

「ファーストフード」のサービス体験をデザインする



概要

マニュアルによりルーティン化されたファーストフード店の接客は、メニューが見にくい、思うように注文が伝わらないなど問題点も多い。本PBLではモスフードサービス様の全面協力の下、ファーストフードのサービスを再構築する活動に取り組んだ。提供して頂いた情報や活動を通して生まれた3つのアイディアはテストを実施し、今後は実店舗での実現に向けトライアル等を計画中である。

参加者と教員

▽デザイン学本科生

鈴木綾(建築) 北野清晃(経営) 佐藤那央(経営)

▽情報学研究科

西村健太

▽経営管理大学院

砂田繁樹 安江一穂

▽教員

山内裕(経営) 北雄介(デザイン学) 大島裕明(情報学)
須永剛司 水野大二郎 寺田知太 (デザイン学)

▽協力

辻邦浩(東大) モスフードサービスのみなさま

プロセス



①2013/10/25
モスのサービス（接客風景）
ビデオの分析

フィールドワーク
(サービスの体験の獲得)



②11/08,15
体験してきたサービスについて各個人でカスタマージャーニーマップを作製
レゴ等によるモックアップ作製

モックアップ作製



③12/13,14
モックアップのテストを実施



フィードバック



④2014/1/17～
前回までのモックアップを踏まえ、最終版プロトタイプを作製



テスト



⑤1/24
外部向け発表会

デザイン

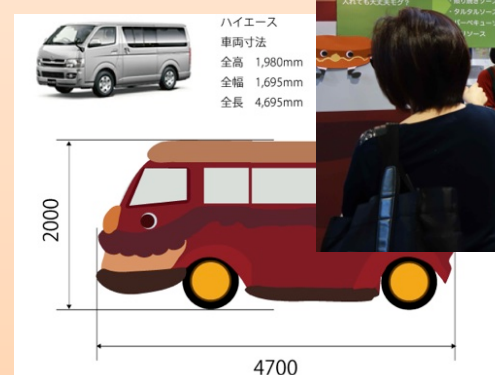
立ち飲みbarスタイル「moslab.」



大衆居酒屋のフランクな接客スタイルにヒントを得た、新しいモスの形態。夜、時間が来たら既存店舗にバーが出現…。おなじみのメニューでちょっと一杯。接客トレーニングの場でもある。

モスフードサービス様のご協力をいただき、具体的な事業環境、会社の歴史や理念、実店舗の図面、事業の投資モデルなどに即した現実的なデザインを目指した。

移動ホットドッグ販売車「モグモグ号」



日本ではまだ根付いていないホットドッグに特化した、移動式販売の提案。人が集まる所に出向くモグモグ号。ソースや具材を自由に選べる、エンターテインメント性も売りの一つ。

家族で楽しむ「わくわくセット！」



自分でおもちゃを組み立てて、出来たバーガーを見せて注文。家族連れをターゲットに、ファーストフード店における注文時のストレスをわくわく楽しい時間に変えるデザイン。