

# 無料で具材を増量!

## マックが裏メニュー希望に

### 対応するようになったワケ

ネット上で今、こんな情報が飛び交っている。

「4月から日本マクドナルドが、ケチャップやピクルスなどの増量サービスを開始した」

過去、同社の店舗では、例えば「ハンバーガーを、オニオン抜きで」など、引き算のオーダーには無料で応じていた。しかし足し算の注文に関しては、客がいくらその分の代金を多めに支払うと言っても、頑として受けつけてこなかったのだ。

それが無料で増量? もしホントなら、どのメニューの何を増や

せるのか? 真偽を確かめるべく、日本マクドナルドホールディングスの広報に聞いた。

「お客さまのお好みに合わせてよりおいしく召し上がっていただくために、当社では今年の4月1日から、ピクルス、オニオン、ケチャップ、マスタード、そしてタルタルソースなどのソース類について、ご要望があれば無料で2倍に増量しております。特に期限は設けず、今後はずっとこのサービスをご提供していきます」

ただし、こうしたリクエストに応じられるのは、ハンバーガーや

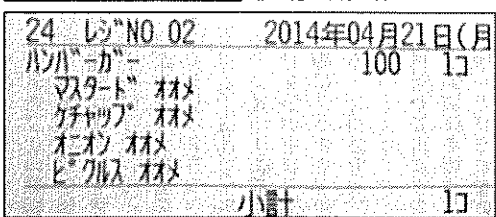
ビッグマックなどレギュラーメニューのみで、期間限定メニューは不可。そして、パティ、ベーコン、チーズ、レタスなどの増量はできないとのこと。

今、日本で展開するフアストフードチェーンの中で

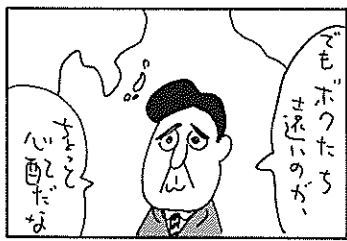
有料無料含め具材の増量に応じてくれるのは、ハンバーガー系ならロッテリアとバーガーキング、サンドイッチ系ではサブウェイ、カフェ系ではドールコーヒー(ホットドッグのソーセージを追加できる)がある。そうした先行組に加えてマクドナルドまでが細かな要望を叶えてく



100円のハンバーガーでも増量可能。レシート各表示の横には「オオメ(多め)」の文字が書かれている



# 日事おかし



れるようになったのは、もちろん歓迎すべきこと。だがなぜ同社はここへきて突然の路線変更をしたのだろう? フードアナリストの重盛高雄氏が言う。「背景には、このところのマクドナルドの業績低迷、そして同社がポジティブな話題を世間に提供できていない点があるとみえます。そこで昨年8月に就任したカサノバ社長兼CEOが、打開策としてマクドナルドはお客さまの声に耳を傾けます」という姿勢を打ち出したのでしよう」

ならばどうして、店内でも公式サイトでも、まったくその告知をしないのだろう。せつかく同社史上初のサービスを始めたのだから、派手にPRしてもよさそうなものなの。

「昨年1月に展開した、注文後60秒以内に商品提供できなかったらハンバーガー無料券がもらえるキャンペーンでの、悪夢があるからでしょう」(前出・重盛氏)

あのキャンペーン期間中、時間に追われ続けた店舗スタッフは相当な混乱と疲弊に見舞われ、具材の入れ忘れなど商品クオリティも下がってしまったのだ。

「増量対応をいきなり派手にうたつてしまうと、面白がった人たちが続々と変則的なオーダーをして、再び混乱が起りかねません。とりあえず導入当初はネット上に情報をこっそり流して、コアなファンが試す程度にコントロールし、現場に慣れさせているところなのでしよう。そしてお客さんからの反応やスタッフの態勢が整うのを探りつつ、しかるべきときにオフィシャルなサービスとして発表するのでは」(重盛氏)

そうすると、細かいカスタマイズでは先輩のロッテリアやバーガーキングも黙っちゃいない。「3社が同じ土俵に並んだだけに、これまで以上にお客さんに喜んでいただけるメニューやサービス、戦略を、それぞれに打ち出してくると予想されます。消費者にとっては、うれしい競争が始まりそうですよ」(重盛氏)

あつと驚くような激ウマの新バーガーが、今年は続々と出てくるかも!

# を査定

働き方をめぐる、3つのアイデアが論議されている。ひとつは安倍政権内で検討されている「残業代ゼロ」政策。「多

取り組みだ。同一労働同一賃金なら、どんな境遇の人でもハンディなしに働くことができる。「そんな労働条件を提示して、企

# のま



ラスト/金子ナンペイ 撮影/山形健司