

「つながり」を大切に①

いつも、お客さまの笑顔が溢れるお店。そんなモスになれるよう頑張っています。

お届けサービス推進中

ご自宅やオフィスで気軽にモスバーガーの商品を召し上がっていただくために「**お届けサービス**」(宅配)を推進しています。ご注文ごとに手数料を頂戴しますが、ご好評をいただいております。2008年3月現在、219店が実施しています。2007年2月には、宅配とテイクアウト専用の「モスバーガー デリバリー キャビン」をオープン、テスト店舗として今後のモスバーガーの新しい可能性を検証しています。



宅配専用メニューとして人気の山盛りポテトセット

愛のモスボックス

1979年、神奈川県横浜市にあったモスバーガー白楽店で募金を始めたのがきっかけで、「**愛のモスボックス**」(店頭募金箱)を全国に設置するようになりました。2007年度は総額1,335万1,075円の善意が集まりました。

募金期間：2006年8月1日～2007年8月31日
(スタッフによる1日10円募金含む)

- 寄贈先：
- ・(財)アイメイト協会
 - ・(財)児童憲章愛の会
 - ・ジェフ愛の基金
 - ・日本赤十字社新潟県支部 (新潟県中越沖地震義援金)



ご近所のお客さまと仲良く

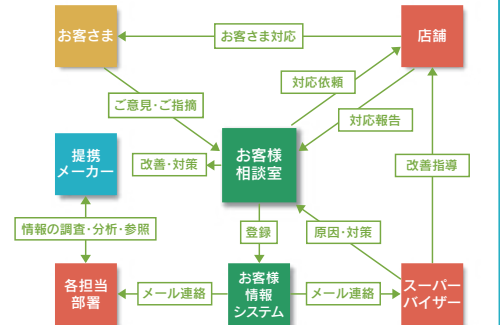
那覇金城店(沖縄)では、**オープン15周年記念**に、スタッフ全員がいろんなものを持ち寄り、駐車場で**フリーマーケット**を開催。当日はたくさんのお客さまがご来店くださり、お支払いは「愛のモスボックス」に**直接入れて**いただきました。「**またやって**」とお声がけいただくなど、良いコミュニケーションができて、楽しかったです。



お客さまの声を聞いています

意見をいただいた時は、その内容をスタッフ全員が見られるよう掲示し、改善やご要望にお応えできるよう努力しています。時にはスタッフへのお褒めを頂戴します。その時は**その喜びを全員で共有して**励みにします。

お客様相談室の仕組み



食育授業を通じて思うこと

久喜駅前店 [埼玉]

食育授業で**目を輝かせて**いる子どもたちの顔を見ると、日々の業務に追われて、つい意識しなくなる「食を通じて人を幸せにする」という経営理念の大切さを実感します。モスが大好きだから仕事を頑張っている**ので、これからも子どもたちのために貢献**したいです。



自分でハンバーガーをつくります。

荻原 直道 店長
坂戸につさい店 [埼玉]

三田 圭子 さん
久喜駅前店 [埼玉]

上原 なつき さん
那覇金城店 [沖縄]

末吉 沙也香 さん
那覇金城店 [沖縄]

遠藤 麻衣子 さん
郡山富久山店 [福島]

お客様相談室から始まる改善

お客様相談室はインターネットや電話などを通じ、年中無休でお客さまからご意見を承っています。頂戴した貴重なご意見は、商品づくり並びに店舗づくりに役立っています。

商品について：お客さまは、はっきりとおいしいかそうでないかを教えてください。特においしくなかった場合、期待を裏切られたというお気持ちで「味が薄い」「肉が硬い」「ソースが少ない」など、具体的なご意見をいただきます。これらを店舗と本部で共有し、店舗での調理方法を確認するとともに、商品設計時の改善点として参考にさせていただいています。

店舗について：実際に店舗を利用されたお客さまにしかわからないことがたくさんあります。「メニューの見やすさ」「利用のしやすさ」「施設の不具合」などのご意見は、スーパーバイザーが

確認し、対応します。どの店舗にも共通する事例は営業本部全体で検討して、さまざまな角度から改善に努めます。

その他にも、販売促進のツールやキャンペーンのスタンプカード、ホームページの表記やキッズメニューのおまけなど、さまざまなご意見をいただきます。お客さまからの声で気づかせていただくことが多く、検討できることから着手して改善につなげています。

2007年度は、ご要望が多かった「モスライスバーガー鶏つくね」を期間限定で再発売し、好評をいただきました。また、キッズメニューにお子さまが喜ぶおまけをつけて欲しいとのご要望が多く、かわいいイラストが描かれパラパラとめくって楽しい「ばらばらえほん」のおまけを作成しました。

食育で伝える食事の大切さ

食を扱う立場として子どもたちに食事の大切さを教える責任があると考え、「モスの食育プログラム」を行っています。子どもたちに身近な食事であるハンバーガーを通じて、元気で健康な体をつくるには、栄養バランスのとれた食事が大切であると教えます。

内容は、講義と実習による90分の授業。講義は紙芝居形式で、朝ごはんや栄養バランスの良い食事の大切さを伝えます。実習は正しい手洗いの仕方から始まり、「モスの生野菜」のレタスをそのまま

味わったり、パン(パンズ)を焼く前と後とで食べ比べした後、「テリヤキバーガー」をつくります。最後に「できたて」をみんなでいただきます。

受講した子どもたちの声(アンケートより)

- 野菜嫌いの友達がむしゃむしゃレタスを食べていて驚いた。
- 今度お店に行って、職人さんのつくったテリヤキを食べてみたい。
- 家に帰ってから家族にハンバーガーの歴史を説明しました。

子ども110番の店

「子ども110番の店」は、危険を感じて助けを求めてきた子どもを一時的に保護し、警察や家族に連絡する拠点のことで、安心・安全な生活拠点づくりの活動です。モスバーガーでも、地域の皆さまや警察・PTA・地方自治体のご協力のもと、「モスバーガー 子ども110番の店」の登録を進め、2008年3月現在、1,153店が登録しています。



「つながり」を大切に②

お客さまとのコミュニケーションを通じて信頼していただけるお店をつくらせていきます。

最新の商品情報をお客さまに

お客さまからアレルギーや原産地情報などのお問い合わせをいただいた際、すぐに対応できるように、POSレジスターの使い方を覚えます。以前はすぐにお答えできないことも多かったのですが、レシートで最新情報をお答えできるようになりました。

- アレルギー食品の有無
○使用、△工場・店舗に由来、一不使用
- 乳
 - 小麦
 - そば
 - 卵
 - 花生
 - △ あわび
 - △ イカ
 - △ いくら
 - △ エビ
 - △ オレンジ
 - △ かにか
 - △ キウイフルーツ



黒板は心を込めていねいに

お客さまに安心していただくため、また、生産者の方を身近に感じていただくために、その日の野菜の産地情報を店頭の黒板を使ってお知らせしています。「モスの生野菜は本当においしい」と自信を持っておすすめでき、また、こんなおいしい野菜をつくってくださる生産者の方を紹介したいという気持ちで、いねいに黒板に書いています。



環境の取り組みをお知らせ

お客さまにモスの環境への取り組みを知っていただくため、ISO14001の認証取得のこと、野菜配送時の環境負荷を「エコリーフ環境ラベル」として情報登録・公開していることを店頭に掲示しています。また、「モスのコミュニケーションレポート」の発行を幅広くお客さまにお知らせするため、トレーマツや折り込みチラシで紹介しました。



トレーマツで紹介

ご当地メニューでコミュニケーション

「岩手県産南部どりバーガー」を販売した際、お客さまに「南部ってどこ？」と聞かれ、東北の歴史をご説明するなど、良いコミュニケーションができました。スタッフにとっても、東北という自分たちの地域を知る良い機会となりました。



岩手県産南部どりバーガー

メニュー名	産地	販売期間
ゆずドリンク	和歌山県産ゆず	6~9月 12~3月(ホット)
宮崎県産霧島黒豚メンチカツバーガー	宮崎県産ポーク	11~12月 1~2月
岩手県産南部どりバーガー	岩手県産チキン	1~2月
青森りんごシェイク	青森県産りんご	12~3月

洗うときは工夫しています

陶器やカップを洗浄する際は、無駄に洗剤や水道を使わないよう、水をためて浸け置きしておいて汚れを落ちやすくしておくなど、効率的に洗う工夫をしています。

三田村 青香さん
逗子店【神奈川県】

斉藤 美穂さん
逗子店【神奈川県】

塚本 あい香さん
逗子店【神奈川県】

城田 光世店長
逗子店【神奈川県】

藤澤 一成店長
上尾市民体育館前店【埼玉県】

大河原 加代子店長
郡山富久山店【福島県】

中根 悠子さん
芝大門店【東京都】

食に関する情報開示について

2005年から、POSレジスターの情報機能を活用して商品のアレルギー・栄養成分・原産地情報を公開しています。この活動が評価され、2007年に「第16回食品安全安心・環境貢献賞」(日本食糧新聞社主催)を受賞しました。POSレジスターを活用することで、常に最新の情報を配信することができ、また、お客さまのご要望に応じて、レシートに情報をプリントしてお渡することもできます。

モスは、できるだけ多くの商品に関する情報をお客さまに伝えたいと考えています。なぜなら、お客さまの選択の幅を広げたいと考えるからです。結果的にモスを選んでいただけないとしても、お客さまとモスは、いつも同じ情報量を持った対等の立場でありたいと考えています。

そこで、2007年度はホームページで公開しているアレルギーに関する情報開示*1のさらなる拡充に取り組みました。たとえば、大豆の場合、それが原材料に使用している醤油に由来するものなのか、大豆がそのまま原材料として使用されているのかを区別して表示する仕組みです。これは「食の安全対策部会」(8ページ参照)での検討から生まれた取り組みで、お客さまの選択の幅が広がることを期待しています。

2008年度は、POSレジスターの機能のさらなる活用を目指し、店舗に納入される食材の消費期限・賞味期限の管理についての検討を始めています。

*1 以下のウェブサイトにてご覧いただけます。
モスバーガーホームページ(<http://www.mos.co.jp>)→メニュー→栄養成分表・アレルギー情報

ご当地メニューの販売

地域に伝わる伝統的な食材や、旬の食材を使用した商品を開発することで、地域社会への貢献を目指しています。2007年度は、地域・期間限定で「宮崎県産霧島黒豚メンチカツバーガー」と「岩手県産南部どりバーガー」を発売しました。また、2002年より近畿南地区限定「ゆずドリンク」の販売と一緒に取り組んできた「和歌山県古座川ゆず平井の里」が、「平成19年度農林水産祭むらづくり部門」で「内閣総理大臣賞」を受賞しました。モスとしても嬉しい限りです。

アフターオーダー方式を採用

できたてのおいしさを味わっていただくため、創業当時よりご注文いただいたから商品をつくる「アフターオーダー方式」を採用しています。また店内では、できるだけ陶器のカップやグラスを使用し、よりおいしさや心地よさを感じていただけるよう努めています。

こうした「こだわり」は結果的に、作りおきのロスを発生させない、陶器やグラスは繰り返し使うので使い捨て容器としてのごみが出にくいなど、廃棄物発生量を抑えることにもつながっています。

森の町内会を支援

「環境NPOオフィス町内会」の「森の町内会」の活動を支援しています。「森の町内会」は、岩手県岩泉町と連携し、そこで間伐された木材を紙にしており、この紙を企業が使用することで、間伐実施のための費用が生み出されます。日本全体の山や森が整備され、国産材消費が増えることを願い、森の町内会の紙の使用を少しずつ増やしています。これまでに、10.8tの紙を使用、約0.6haの間伐促進に貢献しました。





モスチェック & モスアクション

お客さまにもっと喜んでいただけるお店にするために、スタッフたちが各店で、日頃の心がけや取り組みを「チェック」し、これからの「アクション」の宣言をしました。



モスチェック

より快適な空間とおいしい食事をお客さまに楽しんでいただくために、私たちが頑張ったこと

●…完璧です! ○…ほぼ実行! △…満足いくほどできていません



<p>①お客さまと積極的にコミュニケーションをとっています。</p>	<p>△ スタッフが慣れてきたところなので、これから努力します。</p>	<p>● 土日はフロアでの接客を専門に行うホスピタリティマネージャーを置いています。</p>	<p>● 学生のお客さまに、お店を模擬テストの会場として提供しました。</p>	<p>○ お会計時や商品をお持ちする際に、お客さまと積極的にコミュニケーションしています。</p>	<p>△ お客さまから話しかけられた時は、きちんと対応するようにしています。</p>	<p>○ 常連のお客さまの顔を見ると挨拶をしています。</p>
<p>②お客さまに合わせたコミュニケーション(高齢の方、小さなお子さま連れの方、お急ぎの方、障害者の方など)を心がけています。</p>	<p>○ お客さまに合わせて対応できるよう、努力しています。</p>	<p>● お急ぎのお客さまには臨機応変に対応し、簡単な注文であれば、先にご提供します。</p>	<p>● 学生が多いのでテストの過去問題集などをストックしています。</p>	<p>○ ご家族が多い土日はお子さま用に風船のプレゼントを用意しています。</p>	<p>● 障害者、高齢の方にはドアの開け閉めをお手伝いします。</p>	<p>○ つけめんなど、ピリ辛の商品をご注文いただく場合、お子さまが食べるかどうか聞いています。</p>
<p>③お店が混雑した時も、お客さまに気持ちよくご利用いただけるよう工夫しています。</p>	<p>○ すぐにフロアに出て、お席を探しに行きます。</p>	<p>● 必ず事前にだいたいの待ち時間をお伝えします。また、こまめにお食事の食器を下げています。</p>	<p>● スピードセットを日替わりで設定しています。</p>	<p>○ 混雑時は、お客さまへその旨をお伝えし、スタッフがお客様を席へスムーズに誘導します。</p>	<p>○ 満席時はお待ちいただく間にオーダーを伺い、お席が空いたらすぐに出せるようにしています。</p>	<p>△ 挨拶はしていますが、そういう時だからこそ、笑顔が一番できると良いです。</p>
<p>④お客さまからのご意見・ご要望があった際に、適切に対応しています。</p>	<p>● お客さまアンケートを掲示し、改善しています。</p>	<p>○ お客さまアンケートを各席に置き、毎日チェックし、すぐに改善できることは速やかに実行しています。</p>	<p>● お客さま連絡ノートの利用を徹底しています。</p>	<p>○ お客さまからのご意見は専用レポートに記入し、本部へ提出しています。</p>	<p>○ お客さまからクレームがあった時には、すぐに対応します。</p>	<p>● お客さまから指摘があった時は、すぐ話し合い、改善するようにしています。</p>
<p>⑤もっと良いお店にするためにどうすべきかを、スタッフ同士で話し合っています。</p>	<p>○ ミーティングを開いています。</p>	<p>○ マネージャーと毎日情報交換し、スタッフ同士は1~2カ月に1回ミーティングしています。</p>	<p>● 毎月1回の店舗ミーティング、月2回のマネージャーミーティングを実施しています。</p>	<p>○ 毎月1回ミーティングを開催、1カ月に起きた出来事から問題提起し、改善策を話し合っています。</p>	<p>△ もっと話し合える場をつくっていきます。</p>	<p>○ こうしたほうが良いのではないかとスタッフが言ってきてくれるように、話し合いの場をつくっています。</p>
<p>⑥ご近所の役に立つような取り組みをしています。</p>	<p>△ これからだと思っています。</p>	<p>○ 毎朝、近隣のごみ拾いをし、時には敷地外(道路際)の樹木の下草むしりなど、きれいになっています。</p>	<p>● 月1回、駅前の清掃を実施しています。</p>	<p>○ 近隣の掃除を実施しています。</p>	<p>△ 近隣のお掃除など、自分たちができることをしていきます。</p>	<p>○ 毎朝外回りを清掃しています。</p>
<p>⑦地域の行事にモススタッフとして参加しています。</p>	<p>○ 食育授業や、中学生の職場体験の受け入れをしています。</p>	<p>△ 今後、努力していきます。</p>	<p>● 里の活動のボランティアスタッフとして参加したり、地元のカラオケ大会に参加したりしています。</p>	<p>○ お店が入っているショッピングモール内のイベントに参加しています。</p>	<p>△ できるだけお手伝いしたいと思います。</p>	<p>△ 今後もっとコミュニケーションをとる努力をしていきます。</p>
<p>⑧地球環境に配慮して、省エネを心がけています。</p>	<p>○ 厨房のエアコンはなるべく使用しません。</p>	<p>○ 洗い物はためてから行い、蛇口はこまめに締めます。営業後は不要な電気をすぐに消しています。</p>	<p>○ 事務所の冷房の温度を27度に設定しています。</p>	<p>● 電気・水道使用量の削減を進めています。</p>	<p>○ 節水を心がけ、電気のスイッチはこまめにチェックしています。</p>	<p>○ 水の出しっぱなしはせずに、ためてから洗っています。</p>
<p>⑨ごみを減らすために工夫をしています。</p>	<p>△ 毎日、ごみの計量をしています。</p>	<p>○ ごみ袋はもう入らないというくらい、ぎゅうぎゅうづめに捨てています(ごみ袋の使用枚数も削減)。</p>	<p>○ スタッフ全員がマイ箸を持参しています。</p>	<p>△ ごみ袋使用量削減のため、使用済み紙コップはまとめてから廃棄する工夫をしています。</p>	<p>○ 野菜などの仕込みは、使う分だけにし、無駄がないようにしています。</p>	<p>△ ごみ袋の数を減らすため、ためてから捨てています。</p>
<p>⑩お店での仕事にやりがいをもって、いきいきと働いています。</p>	<p>😊 いきいき!</p>	<p>😊 すごくいきいき!</p>	<p>😊 すごくいきいき!</p>	<p>😊 いきいき!</p>	<p>😊 いきいき!</p>	<p>😊 いきいき!</p>
<p>⑪自分自身に目標を課して働いています。</p>	<p>😊 目標づくりを推進中!</p>	<p>😊 目標を立てています!</p>	<p>😊 目標を立てています!</p>	<p>😊 目標づくりを推進中!</p>	<p>😊 目標づくりを推進中!</p>	<p>😊 目標づくりを推進中!</p>



モスアクション

より快適な空間とおいしい食事の実現のために私たちが挑戦したいこと

- ごみの分別を徹底します。
- 毎日、お店の前を掃除します。
- スタッフ全員が集まるミーティングを開いて、コミュニケーションを促進します。

- 常に明るく正しい言葉遣いに努めます。
- お客さまにもっと積極的にコミュニケーションします。
- スタッフ一人ひとりが、おいしさに対してもっともつとこだわります。
- 時間帯によるレベルの違いをなくし、いつでも同じモスバーガーを提供します。
- 正しい手洗い消毒をさらに徹底します。
- 賞味期限をさらに厳しくチェックします。

- 店内での商品コンテストの定期的実施により、HDCの「Delicious」力のアップを目指します。
- 同エリア3店舗でのHDCコンテストを毎月実施します。
- 近隣への宅配サービスを実施します。

- 楽しい職場をつくるため、今まで以上にスタッフ全員とのコミュニケーションを図り、スタッフから提案してくるような環境をつくります。
- 現在、ISO14001の取り組みで電気・水道使用量の削減を進めていますが、今後はごみの量や、お持ち帰り用ポリ袋の使用量削減にも取り組みます。

- モスバーガーの店頭を参考に、お花を置いたり、消えないペンでメッセージを書いたりして、お客さまをお迎えしたいと思います。

- お店をもっとキレイにするため、花を育てていきたいです。