

人と関わる仕事を

「家についてもつまらない」。銀行で定年まで勤めながら、二人のお子さんを女手一つで育てた東さんにとって、家でじっとしている毎日は退屈に感じられた。なかなか仕事が見つからず悩んでいた時、マクドナルドで働いている友人が声をかけてくれた。「ウチのお店で接客の仕事をしてみない?」。銀行で働いてきたものの接客の仕事は初めて。少し不安はあったが、たくさんの人と関わる仕事に興味があり、面接を受けた。

お客様のために、もっと、もっと

「何をすればいいのか分からない」。初めてフロアリーダーのポジションで仕事をする、多くのクルーが少しだけ不安な気持ちになる。しかし、東さんが感じた不安は真逆だった。「やらなければいけないことがいっぱい大変ですね。たくさんの人と出会い、一緒に仕事をしてきた人生経験は、マクドナルドの店舗でも多くの「気づき」を彼女に与えてくれた。その日から東さんの質問が止まらなくなった。まず、どこに何があるかと、守らなければいけない最低限のルールを徹底的に確認した。そして、その後はお客様のために自分と考え、率先して動く彼女の姿が見られるようになった。「あなたのおかげで気持ちよく仕事ができました」「ありがと! また来ますね!」。東さんがフロアリーダーでもてなしをする、お客様から自然と感謝の言葉をいただけるようになっていった。一人でも多くのお客様に座って食事をしていただくための配慮、レジ前での

お客様への誘導、日差しが強くなったらフラインドを閉める、……やらなければいけないと思っていたことは、いつしか彼女の中でやりたいことへと変わっていった。もっと、もっと。お客様のためにできることを探したい。今では、東さんからの提案が止まらなくなり、そのアイデアは店舗でも広くも採用されている。

そして、今ではKDDIにも東さんへの感謝の言葉がいくつも届くようになっている。「東さん!」。親しみを込めて、彼女の名前を呼んでくださるお客様もたくさんいらっしゃいます。彼女の相手を思いやる心と行動力は、確かにお客様へ届いている。

仲間への想いが込められた ワンフリーズ

「こんな人々に支えられて生きてきました」。東さんは仕事と育児に奮闘する中で、人との出会いや相手を思いやることの尊厳を、いつも感じながら生きてきた。お客様にご来店いただくことも、人生における大切な出会い。そんな思いで働く、自然と仕事が楽しくなるという。

新たに掲げられた武庫之荘駅前店の店舗「シジョン」は、東さんの提案で追加された言葉がある。「楽しく働くことのできるチーム」となる。「お客様のために働くことは楽しい。その考え方は、東さんらしくもあり、マクドナルドならではの良さもある。だからこそ、みんなにもそんな楽しさを常と感じてほしい。お客様はもちろん、一緒に働く仲間との出会いも大切にしたい」という彼女の想いが、そのワンフリーズに込められている。

お客様や仲間との出会いを、大切にしたい

武庫之荘駅前店(兵庫県)
クルー
東宮子さん

あすま みやこ/大阪府出身。高校を卒業後、銀行に就職。以後、二人のお子さんの子育てをしながら、定年退職まで総務や人事などの間接部門で活躍。その後、友人紹介で武庫之荘駅前店に入店。趣味は、コーラスとフラダンス。

