

企業概要

設立	1971年(昭和46年)5月1日
事業内容	ハンバーガー・レストラン・チェーンの経営並びにそれに付帯する一切の事業
店舗数	2,898店
売上高	4,901億円(直営店・フランチャイズ店合計売上)
従業員数	正社員 2,255名(役員・契約社員を除く), パートタイマー 約14万名(直営店・フランチャイズ店合計)

戦略

「おいしさと笑顔と 快適なひとときを すべてのお客様に」

企業理念

クイックサービスレストランとしての最高の店舗体験の提供により、お客様にとって「お気に入りの食事の場とスタイルであり続けること」をミッションとします。
そして QSC&V(Quality品質, Serviceサービス, Cleanliness清潔さ, Value価値)をレストラン・ビジネスの理念としそのミッションを達成します。



背景と課題

2015年、ブランドイメージの向上と中長期におけるビジネスの成長を目的とし、ビジネスリカバリープランを策定しました。その実行を推進するために本社組織をNRSO: ナショナルレストランサポートオフィスと改名しました。本社は全国に広がる約2900店舗をサポートするための組織であることを明確に位置づけ、店舗がよりお客様に最高のお食事体験をお届けするために、オフィスで従事するスタッフ一人ひとりの実行スピードや質の向上を目指しました。

Business Recovery Plan

1. Customer focused initiatives

よりお客様にフォーカスしたアクション

2. Investing in upgrading our restaurant portfolio

店舗投資の加速

3. Localized business structure

地域に特化したビジネスモデル

4. Major cost and resource efficiency

コストと資源効率の改善

しかし、22年が経過した現状のオフィス環境には、多様な働き方を可能とし、その実行と質を高める設備や環境が整っておらず、コミュニケーションを妨げるバリアが存在するオフィスインフラとなっていました。

目的

- 店舗がよりお客様に最高のお食事体験をお届けするために、オフィスで従事するスタッフ一人ひとりの実行スピードや質の向上
- ダイバーシティの企業文化を積極推進



ゴール

1人ひとりの生産性を向上するためのコラボレーションを高めるワークプレイスとダイバーシティに対応するワークスタイルの提供

オフィスコンセプト

コミュニケーションと
業務の質・スピードが向上できる
「FUNのある場」を最適なりソースで!!

オフィスづくりの方針

FUN & ハイセキュリティ

- フレンドリーで楽しい雰囲気づくり
- さまざまな信頼関係を構築できるゲストエリア

ブランド & 未来を体現

- McDのブランドと未来像を体現
- 誇りを持って学ぶハンバーガー大学づくり

オープン & 透明性の高い空間

- 見通しの良いスペース配置
- 透明性の高い空間

スペースのシェア

- アクティビティベースの機能スペースづくり
- フリーアドレス導入によるスペースのシェア

フラット & コラボレーション

- フラットな会話を促進するレイアウト
- スピード感のある協働エリアの拡大

オフィスづくりプロセス

店舗への投資を前提とした最適なリソース配置を判断するため、フェーズ0において移転か改修かについてさまざまに検証。その後、実際のオフィスづくりのフェーズ1を開始しました。

フェーズ 0
リソースの最適化
の検討
(2015年9月～2016年4月)

フェーズ 1
現状の理解と
ニーズの把握
(2016年5月～2016年12月)

フェーズ 2
ワークスタイル策定
移転計画策定
(2017年1月～2017年5月)

フェーズ 3
ワークプレイス構築
ワークスタイル展開
(2017年7月～2018年3月)

※HU(ハンバーガー大学)は5月11日オープン

プロジェクトチーム発足

- ・PMO組織立ち上げ
- ・目標、KPI、スコープ定義

ロケーション決定

- ・コスト&バリュー分析
- ・スケジューリング

予算計画

ビジネスニーズ理解・整理

- ・満足度調査と部門別インタビュー

ベストプラクティスの学習と適用

- ・ベンチマーキング訪問(15社)
- ・グローバルノウハウ

スペース分析

- ・HC & 座席使用状況分析
- ・コスト&インパクト分析

ワークスタイル変革計画策定

- ・ペーパーレス
- ・コミュニケーション&会議システム
- ・ワーキングポリシー
- ・セキュリティー強化

レイアウト決定と引越し案策定

予算計画見直し

レイアウト&デザイン決定

- ・詳細レイアウト、デザインと家具
(家具の決定時には、社員投票を実施)

ワークスタイル展開

- ・書類廃棄・文書管理システム開発
- ・コミュニケーション&会議システム導入
- ・ワークスタイル変革ワークショップ

施工

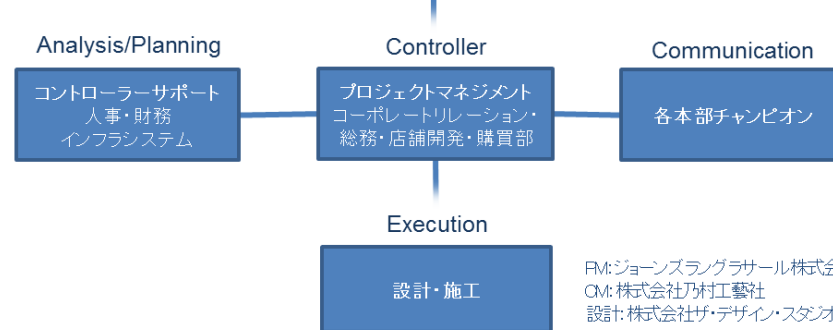
- ・業者選定と工事監督

引越し

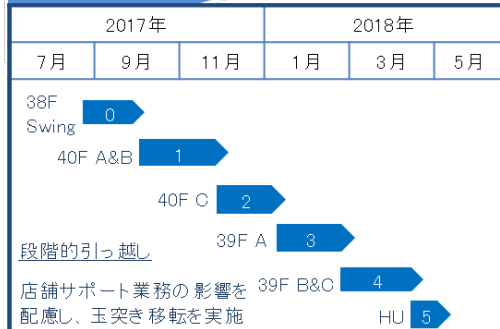
- ・段階的引越し

プロジェクトチーム体制図

レストランサポートオフィスとして機能を強化するために、店舗開発部門等、各部を巻き込んだ体制



FM: ジョーンズラングラサル株式会社
 CM: 株式会社乃村工藝社
 設計: 株式会社ザ・デザイン・スタジオ



Option 1 (i.e. successive moving) is the best, while we could take option 3 as well if having approval of additional ¥30m cost

Quick evaluation of each option

	Option 2	Option 3	Option 4	Option 5
Option overview	Successive moving	One shot moving, taking a part of large moving expenses to J-branch, local moving costs and change	One shot moving, with double lot and long term parking spaces (12 modules and storage)	One shot moving, with double lot and long term parking and storage
Delivered (Option 1 = 0%)	0%	10%	20%	30%
Facilities required at construction	0%	more than 50%	more than 50%	more than 50%
Estimated cost	Low	Low	Small	High
Flexibility	High	Low	Low	Low
Impact to be felt back	No change	No change	Manageable	Manageable
Time efficiency (based on meeting)	High	High	Manageable	Manageable

コスト&バリュー分析

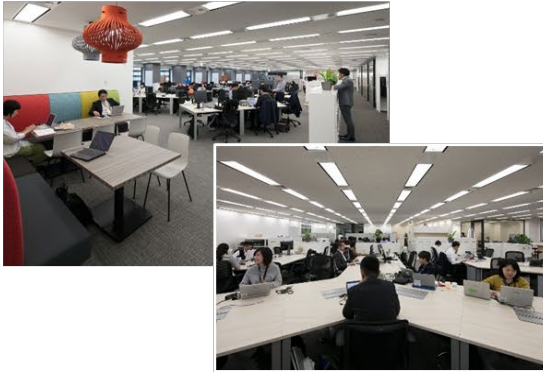
25件の不動産物件をさまざまな角度で分析した結果、移転ではなく改修を選択

オフィスコンセプト コミュニケーションと業務の質・スピードが向上できる「FUNのある場」を最適なリソースで!!

コミュニケーションと業務の質・スピードの向上

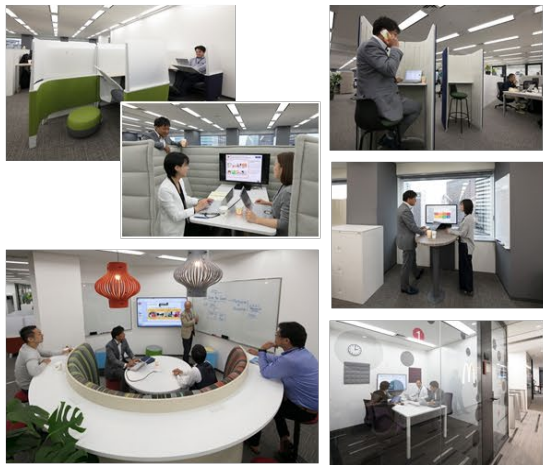
・ 執務スペース

固定デスク、パーテーションを撤去し、コミュニケーションが容易にとれる執務スペースに変更。



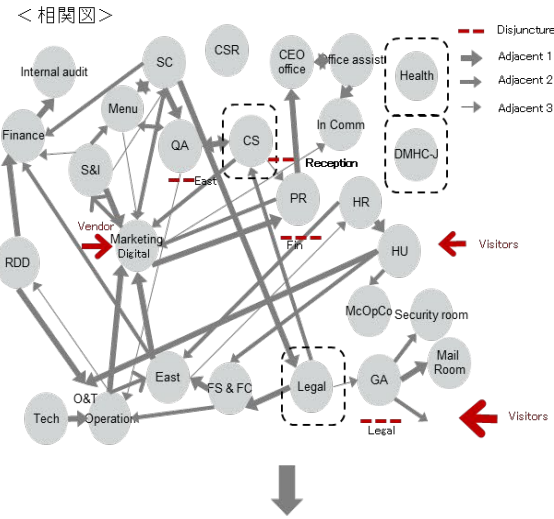
・ さまざまなアクティブシートの設置

仕事の種類に応じて選択できる様々なステーション(ミーティングルーム、打合せスペース、フロンブース、プライベートスペース)を設置。業務の生産性を向上。

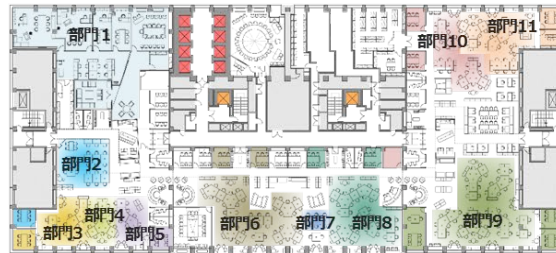


・ 執務エリアの再配置

業務コラボレーションの相関図をアンケートやヒアリングから作成し、密接に関わる部署を隣接させたレイアウトにより、業務のスピードを向上。



< 部門のレイアウト >



FUNのある場

・ FUNを感じる、FUNになることができる

さまざまなコミュニケーションを通じて、外部も内部の人もみんながFUNを感じることができるオフィスを実現。



最適なリソース

・ 既存オフィスの改装&一部返却

店舗投資が経営戦略の重要項目のため、オフィス移転よりもリソースが抑えられる改装を選択。また、フリーアドレスやペーパーレスによるレイアウト見直しにより、執務エリアの4分の1を返却し、将来発生するコストを削減。

