



## 2 店員さんの正義



先週の日曜日の話です。お店は家族連れの方々でほぼ満席でした。友達と話をしていると、私の席の後ろから男性二人の大きな声が聞こえてきました。びっくりして振り返ると、どうやら家族連れのお父さん同士が席の取り合いで揉めているようでした。二人がヒートアップして、口調が荒くなり始めた時、白いシャツを着た女性の店員さんが「どうされましたか？」と声をかけたんです。すると、二人は我に返って少し落ち着き、片方のご家族が別の席に行き、その場は収まりました。やっと終わったと私は胸を撫で下ろしていたのですが、その店員さんは席を譲ったお父さんのもとに行きました。どうやら、何があったかお話を聞いているようで、ずっと相槌を打っていたのですが、話しているお父さんの顔が次第に穏やかになっていっているのが分かりました。そのあと、店員さんはもう一人のお父さんの席にも行き、そこでもずっとお話を聞いていました。そちらのお父さんも最後は笑顔になり、店員さんに「感情的になって、申し訳なかった」とお詫びをしていました。そして、一番びっくりしたのは、お父さん同士が帰り際に、お互い謝って仲直りをしていたことでした。

「触らぬ神に祟りなし」ではありませんが、正直けんかが収まった後に、わざわざ気が立っているお父さんたちに声をかけに行く必要はなかったと私は思います。お店側に問題はなかったですし、話を聞いても、どっちが正しくて、どちらが悪いかなんて、結局分かりっこないわけですから。声をかけに行った理由がどうしても気になったので、店員さんに「何で声をかけに行ったんですか？」と聞いてみるとびっくりする答えが返ってきました。「あのままだと、笑顔で帰っていただけないので。その時に、すごく納得できたんです。「あなたの正義は、そこにあったのか！」と。

## 1 父と二人で

私の父は耳が不自由です。だから、子供の頃の父との外食にあまり良い思い出がありません。食べたかった物がうまく注文できなかったこともありますし、物心がついてからは、レジで時間がかかり、後ろの人たちを待たせているのも気になりました。そんな私を見て、申し訳なさそうな顔をする父を今でも思い出します。

私も今では5歳の娘の母親です。先日、父と娘が二人でマクドナルドに行きました。レジで対応してくださった店員さんは、忙しい時間にも関わらず、メニューを指差したり、紙に書いたりしながら、父の注文を受けてくれたそうです。その店員さんが席まで商品を届けてくれたそうなのですが、小さなメモ書きを父に渡してくださったそうです。メモ用紙を広げると、「ご来店ありがとうございます」「ごゆっくりお召し上がりくださいませ」「またのご来店お待ちしております」という言葉が書かれていたそうです。何か特別な言葉ではなく、お店に来たすべての人が言ってもらえるあいさつを、父にもしっかりと届けてくれたのです。その出来事を父はうれしそうに話してくれ、今でもメモを大切に取っておいています。店員さんのさりげない思いやりで、家族全員が温かい気持ちになりました。本当にありがとうございます。今度、私も久しぶりに父とマクドナルドに行こうと思います。うれしそうにハンバーガーをほお張る父を見てみたいので。





## 3 うれしい報告

うちのお店には若い常連のお客様がたくさんいます。皆さん、感情も表情も豊かで、学校で何かあるとすぐに顔に出るので、そんな時は「何かあったの？」と声をかけてきました。深く話し込むわけではないのですが、悩みを聞いてあげたり、相談にのったりしているうちに、「ママ！」と言って声をかけてくれる学生さんが増えるようになってきました。そして、数年前から進学や就職が決まると、合格の報告に来てくれる方がいらっしゃるようになりました。皆さん本当に素敵な笑顔で、私まで嬉しくなります。ただ、その報告は、ほとんどの場合、この街から巣立っていくお別れを意味しています。私は寂しい気持ちをグッと抑えて、毎年若者たちの旅立ちを見送ってきました。

先日、「ママ！」と店内で声をかけられたので振り向くと学生さんではなく、青年のお客様がいたんです。よく見ると、数年前に高校生としてお店によく来てくれていた方でした。上京して、4年が経ち、すっかり大人になった姿を見てうれしく思っていると、その方は「学校の先生になれました！」と報告をしてくれました。「おめでとう！」と伝えつつ、なんでわざわざ報告に来てくれたのかを尋ねました。すると、彼が進学の際に学校の先生を目指すか悩んでいた時に、「あなたは、お会計の時も、片付けの時も、いつも気づかいができて優しい人だから、先生に向いていると思うわ」と私が背中を押したとのことでした。「ママは僕たちのことをいつもよく見てくれていたよね。日本一素敵な店員さんの表彰状があるなら、僕はママにあげたいよ。帰り際に、そんな言葉をかけてくれるお客様が私の宝物です。」



## 4 私が知らなかった私

自分の良いところなんて、分からなかった。自信もなかったし、自分の意見を口にするのも苦手だった。だから、毎日みんなについていくことばかりを考えていた。周りに迷惑をかけないようにする。お願いされたことをきちんとやる。それだけをいつも心がけていた。失敗をしたり、先輩たちのスピードに追いつけないこともあったけど、周りの仲間에게助けられて、励ましてもらえたおかげで、私はマクドナルドで楽しく仕事をすることができている。

「トレーナーに挑戦してみない?」。ある日、先輩から声をかけてもらった。うれしさよりも、疑問の方が大きかった。自分よりもスキルが高いクルーはたくさんいたし、積極的に発言できる同年代の人も多いので、なぜ自分がトレーナーの候補に選ばれたのかが分からなかった。自分で考えても理由が見つからなかったため、その答えを先輩に聞いてみた。「あなたがいるとみんなが楽しく仕事ができるからだよ。それに、自分の役割をやり切る姿は、みんなの良い見本となると信じています」と予想だにしない答えが返ってきた。自分で自分のことを信じられないのに、先輩は私のことを信じてくれている。最初は、それが少し不思議だったけど、ストレートに自分の良いところを認めてもらえたことがとてもうれしかった。

みんな、自分で自分のことなんて、分からないのかもしれない。だからこそ、今度は私が仲間の良いところをたくさん見つけて、伝えたい。