

**Czech University of Life Sciences Prague**  
**Faculty of Economics and Management**  
**Department of Management and Marketing**



**Master's Thesis**

**Doing business in Japan:  
Surprising Popularity of Nestlé KitKat on Japanese  
Market**

**Author: Seakling DUONG**

## Appendix

Table 35 Rule of Thumb: Cronbach Alpha Coefficient

| Alpha | Reliability Level |
|-------|-------------------|
| > .9  | Excellent         |
| > .8  | Good              |
| > .7  | Acceptable        |
| > .6  | Questionable      |
| > .5  | Poor              |
| < .5  | Unacceptable      |

Source: George & Mallery (2003)

Table 36 Products available on Nestlé Japan's Official Website (2023)

| Regular products   |  |   |
|--|--|---|
| KitKat mini<br>  | KitKat Little Whole High Cacao Pouch<br>41g<br>                     | KitKat Mini Whole High cacao<br>                                    |
| KitKat Mini Adult Sweetness<br>                                       | 3 KitKat Minis<br>  | KitKat Little Strawberry Pouch 45g<br>                             |
| KitKat Mini Adult Sweetness Dark Matcha<br>                           | KitKat Mini Adult Sweetness Strawberry<br>                          | KitKat Bar<br>   |
| KitKat Mini Whole Wheat Biscuits<br>                                  | KitKat Little Pouch 50g<br>   | KitKat Mini Adult Sweetness<br>                                    |
| KitKat Mini Yokubari Double Whole Wheat Biscuits<br>                  | KitKat Mini Chocolate Orange<br>                                    | KitKat Mini Whole Grain High Cacao<br>                             |
| Souvenir products  |  |   |
| Hiroshima Souvenir<br>KitKat Mini Takatsudo Original Momiji Manju<br> | Hokkaido Souvenir<br>KitKat Mini Hokkaido Red Bean & Strawberry<br> | Shizuoka/Kanto Souvenir<br>KitKat Mini Tamaruya Wasabi Flavour<br> |

|  |   |   |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|
|   |   |    |  |  |  |
| <p>Tochigi Souvenir<br/>KitKat Mini Tochiotome</p>                            | <p>Yokohama Souvenir<br/>KitKat Mini Strawberry cheesecake<br/>Flavour</p>  | <p>Kyoto Souvenir<br/>KitKat Mini Itokyuemon Uji Matcha</p>            |  |  |  |
| <p>Japan Souvenir<br/>KitKat Mini Strawberry Chessecake Flavour</p>           | <p>Japan Souvenir<br/>KitKat Mini Sake Masuizumi</p>                         | <p>Tokai/Hokuriku Souvenir<br/>KitKat Mini Azuki Sandwich Flavour</p>  |  |  |  |
| <p>Yamanashi Souvenir<br/>KitKat Mini Kikyouya Kikyou Shingen<br/>Mochi</p>  | <p>Tokyo Souvenir<br/>Toktyo Banana KitAt 12 pieces, 6 pieces</p>           | <p>Kyoto Souvenir<br/>KitKat Mini Ito Kyuemon Uji Hojicha</p>         |  |  |  |
| <p>Kyushu Souvenir<br/>KitKat Mini Amaou Strawberry</p>                     | <p>Shinshu Souvenir<br/>KitKat Mini Shinshu Apple</p>                     | <p>Kyushu/Okinawa Souvenir<br/>KitKat Mini Purple sweet potato</p>   |  |  |  |
| <p><b>KitKat Chocolatory</b></p>   |   |   |  |  |  |
|    |   |   |  |  |  |

Source: Nestlé Japan, accessed on 11<sup>th</sup> July 2023

## Survey Questionnaire (Japanese/English)

### Section 1: あなたについて (Demographic information)

1. 職業 (Your profession)
  - 学生 (Students)
  - 社会人 (Workers)
  - その他 (Others)
2. あなたの年齢 (Your age)
  - 18歳以下 (less than 18-year-old)
  - 18歳～24歳未満 (18 to 24-year-old)
  - 25歳～34歳未満 (25 to 34-year-old)
  - 35歳～44歳未満 (35 to 44-year-old)
  - 45歳～54歳未満 (45 to 54-year-old)
  - 55歳以上 (55 and over)
3. あなたの国籍 (Your nationality)
  - 日本国籍 (I am a Japanese)
  - 外国人であり、日本に3ヶ月以上滞在した経験がある (I am a foreigner who is staying (studying or working) in Japan for at least 3 months)
4. あなたはどのくらい日本に滞在していますか? How long have you been in Japan?
  - 3ヶ月～1年未満 (3 months - 1 year)
  - 1年～3年未満 (1 - 3 years)
  - 3年～5年未満 (3 - 5 years)
  - 5年～10年未満 (5 - 10 years)
  - 10年以上 (over 10 years)

### Section 2: 製品の認知度 (Product awareness)

5. キットカット」というチョコレートブランドを知っていますか? Have you heard of the chocolate brand "KitKat"?
  - はい、もちろんです (Yes, of course)
  - いいえ、聞いたことがありません。このオプションを選択すると、アンケートを答えなくなり、最後のページに移動します (No, I have never heard -if you select this option, you won't be able to continue the survey and will be taken to the end page)
6. これまでキットカットを食べたことがありますか? Have you ever tried a KitKat before?
  - はい (Yes)
  - いいえ (No)
7. 1から5までの段階で、キットカット ジャパンを食べるのがどれくらい好きですか? How much do you enjoy eating KitKat Japan on a scale from 1 to 5?
  - 全く好きではありません (Not at all)
  - とても好きです (Absolutely love it)

- 消費者の好み (Consumer Preferences)
8. 日本のチョコレートブランドの中で、他のチョコレートブランドではなくキットカットを選ぶ可能性はどのくらいですか? Among all chocolate brands from Japan, how likely are you to pick KitKat over other chocolate brands?
- 非常に低い (Very unlikely)
  - 非常に高い (Very likely)
9. キットカットを買う主な理由はなんですか? 最大4つまで選べます。キットカットを購入したことがない場合は、最後のオプションを選択してください。Please select the main reasons that make you buy KitKat (select up to 4). If you have never bought a KitKat, please select the **last** option.
- キットカットには非常に多くのフレーバーとバージョンがあります (レギュラー、ご当地、大人のあまさ、季節のフレーバーなど) (KitKat comes in so many flavours and versions, such as Regular, Gotochi, Otona no amasa, Seasonal flavours... etc.)
  - キットカットの味と品質が好きです (I like the taste and quality of KitKat)
  - キットカットのパッケージデザインが好きです (I like the design of KitKat packages)
  - 家族や友人へのお土産や、特別な日 (パーティー、バレンタイン、ホワイトデー、誕生日、プレゼント交換会など) のプレゼントとしてキットカットを購入します (I buy KitKat for family or friends as a back-from-trip gift or present for special occasions such as parties, valentine, white-day, birthdays, and gift-exchanging events...)
  - キットカットをお守りとして購入します (例: 受験のため) (I buy KitKat as a good luck charm for myself or others, for example: before an entrance exam))
  - 新しいフレーバーや面白いフレーバーを見つけると、キットカットを衝動買いしてしまうことがあり、特別な理由はありません (Sometimes I buy KitKat on impulse when I see new or interesting flavours, no special reasons)
  - キットカットには糖質制限バージョンがあるため、購入します (I buy KitKat because it has lower-sugar options)
  - その他 (Other reasons)
  - キットカットを買ったことがありません (I have never bought a KitKat)
10. キットカットのフレーバーの中で一番好きなのはどれですか? Which group of KitKat flavours is your favorite?
- レギュラーフレーバー「ダークチョコレート、ミルクチョコレート、抹茶、日本酒、ストロベリー、わさび、東京バナナ、大人の甘さ/大人の甘さ」 (Regular flavours, for example: Dark chocolate, Milk chocolate, Matcha, Sake, Strawberry, Wasabi, Tokyo Banana, and sweetness for adults/otona no amasa)
  - ご当地フレーバー (例: 沖縄の沖縄いも味、北海道の夕張メロン味 (Regional flavours, for example: Okinawa Sweet Potato flavour from Okinawa or Yubari Melon flavour from Hokkaido))
  - 季節のフレーバー「例: 春は桜フレーバー、冬はいちご大福フレーバー、夏はサマーアイスクリーム、秋はスイートポテトフレーバー」 (Seasonal flavours, for example: Sakura Blossom flavour for Spring, Strawberry Daifuku for Winter, Summer Ice-cream for Summer, and Sweet Potatoes for Fall...etc)

- アルコール入りフレーバー（「プレミアム日本酒、梅し酒、美人風ゆず酒、ヨーグルト酒、さくら酒、ラムレーズン (Alcohol-infused flavours, for example: Premium Japanese Sake, Umeshi Sake, Bijofu Yuzu Sake, Yogurt Sake, Sakura Sake, Rum Raisin)
- 珍しいフレーバー「咳止めキットカット、ストロベリー&ティラミス、醤油、ホットシンスチリ、アップルビネガー、ジンジャーエール、ロイヤルミルクティー、きなこおはぎ、パイナップル」(Unusual flavours, for example: Cough Drop Kit Kats, Strawberry & Tiramisu, Soy Sauce, Hot Shinsu Chili, Apple Vinegar, Ginger Ale, Royal Milk Tea, Kinako Ohagi, Pineapple)
- ショコラトリーキットカット「サブライムキットカット、アイハートティー...」(Chocolatory KitKat, for example: Sublime KitKat, I Heart Tea...etc)
- その他 (Others)

### Section 3: 消費者の消費 (Consumer consumption)

11. どのくらいの頻度でキットカットを購入しますか? How often do you buy KitKat?
- ( ) キットカットを買います (I buy KitKat...)
- (毎日) (Daily)
  - (毎週) (Frequently- once a week)
  - (毎月) (Regularly- a few times a month)
  - (あまり購入しません) (Occasionally- once a month)
  - (購入しません) (Rarely- once every few months)
12. キットカットを誰かから受け取ったり、ギフトとして誰かに贈ったりしたことがありますか? Have you ever received a KitKat from or given a KitKat to someone as a GIFT?
- はい (Yes)
  - いいえ (No)
13. 通常、贈り物の目的は何ですか? What are usually the purposes of the gift?
- 「きっと勝」っぽいので幸運を祈ります。例：試験の前（試験に合格するように）、インタビューの前 (To wish for good luck because it sounds like "Kitto Katsu," meaning "you will win/pass." For example: before an exam, interview...etc)
  - 感謝と感謝の気持ちを表すために (To show gratitude and appreciation)
  - 旅行のお土産としてキットカットを購入します (To share KitKat as a souvenir from a trip "omiyage")
  - パーティー、バレンタイン、ホワイトデー、誕生日、プレゼント交換会などの特別な日の贈り物に (A gift for a special occasion like party, valentine, white-day, birthday, gift-exchanging event...etc)
  - ホリデーシーズンや特定の季節にぴったりの季節のギフト (A seasonal gift for holidays or specific seasons)
  - キットカットを楽しんだり、新しいさまざまなフレーバーを試したりするためだけに (To enjoy or try new and different KitKat flavours)
  - 特別な理由はなく、ただお菓子を分け合うだけに (No special reasons, just want to share sweets)

- その他 (Others)
- 14. プレゼントとしてキットカットを購入したことがない理由を教えてください? Why have you never bought KitKat as a gift?
  - キットカットは特定の機会や相手にとって適切な贈り物ではないと思います (I don't think KitKat is an appropriate gift for certain occasions or recipients)
  - キットカットよりも他のスナックブランドや他のギフトの方が好きです (For some reasons, I prefer other snack brands or other gifts than a KitKat)
  - 相手が何味が好きか、チョコレートが好きかどうか分かりません (I am not sure about the other person's preference on chocolate or their preferred flavours)
  - キットカットをプレゼントするのにふさわしい機会に出会ったことがありません (I haven't encountered suitable occasions to give KitKat as a gift.)
  - その他 (Others)

#### Section 4: 消費者の意見 (言葉遊びマーケティング) Consumer opinions (wordplay marketing)

- 15. 日本におけるキットカットの人気は1から5の段階でどのくらいだと思いますか? In your opinion, how popular is KitKat in Japan on a scale from 1 to 5?
  - 全く人気がありません (Not popular at all)
  - とても人気 (Very popular)
- 16. キットカットは日本語では「きっと勝」というフレーズに似た「キットカット」で、「きっと勝てる/合格する」という意味です。2002年から九州地方の学生が「キットカット」を買うようになりました。受験幸運の象徴 (岡田、2012) キットカットが受験のお守りとして販売されていることをご存知ですか? KitKat in Japanese is "Kitto-Katto (キットカット)" similar to the phrase "Kitto Katsu (きっと勝つ)," translating as "Certainly, you will win/pass." In 2002, students in the Kyushu area started buying KitKats as a symbol of luck for exams (Okada, 2012).  
Are you aware that KitKat is sold as an exam good luck charm?
  - はい、これについては聞いたことがあります (Yes, I have heard of this)
  - いいえ、そんなこと聞いたことはありません (No, I have never heard of this)
- 17. キットカットも「きっと勝つ」と発音が似ているので、縁起物として考えていますか? Do you also consider KitKat as one of the good luck items as it is phonetically sound similar to the phrase Kitto-Katsu?
  - はい (Yes)
  - いいえ (No)
- 18. あなたまたはあなたの知人が入学試験前に成功を祈るために行った以下の活動にチェックを入れてください (Tick the activities below that you or someone you know have done to pray for success before an entrance exam)
  - キットカットを買う/受け取るか、カットメールの送受信、キットカットをカイロで温めて溶かすのは「合格する」という意味です (Buy/receive KitKat, send/receive KitKat mail, or keep KitKat with a warmer to let it melt (tokeru) because it means "you can solve all questions")

- 神社での参拝、お守りの購入・授与、願い事成就絵馬への書き込み (Pray at Shinto shrine, buy/receive a shrine lucky charm amulet [omamori], or write on the wooden wish-fulfilling plate [Ema])
  - 五角形（合格）の鉛筆やその他の肯定的な名前のアイテム（キットカット以外）を購入または受け取ります。（例：「受かる」又は「ウカール」という単語が書かれているおやつ、ハイレルモンキャンディー、雪見だいふく...など） Buy/receive gokaku-shaped pencils or other items (other than a KitKat) with positive names, example: Ukaaru corn cracker, High Lerumon Candy, Yukimi Daifuku...etc)
  - 勝負飯を食べる（カツ）、（おむすび）、（鯛）、（すき焼き）... (Eat meals associated with good luck, also known as "shōbumeshi," such as pork cutlets ("katsu" = win), rice balls ("omusubi"= good connection), sea bream (tai, similar to "medetai" = auspicious), sukiyaki ...etc)
  - 落ちる、滑る、物を落とす、または落ちる、滑る、落ちることに関連する言葉を言わないように注意すること (Try not to fall down/slip/drop things or say words related to fall/slip/drop)
  - 上記のどれでもありません。ただ、しっかり勉強すること！（None of the above. Just study hard!)
  - その他 (Others)
19. キットカットの多くのフレーバー（小麦、抹茶、さつまいもなど）は健康に良い材料から作られており、特に高品質のカカオと材料が使用されているチョコレート版が人気です。日本で人気のキットカット ミニサイズとキットカット大人の甘さは、海外のキットカットに比べて糖質を抑えた一口サイズのおやつです。このことを考慮すると、キットカットは他のお菓子ブランドと比べてどれくらい健康的だと思いますか？ Many KitKat flavours (wheat, matcha, sweet potatoes... etc) are made from ingredients with health benefits, especially the Chocolatory editions where high-quality cacao and ingredients are used. The popular KitKat mini and KitKat adult versions are a bite-size treat, containing less sugar content compared to KitKat outside Japan. Considering this, how healthy do you think is KitKat compared to other sweet brands?
- 最も不健康的 (The unhealthiest)
  - 最も健康的 (The healthiest)

## Section 5: 地域キットカットに関する最終意見 (Final Opinions on Regional KitKat)

現在、日本には400種類以上のフレーバーのキットカットがある。その中でも「ご当地キットカット」は、日本各地の食材を使ったフレーバーです。これらの品種は、地元の人や外国人旅行者にとって、お土産や日本土産として最適です。たとえば、「広島もみじ饅頭キットカット」は、広島県の伝統的なもみじ饅頭からインスピレーションを受けています。

Currently, there are more than 400 flavours of KitKat in Japan. Among them, Gotochi KitKat is the [flavours](#) that use ingredients from different regions across Japan. These varieties serve as great omiyage or Japanese souvenir for locals and foreign travelers. For example, Hiroshima Momiji Manju KitKat is inspired by the traditional Momiji Manju from Hiroshima prefecture.



<写真提供：東京スナックボックス (photo from: Tokyo Snack Box)> (KitKat box sample displayed)

20. 地域のキットカットについてどう思いますか? (右にスクロールしてその他のオプションが表示されます) What is your opinion on regional KitKat? (Scroll right for more options)

Likert-scale options:

|                                 |                                |                 |                               |                              |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------------------|
| 強く同意しません<br>(Strongly disagree) | 少し反対します<br>(Somewhat disagree) | 普通<br>(Neutral) | ある程度同意します<br>(Somewhat agree) | とても同意します<br>(Strongly agree) |
|---------------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------------------------|------------------------------|

Statements:

- 地域キットカットは日本の地域とその食文化を敬遠することに貢献していると信じています。 (I believe that regional KitKat is contributing to promote Japanese regions and their food culture)
- キットカットのように他のスナック菓子の外資系企業も自社の製品を日本に適応させてほしいと思います (I would like to see other foreign snack companies adapt their products to Japan like what KitKat is doing)
- 日本の他の地域に行ったら、その地域のキットカットを旅行の帰りのお土産として買うと思います (I would buy regional KitKat as a return-from-trip gift if I visit other regions in Japan)
- 外国の友人や地元の友人への日本からのお土産として地域のキットカットを購入します (I would buy regional KitKat as a gift-from-Japan for my foreign friends/friends in home country)

21. 以下はネスレ日本がキットカットのために実施した活動の一部です。次の各要素は、キットカットの購入決定にどの程度影響しますか? (右にスクロールしてその他のオプションが表示されます) Below are some activities carried out by Nestlé Japan for KitKat. How much does each of the following factors influence your purchasing decisions of KitKat? (Scroll right for more options if not visible)

Likert-scale options:

|                                      |                                  |              |                                   |                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| まったく影響を受けません (Not Influenced at all) | 少し影響を受けました (Slightly Influenced) | 普通 (Neutral) | 中等度の影響を受けます (Moderate Influenced) | 強い影響を受けました (Strongly Influenced) |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------|-----------------------------------|----------------------------------|

Statements:

- キットカットはたくさんの種類から選べます (There are many KitKat varieties to choose from)
- キットカットの味と品質 (The taste and quality of KitKat)
- キットカットには季節限定フレーバーやご当地フレーバー、ショコラトリバージョンなどの限定フレーバーが多数あります (KitKat has many limited-edition flavours including seasonal and regional flavours and Chocolatory versions)

- キットカットには地域の味があり、お土産や日本の食文化の促進に最適です (KitKat has regional flavours, great for back-from-trip gift and for promoting Japanese food culture)
  - キットカットは災害の被害を受けた地域の復興を支援するために資金を寄付しました (KitKat has donated funds to help rebuild regions affected by disasters)
  - キットカット試験バージョン/キャンペーンは、学生の困難な時期 (入試) をサポートします (KitKat exam versions/campaign support students during their challenging time, which is an entrance exam)
  - キットカットには、糖分を抑えたさまざまな健康的な (大人向け) オプションがあります。例: 無糖のカカオフルーツ キットカット) (KitKat has various healthier (adult) options with less sugar level, ex: sugar-free Cacao Fruit KitKat)
22. キットカットをブランドとしてどう見ていますか? How do you perceive KitKat as a brand?
- 日本文化に溶け込むブランド (A brand that integrates into Japanese culture)
  - やはり海外ブランド (Still a foreign brand)
  - 外国ブランドと地元ブランドの間 (In between being a foreign and local brand)
  - よく分かりません (I am not sure)

### Section 6: Comments

キットカットで経験した興味深い事実があれば、お気軽に私と共有してください。

私との短いインタビューに参加できる場合は、お気軽にご連絡ください。)

Feel free to share with me any interesting facts (if there is any) you have experienced with KitKat. Please feel free to drop your contact if you are available for a short interview with me :)

Comment tables (English translation next to the sentence)

|  |
|--|
| 頑張ってください! [I wish you the best!] Here is my email contact <email hidden>   |
| There's column to write message on the package of kitkat, that's why I choose kitkat for presents.   |
| 中学校の卒業式で、友達からパッケージの袋にメッセージが書かれたキットカットをもらって、すごく嬉しかった思い出があります。<br>[At my junior high school graduation ceremony, I received a Kit Kat from a friend with a message written on the back, and I remember being very happy about it.]   |
| I love and enjoy Kit Kat every time! Kit Kat always make me happy 😊  |
| 海外の学生と交流するときはたまにキットカットをプレゼントします!<br>[I give KitKat chocolate when I exchange with other countries' students!]  |
| 中学生の時、吹奏楽部でコンクールの当日に友達とキットカット裏にメッセージを書きあって、プレゼントした。誕生日の贈り物にもおめでとう! と書いて送った。他にも深い人間関係では無いけれどささやかなプレゼントをしたい時に送ることが多い。<br>[When I was in middle school, my friends and I wrote messages on the backs of Kit Kats and gave them to each other on the day of a competition in the brass band club. Congratulations on your birthday gift! I wrote and sent it. I also often send it when I don't have a deep personal relationship but want to give a small present.] |
| ない [not have]  |

キットカットのメッセージを用いて、メッセージを作ってくれた友達がいた。紙のパッケージなので、同じ部活のメンバーでメッセージをたくさん書いて、先輩の卒業時に渡すことができた。[I had a friend who created a message for me using KitKat messages. Since it was a paper package, members of the same club could write many messages and give them to seniors when they graduated.]

キットカットは私にとって突然食べたくなるチョコレート菓子の一つです。たぶん、疲れたときなどに欲しくなるのだと思います。ですから袋のファミリーパックよりも箱入りの2パックはいった食べ切れるタイプのものをよく買います。ウエハースのザクザク感とチョコレートの量の配分、チョコレートの質などとてもお気に入りです。

[KitKat is one of the chocolate sweets that makes me suddenly want to eat it. I think I probably want it when I'm tired. That's why I often buy boxed 2-packs that can be eaten up, rather than family packs in bags. I really like the crunchiness of the wafers, the distribution of the amount of chocolate, and the quality of the chocolate.]

日本ではクリスマスというよりハロウィンであげたり、もらったりすることが多い気がします。[In Japan, I feel like people give and receive gifts more often on Halloween than on Christmas.]

リサーチ済みの情報かもしれませんが、日本のキットカットの方がフレーバーが多いので外国人が驚くと大学のホームステイに行っていた先輩が話していたというのを思い出した。[This may be information that has already been researched, but I remember that a senior at my university homestay told me that Japanese Kit Kats come in more flavors, which surprises foreigners.]

I didn't know that kitkat have so many tastes.

受験の時に友達とキットカットをプレゼントしあって、受験中のお昼休憩に食べたのが一番の思い出 [My favorite memory is when my friends and I gave each other Kit Kats and ate them during our lunch break during the exam.]

KitKat in Japan are too small. Prefer the larger size you can get in the UK - 2 finger or 4 finger options as well as the chunky. Also prefer the taste of the European version (comparison of the standard milk choc version only).

外国に住んでいる外国人の方から必ずキットカットを買ってくるように言われています。現地でもキットカット売っていますが、子供たちは日本のキットカットが大好きです。[Foreigners living in other countries always tell me to buy KitKat. Kit Kats are also sold locally, and children love Japanese Kit Kats.]

In the UK kitkat normally comes with 4 pieces and a piece is twice as long as a Japanese one, so I find it good for a small snack compared to a normal UK one. Also, in the UK, we have chunky KitKat, which I have never seen in Japan. my email is <email hidden> if you want any further insights.

旅行で撮られた写真付きのパッケージを思い出のプレゼントとしていただいたことあり、こういうオリジナルパッケージ作れるのはとても素晴らしいことです。中身はシンプルでどこでも買えるものだが、印象に残るし、いただいて嬉しいものだし、今でもずっと保管しています。[I once received a gift package with photos taken on a trip as a keepsake gift, and it's wonderful to be able to create original packaging like this. The contents are simple and can be bought anywhere, but it left a lasting impression on me and I'm glad I received it, so I still keep it.]