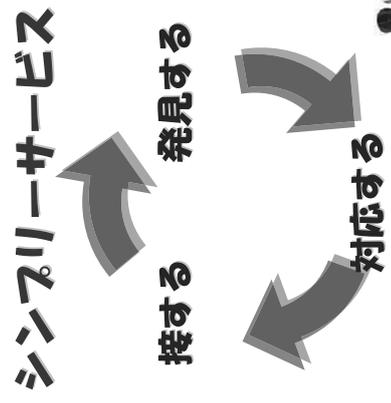
Confidential

→39←



スタースキル

- ☆自信を保ち、さらに高めていく
- ☆相手の話を真剣に聞き、理解する努力を怠らない
- ☆困った時には助けを求める

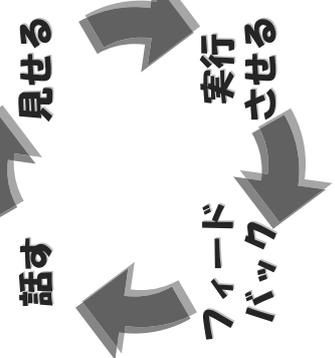


Confidential

→39←



コーチングの4ステップ



効果的なフィードバック

<行動強化>
なに・なぜ
何：何が良かったのか、具体的な行動
なぜ：なぜ良いのか、理由、意義、効果

<行動是正>
なに・なに
何：何が良くなかったのか、具体的な行動
何：何をすべきだったのか、具体的に実施すべき行動は何か
なぜ：なぜそのほうが良いのか、理由、意義、影響、効果

Confidential

→39←



リテイルトレーニングプログラム(バリスタ)

100	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000
100 (B7P)	200	300	400	500	600	700	800	900	1000	1100	1200	1300	1400	1500	1600	1700	1800	1900	2000

Confidential

→39←



リテイルトレーニングプログラム(SSV)

200	100
1001101 1700 接客の原則とサービススタンド	1001101 1700 接客の原則とサービススタンド
1001102 1700 接客の原則とサービススタンド	1001102 1700 接客の原則とサービススタンド
1001103 1700 接客の原則とサービススタンド	1001103 1700 接客の原則とサービススタンド
1001104 1700 接客の原則とサービススタンド	1001104 1700 接客の原則とサービススタンド
1001105 1700 接客の原則とサービススタンド	1001105 1700 接客の原則とサービススタンド
1001106 1700 接客の原則とサービススタンド	1001106 1700 接客の原則とサービススタンド
1001107 1700 接客の原則とサービススタンド	1001107 1700 接客の原則とサービススタンド
1001108 1700 接客の原則とサービススタンド	1001108 1700 接客の原則とサービススタンド
1001109 1700 接客の原則とサービススタンド	1001109 1700 接客の原則とサービススタンド
1001110 1700 接客の原則とサービススタンド	1001110 1700 接客の原則とサービススタンド
1001111 1700 接客の原則とサービススタンド	1001111 1700 接客の原則とサービススタンド
1001112 1700 接客の原則とサービススタンド	1001112 1700 接客の原則とサービススタンド
1001113 1700 接客の原則とサービススタンド	1001113 1700 接客の原則とサービススタンド
1001114 1700 接客の原則とサービススタンド	1001114 1700 接客の原則とサービススタンド
1001115 1700 接客の原則とサービススタンド	1001115 1700 接客の原則とサービススタンド
1001116 1700 接客の原則とサービススタンド	1001116 1700 接客の原則とサービススタンド
1001117 1700 接客の原則とサービススタンド	1001117 1700 接客の原則とサービススタンド
1001118 1700 接客の原則とサービススタンド	1001118 1700 接客の原則とサービススタンド
1001119 1700 接客の原則とサービススタンド	1001119 1700 接客の原則とサービススタンド
1001120 1700 接客の原則とサービススタンド	1001120 1700 接客の原則とサービススタンド
1001121 1700 接客の原則とサービススタンド	1001121 1700 接客の原則とサービススタンド
1001122 1700 接客の原則とサービススタンド	1001122 1700 接客の原則とサービススタンド
1001123 1700 接客の原則とサービススタンド	1001123 1700 接客の原則とサービススタンド
1001124 1700 接客の原則とサービススタンド	1001124 1700 接客の原則とサービススタンド
1001125 1700 接客の原則とサービススタンド	1001125 1700 接客の原則とサービススタンド
1001126 1700 接客の原則とサービススタンド	1001126 1700 接客の原則とサービススタンド
1001127 1700 接客の原則とサービススタンド	1001127 1700 接客の原則とサービススタンド
1001128 1700 接客の原則とサービススタンド	1001128 1700 接客の原則とサービススタンド
1001129 1700 接客の原則とサービススタンド	1001129 1700 接客の原則とサービススタンド
1001130 1700 接客の原則とサービススタンド	1001130 1700 接客の原則とサービススタンド
1001131 1700 接客の原則とサービススタンド	1001131 1700 接客の原則とサービススタンド
1001132 1700 接客の原則とサービススタンド	1001132 1700 接客の原則とサービススタンド
1001133 1700 接客の原則とサービススタンド	1001133 1700 接客の原則とサービススタンド
1001134 1700 接客の原則とサービススタンド	1001134 1700 接客の原則とサービススタンド
1001135 1700 接客の原則とサービススタンド	1001135 1700 接客の原則とサービススタンド
1001136 1700 接客の原則とサービススタンド	1001136 1700 接客の原則とサービススタンド
1001137 1700 接客の原則とサービススタンド	1001137 1700 接客の原則とサービススタンド
1001138 1700 接客の原則とサービススタンド	1001138 1700 接客の原則とサービススタンド
1001139 1700 接客の原則とサービススタンド	1001139 1700 接客の原則とサービススタンド
1001140 1700 接客の原則とサービススタンド	1001140 1700 接客の原則とサービススタンド
1001141 1700 接客の原則とサービススタンド	1001141 1700 接客の原則とサービススタンド
1001142 1700 接客の原則とサービススタンド	1001142 1700 接客の原則とサービススタンド
1001143 1700 接客の原則とサービススタンド	1001143 1700 接客の原則とサービススタンド
1001144 1700 接客の原則とサービススタンド	1001144 1700 接客の原則とサービススタンド
1001145 1700 接客の原則とサービススタンド	1001145 1700 接客の原則とサービススタンド
1001146 1700 接客の原則とサービススタンド	1001146 1700 接客の原則とサービススタンド
1001147 1700 接客の原則とサービススタンド	1001147 1700 接客の原則とサービススタンド
1001148 1700 接客の原則とサービススタンド	1001148 1700 接客の原則とサービススタンド
1001149 1700 接客の原則とサービススタンド	1001149 1700 接客の原則とサービススタンド
1001150 1700 接客の原則とサービススタンド	1001150 1700 接客の原則とサービススタンド

Confidential



ブランドの差別化要因



Confidential



アルバイトパートナー 人事考課制度

項目	評価項目	評価基準	評価方法	評価時期	評価者
10000	1	出勤率	出勤率	出勤率	100%
	2	業務遂行能力	業務遂行能力	業務遂行能力	100%
	3	接客態度	接客態度	接客態度	100%
	4	チームワーク	チームワーク	チームワーク	100%
	5	学習意欲	学習意欲	学習意欲	100%
	6	責任感	責任感	責任感	100%
	7	向上心	向上心	向上心	100%
10001	1	出勤率	出勤率	出勤率	100%
	2	業務遂行能力	業務遂行能力	業務遂行能力	100%
	3	接客態度	接客態度	接客態度	100%
	4	チームワーク	チームワーク	チームワーク	100%
	5	学習意欲	学習意欲	学習意欲	100%
	6	責任感	責任感	責任感	100%
	7	向上心	向上心	向上心	100%

Confidential



スターバックスのブランドプロミス

人々の日常生活を豊かにし
 ちよっと贅沢で、心が明るくなる
 ”体験”(スターバックス体験)を提供する

熱意ある パートナー	コーヒーの 専門性	カフェ文化	イノベーション	地域社会

ミッションステートメント

Confidential



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

熱意あるパートナー

Passionate Partners 熱意あるパートナー



Confidential

—36—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

熱意あるパートナー

ビジネスもフランドも、店舗で生み出 されていることを忘れないために



スターバックスではアルバイトや正社員、
役職などに関係なく、すべての従業員を
パートナーと呼び、本社をサポートセンターと呼ぶ

Confidential

—37—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

熱意あるパートナー

スターバックスのフランドを作るのは

スターバックスのフランド＝パートナーの質
知的で熱心でやる気に満ちた人をいかに惹きつけ、
“モチベーション”を向上させるか。

スターバックスのフランドは
“行動” 実際に何をするか、
で作られる。

Confidential

—38—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

熱意あるパートナー

Just Say Yes!

スターバックスには、サービス
に関するマニュアルがない。



道徳、法律、倫理に反しない限り、お客様が喜ん
でくださることは、何でもして差し上げること
＝ Just Say Yes!
・・・心に残るサービスを自らの判断で

Confidential

—39—





Starbucks Coffee Japan, Ltd.

熱意あるパートナー

THE GREEN APRON BOOK

グリーンエプロンブック



店舗で私たちが
 体現する信条や
 自分たちに何が
 出来るのかを
 書きとめた
 グリーンの小冊子

Confidential

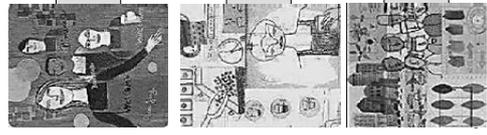
-0-



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

熱意あるパートナー

GREEN APRON BOOK CARD



歓迎する
 どんな人でも親しみを感じられるように

心をこめて
 接する、発見する、対応する

豊富な知識を蓄える
 自分の仕事を愛し、他の人と仕事の知識をシェアする

思いやりを持つ
 自分自身を大切にし、互いに気を配り、環境を慈しむ

参加する
 店に、社会に、地域社会に



-1-



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

コーヒーの専門性

Coffee Expertise コーヒーの専門性



Confidential

-2-



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

コーヒーの専門性



コーヒー生産地

C.A.F.E. Practices
 → プレミアム価格による長期的な
 コーヒー調達
 → 病院や学校、橋などの建設



ロースト工場

スターバックスロースト
 ローストの哲学
 それぞれのコーヒー豆の特徴を
 最大限に引き出すロースト

コーヒーに対するパートナーの
 情熱
 その証であるブラックエプロン

ブラックエプロン

-3-



Black Apron Barista ブラック エプロン バリスタ



コーヒーに対する知識とスキルが高く、さらなる学習意欲を持っている。

社内外において、おいしいコーヒーをより多くの人々に伝えることに情熱を傾けている

= コーヒーのソムリエ

第7代コーヒーアンバサダー

白沢ゆり子さん



—44—

Confidential

Coffeehouse Culture カフェ文化



—46—

Confidential

Ambassadors Cup



エリアコーヒーマスター



エリア対抗の応援合戦



コーヒーアンバサダー
の受賞



コンパニオン インターナショナル ジャパン
山下 加夏さんによるスピーチ

indigo blueによるミラライブ

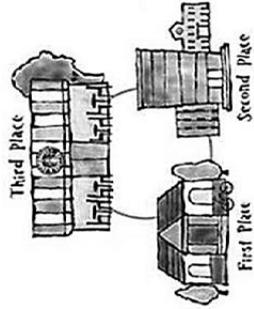
—45—

Confidential

サードプレイス

家庭（ファーストプレイス）、職場や学校（セカンドプレイス）に次ぐ
第3の場所（サードプレイス）

ゆっくりと自分らしく過ごすことができるサードプレイス体験によって、
かけがえのない1日がいかに豊かなものになってほしい



—47—

Confidential

サードスペース

本物のコーヒー



くつろぎの空間



おいしいコーヒー、
パリスタのもてなし、
居心地のいい空間、
ミュージック
すべての経験が
「サードスペース」を作る



パートナーの笑顔



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

出店とストアデザイン ～富山環水公園店～



Confidential



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

出店とストアデザイン ～宮島サービスエリア(下り線)店～



Confidential

—30—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

出店とストアデザイン ～神戸北野異人館店～



Confidential

—30—



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

カフェ文化

出店とストアデザイン ~ 恵比寿ガーデンプレイス店 ~



Confidential

-53-



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

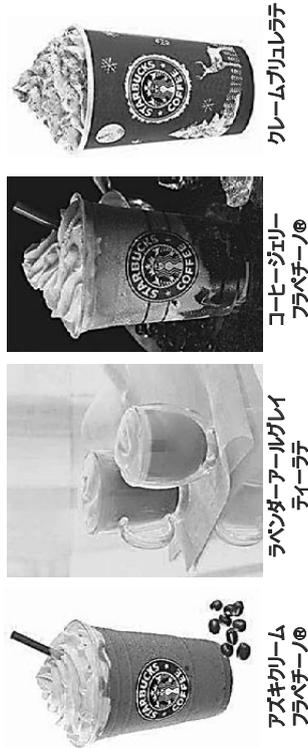
Innovations that transform イノベーション



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

イノベーション

Surprise & Delight



アズキクリーム
アラバチーノ®

ラベンダーアールグレイ
ティーラテ

コーヒージェリー
アラバチーノ®

クレームブリュレラテ

Confidential

-54-

ワクワクするようなら、今までに無い商品で
お客様の日常に驚きと喜びを！



Starbucks Coffee Japan, Ltd.

イノベーション

RTD事業

Starbucks Discoveries



Starbucks DOUBLE SHOT



Confidential

-55-





Care about Communities 地域社会



Confidential

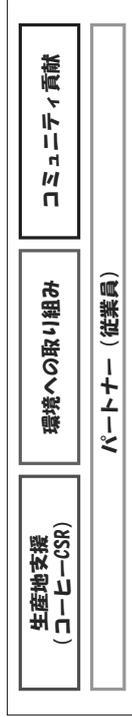
—56—



CSR活動の基本方針

- CSRをブランド戦略の一部と認識する。
- スターバックス コーヒー ジャパンの企業パーソナリティにマッチした活動フォークラスエリアの決定
- パートナー参加型、自分の意志を持って実施

3つのフォークラス・エリア



Confidential

—57—



コーヒー-CSR 持続可能な調達モデル

- ・ プレミアム価格
- ・ C.A.F.E. プラクティス (コーヒー購買ガイドライン) への参加奨励
- ・ 貸付金へのアクセス
- ・ 社会開発プロジェクト支援
- ・ ファーマーサポートセンターを通じた技術的・専門的サポート
- ・ フェアトレード認証・コンサベーションコーヒーの購買

Confidential

—58—

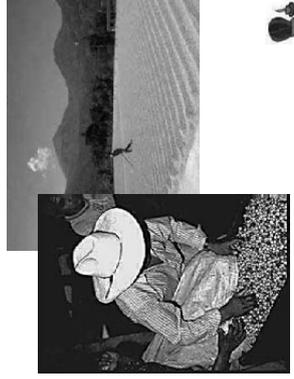


コーヒー産業

- ・ コーヒーの商品取引は原油に次いで2番目
- ・ 2,500万人以上の生産者がコーヒー生産に従事
- ・ コーヒー生産量の50%は小規模農園で栽培
- ・ 世界の総コーヒー生産の80%ラテンアメリカが産出



不安定なコーヒー市場



Confidential

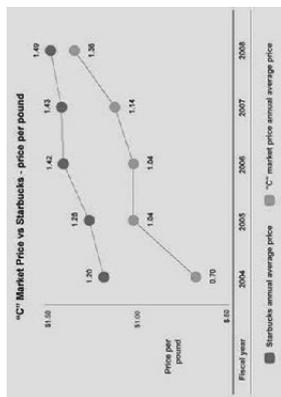
—59—





プレミアム価格での買い付け

- ・スターバックスは高品質なコーヒーを栽培する生産者へ利益が還元されるよう、市場価格より高い価格（プレミアム価格）でコーヒー豆を購入
- ・プレミアム価格で買い付けることによって、生産者の収入は安定
- ・生産者は、将来に備えた計画的な生産ができるようになる



プレミアム価格は、より高品質なコーヒーを生産することへのインセンティブになる

Confidential

—0—



認証コーヒーと環境保全コーヒーの購買



フェアトレード認証コーヒー
公正な価格で取引されているフェアトレードコーヒー。日本では2002年からフェアトレード認証コーヒーを販売。



コンサベーションコーヒー（環境保全コーヒー）
シエイドグロウイングは日陰栽培農法の音（熱帯林を伐採したコーヒー栽培→取引量増/生態系への影響）
国際環境NGOのコンサベーション・インターナショナルとパートナーシップ

多種多様な動植物が危機にさらされている「生物多様性ホットスポット」と呼ばれる地域の環境保護活動を推進。

シエイドグロウイングメキシコを積極的に購買することで、生産地の環境保護や、生産者の経済的支援を推進。

Confidential

—0—



環境への取り組み

- ・ 環境方針
- ・ 環境に配慮した資材
 - スリープ、2カップトレイ、紙ナプキン、マドラーなど
- ・ 環境に配慮した店舗オペレーションやサービス
 - リユース促進（マグ、タンブラー、コーヒーバッグ）
 - コーヒー豆の量り売り、カスターマイス
 - リサイクル促進（牛乳パック）
- ・ 環境に配慮した物流
 - アイドリングストップ、物流拠点、リターナブルコンテナ、ダンボールのリサイクル
- ・ 環境に配慮した店舗設計
 - LEDサイン、高効率照明、軽量アルミ建築資材、
 - 製氷機冷却水の再利用、節水型ウォッシュャーなど



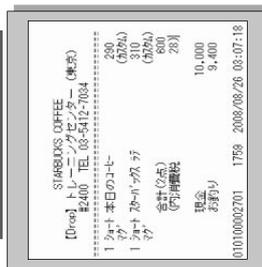
Confidential

—0—



リユース推進プロジェクト ちいECO

- ・ 過去のプログラムからの教えと取り組み理由の共有
- ・ 社内横断、長期的取り組みをコミット
- ・ 店内ユースのお客様のリユース（マグ）のご利用の見える化、ガイドとツールの整備
- ・ たのしく取り組める工夫



Confidential

—0—



コミュニティ コネクション

- ・ 目指すのは今日明日の売り上げではない。ご近所さんとして、5年後、10年後もビジネスを継続させていただくために、自分たちに何ができるかをパートナーが考えて計画し、実行するプログラム。
- ・ 店舗の外でもスターバックスがすてきな存在でいられるために
- ・ パートナーが誇りを持って働ける会社、フレンド
- ・ サポート体制を整え、ガイド、ツール、仕組みを整備
- ・ フレンドビルディングに貢献



—6—

Confidential

STARBUCKS COFFEE

Delight in the Night

電気を消して、いつもとちがうひとときを。

6月21日(日)夏至の夜に合わせ、全国646店舗の照明を部分的に消灯(ライトダウン)します。一部の照明を消灯(Lights out)するなかで、デライトは、*delight*、たのしい時間を過ごしていただきたいと願い、「*Delight in the Night*」と称して実施します。

—6—

Confidential



絵本の朗読会



クリーンアップ活動



地球と人間のつながりを学ぶ活動



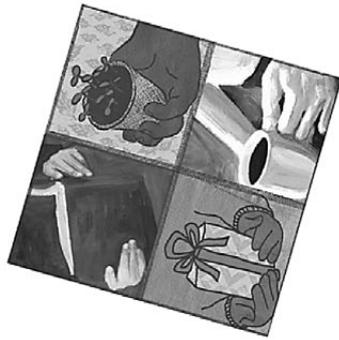
ホリデー Book Drive

小児科の子供たちとのふれあい





まとめ Q&A



Confidential

—68—



ありがとうございました！



*One cup at a time...
One customer at a time...*

Confidential

—69—

