

みんなを安心させる説得力

マクドナルドで新しい取り組みが始まる時、お店の中は少しざわつく。挑戦にはいつも、期待と不安が入り混じっているからだ。マネージャーミーティングでちよつとネガティブな声が上がると、清水さんは初めて口を開く。「大丈夫よ。これまでで大変なことではあつたけど、乗り越えてきたじゃない。そんな一言で、みんなは落ち着きを取り戻す。20年間、高松国分寺店を見守り続けてきた清水さんは、決して自分から前に出るタイプではないが、彼女の言葉には経験に裏付けされた説得力がある。

ガン口にはなりたくない

清水さんには、感情の起伏や仕事のムラがない。どのフルーにも優しく接し、いつも落ち着いている。「清水さんは怒ったことが一度もない」。同じ時期に入店し

た同僚は、彼女の20年間を振り返る。店舗では常にサポートする側に回り、何人もの店長やマネージャーとも良い関係性を築き、このお店を支えてきた。そんな姿を長年見てきた仲間たちは、清水さんに絶大な信頼を寄せている。

「ガン口にはなりたくないんです」。清水さんにマクドナルドで働く上で大切にしてきたことを尋ねると、彼女らしい答えが返ってきた。ガン口過ぎると角が立って、和が乱れる。時には仲間の成長を妨げるきっかけになるかもしれない。いつでも頭の中をやわらかく、最初から決めつけない。どんな変化にもいつでも対応できる柔軟さこそが、20年間店舗を支え続けてきた秘訣なのかもしれない。

唯一譲れないもの

実は、清水さんは結構飽きっぽいところがある。趣味は、2、3年でどんどん変わるそうだ。そんな彼女

が20年間も同じ職場で働き続けられた理由は何なのか? 「20年働いても、マクドナルドには同じ日が一日も無いんです。だから、今でもお店に入るときはワクワクするんです」。日々変わっていくプロモーション、お客様のニーズに合わせたサービスやシステムの進化のみならず、成長していく仲間、毎日少しずつ違う客層やお客様一人ひとりのお気持ち……、そんな小さな変化を、もしかすると清水さんは誰よりも楽しんでいるのかもしれない。

「フルーが笑顔でイキイキと働き、お客様に喜んでいただける店舗であり続けたいんです」。さまざまな変化を柔軟に受け入れる中で、彼女が唯一譲れないものがそこにある。仲間がいつでも安心して働ける環境を整えるのは、簡単なことではない。でも、そんなことはあくびにも出さず、いつも穏やかな表情で仲間を見守り続ける彼女がいる。だからこそ、高松国分寺店はお客様から愛され続けるマクドナルドでいられるのだろう。

20年間働いて、 同じ日は一日もなかった

高松国分寺店(香川県)
PDM(ピープルディベロップメントマネージャー)
清水 明子さん

しみず あきこ/香川県出身。主婦クルーとしてマクドナルドのキャリアをスタートさせて今年で20年。昨年からは、店舗の人材育成を担うPDM(ピープルディベロップメントマネージャー)として、採用やクルーの成長を推進する立場として店舗をリードしている。現在の趣味は、将棋観戦。

