



マクドナルドがお客様へのサービスを刷新！ 「ゲストエクスペリエンスリーダー」、「テーブルデリバリー」、「モバイルオーダー」 『未来型店舗体験』導入開始！！

4月10日（水）から静岡県内75店舗にて

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、4月10日（水）より、静岡県内の75店舗にて、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」を導入し、今までよりも快適で、お客様に愛されるマクドナルドを静岡県の皆様に提供してまいります。

年間約14億人のお客様をお迎えする日本マクドナルドが、お客様の店舗体験の格段の向上をもたらす「未来型店舗体験」を開始します。お客様一人一人に、より充実したサービスを提供する考えのもと、「ゲストエクスペリエンスリーダー」、「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、さまざま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。「未来型店舗体験」は、今年1月の沖縄県内マクドナルド店舗でのパイロット導入で、お客様から大変ご好評をいただいております。そして今回は全国への本格導入に先立ち、静岡県内75店舗で導入を開始いたします。「未来型店舗体験」を通じて、クイックサービスレストランのサービススタンダードの刷新を図ってまいります。

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、会社勤めの方、学生、主婦、シニアの皆様など、さまざま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おります。そのような中、「未来型店舗体験」で導入する各取り組みは、テクノロジーを活用しながら、人のぬくもりやホスピタリティを強化し、快適さをどなたにも感じていただけるよう行なうものです。



「ゲストエクスペリエンスリーダー」は、来店から退店されるまでのお客様の店舗体験全体をサポートするスタッフです。メニュー選びでお困りの方、空いている客席をお探しの方など、ふと困った時にお客様に寄り添ったり、お客様と心地よい楽しいひとときを共有できるような存在を目指します。「テーブルデリバリー」は、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。「モバイルオーダー」は、ご来店前にスマートフォンのアプリで商品のご注文を完了することができ、ご来店時にアプリ上で決済^(※1)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バーガーを選べる、店舗での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。「テーブルデリバリー」と「モバイルオーダー」を合わせてご利用いただくことも、もちろん可能です。マクドナルドにご来店後、ご注文の列に並ばず座席から「モバイルオーダー」でご注文いただき、そのまま「テーブルデリバリー」を利用してお席で商品を受け取っていただけます。

※1 4/10からはクレジットカード、LINE Pay決済のみ。今後、楽天ペイ（オンライン決済）、d払い[®]でも利用可能になる予定。

※「d払い」および「d払い」ロゴは、株式会社NTTドコモの登録商標です。

また、マクドナルドでは2015年から店舗改装を進めております。ご注文カウンター上のメニューボードは、デジタルディスプレイに随時切り替わっています。この“デジタルメニューボード”は商品の美味しさや魅力をより伝えられ、お客様からも見やすいとご好評いただいております。また、ご注文と商品お受け取りの場所を分けた“デュアルポイントサービス”のレイアウトも、並ぶ場所が分かりやすい、商品を受け取る際に自分の商品がいつ出来るのか大体予想がつかうので快適といったお声を頂戴しております。客席エリアにも、デジタルの掲示板の設置が進められています。“デジタルコミュニティボード”は商品POPだけでなく、原材料の品質のご紹介や、お店からのご案内などをムービーも使いながらご紹介しします。これらの店内でのコミュニケーションや、ご注文・受け渡しのシステム変更も、「未来型店舗体験」を効果的に実施するための基盤となっています。

「ゲストエクスペリエンスリーダー」、「テーブルデリバリー」、「モバイルオーダー」の新しいサービスと、店舗改装で導入されたわかりやすい店内コミュニケーションと、ご注文カウンター前のシステムを合わせてお試しいただき、マクドナルドがご提案する、別次元のサービススタンダードを実感ください。

マクドナルドは、変わりゆく社会やお客様のニーズに合わせて進化し続けてまいります。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。

■「未来型店舗体験」静岡県内 導入店舗一覧

【フルサービス 60 店舗】

浜松駅メイワン店	1号線富士店	257森田町店	浜松入野店	富士宮宮原店	浜松西インター店
浜松茄子町店	浜松高塚町店	新浜松駅前店	富士厚原店	浜松貴平店	清水ベイドリーム店
大仁アピタ店	257小豆餅店	浜松三方原店	135伊東店	吉田インター店	磐田パロー店
浜松長鶴町店	焼津店	浜岡店	大仁店	沼津駅北口店	南幹線清水店
榛原店	イオン袋井店	袋井インター店	菊川ゼネラル石油SS店	沼津学園通り店	静岡下川原店
三島日清プラザ店	静岡駅アスティ店	沼津インター店	静岡北街道店	静岡安倍街道店	掛川Sプラザ店
島田アピタ店	1号線磐田店	掛川店	静岡SBS通り店	下田駅前店	焼津インター店
川奈店	熱海駅前店	静岡呉服町店	浜松都盛町店	湖西店	246長泉店
浜松高林店	黄瀬川店	浜松有玉南店	沼津原店	1号線沼津店	函南店
香貫店	富士市役所通り店	富士宮店	イオン蒲原店	御殿場インター店	246御殿場店

【モバイルオーダーのみ 15 店舗】

イオンモール浜松市野店	MARKIS静岡店	アエウォーク浜北店	浜北サンストリート店	静岡アピタ店	都田カインズホーム店
イオンモール浜松志都呂店	イオン焼津店	裾野ベルシティ店	イオン清水店	掛川パロー店	清水店
イオンモール富士宮店	富士ラウンドワン店	足柄サービスエリア店			

<モバイルオーダーご利用でおてごろバーガーもらえる！>

モバイルオーダーの導入に伴い、静岡県のお客様にぜひお試しいただきたいとの思いから、4月15日（月）10：30～25日（木）23：59の期間中、モバイルオーダーのアプリ内で「お好きなおてごろバーガー（※）が1つもらえる」クーポンを配信します。（1回限り有効）

※エッグチーズバーガー、チキンチーズバーガー、ベーコンマックポークのうちいずれか一つ

※朝マック時間帯は使用できません

※モバイルオーダーでの注文のみ有効



<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」各取り組みの概要

マクドナルドにいらっしゃる沢山のお客様一人一人に、より充実したサービスを提供する考えのもと、先行導入として静岡県内の75店舗に、「ゲストエクスペリエンスリーダー」、「テーブルデリバリー」、「モバイルオーダー」を提供します

1 「ゲストエクスペリエンスリーダー」



※1 ゲストエクスペリエンスリーダーの配置時間は店舗や時間帯によって異なります。

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お客様のおもてなしを専門に行うスタッフです。※1

何かお困りのお客様をサポートすることに加え、混雑時の案内や質問への対応、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に一役を担います。“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活動いたします。お近くのお店のゲストエクスペリエンスリーダーに是非会いにいらしてください。

2 「テーブルデリバリー」



※2 テーブルデリバリー実施時間は店舗や時間帯によって異なります。

テーブルデリバリー※2は、店頭カウンターもしくはモバイルオーダーでご注文後、お客様にはお席で商品をお待ちいただき、クルーが出来たての商品をお届けするサービスです。お渡しの際には、ご挨拶、スマイルもぜひお受け取りください。

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。

3 「モバイルオーダー」



スマートフォンのアプリから、行く店舗を選び、商品のご注文ができます。あとはお客様が店舗に到着されましたらアプリ上で決済をしていただくだけで、バーガーなどできたての商品が準備され、ご注文の列に並ぶことなく商品をお受け取りいただけます。

■ モバイルオーダー アプリ概要

提供開始日	iOS版 : 2019年1月21日(月)~提供中 Android版 : 現在のところ未定
価格	無料
対応端末	パソコンや従来型携帯端末からはご利用になれません。スマートフォン(iPhone)のみ対応になります。サービスを利用するには、専用アプリをダウンロードする必要があります。 ※iPhone : iOS10以上
対応言語	日本語、英語に対応 ※一部コンテンツは日本語のみになります。
決済方法	クレジットカード (VISA, Master, JCB, Diners) 、LINE Pay ※現金でのお支払いはできません。 ※今後、楽天ペイ (オンライン決済) 、d払いで利用可能になる予定です。
注文受付時間	受付時間は、5時00分~24時00分になります。 ※店舗の営業時間が短い場合は営業時間に準じます。 ※10:20~10:30は昼メニューへの切り替えのためご注文いただけません。

<モバイルオーダー利用手順>

Step.1 アプリをダウンロード

App Storeで「マクドナルド モバイルオーダー」を検索、または二次元コードからダウンロード。(2019年4月9日時点でiOS限定)

Step.2 ログイン

ご利用にはログインが必要です。すでにマクドナルド公式アプリをご利用の方は、同じIDでログインが可能です。



【トップ画面】

【ログイン画面で会員登録&ログイン】

※注文、クーポンの閲覧には会員登録が必要です。マクドナルド公式アプリに会員登録しているお客様は新規での登録は必要ございません。

Step.3 店舗を選ぶ

受け取る店舗をお選びいただけます。また、注文できる時間帯が表示されます。



【店舗ごと注文の時間帯を選択】

【マップや店舗名を記入し、選択】

Step.4 メニューを選ぶ

レギュラー時間帯のメニュー以外も、朝マックや夜マックなどご注文の時間帯に合わせたメニューをお選びいただけます。また、セットも選択可能です。



【通常店舗でお選びいただける商品と同じ】

【クーポンも選択できます】

店舗に移動 ⇒ 到着

右のStep.5へ

Step.5 受け取り方法を選ぶ

- ①店内でのお召上がりかお持ち帰りが選択できます。
- ②店内でのお召上りの場合は、商品受け取りカウンターでの受け取りかテーブルデリバリーによるお席までのお届けかをお選びいただけます。
※テーブルデリバリーのサービスは導入店舗のみ
- ③お席へお届けする場合は、お席の番号をご入力ください。



【テーブルの番号を入力すると、お席までお届けします】

Step.6 お支払い方法を選ぶ

クレジットカード (VISA、Master、JCB、Diners) が利用可能です。また4/10(水)よりLINE Payが利用可能になります。



【クレジットでのお支払い】 【LINE Payでのお支払い】

Step.7 商品を受け取る

お支払い確定後、商品受け取りカウンターまたはお席で商品を受け取ります。



※4月9日(火)時点、ドライブスルーは対応しておりません。
※使用材料の増量、減量、抜きなど個別のオーダーには対応できません。
※「dポイント」「楽天スーパーポイント」のポイントは貯まりませんのでご注意ください。
※「McCafé by Barista」の商品は利用することができません。
※Apple および Apple ロゴは米国その他の国で登録された Apple Inc. の商標です。App Store は Apple Inc.のサービスマークです。
※詳細はマクドナルドモバイルオーダー事務局までお問い合わせください。受付時間:9:00~17:00
※お問い合わせフォーム: <http://w.mdj.jp/1a12bo>