



「スマイル0円」復活から2年!

感謝とともに、よりよい店舗体験のご提供に向けて

「スマイル向上宣言」月間がスタート

6月1日(木)～6月30日(金)まで

お客様と店舗がつながるアプリ「KODO」の御礼クーポンも拡充

日本マクドナルド株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長兼CEO:サラ・エル・カサノバ)は、6月1日(木)から30日(金)までの1ヵ月間を「スマイル向上宣言月間」とし、よりよい店舗体験をお客様にお届けする目的でKODOのサービス拡充や、社員・クルーの意識強化を実施してまいります。マクドナルドのスマイルは「どんなときであっても、お客様を最高の笑顔でおもてなしする」という全社員・全クルーの思いを象徴する存在です。お客様にスマイル0円のメニューへの復活をお約束した2015年5月25日の「マックスマイルの日」から2年経過することを機に、これまでのお客さまからのご愛顧への感謝の気持ちを改めてお伝えするものです。



今回の「スマイル向上宣言」の実施に際し、代表取締役社長兼CEOのサラ・カサノバは下記のように述べています。「マクドナルドの象徴でもあるスマイルをすべてのお客様にお届けすることをお約束したマックスマイルの日から2年が経過しました。その日以来、本当に多くのお客様が店舗にお越し下さり、お食事を楽しんでいただけたことに、心から深く感謝しております。しかし、すべてのお客様に最高の店舗体験を提供し笑顔になっていただくという私たちの理想の実現には、まだまだやるべきことがあると感じております。私たちマクドナルドは、お客様のお声を真摯にお伺いし、変化していくお客様のニーズに対応して、時代に合った最高の店舗体験の提供のために、常に変わり続けていくことをお誓い申し上げます。これからもマクドナルドへのご愛顧を何卒よろしくお願い申し上げます。」

また、マックスマイルの日と時期を同じくして導入した、お客様からの感想を直接店舗に頂戴するスマートフォンアプリ「KODO」(コード:2015年4月20日導入)がサービス向上をもたらしました。2017年5月で累計600万件のアンケート回答を頂戴したご協力に感謝し、今回の「スマイル向上宣言」の期間中、KODOでのアンケート回答の謝礼を拡充し、ハンバーガーも選べるようにいたしました。このKODOは日本マクドナルドのスマートフォンアプリのホーム画面や、店内告知物等に記載されているQRコードをご利用いただくことでダウンロードが可能です。これを機に、KODOをひとりでも多くのお客様にお試しいただき、店舗やサービスへのご評価を頂ければと存じます。

<お客様のお問い合わせ先>

マクドナルド公式ホームページ <http://www.mcdonalds.co.jp/>

参考資料 KODO について

大切なことはお客様の本音＝“Heart Beat” に耳を傾け本社を介さず「1人1人のお客様」と「店舗」がつながること

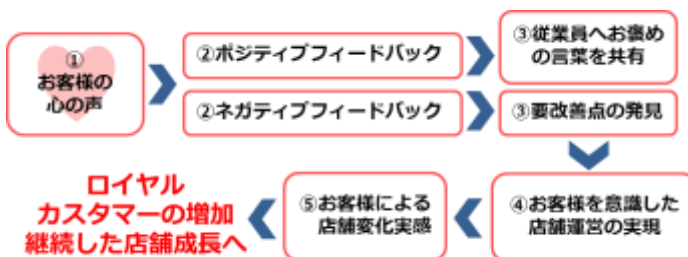
お客様の声をお伺いする上で、大切なことは、1人1人のお客様の心の声・本音(=Heart Beat)をきちんと知ることです。「KODO」を通じた店舗改善は、店舗主体で行います。これにより対応がスピーディになると同時に、各店舗に来店されるお客様に合った店舗体験やQSC(クオリティ、サービス、クレンリネス:品質、おもてなし、清潔さ)等の改善から、お客様の店舗体験向上を図ります。



結果は店舗が直接確認 各店舗の裁量ですぐに改善する行動がとれる

回答されたアンケートはオンラインシステムを通じて店舗ですぐに確認できます。

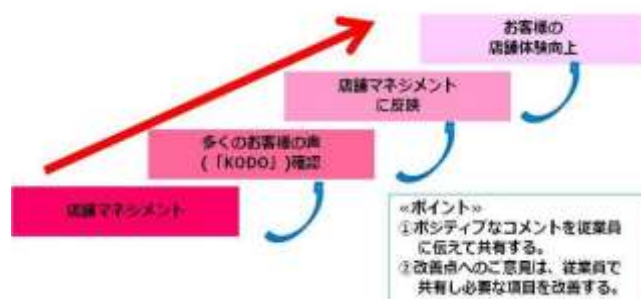
本社を介さずに店舗裁量ですぐに改善への行動を起こすことが可能です。



「KODO」で集めたお客様の心の声を店舗マネジメントに反映し店舗体験向上につなげるサイクルを繰り返し、ビジネス成長を図る

「KODO」は短期的な活動ではなく、継続して行われる仕組みです。お客様の声をしっかりと受け止めて店舗マネジメントに反映し、1人1人のお客様の店舗体験向上につなげていきます。

そのサイクルを繰り返すことで店舗 QSC が上がり、さらに店舗体験を上げ、店舗の成長、そして継続したビジネスの拡大という流れを生み出すことを図ります。



KODO の利用方法

アンケート内容は大きく分けて5つのパートに分かれています。所要時間約2分です。

属性質問	性別、来店日時、利用頻度、客層など ※個人情報保持しないために毎回入力
フリーコメント	お客様のご意見
満足度	スピード、応対、清潔などを5段階評価
重要度・期待	スピード、応対、清潔などを5段階評価
推奨度	11段階評価 (0から10)

KODO でのアンケート回答の謝礼

アンケートにお応えいただくと、「マックフライポテト S」、「ドリンク S」、「ソフトツイスト」のいずれか一つに使える、無料券があなたのスマホに届きます。



KODO」アプリケーション入手方法

- ・日本マクドナルドのスマートフォンアプリのホーム画面からダウンロードページに誘導され、App Store/Google Play の選択が可能です。
- ・マクドナルド公式サイトや店内告知物等に記載されているQRコードもしくは App Store/Google Play から「KODO」のアプリケーションをダウンロードします。

