



## Domino's Media Release

2022年8月10日  
株式会社ドミノ・ピザ ジャパン

**「1枚買うと2枚無料！リベンジ」大好評に感謝！**  
**予測を1.4倍上回るお客様にピザをお届け！**  
**上回りすぎて、一部お客様にはご迷惑をかけお詫び**  
**がんばるクルーに感謝を形で**  
**5千人クルーを採用し、「Hungry to better」でさらにチャレンジ！**



株式会社ドミノ・ピザ ジャパン（代表取締役：ジョシュア・キリムニック、本社：東京都品川区、以下：ドミノ・ピザ）が展開する国内 No.1 シェアを誇る宅配ピザチェーン ドミノ・ピザは、2022年7月28日（木）午前11時から7月31日（日）まで実施した、「デリバリーLサイズピザを買うとMサイズピザ2枚無料！リベンジ」に関して、達成内容を振り返り、評価いたしました。

今回のリベンジの一番の目的は、前回十分このサービスをお届けできなかったお客様にしっかりサービスをお届けすることにあります。前回キャンペーンの1.4倍超のご注文をいただき、より多くのお客様に、おいしいアツアツのピザをお届けすることができました。このことは、ドミノ・ピザとしては、大きな喜びです。一方、一部店舗では、ご注文を受けきれなかったり、遅配が出たりするなど、人員体制面では反省すべき点も残りました。

ドミノ・ピザのモットーは、「Hungry To Be Better」（“よくすることにハングリー”）です。まだまだ良くしていきます。今回のお客様の熱いご期待に感謝するとともに、がんばるクルーに感謝を形で伝えていきます。また、今後、至急クルーを5千人増員するなど引き続き改善を続け、お客様に、アツアツのおいしいピザを便利に早くお届けしてまいります。

**前回のキャンペーンは大好評ながら、お詫びを出す事態に**  
**猛反省のもと、「このままでは終われない」と準備万端でリベンジキャンペーンを実施**

「デリバリーLサイズピザを買うと M サイズピザ 2 枚無料！」キャンペーンは、第一回目（前回）を、6月23日（木）から7月3日（日）まで実施いたしました。

その際は、SNS やネットメディア等で大きな話題となり、会社が立てた販売予測を2倍も上回るご注文をいただきました。ドミノ・ピザとしては、多くのお客様に喜んでいただくことができ、キャンペーン自体には大きな成果があったと評価しているところです。しかし、一方、ピザ生地やピザボックスの不足、人手が足りず、受付を停止する店舗が出たり、遅配が生じたりして、一部のお客様にたいへんご迷惑をおかけしてしまいました。また従業員が猛暑の中デリバリーすることへのご心配をいただくという事態にもなっていました。

ドミノ・ピザとしましては、お客様のご期待に十分応えられなかったという反省から、早急にリベンジ企画を実施すべきという結論に達し、今回の「デリバリーLサイズピザを買うと M サイズピザ 2 枚無料！リベンジ」の実施に至りました。

前回の反省から、リベンジを成功させるには、キャンペーン期間を短縮するとともに、ピザ生地、ピザボックス、健康管理、人員体制、モチベーションの5つが鍵になると考え、改善に取り組み、準備を万全に整えてきたところでございます。

## 予測を大幅に上回る 1.4 倍超のご注文に総力で対応！多くのお客様にアツアツのピザをお届け ピザ生地等はギリギリ足りたが、人員が再び追いつかず、一部お客様にご迷惑をおかけし、お詫びを

今回のリベンジの目的は、前回、お客様の「1枚買うと2枚無料」のサービスを利用したいというご期待に十分応えきれなかった反省から、お客様にこのサービスをしっかりお届けすることにあります。

結果は、前回のさらに約1.4倍（1日あたり）のご注文をいただき、それにお応えすることができました。想定以上のたくさんのお客様にドミノ・ピザの自慢のピザを心ゆくまで味わっていただくことができたのはこの上ない喜びです。

これもひとえに、お客様の長年のご愛顧によるものと、厚く感謝申し上げる次第です。

一方で、改善すべき点も引き続き残りました。

今回のリベンジ実施にあたっては、前回実績の1.2～1.3倍の反響を予測して、準備を進めてまいりました。しかし、実際には、その予測を大幅に上回る、前回の1.4倍超のご注文をいただきました。なんとか、ギリギリでピザ生地、ピザボックスの不足は起こさずにすみましたが、人員面では困難に直面せざるを得ませんでした。さらに、リベンジ企画時と状況が異なり、コロナ第7波の急拡大の影響で、急なクルーの欠員が出てしまう店舗もあり、人員体制がより厳しい状況となってしまいました。このため、ピザのお届けにお時間をいただいてしまうケースや、一時的ではありますが、デリバリーオーダーをストップする事態を引き起こしてしまいました。

全体の3分の1の店舗では、30分以内にピザをお届けすることができたのですが、全店平均のデリバリーにかかる時間は35分となってしまいました。お待たせしてしまったお客様に深くお詫び申し上げます。今回のキャンペーンにおいて、お届けまで25分以上のお時間をいただいていたお客様には、お詫びとして、次回ご利用時にお使いいただけるピザの50%オフクーポンをご提供させていただきました。また、普段通りに製品に気を配ってピザを作れなかったケースもございました。お客様に届くピザ、その1枚1枚に常に変わらぬ心配りができるよう、精進してまいります。

お客様には、クルーの健康をたいへんお気遣いいただき、感謝しております。クルーは、猛暑の中、お客様のご注文にお応えしようと前回以上に努力したのですが、前回以上のご注文をいただいたことで、ふたたび厳しい状況を招いてしまいました。また、暑さ対策として、スポーツドリンクと塩飴を配布する計画でした。塩飴は予定通り配布できました。加えて、一口サイズのチョコも全店に配給できました。一方、スポーツドリンクは、仕入れ先の在庫が厳しく、全店に行き届かせることができず、炭酸水やお茶に切り替えざるを得ない店舗も出てしまいました。予測が不十分で人員体制が厳しい状況となったこと、またクルーにドリンクの約束を守れなかったことは、本社としては申し訳なく思っている次第です。この点に関しても、社内連絡網で、役員からクルーにお詫びいたしました。

今回、クルーと店舗は、全力で頑張りました。そのがんばりを、お客様にご理解していただけると幸いです。

## がんばったクルーへの特別有給休暇（もちろん法定外）は、役員がピザ作りして9月上旬に実施予定 クルー5千人採用計画を開始し、お客様のご期待に応え、クルーの働きやすさを追求します

「頑張っている従業員に伝えてあげて」というお客様の声もたくさんいただきました。誠にありがとうございます。予告しましたとおり、キャンペーンにおいて、お客様から、サービスに関して高評価いただいた店舗に奨励金を出すことを実施いたします。さらに、今回のリベンジ実施にあたり、一番お客様にご評価いただいた店舗の店長・クルー（アルバイト含む）には、特別に1日の夏休み休暇（法定外有給休暇）を提供いたします。もちろん、通常の法定の有給休暇とは別に、追加的に特別に提供するものです。選定された店舗には、現場で長年ピザ作りのキャリア豊富な役員や本社スタッフ等が出向き、店長・クルーに代わって、ピザを作り、店舗を運営します。店舗とクルーのがんばりに会社としても応えます。詳細は後日改めて発表いたします。

この施策は、いまだかつてドミノ・ピザ ジャパンでは採られたことがないものです。一年のうち最大の繁忙期であり、今回のキャンペーンを超えるご注文をいただいていたクリスマスにおいても、実施されたことはありません。お客様のご期待に、一步一步でも応えていきたいのです。

「デリバリーLサイズピザを買うとMサイズピザ2枚無料！リベンジ」を応援していただいた皆様に、厚く御礼申し上げます。

リベンジでは、前回より多くのお客様にピザをお届けでき、ご期待に応えることができたとはいえ、まだまだ頑張るべきところがあります。今回、お客様のご期待は、さらに予想を超えたものでした。私たちは、まだまだ多くのご期待に応えられるようにしていかなければなりません。

本社として、十分に出来なかったところはさらに改善してまいります。至急クルーの採用をいっそう強化していきます。これから秋にかけて、5千人のクルー採用計画をスタートさせます。このような取組みを通じて、お客様から喜んでいただけるサービスをもっと提供できるように、また、クルーがいっそうドミノ・ピザで働くことが喜びになるように、改善を続けてまいります。

ドミノ・ピザのモットーは「Hungry To Be Better」（“よくすることにハングリー”）です。お客様に最高のサービスを提供することに、今日も、明日も、明後日も、頑張り続けます。ドミノ・ピザを今後とも末永くご愛顧いただきたくお願いいたします。

### ■ドミノ・ピザで働こう！アルバイト募集中♪

ドミノ・ピザでは、各店舗にてアルバイトを募集しています！学生の方、フリーターの方、主婦・主夫の方、短時間でも、未経験、初心者でも大歓迎です。アルバイトのお仕事内容は、ドライバーがピザの配達、お客様からの集金など、インスタでは、お客様の注文受付、ピザ作り、来店のお客様の対応、店舗の清掃などを行います。

お近くの店舗で働いてみませんか？

<https://recruit.dominos.jp/jobfind-pc/>

### 宅配ピザのパイオニア・国内売上 No.1

ドミノ・ピザは、日本で最初の宅配ピザチェーンとして、1985年9月30日にその歩みをスタートしました。以来、ピザデリバリー用バイク、ネット注文、ピザトラック、スマホアプリなど革新を続け、日本の宅配ピザ業界で売上・店舗数 No.1として業界を牽引しています。2021年12月8日に全47都道府県への出店達成、2022年3月22日には900店舗出店を達成いたしました。私たちが目指してきたのは、いつでもどこでもピザを囲むひとときを、もっと幸せにすること。そして、味も素材もとことんこだわって、とびきりおいしい1枚を真心こめてつくっています。

#### 【クレジット表記、及び一般のお客様からのお問い合わせ先】

ドミノ・ピザ お客様ご相談窓口 MAIL : info@dominos.jp