







「マクドナルド」は、「32秒以上、お客様をお待たせしてはいけない」という原則がありますが、これはお客様が待つことに対しては、限界が32秒であるところから確立された原則で、あくまでお客様の立場に立った「マーケティング戦略」です。しかし、重要なことは、スピーディな「接客サービス」を行っても、けっして雑になったり、手抜きをしているわけではありません。

「接客サービス」に関する原理原則として、次のことがあげられています。

●シックス・ステップで対応しろ（接客対応の作業手順）

1. ご挨拶
2. ご注文のお伺い
3. 商品の取り揃え
4. 商品のお渡し
5. 代金の授受
6. お礼と再来のご挨拶

●お客様の動きに敏感であれ

- （例）カウンターの務めとして、ご来店されるお客様には、誰よりも早く「いらっしゃいませ」と声をかけます。
- （例）ご注文の列に並ばれておられるお客様には、自分の前が空いたら「どうぞこちらでお伺いします」と声をかけます。
- （例）客席のお客様で何かお困りの様子が見えたら、すぐにお伺いします。
- （例）お客様がシルバーと察知したら、シルバー価格で提供します。

●早いサービスは分業でやれ（繁忙時）

アウトサイド・オーダー・テーカー、ドリンカー、アッセンブラー、キャッシャーのチームワークとバックアップ・システムが確立されています。

●スターの役割（赤いスカーフとスカートを着用）

1. フロアサービスの任務
  - (a) お客様に楽しくご満足のいく体験をしていただくこと。
  - (b) エキサイティングな雰囲気をつくること。
  - (c) お客様に安心感をいただくこと。
2. 競争店との違いを味わっていただくこと。
3. スターは、トレーナー・レベルの技術力とマネージャー・レベルの行動力を必要とし、「お店の顔」としてプライドをもつこと。
4. 仕事の内容
  - (a) ご挨拶とコミュニケーション
  - (b) ご案内
  - (c) カウンター前のコントロール
  - (d) 相席のお願い
  - (e) POP 広告の管理
  - (f) クリーンリネスの管理
  - (g) 適切な苦情処理
5. カジュアルなサービス

どんな小さなお子様でも、自分は「マクドナルド」では、自分はお客様だと思えるような「接客サービス」を行うこと。





お祭りを自国のイベントとして取り込むのがうまい日本では、いまボジョレーヌーボー一真っ盛りです。今年の解禁日は11月20日（木）。

ボジョレー・ヌヴォー（Beaujolais Nouveau）とはフランスのブルゴーニュ地方南部に隣接する丘陵地帯・ボジョレーで生産される赤ワインのその年の11月に出荷される新酒・プリムールのことです。その年に採れたブドウから作り込むためにMC（マセラシオン・カルボニック）法と呼ばれる急速にブドウを発酵させる技術が用いられ、醸造期間は数ヶ月と早く、その独特の製造方法のためにごくわずかながら炭酸ガスを含有します。それゆえ、また独特の清涼感をも感じさせてくれるワインでもあります。

今年の収穫は例年よりやや遅く、また生産量・輸入量は少なくなりそうです。ボジョレーヌーボー自体は決して高価なワインではなく、味としても渋みが少なく、口当たりの良い軽めのワインです。季節を感じる風物詩としてなくてはならないもの、という位置付けにあるワインのようです。

暗いニュースばかりで世知辛い世の中を実感する今日この頃ですが、気分転換にヌーボー祭りへ参加して、気持ちをリセットしてみたいかがでしょう。普段日本酒・ビール党の方々たまにはワインでもいかがですか。

年の瀬が近づき、何かとあわただしくなってきました。街はすでに年末の装いになりつつある今日この頃です。

くれぐれもご自愛の程。

※ このメールは以下の皆様に配信させて頂いております。

- ・ 弊社コンサルタントが名刺交換をさせて頂いた方。
- ・ 日本フランチャイズ総合研究所にお問い合わせをいただいた方

※ ご意見、ご要望、ご質問は下記アドレスまでご連絡ください。  
尚、配信停止をご希望される場合も、下記までご連絡ください。

Mail to: [franchise-news@the-franchise.co.jp](mailto:franchise-news@the-franchise.co.jp)

発行者：株式会社 日本フランチャイズ総合研究所  
代表取締役所長 内川 昭比古

〒102-0083

東京都千代田区麹町4-4 麹町シャインビル2F

TEL 03-3511-3755(代)

FAX 03-3511-3754

<http://www.the-franchise.co.jp>

Mail to: [franchise-news@the-franchise.co.jp](mailto:franchise-news@the-franchise.co.jp)