

# ケーキに関するアンケート調査

橋本 俊行 八尋 美希 有田 信夫 杉岡 昭夫\*

## Questionary Survey about the Cake

Toshiyuki Hashimoto, Miki Yahiro, Nobuo Arita and Akio Sugioka

### Abstract

Sweets industry is an important local industry in Iizuka-shi, Fukuoka, Japan. Therefore, study and education about sweets for the purpose of local revitalization are considered to be important for a junior college in the area. In addition, because of the health trend and wide varieties in tastes among people, it is thought that the necessity of the research about sweets from a scientific point of view will rise in future.

From the above-mentioned point of view, the authors started a series of studies about the cake. This report is as the part about the result of the questionnaire survey carried out for both sides of the consumer and the producer (managing chef).

Key words : cake, local revitalization, questionnaire survey, consumer, managing chef

### 1 はじめに

菓子製造業界には、一方で大手メーカーが存在し、他方で小規模・個人事業者が存在している。洋菓子業界で見れば、流通と連携した大量生産方式のメーカーに対して、個人が職人であると同時に経営者でもあるオーナーシェフ型の小規模製販一体型事業者が今日では広く見られる。例えば福岡県洋菓子協会役員の多数はそうしたオーナーシェフである。和菓子業界で見れば、歴史と伝統の銘菓を有するメーカーが多数存在する一方で、各地域においてもいわばオーナーシェフ型和菓子店が営まれている。例えば、福岡県飯塚市には二瀬もなか、同嘉麻市には山田饅頭があり、根強い人気をもっている。

手作りが主体となる小規模・個人事業者は、季節変動や個人の嗜好に対して柔軟に対応でき、現代のスローフードや健康志向に対応しやすいという点で大手メーカーに対するアドバンテージがあるが、小規模故の経営の不安定さや技術継承・後継者確保に難点があるのが、実情であ

---

\* 有限会社ゼゾン（福岡県飯塚市）

る。

そこで、こうした状況を改革していくために必要な基礎的データを得るために、まず第一歩として、ケーキに関するアンケート調査に取り組むことにした。

## 2 アンケート調査の方法

ケーキに関するアンケート調査を、消費者と生産者（今回は独立洋菓子店のオーナーシェフとした）の双方に対して行う。ただし、対象の消費者は著者らの勤務校である近畿大学九州短期大学（福岡県飯塚市）の関係者であり、したがって地域が対象となる設問では飯塚市及びその周辺が対象となる。アンケート用紙を配布（消費者に対して）もしくはFAX送信（生産者に対して）して回収する。設問は概ね同じものとして、双方の意識の相違を考察する。設問は基本的に多岐選択としたが一部、自由記述とした。

具体的な調査対象と主な設問は以下の通りである。

### (1) 対象と期間

(消費者)

- ① 近畿大学九州短期大学の学生 217 名（男 31、女 186）、2006 年 6～7 月
- ② 附属幼稚園保護者 112 名（男 2、女 110）  
2006 年 9 月

(生産者)

- ③ 表に示す九州各県の有力洋菓子店オーナーシェフ 20 名（男 19、女 1）、2007 年 1 月

### (2) 主な設問

(消費者)

- おすすめのケーキ屋さん、好きなケーキの種類
- 重視する点
- 価格
- 知りたいこと、要望（自由記述）

(生産者)

- おすすめのケーキ、人気のケーキ
- 重視する点
- 消費者に対して知りたいこと、伝えたいこと（自由記述）

表 対象オーナーの店名

店名	県
(有)レーブ・ド・ベベ	福岡
(有)セゾン	福岡
ケーキハウス四季	福岡
お菓子工房 オペラ	福岡
お菓子の木	福岡
ローアンプルグ	福岡
フランス菓子 16 区	福岡
(有)ケーキハウス トミタ	福岡
ロン・ポワン	福岡
ルセット・マリナ	福岡
フェアリーランド	福岡
有限会社 さいかい堂	長崎
ボンソアール	長崎
スイーツダイニング 2月14日	大分
お菓子工房 ボンヴィヴオン	鹿児島
リユーヌ・ドゥ・プランタン	宮崎
(有)お菓子の山内	宮崎
お菓子の日高	宮崎
押川春月堂	宮崎
トロアメゾン	山口

### 3 アンケート結果

#### (1) 消費者

##### ① おすすめのケーキ屋さん

アンケートの設問においては「洋菓子店」とはせずに、なじみやすい名前である「ケーキ屋さん」とした。図1に結果を示す。対象は飯塚市内の洋菓子店もしくは飯塚市内に店舗を持つメーカーである。

■ いずれも第1位はA店であり、地域一番店として圧倒的な支持を獲得しており、地域ブランドとして確立している。A店は1987年に4坪の小さな店舗からスタートして現在に至っているが、地域ブランドとして確立する過程は今後の検討課題としたい。

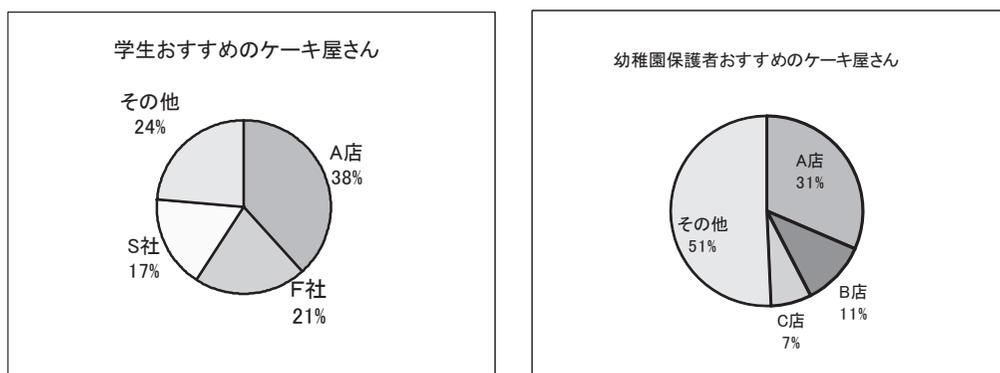


図1 学生と幼稚園保護者のおすすめのケーキ屋さん

■ 学生の第2位F社は全国レベルの菓子メーカー、第3位S社は福岡県を中心に展開する県域メーカーである。学生が駅や大規模小売店舗内にあるメーカー系で比較的安価なケーキを購入していることが考えられる。一方、幼稚園保護者ではその他にも含めてメーカー系の推薦は0である。年齢が上がると、よりオリジナリティのある独立洋菓子店（オーナーシェフによる経営）をケーキ屋さんとしてイメージしていると考えられる。

##### ② 重視する点

図2に結果を示す。味は、当然ではあるが、年齢にかかわらず重視されている。大きな特徴として外見（デザイン）が年齢とともに減少しているのに対して、安全性と賞味期限が逆に増加している。回答数が20代と40代とで少ないが、傾向としては明確に現れている。また、カロリーに関してそれほど重視されていないのは日常的に摂取される食品でないからと考えられる。

##### ③ 希望の値段

調査結果を図3に示す。いずれも200円～300円台が圧倒的である。学生に100円台の希望

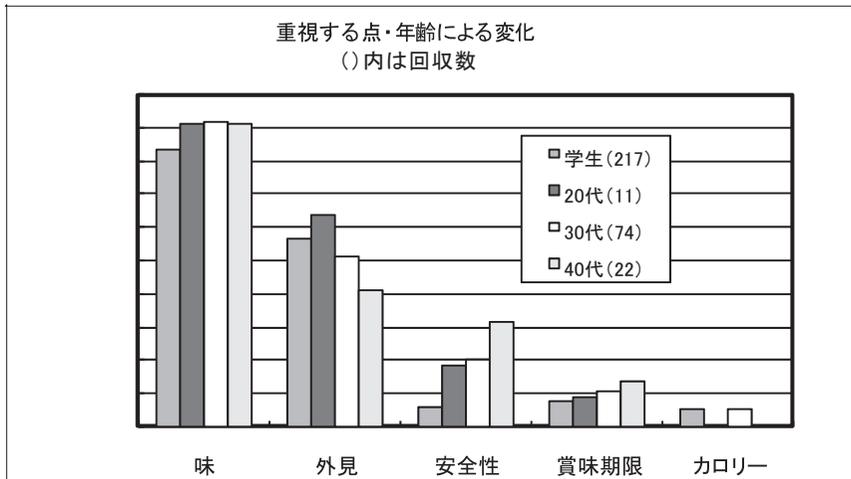


図2 消費者の重視する点

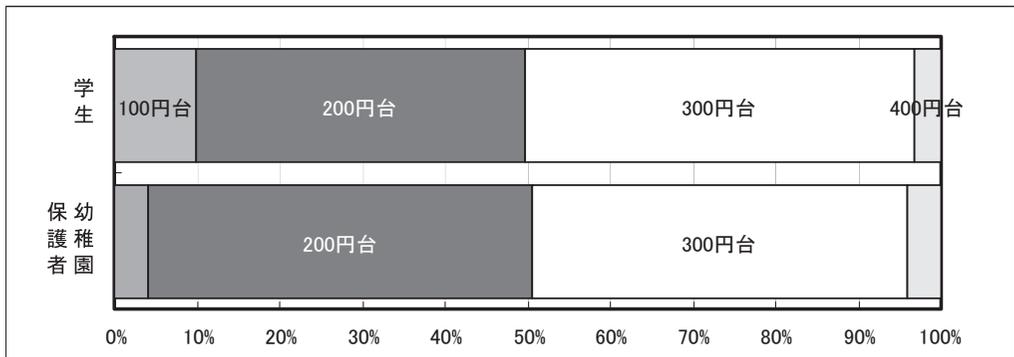


図3 希望の値段

者が比較的多いのは、メーカー系ケーキの比較的安価なものをイメージしていることが考えられる。

次に、値段と幼稚園保護者の食べる頻度とのクロス集計を図4に示す。食べる頻度が少ないほど希望価格が低下している。また、週1回食べる人は400円台の希望値段の割合が10%程度あり、ケーキの値段は400円がブランドの壁と考えられる。

### ③知りたいこと・要望

この項目は自由記述であるが、以下のような特徴的な結果が得られた。学生は、知りたいこととしてケーキの制作方法に関連する意見が多数を占めた。幼稚園保護者は学生とはまったく異なり、食材、カロリーなどの表示に関連する意見が多数を占めた。アレルギーに関する記述もあり、子育てが強く意識されていると考えられる。

これから、顧客の層によって対応する情報提供が必要ということが分かる。  
 なお、参考のために、自由記述データの全生データ（順不同）を付録に示す。

## (2) 生産者（オーナーシェフ）

### ① お客様に関して知りたいこと

図5に結果を示す。洋菓子店の選択基準について知りたいオーナーが30%ともっとも多く、また自店あるいは他店と比較しての評価について知りたいオーナーが20%である。あわせて半数のオーナーが経営に直結するお客の考え方について知りたいと思っている。

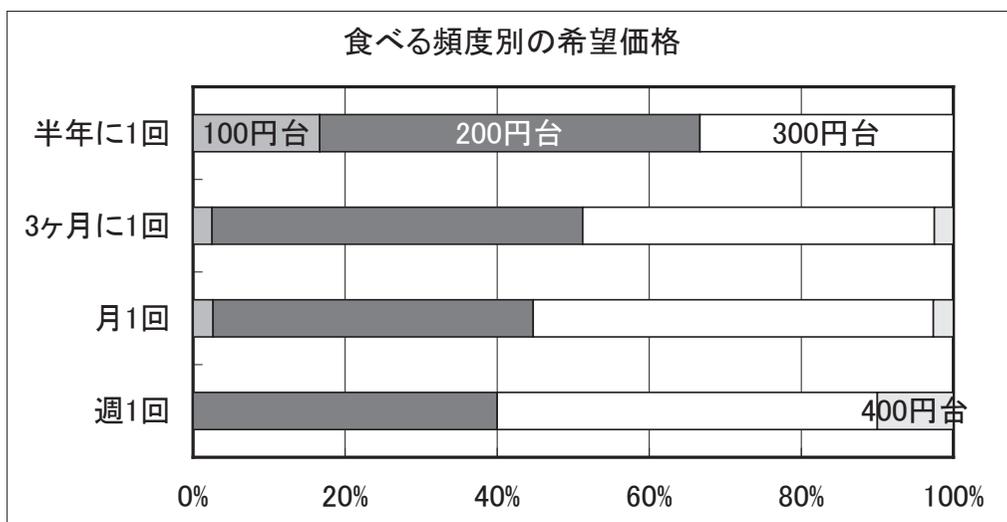


図4 食べる頻度別の希望値段

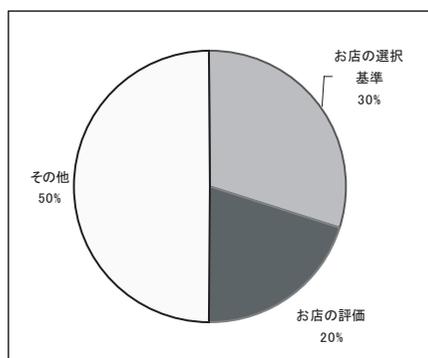


図5 お客様について知りたいこと

次に、その他の内容としては少数ながら以下のような記述があった。

■ 「知りたいことがない」と回答し、自己の信念をお客様に評価していただきたいというオーナーシェフが2名いた。

■ それ以外に、味、値段、カロリー、ネット通販への要望などがそれぞれ1～2名あった。

なお、参考のために自由記述アンケートの全生データ（順不同）を付録に示す。

これらの結果から、Web サイト等を通じてお客様の気持ちを知る手段が必要と思われる。掲示板やメール、問い合わせ機能などのツールを使うことや、これと連動してのモニター制度あるいはお客様の集いなどの実際のイベントを通じてお客様の気持ちを知ることなどの方法が考えられる。また、1名「クレーム」という回答があった。クレーム対応の窓口や対応をシステム化することは重要と思われる。

## ② おすすめ、人気のケーキ

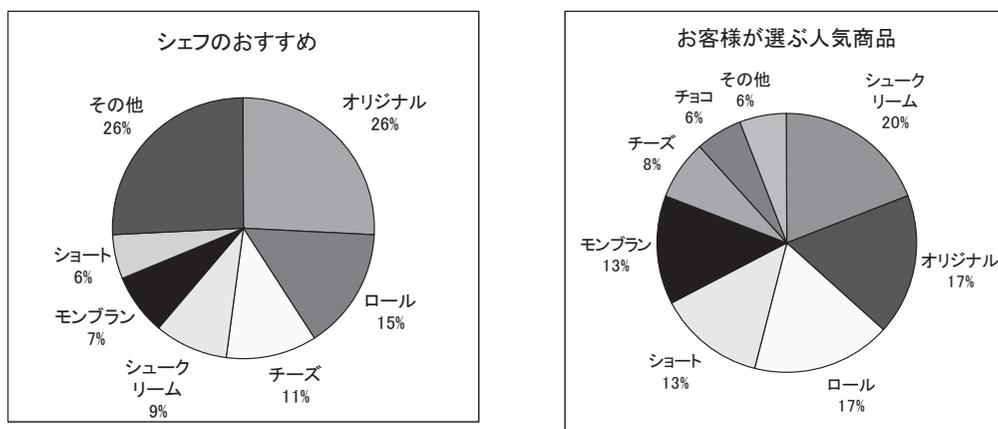


図6 おすすめ、人気のケーキ

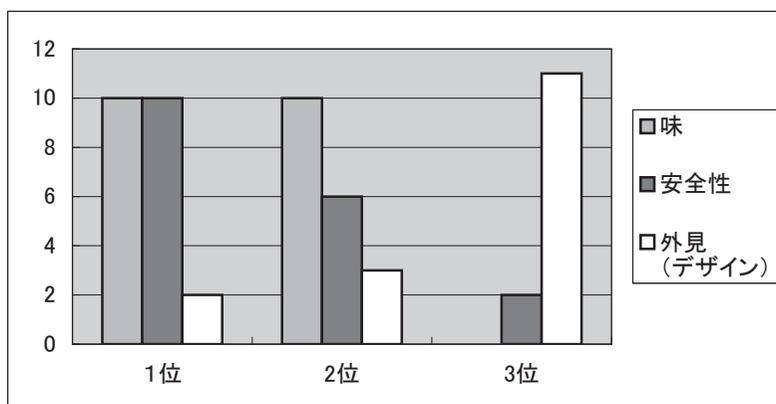


図7 オーナーシェフの重視する点

図6に、オーナーシェフおすすめのケーキと人気のケーキについての結果を示す。人気の第1位はシュークリームであり、手頃な値段と味のバランスがとれているものと思われる。しかしシュークリームを除けば、オリジナル、ロールの順番で両者が一致しているので、概ねおすすめと人気は一致しており、オーナーシェフの個性が発揮されていると言えよう。

また、データの考察から、両者の第1位は、全20店中8店で一致している。さらに、両者の1～3位がすべて一致している店が1店あるが、それはすべてオリジナルである。両者が一致する必要性は必ずしもないが、経営の参考になるデータと考えられる。

### ③ 重視する点

結果を図7に示す。消費者である学生、幼稚園保護者との際だった違いは、第一位に味と並んで安全性があげられていることである。食品安全に関する不祥事は経営の根幹をおびやかすものであり、経営者としての強い危機意識がみられる。外見（デザイン）が味と安全性の次に多くなっているのは、消費者と同様である。

## 4 まとめと今後の課題

消費者である学生と幼稚園保護者並びに生産者である洋菓子店オーナーシェフの双方に対してアンケート調査を行ない、発信すべき情報について考察した。今後の課題は以下の通りである。

- ①アンケートの継続的収集と蓄積並びに菓子業界への情報提供
- ②飯塚市という限定された地域以外におけるアンケート調査と比較検討

## 要 旨

菓子産業は福岡県飯塚市における有力な地場産業であり、地域活性化を図るうえで菓子の研究は重要である。地域に根差す短期大学としても食分野の中で重要な位置を占める菓子に関する研究は重要なテーマと考えられる。また、嗜好の多様化や健康志向の流れの中で、菓子業界にとって人々の変化をより客観的に把握することが重要であり、学術的な観点からの研究の必要性が今後高まってくるものと考えられる。

以上の観点から、著者らはケーキに関する一連の研究に着手した。本研究はその一環として、消費者側と生産者側（オーナーシェフ）の双方に対して実施したアンケート調査の結果について報告するものである。

キーワード：ケーキ，地域活性化，アンケート，消費者，オーナーシェフ

付録 自由記述アンケート結果 (50音によるソート)

学生の要望・知りたいこと

番号	要 望
1	味見させてほしい
2	味見させて欲しい
3	味見したい
4	新しい味のケーキを作って欲しい
5	甘くないケーキを作ってほしい。
6	甘さ控えめがいい。
7	甘すぎないのがいい。
8	あまったらどうしているのか？
9	あんまりキャラメルが売ってないからもういっぱいキャラメル味を売ってほしい。
10	いくら食べてもあきないケーキが欲しい (激安)
11	イチゴタルトをもっと安くしてほしい
12	いちごのタルトを春だけじゃなく1年中食べたい
13	イチゴはもっと使って、クリーム使いすぎ
14	選びやすいようにしてほしい
15	おいしいアップルパイ作って
16	おいしいイチゴいっぱい使って欲しい
17	おいしいケーキを作って欲しい
18	おいしいケーキを作って欲しい
19	おいしいのを作って下さい。
20	おいしくて、安いもの。
21	おいしくて、安いもの。
22	おいしそうなケーキを作ってほしい
23	おすすめのケーキを教えてください
24	カロリー表示があれば、良い。
25	変わったケーキを食べてみたい
26	季節感を重視したケーキをたくさん作ってほしい
27	くどくない甘さ、ふんわりとしたスポンジ
28	クリーム増量
29	ケーキ、大好き！けど高いかも、安くして。
30	試食会があってほしい
31	試食がほしい！！
32	試食品を置いてほしい
33	品切れはやめてほしい
34	自分のデザインしたケーキを作ってほしい。
35	種類をたくさん。
36	種類を増やして、値段を安くしてほしい。

37	種類を増やして下さい
38	種類を増やしてほしいです
39	種類を増やす。
40	新作とかでたら、試食させて欲しい
41	新メニューを出してください。
42	スポンジの美味しい作り方を教えてほしい。
43	ゼリー系のさっぱりしたデザートがほしい！
44	食べ放題
45	作ってる所が見てみたいです。
46	作り方を教えてほしい
47	なし
48	値段が安くて、ヘルシーなケーキ
49	値段を下げて
50	ふじやのようにほかの店もおいしくしてください。
51	ふじやみたいな店が・・・
52	普通のショートケーキを置いてほしい（イチゴ以外のフルーツを入れないでほしい）
53	太らないケーキを作してほしい。
54	プレートにケーキの名前だけでなく、どのようなケーキなのかという説明が欲しい
55	ヘルシーなケーキを作ってください。
56	もうちょっといちごを増やして下さい
57	もっといろんな種類のケーキがほしい
58	もっと大きいケーキが食べたい
59	もっと種類を増やしてほしい
60	もっと冷たいやつをいれてほしい
61	もっと安くしてほしい
62	安いでおいしいケーキが食べたい
63	安く、旨く、安全、大きからず、小さからず、飽きが来ない、匂いが良い、カロリーは多すぎず、甘すぎない、出来る事なら水と砂糖、不使用、店自体がヘンゼルとグレーテルみたいなすばらしい店。
64	安く売ってほしい
65	安くして
66	安くしてほしい
67	安くしてほしい
68	安くておいしいケーキが食べたい

番号	知りたい事
1	朝、何時からケーキを作っているのですか。
2	朝何時位からケーキを作っているのですか
3	新しいケーキはどうやって考えるのですか？
4	余ったケーキは、どうしているのか。
5	余ったケーキは、もらえるんですか？

6	余ったケーキはどうしているのか？
7	余ったケーキはどうしているんですか？
8	あまったケーキはどーするのか
9	余ったら、貰って帰ったり食べたりしてるんですか。
10	余りの行方
11	一日にどれくらいの量（個数）を作っているか
12	一番売れている商品は？
13	一回作ったケーキは何日くらい、販売しているのか。
14	衛生面
15	美味しいケーキの作り方
16	おいしく作るコツ・デザイン
17	おいしく作る為に行っている事。
18	おすすめのケーキ
19	おすすめの食品とか使ってる材料
20	カロリー
21	カロリー
22	カロリー、材料は何を使っているか。いつそのケーキを作ったのか。一番お勧めなのは。新作はいつだすのか。 傑作は。昔からあるケーキは。コンセプトは。
23	カロリーの高さ。
24	カロリーの表示。
25	カロリーの表示。
26	カロリー表示
27	昨日売りあまったものを売っているか？
28	クッキーのおいしい作り方が知りたい。
29	ケーキに使う果物、特に苺は夏でも取れるんですか？ やはり、時期はずれの果物は高いんですか？
30	ケーキの賞味期限。カロリー。
31	ケーキの作り方
32	ケーキの作り方
33	ケーキのデザインは作る人が考えているのか？
34	ケーキは太るものなのか？ケーキの種類
35	ケーキ屋さんは生クリーム命だと思生クリームに対してのこだわり
36	ケーキ屋さんは毎日ケーキが食べられるんですか？
37	ケーキをお客様に提供する時に心がけていることは
38	こだわりの素材など
39	材料費と新作ができるまでのコストと時間
40	失敗作はどうするのか
41	新作を作るのにどのくらい時間がかかるか。
42	新商品はどのようにしてできるか。また、誰が考えているのか。
43	新鮮な材料を使っているか

44	新メニューはどうやって考えるの？
45	スポンジがどうやったらあんなに膨らむのか
46	そのお店のこだわり！！
47	大量に作るコツ
48	タダで食べることはできますか？
49	チーズケーキがおいしいお店
50	作り方
51	作り方
52	作り方
53	作り方
54	作る人は資格をもっているのか？
55	デザインは誰の案か
56	どう作るか
57	どうやっておいしいケーキをつくってるか
58	どうやって作るか？
59	どうやて作るか？
60	どーやってあんなにおいしいケーキを作ってるのか、うれ残りはどーしているのか
61	どこのイチゴを使用しているのか
62	どのようにしてクリームをつくるのか
63	どれくらい砂糖をつかってるか。
64	どれくらいの期間で食べるか
65	どんな風にして新しいケーキが作られるのか（新商品）
66	ない
67	中身はなにが入っているか
68	なし
69	何が今お勧めか？どこがおいしいか？
70	生クリームを作る秘訣
71	何時から作っているのか？
72	何であんなにおいしく作れるの？
73	なんでそんな美味しそうなのか知りたい。
74	何人ぐらいで作っているのか？
75	値段の決め方
76	残ったケーキはどうするか
77	残ったケーキはどうするんですか・・・
78	残ったものはどうするのか
79	ノンシュガー
80	廃棄の分はどう処理しているのか
81	フルーツは新鮮なのか。一日どのくらいのケーキを作っているのか。
82	他のケーキ屋さんの味を知っているか
83	毎回デザインとか変わるんですか？

幼稚園保護者の要望・知りたいこと (50音によるソート)

番号	要 望
1	甘さの度合いの強いものが好きなのですが、その表示があれば良いと思います。(味覚は基準がないと、個人差があるので無理な希望ですが・・・)
2	今は、お菓子・ケーキ屋さんもたくさんあり、どこでもそれぞれ美味しいが、例えばB.D ケーキなど、好みのケーキをデザインして貰えると嬉しさも増しリピーターになります。あるケーキ屋さんでは、出来ないと断られて、嫌な思いをしました。
3	お店が綺麗で、その場で買ったケーキを食べるコーナーがあって、西洋アンティーク家具などを使った高級で上品な雰囲気のある店を飯塚にもっともっとたくさん作って欲しい。おしゃれな感じのする場所が少なすぎます。気分が暗くなります。
4	お店屋さんのケーキは砂糖や生クリームがたくさん使っておりそうなので、余り買いません。手作りの方が安全だし、甘さを調節できるので自分で作ります。
5	カロリー表示して欲しい。
6	ケーキ代が高すぎる！
7	子供が卵アレルギーなので卵を使わず、美味しいケーキを作って欲しいです。
8	子供はショートケーキの大きさでも大きいので、一口用とかがあったら、嬉しいです。ウチの子供はケーキが嫌いだから、こんな子供でも「美味しい！」と思わせるケーキ(味や外見→子供向け)、美味しく安いのが欲しいです。
9	材料の安全性が気になるので、表示などあればよい。
10	材料の安全性と賞味期限を明らかにして欲しい。
11	材料の表示・・・お酒が入ったケーキが意外に多いので。
12	新商品や季節限定の商品等のお知らせ等が前もって分かると嬉しいです。(できれば写真等でどんなものが分かるともっと嬉しいです。)甘いもの好きなのですが、ちいさめで何種類も味わいたいタイプなので小さめのプチケーキなどの種類が増えると嬉しいです。(値段もプチだったら更にラッキーです!!)
13	シンプルで美味しいもの、安心して食べれるものを作って。
14	セミオーダーをもっとしやすくして欲しい。ケーキ教室をして欲しい。(例えばオリジナルのキャラクターバースデーケーキなど)。菓子材料卸しメーカーなどがやっているケーキ講座のようにレシピを公開の上で、ケーキ教室をしてくれるようなお店が欲しい。今は自宅で作る方が多いように思うので、私も友人もほとんど買いません。
15	小さな子供が食べるハーフサイズのショートケーキの種類が多いと良い。
16	中に入っているもの(お酒[子供が食べれない]、そば粉(アレルギー))を表示して欲しい。
17	値段の横におすすめのコメントがあると嬉しいです。
18	太るケーキはできるだけ食べない。
19	野菜を使ったケーキがあればありがたいです。

番号	知りたい事
1	売れ残ったケーキなどはどうしているのか。
2	売れ残ったケーキはどうしてるのでしょうか？

3	カロリー・・・お店に書いてあると買いづらいけど、気になる。
4	原材料
5	これまでにどんな所で、ケーキ作りについて学んできたか。(留学とか)
6	材料。
7	スポンジ部分のしっとり度と、レアチーズケーキの粘度が食べる前に知りたいです。
8	素材は、ちょっと気になります。
9	そのお店のおすすめケーキや、売りにしている点など。
10	その果物の季節でない時に、ケーキにのっていたりすると輸入物なのか?とか安心なの?とか心配になります。又、あまりに綺麗過ぎる果物も心配になります。
11	使っている材料。
12	添加物の使用度合
13	どんな材料を使用しているか、その店のこだわりなど・・・
14	利益は大切なことだと思うが、(廃棄される分もあるだろうし)値段はどういう基準なんだろうかと思う。又、ケーキ屋さんによっては、前の日の分とかでも売っていると聞くが本当なのかなあと思います。

オーナーシェフがお客様に関して知りたいこと（順不同）

番号	知りたいこと
1	HP で買い物をする時の価格と要望
2	知りたいこと、聞きたいことはありません！私共が作るお菓子がお客様のお口に合っていてありがたいと思う気持ちで仕事をさせて頂いているから。
3	どの様な、用件でのお買い物か？例えば、大事な方へのギフトとか、娘に子供が産まれたから、看護師さんにとか、etc
4	買いたいと思うケーキの値段はどのくらいか。カロリーの事を思っているかどうか。
5	常連のお客様の満足度
6	そんなのが分かれば、私達は努力しないで、変に、にじり寄るようになるだろう。自分を信じ努力しつづけます。それがお客様に通じるのが一番嬉しい。
7	自店をどんな風に見てるのか？例えば、他のお菓子屋さんにも行くはずですよ。その時に他の店と当店との比較を聞いてみたい。
8	店をお客さんから見て、気づいた点。良い点。悪い点。
9	ケーキ屋さんを選ぶ基準？味・価格 etc
10	お菓子を買っていくお店の基準について。
11	何故、当店でお買い上げいただいているのか。ギフトで贈りたい価格帯と商品。
12	味の評価、接客の評価
13	お客様はどのようなお菓子が好きですか。どのようなお店に行ってみたいですか。
14	人の性格も色々でお客様も様々です。なので個人経営のケーキ屋にお客様が望む全てです。
15	今、何を食べたいか。何が欲しいのか？
16	クレーム
17	お客様の求める価格、味などの好み。
18	洋菓子店に何を求めているかが知りたいです。
19	味の好み、アレルギーなど
20	どの様な事でお店を選ばれていますか