

平成24年11月22日

社団法人日本自閉症協会
会長 山崎 晃資 様

日本マクドナルド株式会社
コーポレートリレーション本部 広報担当
蟹谷 賢次

カウンター上のメニューに関しまして

拝啓、初冬の候、ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

表題の件に関しまして、貴協会にご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。付け加えまして、貴重なご意見を賜り誠に有難うございます。

弊社では、10月1日より一部を除く店舗におきまして、注文カウンター上にメニューを置かず、店舗入口から注文カウンターまでのお客様通路付近に全ての商品メニューが記載されたメニューポスター、お手元でご注文を検討頂くためのメニューチラシをご用意しております。その背景といたしまして、お客様に、より快適な購入体験をご提供するために、店舗入り口から注文カウンターまでの間におきまして十分なメニュー情報をご提供し、注文カウンターでスムーズにご注文をして頂くことで、混雑時の注文でお客様が感じられる「早く注文を決めなければいけない」という焦りや、並ばれているお客様の待ち時間によるストレスを解消することを目的としております。

その一方で、注文カウンターのメニューは、常時、カウンター上に置いてはおりませんが、従来どおりご用意をしております。事前に十分なメニュー情報を得られずにカウンター前において注文をご検討されているお客様や、カウンター上のメニューでないとご注文が不便なお客様には、従来通り、カウンター上のメニューをご提示するようにしております。また従来はなかったメニューチラシを手にお取りいただき、お選び頂けるよう、店舗への配備も行ったところでございます。

山崎様のご指摘にもございましたが、小さなお子様やお年寄り、また何らかの障害をお持ちのお客様などにも快適に、ご不便なくご利用いただくことにつきまして、努力を惜しむことなく取り組んで参る所存です。カウンター上のメニューがないことでご注文にお困りのようなことがございましたら、従来通り、カウンター上のメニューをご提示させていただきますよう、店舗での対応を更に徹底して参ります。また、引き続き、お客様の声を真摯に受け止めまして、必要な改善策につきましては検討を続けて参ります。

今後とも何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具