



報道関係各位

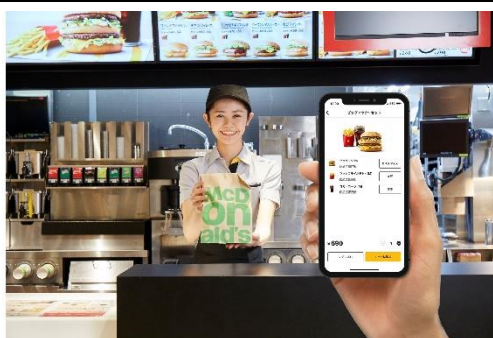
2021年10月20日
日本マクドナルド株式会社

「ピープル」と「テクノロジー」を融合した快適なサービス マクドナルドの「未来型店舗体験」が 2021 年度グッドデザイン賞を受賞！

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、より快適な店舗体験をご提供する革新的サービス「未来型店舗体験」が、2021 年度グッドデザイン賞(主催：公益財団法人日本デザイン振興会)を受賞しましたのでお知らせします。

年間約 13 億人のお客様をお迎えする日本マクドナルドは、「未来型店舗体験」を通して、専任スタッフによる温かいおもてなしと、デジタルを活用した高い利便性を提供しています。この度の受賞では、本サービスが「ピープル」と「テクノロジー」の最適なバランスで、お客様の多様なニーズに応えている点が評価されました。

受賞サービス名称：飲食店における新しい顧客体験「未来型店舗体験」



◇受賞サービスの概要

「未来型店舗体験」は「ピープル」と「テクノロジー」の融合により、お客様に寄り添った、便利で快適なひと時をお届けするサービスです。来店から退店までお客様をおもてなしする「おもてなしリーダー」、クルーが注文されたお食事をお届けする「テーブルサービス」、スマホで注文・決済ができる「モバイルオーダー」、商品を駐車場の自分の車で受け取れる「パーク&ゴー®」など、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。

◇プロデューサー（未来型店舗体験推進プロジェクトチームリーダー 兼田規司）コメント

マクドナルドならではの取り組みが、このような形で受賞できましたこと大変光栄に思います。マクドナルドは、“おいしさと Feel-Good なモメントを、いつでもどこでもすべての人に。”を目指しています。お客様の声を伺いながら、より便利で快適な店舗体験をご提供したいとの思いから「未来型店舗体験」の取り組みをスタートしました。急いでいらっしゃる、非接触をご希望、ゆっくり客席で過ごされたいなど、お客様との対話を通して、よりご期待に応えられるよう、日々のサービスを進化させてきました。これからもさらにご満足いただけるよう、もっと便利で、もっと心地よいサービスの提供に努めてまいります。

◇グッドデザイン賞審査委員による評価コメント

これまで人によって提供されていたサービスにテクノロジーを導入するとき、テクノロジーによる最適化や効率化が重視されすぎる結果、人の温もりが感じられなくなることが多い。本取組は、顧客の体験価値を向上するという揺るぎない視点に立って、お客様に応じてテクノロジーとホスピタリティのバランスを最適化するという、これからのサービスのあるべき姿を提示しているのではないだろうか。

【グッドデザイン賞とは】

1957 年創設のグッドデザイン商品選定制度を継承する、日本を代表するデザインの評価とプロモーションの活動です。国内外の多くの企業や団体が参加する世界的なデザイン賞として、暮らしの質の向上を図るとともに、社会の課題やテーマの解決にデザインを活かすことを目的に、毎年実施されています。受賞のシンボルである「Gマーク」は優れたデザインの象徴として広く親しまれています。(<http://www.g-mark.org/>)



＜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 <https://www.mcdonalds.co.jp/>

■「未来型店舗体験」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。

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、“温かいサービス”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サービスです。

「モバイルオーダー」 実施店舗数：約 2,870 店舗 (2021年9月30日現在)



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、ご来店時に受け取り方法を選択しアプリ上で決済※²をするだけで、出来立ての商品が準備され、お受け取りいただけます。注文の際にゆっく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に商品を受け取るなど、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」、「PayPay」、「d払い」、「LINE Pay」、「Apple Pay」のいずれか

<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商品を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」

「おもてなしリーダー」 実施店舗数：約 2,750 店舗* (2021年9月30日現在)



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、より快適で楽しく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。

※新型コロナウイルスの感染防止のため一時的に休止している店舗がございます。

<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」

「テーブルサービス」 実施店舗数：約 2,440 店舗* (2021年9月30日現在)



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。また、お席から「モバイルオーダー」でご注文いただくと、指定の席までクルーが商品をお届けいたします。

※新型コロナウイルスの感染防止のため一時的に休止している店舗がございます。

<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」

「パーク&ゴー®」 実施店舗数：約 1,020 店舗 (2021年9月30日現在)



事前にご自宅などでスマートフォンから「モバイルオーダー」にて商品選択まで実施し、車で店舗の駐車場に到着後、「駐車場番号」を入力してキャッシュレス決済を完了させると、クルーができたての商品をお客様の車までお届けするサービスです（店舗の駐車場に到着してから「モバイルオーダー」を開始し、「パーク&ゴー」をご利用いただくことも可能です）。

通常のドライブスルーのレーンに入る必要はなく、また車から降りる必要もないため、大変便利にお食事をお持ち帰りいただけます。