

## アメリカ・ミシガン州駐在員便り

2006/2/27 駐在員：望月 孝幸

### ファーストフード店のタイム競争？

アメリカにはどんな小さな町にも必ず一つや二つのファーストフードレストランはあります。日本にもたくさんの店が進出しているのです。アメリカへ来てても安心して入れるのがそういう店だったりもします。ファーストフード店は大きな町になるとひしめき合うように立っていることもしばしばで、他店との競争は激化する一方です。厳しい競争に勝ち抜くためには、味の良し悪しはもちろんですが、メニューを増やしたり、健康志向を捉えてヘルシーメニューを投入したりと各店で様々な努力をしていますが、「ファーストフード」という文字通り、注文してから商品を受け取るまでの時間の短さが、他店との勝敗を決める大きな要素の一つにもなっているようです。

ランシングステイトジャーナル紙に興味深い記事が載っていましたので紹介したいと思います。

ドライブスルーによる注文してから受け取るまでの時間の比較は、同業界の平均が193.2秒だそうです。最短はWendy'sの135.7秒、次がCheckers/Rally'sの136秒、次はBurger Kingで166.1秒で、最大手のMcDonald'sは167.9秒かかっています。それらの企業では全て平均タイムをクリアしているので比較的早く商品を受け取れることになり、急いでいる場合にはお客さんはそれらの店を多く利用するという傾向があります。

「早い」ということは大きなセールスポイントですが、「注文を間違えずに受ける正確さ」もその次に重要な要素となっているようです。最大手のMcDonald'sについては、正確さを期すために西海岸の一部地域などでは外部企業のコールセンターを使い、一括管理を実験的に始めているとのこと。また、収益のアップには注文時にデザートなどのサイドメニューをいかにアピールできるかが大きく影響するとのこと。

アメリカのファーストフード店でドライブスルーを利用する時には、これらのことを思い出して、一度注文してから商品を受け取るまでの時間を計ってみてみるのもおもしろいかもしれません。



ファーストフードレストランでドライブスルーを利用するため待っている車。あるレストランの調査によると、売り上げの70%はドライブスルーからの売り上げで占めているとのこと。