

FRANKE



# ケース スタディ

**紹介** ファーストドライブスルー、スペシャルティコーヒーや手作りのペイストリーで有名なスクーターズコーヒーは、1998年にネブラスカ州のベルビューに1号店を構えた、ドライブスルー型コーヒーハウスです。20年後、このブランドはおよそ400店舗に事業を拡大しています。スクーターズコーヒーの成功はいたってシンプルなもの、設立当初の経営理念、および誠実さ、愛、謙虚さ、勇気というこのブランドの4つのコアバリューに尽力することです。フランチャイズ加盟店、顧客、従業員にくり返し語られるスクーターズコーヒーのブランドプロミスは、「Amazing People, Amazing Drinks... Amazingly Fast!® (すばらしい人々、すばらしいドリンク…すばらしい速さ!)」です。これは、1998年以来起業時の理念を表し、お客様に忘れられない体験を提供するためのたゆまぬ努力を反映しています。

**主な取り組み** スクーターズコーヒーは、アメリカ中西部や国内で戦略的な成長段階に入り始めたところです。アメリカのコーヒー市場は年間480億ドルの売上が予想される不況に強い業界であり、スクーターズコーヒーは国内でNo.1のドライブスルー型コーヒーフランチャイズを目指しています。彼らの成功への鍵は、好立地を探し出し、高品質のドリンク、サービス提供のスピード、そしてビッグスマイルへの取り組みを続けることです。

**課題** スクーターズコーヒーがフランチャイズ店の出店地域を拡大する中、急激な成長には一貫性と信頼性が不可欠となります。主な焦点は、彼らの価値とコアコンピテンシーに忠実であり続けるための一貫した高品質ドリンク、一貫したサービス提供のスピード、そして一貫したビッグスマイルです。

**解決策** これを達成するための一つの方法として、スクーターズコーヒーの現在の店舗構成や設備の評価がありました。彼らは、既存のエスプレッソマシンを2ステップエスプレッソマシンに交換することによって、各店舗で飲み物の品質をコントロールし、より多くのドリンクをさらに速く作ることができる（設置面積の小さい2ステップマシンは、従来のエスプレッソマシン1台分のスペースに対して2、3台置くことができる）ということを見出しました。スクーターズコーヒーは、各店舗で簡単に高品質のドリンクを速く作るために設備の確保を優先し、Franke Coffee Systems S700 2ステップマシンを選定しました。

**事業への効果** スクーターズコーヒーは、急激な成長を継続するとともに、世界最高のお客様とのドライブスルー型交流を目指し、同時にこのクラスで最高となるフランチャイズ支援システムによって加盟店の成功を高めています。スピード、一貫性および素晴らしい顧客体験がスクーターズコーヒーの売上増大の核心であり、S700はその実現に貢献しています。

#### 一貫して高品質なドリンク = 良好な顧客体験

- 従来のエスプレッソマシンに比べて、S700 2ステップマシンは各ドリンクごとに新鮮なコーヒー豆を自動で挽き、毎回一貫した品質のエスプレッソショットを提供するために調整されています。自動のスチーム噴出口はスチームとエアレーションを制御し、手作業を最低限に抑えながらクリーミーで泡立てられたミルクフォームを作ります。一貫したサービス提供スピード = 良好な顧客体験
- 生産性: 設置面積が小さいS700は、従来のエスプレッソマシン1台分のスペースに2台設置することが可能です。2台のS700マシンで1日に約1,000杯のドリンクを作ることができます。
- ドライブスルーの待ち時間: 2台のS700で待ち時間が平均で最大27秒短縮されました。こうして、スクーターズコーヒーはお客様への素早いサービス提供を可能にするとともに、1時間ごとにサービスを受けたお客様の人数も増えました。
- 簡単な操作: S700の簡単な操作性は従業員の手間を軽減し、お客様との交流機会を増やします。

#### 信頼性 = 良好な顧客体験

- 社内サービス会社
- 専門的なFranke（フランケ）サービスマネージャー



**Franke Kaffeemaschinen AG**  
cs-info.ch@franke.com

**Franke Coffee Systems GmbH**  
cs-info.de@franke.com

**Franke Coffee Systems Americas**  
cs-coffeesales.us@franke.com

**Franke Coffee Systems UK**  
cs-sales.gb@franke.com

[coffee.franke.com](http://coffee.franke.com)