

## 2GR 総括レポート Q&A

### 質問 価格を下げた結果

中川 卓也

Q.価格破壊におきる環境破壊というのは実際どこまで起きているのか？

A. 価格破壊によって起こる環境破壊が実際どこまで進んでいるかは具体的に詳しくはわからないことなのですが価格破壊が今起きているゴミの増加や環境の汚染などに影響を与えていることは事実です。

Q.低価格化から来る環境破壊はゴミの増加によってだけですか？

A. 低価格化からくる環境破壊はゴミの増加だけでなくその他にも食料品を安く作るために健康や環境を汚染する農薬を大量に使うこともあげられます。

またその結果起こる環境汚染やガン、肥満、高血圧などの病気も増え、医療費の増加によって国の財政を圧迫することもあります。

### 質問 コーヒーショップ

下川 仁美

Q.個人経営の喫茶店の現状打開策は？

A. その喫茶店でしかあじわえない『なにか』をつくる。他の喫茶店との差別化をはかることで客を集める。

Q.品質を下げずにどこでコストを削減しているのか？

A. スターバックスではセルフサービスの形式をとっているのでまず人件費を削減できる。また、全国チェーンなのでコーヒー豆などは大量仕入れすることで仕入値が安くなる。こうしてコストを削減しつつ、品質も保持することができる。

### Q & A ハンバーガー業界

今北勝久

Q、ハンバーガーの販売が伸びると仕事内容は忙しくなると思うんですが、雇用上の不満は出てこない

ですか？

A、忙しくはなるが最低限店をまわせる人数はいるので大丈夫だと思います。

Q、ハンバーガーの材料の原価を落とすために一番安いところで仕入れると発表していましたが具体的にどこの国から輸入しているのですか。

A、現在マクドナルドではオーストラリア産の牛肉を使用しています。過去にアメリカ産を使用したことがあるようですが、国産牛を使用したことはないらしいです。

フィレオフィッシュの魚は、ロシア海域でとれた、アラスカン・ボラックといわれるスケソウダラ(タラの種類)を使用しているそうです。

ハンバーガーの材料は主に国内で生産していますが、原材料としてはパンズの小麦粉は米国、カナダ。ミートの肉はオーストラリア、ケチャップのトマトペーストは米国。マスタードのマスタードシードはカナダから輸入されています。

マックフライポテトの原材料のジャガイモは米国ワシントン州の契約農場で栽培された主にラセットバーバング種を使用しています。

チキンマックナゲットは、米国・中国・タイ産の鶏肉を使用しています。チキンタツタは中国・タイ産を使用しています。

Q、経常利益率ってなんですか？

A、常に一定の状態が続く利益率。

Q、マクドナルドが半額セールの実施で利益を上げたはずなのにセールを中止したのはなぜですか。

A、円相場が1ドル = 130円台の円安で仕入れコストが大幅にアップしたから。

それと、マクドナルドは、1ドルにつき1円の円安で年間2億円経費増になる。昨年1年間は平均為替レートが1ドル = 106円で、今年は120 ~ 125円の予想だった。また、狂牛病騒動の影響で昨年10、11月の既存店売上高は前年同月比17%減、12月も8%減と低迷し、これも値上げの要因とみられる。

Q、これからのマクドナルドの戦略はどのようになっていくのか？

A、・ 本業の一層のレベルアップ

- ・ さらなる市場の開拓
- ・ 全店のIT化
- ・ 細かいニーズへの対応 等が考えられる。

Q、マクドナルドは、人件費と時間の収縮のために人が作るのではなく、機械で作ることができるというのを将来的にやっ払いこうしているというのを聞いた事があるけど、実現する方向なんでしょうか？

A、店舗のIT化というのは進んでるらしいんですが、機械が作るというのはちょっとわかりませんでした。

Q、今はマクドナルドの半額セールが終わったりしているので価格破壊はもうこれ以上起こる見込みはないのでしょうか？

A、前回の半額バーガーよりも安い、59円バーガーがでるみたいです。

質問 ファーストフード

片野 舞

Q.お客さんに「また来たい」と思わせるためには、どんな接客サービスが効果的ですか？

A.マニュアルどりの接客ではなくお客様個人個人に、快適にお店を利用していただけるように、笑顔で迎えられること、また生き生き働いていることが大事です。

また、清潔な身だしなみ、苦情処理に対しての姿勢、をきちんとすることは基本です。

以上の点に気を配り、お客様が快適に食事できるようにサービスすることが、効果的なのです。

Q.食材の安全性に気をつけているというのは具体的にどういう風に何に気をつけているんですか。

A.あるお店では、製品のトラブルの発生を防ぎ、消費者、取引先からの信頼を獲得する目的で、新しい品質管理のシステムである「危害分析・重要管理点方式」(HACCP)の導入を行い、同業他社との差別化、競争力の向上を図っています。従来の管理方法は、製品が完成した段階で、任意のロットから一定量のサンプルを抽出し、安全性に問題のある製品の出荷を防止してきました。これに対し、HACCP導入後は、「重点管理点」を特定し、これを厳重に管理することにより、危害発生の原因そのものを排除したのです。HACCP導入により、常に一定レベルの安全性を維持できるようになり、第三者に対しても安全性を科学的根拠で示すことが可能となりました。このように、管理システムを導入している店も少なくないようです。食品の安全性は、科学的根拠に基づいてチェックされています。