



多様なニーズに対応し、より快適な店舗体験をご提供する **3つのアクション**

マクドナルドの次世代サービス「未来型店舗体験」

導入エリアを全47都道府県に拡大中

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：日色 保）は、お客様のニーズに
もっと寄り添った快適な店舗体験をご提供する「未来型店舗体験」の3つのアクション、「おもてなしリーダー」
「テーブルデリバリー」「モバイルオーダー」の導入エリアを、全国47都道府県に拡大しております。

「未来型店舗体験」は、年間約15億人のお客様をお迎える日本マクドナルドが、お客様の店舗体験に格段の向上を
もたらすための新サービスです。お客様一人おひとりに、より充実したサービスをご提供する考えのもと、「おもてなしリーダー」
「テーブルデリバリー」「モバイルオーダー」を各店舗に導入することで、様々なお客様の多様なニーズに対応し、
新しい快適さ・おもてなしをご提供します。「子供を抱っこしていたので、商品を席まで運んでもらえて良かった」
「モバイルオーダーで注文したので、注文を待つ列に並ばずすぐに受け取れた」など、お客様から大変ご好評をいただいております。
(各サービスの導入状況は、店舗によって異なります)

現在、「おもてなしリーダー」と「テーブルデリバリー」は、それぞれ約1,700店舗で実施しているほか、1月28日(火)からは
「モバイルオーダー」を関東地方、近畿地方(2019年に導入済みの奈良県を除く)にも導入し、全国のマクドナルド
約2,900店舗のうち、約2,700店舗で利用可能となりました。(いずれも2020年1月末時点)

■「未来型店舗体験」マクドナルドの新サービス ※詳細は2ページ目ご参照



おもてなしのエキスパート
「おもてなしリーダー」



客席まで商品をお届け
「テーブルデリバリー」



スマホで事前注文 & キャッシュレス決済
「モバイルオーダー」

マクドナルドは、朝マックから、ランチタイム、夜マックまでの幅広い時間帯に、ファミリー、ビジネスパーソン、学生、
主婦・主夫、シニアの皆様など、様々なお客様にご来店いただいております。ライフスタイルが多様化し、お客様
それぞれがマクドナルドに求めるものも多様になっている中、「未来型店舗体験」の取り組みを通じて、
サービスやホスピタリティをさらに強化し、テクノロジーを活用しつつ、マクドナルドが最も大切に考える、“人のぬくもり”や
“ホスピタリティ”をさらに融合させることで、これまでにない快適さをどなたにも感じていただけるような店舗体験へと
サービスを刷新します。

マクドナルドは、変わりゆくマーケットやお客様のニーズに合わせて進化し続けてまいります。常にお客様の声を伺いながら、
昨日より今日、今日より明日と向上し続け、“a better McDonald’s”となること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/>

■「未来型店舗体験」各サービスの概要 ※各サービスの実施は店舗や時間帯によって異なります。

「おもてなしリーダー」



主に客席やご注文カウンター・商品の受け取りカウンター周りで、来店から退店されるまでのお客様のおもてなしを専門に行うスタッフです。

何かお困りのお客様をサポートすることに加え、混雑時のご案内やご質問への対応、お客様とのちょっとした会話や関わりなどを通じて、一人ひとりのお客様にマクドナルドで過ごす時間を、より快適で楽しいひと時と感じていただくための一役を担います。

“この人がいるとなんだかホッとする”、そんな存在を目指しています。お近くのお店のおもてなしリーダーに、ぜひ会いにいらしてください。

＜導入後のお客様の声＞

「注文をしている間、店員さんが子供の面倒を見てくれて助かった」

「テーブルデリバリー」



ご注文カウンターでお支払いが終了したお客様に、番号プレートを持ってお席でお待ちいただき、クルーがお客様のお食事をお届けするサービスです。お子様連れで手荷物が多い方や、傘をお持ちの方はもちろん、何も荷物が無いお客様もご利用いただけます。クルーの笑顔と共に届く、作りたての温かいお食事が一層おいしく感じられます。

ご自身で商品を持ち運ぶ負担を減らすだけでなく、席でお待ちいただいている間に手洗いや、お食事の準備などのお時間ができるので、特にファミリーのお客様や、お年寄りのお客様に大変快適・便利にお過ごしいただけます。

＜導入後のお客様の声＞

「子供を抱っこしていたので、商品を席まで運んでもらえて良かった」

「商品を席まで運んでくれたスタッフが、『他に必要なものはございますか?』と声をかけてくれて、とても親切だった」

「モバイルオーダー」



ご来店前にスマートフォンのアプリ^{※1}で商品のご注文を完了することができ、ご来店時にチェックインをしてアプリ上で決済^{※2}をするだけで、できたての商品が準備され、ピックアップいただけます。

注文の際にゆっくりと時間をかけてお好きな商品を選べる、店舗で注文の列に並ばずスピーディに商品を受け取れるなど、お食事に加えて、利便性でもご満足をご提供します。

※1 iOS版は [App Store](#) より、Android版は [Google Play](#) よりダウンロード

※2 決済方法は「クレジットカード」もしくは「LINE Pay 決済」(iOS版のみ対応)

＜導入後のお客様の声＞

「モバイルオーダーで注文したので、注文を待つ列に並ばずすぐに受け取ることができた」

「子供がいるので、席に座ったままアプリで注文し、その場に持ってきてもらえるのはとても便利」

■各サービスの実施店舗数 ※2020年1月末時点

総店舗数	おもてなしリーダー 実施店舗数	テーブルデリバリー 実施店舗数	モバイルオーダー 実施店舗数	3つのサービス全て 実施店舗数
約 2,900 店舗	約 1,700 店舗	約 1,700 店舗	約 2,700 店舗	約 1,700 店舗