



学び続けて、 もっと成長したい。 みんなで達成感を 味わうために

「おはようございます！」秋山さんのあこがれで、仲間たちはどんどん元気になっていく。今では、店舗の「ボジティブリーダー」と呼ばれるようになった彼だが、入店した頃は引込み思案な印象だったとマネージャーの元木さんは話す。「最初は恥ずかしがり屋でおとなしく、あいさつや返事もかなり控えめだったんです。現在、彼が仲間を明るくリードしている姿を見ていると想像できぬいかとは思います」が。

ただ、秋山さんのこれまでの道のりは、いつも順調だったわけではない。“失敗”と“気づき”と“学び”を積み重ねて、じっくり地道な努力があったからこそ、今の彼がある。

15歳からスタートした初めてのアルバイト。秋山さんはカウンターでの接客や商品の取り揃え、厨房での調理など、一つひとつスキルを身につけましたね。みんなで、かんばりましよう！』彼の発する何気ない言葉やワクワクしている姿が、みんなを自然と前向きな気持ちにさせてくれるという。「本当に頼もしい存在になつてくれました」「大変な時、秋山くんのひたむきさや挑戦を楽しむ姿に助けてもらっています」。マネージャーたちは、彼の働く姿勢に賞賛を惜しまない。

一方で、そんな先輩たちの背中を追いかけていきたいと秋山さんは話す。「自分もいつか店長やマネージャーの皆さんのように、仲間をレガシー・シヨンして、店舗をリードできるマネージャーになりたいです。そして、みんなでたくさんの目標を達成していくたいと思っています」。ボジティブリーダーは、これからも挑戦を楽しみ続ける。

しを追求し続けている。

憧れの背中を追いかけて



丸亀競技場前店(香川県)
GEL(おもてなしリーダー)
秋山 岳瑠さん

あきやま たける／高校1年生の春から丸亀競技場前店で働き始める。持ち前の笑顔と温かい人柄を生かして接客に挑戦し、現在はGELとして店舗のおもてなしをリードする存在となっている。

たが、その数だけ学べるんじゃない。できるようになることもある。スキルを身につけていき、トレーナーから褒めてもらうことで秋山さんは楽しみながら自信を深めていった。もっと新しい挑戦をしたい——そんな風に思っていた時にマネージャーから声をかけられた。「GELに挑戦していない？」秋山さんの答えはどちらもYEAHだった。

しかし、お客様一人ひとりの一人をくみ取り、自分で考え、最適なサービスを提供するGELの仕事をには、これまでは違った難しさが

あった。「何をすれば喜んでいただけのだろうか……」GELにタイトルアップするテストでは合格がなかなかかないえず、悔しい日々を過ごしながらでも秋山さんは前に進み続けた。「この店舗には憧れの先輩がたくさんいるんです。仕事ぶりを見ながら日々学ばせてもらひ、分からないことは積極的に聞き、いろいろなアドバイスをもらいました」。

素直に吸収し、ひたむきに前進し続ける。それこそが、秋山さんの成長の源だと店長は語る。「ネガティブなことを口にしてくる姿を見たことないんです。課題と真摯に向き合って乗り越えることに熱中できる。だからこそ彼は成長し続けることができるんだと思います」。課題を挑戦と捉え、挑戦を楽しむ。そのマインドセットが、彼の大きな強みである。

そして、約10ヵ月のトレーニングを経て、秋山さんは念願のGELに。今では、お客様に寄り添い、ニーズをくみ取りながら最高のおもてな

心地の良い 丁寧な言葉遣い

GELの皆さんのが働く姿を見て、最初に感銘を受けたのは丁寧な言葉遣いです。皆さん自然な感じでお客様とお話しされており、仕事をしながらも耳を澄ませて、勉強させてもらっています！自信をもって働かれている印象もあり、とてもかっこいいです。



お客様一人ひとりに 合わせた接客

表情一つでお客様が今どんな気分かを読み取り、最適なサービスや対応を見極めて接客しています。



GELを目指す上で、憧れの先輩たちからたくさん学んだ秋山さん。今回はGELの皆さんと一緒に働く中で学んだことの一部を紹介してもらいます。

店内とお客様を よく観察する

お客様一人ひとりや、店舗の隅々までを本当によく観察されています。フレンリネスに関しては、すごく目が行き届いており、お客様が安心して気持ち良くご利用できる空間づくりを徹底しています。



先輩たちから
学んだこと！

自分自身が楽しむ！

いつも本当に楽しく仕事をされており、まずは自分自身が楽しむことが大切なんだなと感じています。そうすることで、僕自身も自然な笑顔でお客様をおもてなしすることができ、地域のお客様ともつながつていけるのではないかと考えています。

仲間の成長も仕事の
楽しみの一つです！

