

このうどんは、生きている。

丸亀製麺 丸亀製麺

食の感動で、この星を満たせ。

TORIDOLL→

Press Release

2022年12月14日
株式会社丸亀製麺

ブランディングの取り組みを評価する日本初のアワード 「Japan Branding Awards 2022」において 丸亀製麺が最高位となる「Best of the Best」を受賞 ～6月に発表された「顧客体験価値ランキング2022※」第1位に続き最高評価を獲得～

株式会社丸亀製麺(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長:山口 寛)が展開する食の感動体験を追求し、手づくり・できたてにこだわる讃岐うどん専門店「丸亀製麺」は、株式会社インターブランドジャパン(東京都渋谷区、代表取締役社長 兼 CEO:並木将仁)が国内のブランディングを評価する「Japan Branding Awards 2022」にて最高位となる「Best of the Best」を受賞いたしました。



【Japan Branding Awardsとは】

ロンドン・ニューヨークに拠点を置く世界的なブランディング専門会社の日本法人インターブランドジャパン社が、毎年実施している日本のブランドの中で優れたブランディングを実行している企業・団体や事業・サービスを評価するアワード。本アワードでは、ブランディングを成功に導くために必要だと考えられる4つのプロセス(「ブランドの定義・コンセプトの立案」「表現の指針・トーン&マナーの開発」「各タッチポイントでの戦略立案」「各タッチポイントでの体験提供」と「活動の成果」を中心に、評価視点・評価ポイントに沿った分析・評価が行われました。

【丸亀製麺の選出理由】インターブランドジャパン社よりコメント

コロナ禍という特に外食産業にとって致命的な危機が発生した際、生き残りのカギとして「顧客体験価値」を中心に据えるブランド戦略を展開。それまでの創業から続くEat inビジネスにおける顧客体験1.0からTake outとEat inのハイブリットビジネスにおいて、顧客や外部パートナーと共に価値を創造する顧客体験2.0にレベルアップさせた。

「顧客体験価値」を高めるため「顧客体験No.1」をビジョンに掲げ、店舗だけでなく本社も含めたすべての部門、すべての社員が連動し「感動体験こそがお客さまを創造する」という会社哲学を実践。お客さまからの支持を多く獲得したことを大いに評価しました。



このうどんは、生きている。

食の感動で、この星を満たせ。

丸亀製麺 丸亀製麺

TORIDOLL→

【代表取締役社長 山口のコメント】

この度は、栄えある賞をいただき本当にありがとうございます。我々の日々の活動が評価され、とても嬉しく思っています。

コロナ禍で我々飲食業界は大きな打撃を受け、このままではつぶれてしまうのではという危機感の中、「顧客体験No.1」をビジョンとして掲げ、店舗において、お客さまに「体験価値」と共に感動をお届けできるよう、全社一丸となり取り組んでまいりました。

「顧客体験価値」を中心としたブランディングを強化しながら、2020年に店内喫食のみのビジネスから、お持ち帰りを兼ね備えたハイブリッドビジネスへと進化させ、2021年には丸亀製麺のできたてのおいしさをひと箱に詰め込んだ「丸亀うどん弁当」の販売へとつなげていきました。

さらに、コロナ禍で沈んでいる日本を笑顔にしたいという想いのもと「共創」をテーマに「うどんて日本を元気にプロジェクト」を立ち上げ、さまざまな活動を行ってまいりました。

特に、ここ数年は丸亀製麺にしかできないことを追求し、お客さまにいかに喜んでいただくかを日々従業員と共に考え、ただおいしいだけ、安いだけでなく、「この人(従業員)にまた会いたい」とお客さまに思ってもらえるような店舗を作っていくために取り組んでいます。その一環として、私も週の半分以上は各地の様々な店舗を巡回し、タウンミーティングにて顧客体験の重要性を伝えています。

今後、たくさんのお客さまにもっともっと感動していただけるよう、丸亀製麺ブランドのさらなる進化に向け精進してまいります。



※顧客体験価値(CX)ランキング2022

インターブランドジャパンのグループであるCSpaceTokyoによる顧客体験価値(CX: Customer Experience)のランキング。顧客視点でのすべての体験を通じたブランドの「顧客体験価値(CX)スコア」を算定・分析。商品やサービスの機能や性能などの機能的価値だけでなく、そのブランドや企業に関わるすべての体験を通じて顧客が経験する、喜びや満足感などの情緒的価値まで含めた総合的な価値を数値化し、ランキングを行っています。

2022年丸亀製麺がランキング第1位に選出されました。

https://cspace.com/wp-content/uploads/2022/06/220629_cx2022_release.pdf

このうどんは、生きている。

食の感動で、この星を満たせ。

丸亀製麺 丸亀製麺

TORIDOLL→

【丸亀製麺のこだわり】

創業から22年間変わらない、「手づくり・できたてのおいしさ」へのこだわり

創業から22年間、手づくり・できたてのおいしさに飽くなきこだわりを持ち、毎日一軒一軒すべての店で職人が粉から打つうどんをご提供してきました。打ち立てのうどんにこだわり、その場で麺を切って、茹でて、つくりたてをお客さまに提供しているからこそ、もちもちでおいしい独自の“丸亀食感”をお届けできています。讃岐の製麺所さながらの活気を五感で楽しみ、豊富な種類のうどんや天ぷらの中から好きなものを選び、トッピングや薬味で自分好みにカスタマイズできる楽しさは、丸亀製麺でしか味わうことのできない体験です。これからも「うどんて、あなたを驚かせたい。」という想いと共に、食べて笑顔で幸せを感じていただけるような、おいしいうどんにこだわり続けます。



「感動体験」への徹底的なこだわり

常日頃から、お客さまへ「感動体験」をお届けするため、試行錯誤を重ねています。丸亀製麺では、効率を追求するだけでは「感動体験」は生まれないと考えており、一見非効率に見えても「感動体験」につながることを重要視してきました。

例えば2021年3月に発売された『焼きたて肉うどん』は、ご注文をいただいてから一杯ずつ牛肉を焼き上げ、打ち立てのうどんに盛り付けてご提供するできたてを極めた商品です。お客さまの目の前で調理することにより、視覚や聴覚などの五感に訴えかけ「感動体験」につなげています。

人の喜びに目を向けた「おせっかい」へのこだわり

丸亀製麺では、お客さまが困っている時、または不便に感じていそうに見える時には、積極的に真心を込めてお声がけすることを全従業員が心がけています。従業員同士で互いの「おせっかい」の情報を交換したり、「今日もおいしいうどんでお客さまを笑顔にする」という朝礼が各店舗で実施されています。

お客さまが心地良く、丸亀製麺をご利用いただくことが何よりも大切だと考え、自発的に行動を起こしています。

ここのうどんは、生きている。

丸亀製麺 丸亀製麺

食の感動で、この星を満たせ。

TORIDOLL →

—新型コロナウイルス感染拡大抑制と予防に関する丸亀製麺の店舗での取り組みについて—

丸亀製麺では、お客さまと従業員の安全を最優先に考え、安心な環境で「できたて」のお食事が提供できるよう、以下の対応を全国の店舗で日々取り組んでおります。

< 従業員の感染予防策 >

①勤務時のマスク等着用の徹底 ②毎日の出勤前の検温 ③こまめな手洗い(最低1時間に1回)

< 店内の感染予防策 >

① 入口に消毒剤の設置

お客さま用の消毒剤(アルコールなど)を設置しております。

② 消毒の強化

テーブル・備品など接触が多い箇所の消毒剤(アルコールなど)によるふき取りを強化しております

③ 店内の換気

店内の空気は、5分ごとに入れ替わっています。

※法定の7.5倍の換気システムにて、概ね5分で店内が換気される計算です。

※一部店舗は店舗立地条件にて、換気システム・換気時間が異なります。

④ 取り箸の設置

天ぷら、おむすび、いなりをお取りいただく際の「新しい割りばし」をご用意しております。

⑤ アクリル板などの間仕切りの設置

ご注文口や天ぷらの陳列レーン、客席に飛沫感染を防ぐアクリル板などの間仕切りの設置をしております。

< ご購入時に接触を軽減する取り組み >

① モバイルオーダーの導入

スマホで事前に注文することで、列に並ばずに商品を購入することができ、人混みや混雑を避けることができます。

② キャッシュレス決済の導入

キャッシュレス決済を導入しております(一部店舗を除く)。ご購入時のお客さまと従業員の接触を軽減することができます。

③ お持ち帰り商品の販売

うどん、丼、天ぷらなどおひとつからお持ち帰りいただけます。ご家庭でゆっくりと丸亀製麺のおいしさをお楽しみください。

■丸亀製麺について

「ここのうどんは、生きている」をブランドメッセージに掲げ、日々、食の感動体験を追求し手づくりの「おいしいうどん」をお客さまに提供しています。徹底的に鮮度にこだわり、国内800を超えるすべての店で、一軒一軒、職人が手間を惜しまず「おいしさ」を日々つくり続けています。

100%国産の小麦粉を毎日打ち、その場で麺を切って、茹でて、つくりたてをお客さまに提供しているからこそ、もちもちでおいしい独自の「丸亀食感」を守り続けることができています。

海外でも「Marugame Udon」として、つくりたて、できたての、おいしいうどんと天ぷらを、自分のスタイルで楽しめる活気あふれる店として、毎日のように行列が見られるほどの人気を誇っています。

■トリドールホールディングスについて

「食の感動で、この星を満たせ。」をスローガンに掲げ、様々な業態の飲食チェーンを展開し、味覚だけでなく五感が揺さぶられる、本能が歓ぶほどの感動を探究し続けています。

今後は、世界中に「食の感動体験」を提供する日本初の日本発No.1グローバルフードカンパニーを目指して、予測不能な進化を遂げるため、国内のみならず海外での展開を積極的に推進してまいります。

HP: <https://www.toridoll.com/>

