

2015年4月30日  
日本マクドナルド株式会社

## 「お客様対応プロセス・タスクフォース」の最終答申を受けた マクドナルドの対応

日本マクドナルドは、2015年1月から4月にかけて活動した「お客さま対応プロセス・タスクフォース」からの最終答申を受け、下記の活動を実施すること(一部は検討の開始)を決定しました。

### 日本マクドナルドの、「お客さま対応」向上のための活動内容

#### A)異物の取り扱い及び、情報伝達基準の見直しとプロセスの徹底

- お客様から提示された異物の保管を含む店舗初期対応に関するルールの見直しと周知
  1. 現物受け取り時の注意点と保管時のルールを徹底、クルー向けマニュアルも変更します。
- 店舗従業員教育の内容充実と、トレーニングの徹底
  2. 社内教育施設(ハンバーガー大学)におけるトレーニングプログラムに異物に関する知識と初期対応のあり方に関する講義を追加し、また同内容について全店舗の店舗責任者はハンバーガー大学の受講が無くても同じ知識を得られるように別途周知します。
  3. 全クルーに対する異物混入防止の知識と意識を新たにするインターネット上のトレーニングを実施しました。今後採用するクルーに対しては、店舗において同内容のトレーニングを行っていきます。
- 異物混入に対する店舗からの報告基準・調査基準の見直しと周知
  4. 全ての異物混入案件について、調査の必要有無に関わらずマクドナルド本社に報告することを徹底します。
  5. お客様からの調査依頼があった案件のみならず、マクドナルドとして混入物・原因が不明なもの等については基準を設けて調査を実施します。またその旨の店舗への周知も徹底します。
- 異物の調査段階でのお客様への報告の充実
  6. 店舗でお預かりした現物を本社が受領し調査を開始する際、また調査に想定以上に時間がかかりそうな場合に、お客様に書面でご報告差し上げます。

#### B)お問い合わせの情報管理、未然防止のための情報の活用

- お客様対応に関する社内情報一元化、データベースの充実
  7. 情報管理プロセスの再整備と、包括的な情報管理のためのデータベースの刷新に着手します。
  8. 異物混入時の緊急通報システム見直しと関係部署への周知方法の改善をします。
- ソーシャルメディアでお客様の声をお伺いする対応の充実
  9. ソーシャルメディア対応の強化の検討に着手します。
- 発生した問題を分析し、部署横断的に連携し、再発防止に努める体制強化

- 全体的な事象を把握し、事前にリスクを洗い出し未然に防止する体制強化
  - 10. リスク管理体制強化のための組織見直しと、経営陣と関係部署への周知方法の改善をします。

#### C) 聞く姿勢、見て頂く姿勢を持つ

- より気軽にお客様の声を頂戴するためのコミュニケーション手法の充実
  - 11. お客様からのご感想、ご意見、ご要望をその場で簡単に投稿して頂ける新スマートフォンアプリ「マクドナルド KODO」を導入。4月21日から全国展開しています。
- 店舗におけるお客様の声を聞く姿勢、ホスピタリティサービスについての再確認
  - 12. ホスピタリティサービスに関するクルー向けマニュアルへの追記及び徹底のための啓発活動を実施します。
- 店舗及びお客様サービス室でお客様の声を受けて改善・実現したことを、お客様に情報発信する体制の検討
  - 13. 弊社ホームページ及びマクドナルド公式モバイルサイトを通じた情報発信、及びマックアドベンチャーやドナルドアピアランス等店舗での活動を通じた情報発信を検討します。
- お客様サービス室の体制強化
  - 14. お客様サービス室を日本マクドナルド代表取締役副社長兼COOの直轄組織とします。
  - 15. お客様と心でつながるコミュニケーションを実現すべく、日常的な品質向上のためのトレーニングを実施します。
  - 16. 対応技能及びサービスレベルの向上のため、社員による模擬電話によるチェックを行います。
  - 17. 緊急対応時の電話対応充実のため、全社トレーニングを実施し、必要な時には回線を増やして、できる限り多くのお客様にお答えできるようにします。
- ソーシャルメディアを通じたお客様との対話の検討
  - 18. ソーシャルメディアからのお客様のお声を受け取り、改善につなげていく取り組みの導入を検討します。
- お客様との意見交換ができる活動の継続と、拡大および充実
  - 19. 店舗がお客様と直接つながることが出来る活動、例えば、お子様がキッチンに入ってハンバーガー作りを体験する「マック☆アドベンチャー」などを積極的に実施してマクドナルドの取り組みをご紹介します。また、ウェブサイトの「見える、マクドナルド品質」やお母様のお声を頂戴する「Mom's Eye」は内容を充実させます。

#### D) お客様対応に関する基準の見直しと一元化

- 自主行動計画の策定および、情報公開基準の開示
  - 20. 自主行動計画を策定し、本日開示いたしました。