



おいしさと笑顔と快適なひとときをすべてのお客様に

～1,000 万件のお声に感謝を込めて～



スマイル向上宣言月間



6月1日(金)～6月30日(土)まで今年も実施

期間中、「KODO」のアンケート回答でもらえる無料券に「ハンバーガー」を追加

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(金)から30日(土)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社員・クルーの意識強化を実施してまいります。

また、「スマイル向上宣言」月間の期間中は、お客様と店舗がつながるアプリ「KODO」のアンケートに回答するともらえる無料券で選べる商品に「ハンバーガー」を追加いたします。これは、「KODO」に累計1,000万件ものアンケート回答をくださったお客様への感謝と、さらに多くのお客様からお声をいただくための活動として実施するものです。

マクドナルドでは、お客様からの感想を直接それぞれの店舗にいただき、「1人1人のお客様」と「店舗」がつながることを目的に、スマートフォンアプリ「KODO」(コード:2015年4月21日導入)を導入しました。お客様によりよい店舗体験をご提供するために、1人1人のお客様の心の声・本音(=Heart Beat・鼓動)を重視し、各店舗のクルー1人1人がその声を真摯に受け止めて、店舗体験の向上に役立てております。

時と共に変わりゆくお客様のニーズの変化にいち早く気づき、常にお客様のご期待を超えるサービスをご提供し、より良い店舗体験を生み出していくためには、これからもお客様のお声が必要不可欠です。今回、より多くの方に「KODO」を利用いただけるよう、「スマイル向上宣言」月間の期間中に、アンケート回答の謝礼の無料券で選べる商品の種類を増やし、通常のマックフライポテト(S)、ドリンク(S)、ソフトツイストに加え、ハンバーガーもお選びいただけるようにいたしました。

この「KODO」は日本マクドナルドの公式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」を一人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。 ※QRコードは、(株)デンソーウェブの登録商標です。



【店内告知ステッカー】



【無料券にハンバーガーも追加】

マクドナルドにおける店舗体験の向上のための取り組みに終わりはありません。マクドナルドビジネスの基盤はQSC(クオリティ、サービス、クレンリネス)であり、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。「スマイル向上宣言」月間や「KODO」で日々いただくお客様からのお声を活かして、これからもさらにQSCを強化し、「おいしさと笑顔と快適なひとときをすべてのお客様に」の実現を目指してまいります。

<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

<KODO 導入の目的>

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

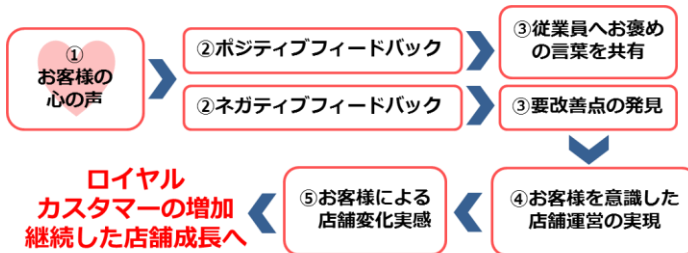
お客様の声をお伺いする上で、大切なことは、1人1人のお客様の心の声・本音(=Heart Beat)をきちんと知ることです。「KODO」を通じた店舗改善は、店舗主体で行います。これにより対応がスピーディになると同時に、各店舗に来店されるお客様に合った店舗体験やQSC(クオリティ、サービス、クレンリネス:品質、おもてなし、清潔さ)等の改善から、お客様の店舗体験向上を図ります。



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

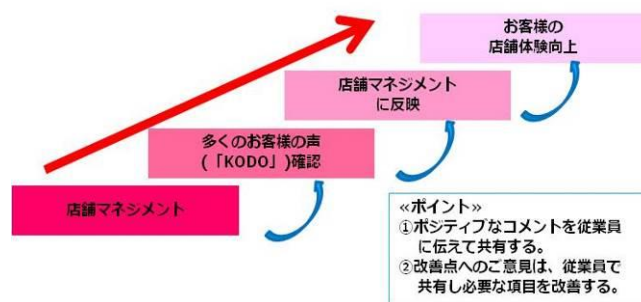
回答されたアンケートはオンラインシステムを通じて店舗にてすぐに確認できます。

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。



「ポイント」
① ポジティブなコメントを従業員に伝えて共有する。
② 改善点へのご意見は、従業員で共有し必要な項目を改善する。

<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 ※個人情報を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、対応、清潔などを5段階評価
重要度・期待	スピード、対応、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。

