

48号愛子ヨークタウン店(宮城県)
ゲストエクスペリエンスリーダー
(GEL / おもてなしリーダー)

七戸 聡美さん

しちのへ さとみ / 宮城県出身。二児の母。育児をしながら働ける職場を探していたところ、マクドナルドの求人を見て応募。スターの経験を経て、現在はシフトマネージャーとGELとして活躍中。趣味は国内旅行。



目の前にいるお客様に、 できる限りのサービスを

自分を出す

高校からアルバイトを始めて、10社以上の仕事を経験し、最後にたどり着いたのがマクドナルドだった。どの職場でも共通していたのは、仕事内容がすべて明確に決められていたということ。だからこそ、戸惑いがあつた……。「まずは自分らしさを出していいんだよ」。そんなことは、どの職場でも言われたことがなかったから。でも、自分の意見を伝えるのが苦手だった七戸さん。そんな彼女が変わり始めたのは、フロアサービスをするようになってからだった。彼女は毎日客席でお客様をお迎えする中で、「この店舗には常連のお客様が思っていたよりもたくさんいることに気づいた。自分のお店が愛されていることを実感すると、それまで以上にこのお店のことが好きになった。お客様に喜んでもらえるサービスをもっと追求したい。大きな目標ができる」と、次第に自分の意見を伝えたり、自ら考えて行動ができるようになっていった。

おもてなしの本質

おもてなし専門のゲストエクスペリエンスリーダー(GEL)という新たな役割ができ、チームが結成された。七戸さんもそのチームの一員となり、白いシャツと赤いスカーフに身を包み、客席に立つこととなった。「あ、どうしちゃったの?」。変化に気づいた常連のお客様の声には、新しい取り組みへの期待と、大好きなお店の雰囲気が変わってしまうのではないかと不安が同居していた。新しいユニフォームを着た自分たちのサービスをお客様に認めていただきたい。そんな思いは、GELとは何か?という自問自答となり、考えれば考えるほど、答えが分からなくなっていく。試行錯誤を繰り返したが、他のポジションの仲間とも噛み合わず、店舗の運営はあまりうまくいかなかった。このままじゃダメだ。誰もがそう感じたある日、チームで意見を出し合った。答えはみんな一緒だった。今、目の前で求められていることに対して、自分ができる最

大限のサービスをお届けする。見失いかけていた自分たちが求めているサービスの本質に立ち返り、これまで以上の店舗体験をお届けすることを決意した。

とにかく寄り添い

「すべてのお客様に合わせて、接客ができる人です」。一緒に働く仲間に七戸さんはどんなGELかを聞くと、必ずこんな答えが返ってくる。何秒くらいお話しするのか? どんなお声かけをするのか? そもそもお声かけをするべきなのか? 今、何に困っているの? どのくらいお話しするのか? お客様と向き合おうとする時、彼女はいつも、自分の心に投げかけ、お客様の立場で考え、答えを出し続けている。だから七戸さんのサービスには、決まった型がほとんどない。お客様が求めている店舗体験に、とことん寄り添い、絶対に喜んで帰っていただく——その強い決意こそが、彼女の発揮している「自分らしさ」だ。