

## 消費者志向自主宣言

令和元年9月27日

(株)サンフォート

代表取締役社長 山城 真一

### 【理念】

社員・クルー共に育ち成長します。

- 社員・クルーは理念を共有し、感動を共有します。
- 社員・クルーが挑戦する機会を大切にします。
- 一人一仕事。居場所を作り、教え教えられる関係をつくります。

ファン（FUN）がいつばいの店舗を創ります。

- 世界最高の QSC&V（Q=Quality／品質、S=Service／サービス、C=Cleanliness／清潔さ、V=Value／価値）を目指します。
- 一個の商品、一人のお客様にこだわります。
- 安心・安全でおいしい商品を快適な環境で食事ができる店舗を創ります。

徳島の発展に寄与します。

- マクドナルドのブランドを活かし、徳島の発展をリードし地元で愛され尊敬される行動を積極的に実行します。

### 【取組方針】

#### 1. コーポレートガバナンスの確保

- スマホアプリ『KODO』でお客様の声を集め、毎週各店舗の担当者が分析・共有し改善を図ります。
- 本社の『お客様サービス室』に直接届いた意見は店舗だけでなく、毎月の店長会議で全店長と共有し改善策と対応策を共有します。

#### 2. 従業員の積極的活動

- 毎月作成の社内報『マンスリーサンフォート』にて改善事例や成功体験を掲載し、全店舗での共有を行います。
- 社内ポータルサイト『e-Learning』で毎年コンプライアンス研修を実施しています。
- 毎月全社員が集まる全体会議にて経営理念の唱和と理念の理解を深めるための事例共有と討論を実施しています。

### 3. 事業関連部門と品消法関連部門の有機的連携

- 本社『お客様サービス室』から届く意見とスマホアプリ『KODO』に届くお客様の声を分析する『Guest Experience Manager』を各店舗任命し、配置しています。
- トラブル発生時に本社の各管理部と連携し、対応します。
- 毎日『Food Safety Check List』で各原材料の管理を実施し、食品の安全確保とトラブルの未然防止を図っています。

### 4. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- サンプル HP で情報公開や共有をしています。
- 商品情報や品質情報の提供を各包装・容器に記載されている QR コードやマクドナルド HP で公開しています。

### 5. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- 『はぐくみ支援』や『くるみん認定』等に申請を行い、行動計画を宣言しています。
- 『Mac お掃除隊』（2002 年～）、『防犯教室』、『職業体験』（中学生）、『新任教員の初任者研修』（2014 年～）、『軟式学童野球』（2010 年～）、『インディゴソックスタイアップイベント』（2017 年～）を実施し、徳島の発展に寄与しています。