



## クライアントサクセストーリー

McDonald's は、FranklinCovey All Access Pass® のリソースを活用して、ベーコンやビッグマック以上のものを提供できるように

マクドナルド

### Client Snapshot 概要

- 会社名：マクドナルド
- 本社：米国
- 業種：レストラン
- 従業員：210,000 (世界各地)
- リソース：FranklinCovey All Access Pass® で利用可能な複数のリソース

### Circumstances 状況

マクドナルド（ブラジル）の顧客は、サービスよりもスピードを望んでいました。しかし、リーダーシップチームは、おいしいハンバーガーを提供するだけでなく、それ以上のことを行なうことをしたいと考えていました。彼らは、従業員が仕事を愛し、良いサービスを提供することに満足を感じる文化を望んでいました。

リーダーシップチームは、チームワークへのコミット

メントと顧客との良好な関係の必要性を認識していました。しかし、従業員の考え方や行動に対する変化をうながすプログラムが必要でした。

ハンバーガー大学を通じて、リーダーは FranklinCovey All Access Pass® のリソースを活用し、この変化を実現しました。

### Job To Be Done JTBD

優れたプロフェッショナルにとって最も重要なことは、善良な人間として見られることであるという原則、つまり、誠実さ、公正さ、正直さを理解し、その原則に従うように促す

### Impact Journey インパクトジャーニー

まずマクドナルドは米国シカゴにある本社で FranklinCovey All Access Pass® のリソースを活用しました。アメリカ国外でリソースを有効活用した最初のネットワークはアルゼンチンで、次はブラジルでした。

そこで、マクドナルドにおけるプロとしての人物像と能力を明確にして、そこに至っていないギャップは何かを特定しました。その後、従業員の経験に基づいてトレーニングを行いました。

従業員が技術知識、行動、および管理スキルを習得できる社内カリキュラムを確立しました。

FranklinCovey と共に、コミュニケーション、共感による対話、コンフリクトマネジメント、実行、イノベーションと創造性、変化管理、個人の生産性、問題解決、人材開発、チーム育成、信頼と誠実さ、そしてビジョンと目的等の領域に対応し、改善をサポートするソリューションを開発しました。

### Results 結果

#### 会社側

- 経営陣と従業員の、お互いに対する見方と関係性に大きな変化が起こりました。
- リーダーがビジネス成果を生み出すだけの従業員ではなく、人間として見ることができるようになりました。
- プログラムは 15 年以上継続し成功しました。

#### 従業員側

- 会社側が、ハンバーガー作り以上のことにも心を配っていることに気づきました。
- 人間関係、倫理、原則、および個人の性格に対してより大きな関心を持つようになりました。
- より効率的かつ冷静に、より良い結果を生み出せるようになり仕事に対する満足度の改善につながりました。

活動範囲を拡大し、ビジネス目標を達成し、パフォーマンスに持続的な影響を与える FranklinCovey All Access Pass®。個別のソリューションのコストと同じ、もしくはより低コストで利用可能なリソースを持つ膨大なライブラリーにアクセスできるサブスクリプションについて、FranklinCovey クライアントパートナーにお問い合わせください。