

1

おもてなしの記憶

長年通っていたお店が閉店すると聞き、小学6年生の息子と利用させていただきました。息子が幼稚園の頃、よく通っていたお店。ここはたくさんの思い出が詰まった、私たち親子にとって大切な場所です。店内に入ると、ある店員さんが私たちに気づき、声をかけてくれました。

「小さい頃から来ていただいていますよね？ 久しぶり、大きくなったね」。息子を見て微笑む店員さんの目には、うっすらと涙が浮かんでいました。

ふと、懐かしい記憶がよみがえってきます。

ソフトツイストが大好きだった息子。まだ上手に食べられず、よくこぼしてしまうので、いつもカップ付きをお願いしていたんです。するといつの日からか店員さんは、私たちが何も言わなくてもカップ付きで出してくれるようになりました。

小学校に上がってからは、なかなか店舗に行けていなかったのに、まさか覚えていただいただけとは……。私も泣いてしまい、感謝の気持ちをうまく伝えられなかったので、この場を借りてお伝えできたらと思います。

息子も私もマクドナルドがさらに大好きになったのは、このお店とあの店員さんのおかげです。

FEEL
GOOD
STORY

お客様やフルーから
寄せられた実話をもとにした
ショートストーリー。



FEEL GOOD STORY

お客様やクルーから
寄せられた実話をもとにした
ショートストーリー。



2 お買い物の勲章

ドライブスルーで家族の夕食を購入した日のことです。

後部座席にいる娘に「マックシェイク®も買ってね！」と言われていたのに、すっかり忘れてしまい……。お会計の後、娘に「ごめん、買い忘れちゃった……」と伝ええると、「自分で買ってくる！」と名乗り出てくれました。

小さな手に500円玉を握りしめ、車内で何度も練習した「マックシェイクのバナラください」のセリフを小さな声で繰り返しながら、娘は一人でお店の中へ。

私は3歳の息子と一緒に車で待っていたのですが、心配だったので店の外から様子をうかがいました。すると、女性の店員さんが娘に笑顔で接してくれている姿が見えます。ほっとして車で待っていると、その店員さんがわざわざ娘を見送りにきてくださり、「上手に注文してくれました」とにっこり笑って報告してくれました。

娘が「なんか書いてくれた！見て！」と、うれしそうに手渡してくれたレシートには、こう綴られていました。

“じょうずにおかいものできました”。

今でも娘はそのレシートを大切に持っています。

この小さな成功体験は、娘にとって大きな自信になったと思います。優しく寄り添ってくれたすてきな店員さん、ありがとうございました。



FEEL GOOD STORY

お客様やクルーから
寄せられた実話をもとにした
ショートストーリー。

3

渡されたメモと安心感

私は耳が不自由なため、普段はスーパー以外のお店に立ち寄ることがありません。でもある日、お店の入口で「どうぞ！」と声をかけてくれたマクドナルドの店員さんに勇気をもらい、人生で初めての外食に挑戦しました。

私の注文がきちんと伝わるのか、とても不安に思いながらカウンターの前に立ったのですが、先ほどの店員さんが簡単な手話で対応してくださいました。

さらに筆談でも「お味はいかがですか?」「コーヒーの温度は大丈夫ですか?」と、会話をしてくださり、そのやさしさに心がホッとしました。

そして帰るときに、一枚のメモを渡されたんです。

「本日はご来店ありがとうございました。またのご来店をお待ちしております。全力でサポートさせていただきます。(まだまだ手話は勉強中で初心者ですが、ぜひ!)従業員一同」。

一人での外食は、不安でいっぱいの戦いでした。そんな中、あたたかく受け止めてくださったことが本当にうれしかったです。

また、次にお店に行く日を楽しみにしています。

4

「ここにいていい」と思えた日

FEEL
GOOD
STORY

お客様やクルーから
寄せられた実話をもとにした
ショートストーリー。

息子とマクドナルドをよく利用しています。先日、初めて0歳の娘を連れて、3人でお店に行きました。

息子は自閉スペクトラム症です。0歳の娘を抱っこして商品を待っていると、息子は店内を歩き回り始めました。息子への心配と、周りの皆さんへの申し訳ない気持ちでいっぱいになった私は、とにかく早くお店を出ることだけを考えていました。

そんな時、女性の店員さんが息子のもとへ駆け寄り、目を合わせて、優しく話しかけてくれたんです。

そして、息子が大好きなマックシェイクにストローをさして、手渡してくれました。

私は息子と出掛ける時、いつも周りに迷惑をかけないようにと必死に気を張っていました。子供を産んでから、私はいつも誰かに謝りながら生きてきたような気がします。

ですがこの日、初めて心からこう思えました。

「私も息子もここにいていいんだ」と。

たくさんのお客さんが訪れる忙しいお店の中で、こんな心のこもった対応をしてくださり、本当に心を救われました。店員さんは私の心を救ってくれたヒーローです。

これからも変わらず、ずっと通いたいと思っています。



FEEL GOOD STORY

お客様やフルーから
寄せられた実話をもとにした
ショートストーリー。



5

僕の推しの店員さん

僕にはお気に入りの店舗があります。

その店舗には、憂鬱な月曜日でも元気をもらえるくらい、明るい声の店員さんがいます。

数年前、店内が混雑していたある日のこと。一人の男性が「航空チケットを捨ててしまったかも」と大慌てでお店に飛び込んできました。その言葉を聞かぬや否や、その店員さんは手袋をはめて、ゴミ箱を丁寧に探し始めたんです。

その後、ものの数分で「ありました！ 慌てず、お気をつけてお出かけください。飛行機にはきっと間に合います！」と落ち着いた声でチケットを渡していました。

その一部始終を、僕と隣の外国人女性も見えて、彼女は「グッジョブ！」と言い、僕も「すごいですね！」と思わず店員さんに話しかけてしまいました。

「マクドナルドの店員なら、誰もが対応させていただくことです！」

そう笑った彼女の言葉に、僕は感動しました。だって、誰にでもできることじゃないから。言葉の伝わらない外国の方にも、彼女の親切さや仕事ぶりが伝わっていたと思うと、日本人の細やかな気遣いや誠実さを誇らしく感じました。

来月から転勤となり、もうこのお店には通えませんが、またいつか元気をもらいに、あの笑顔に会いに行きたいです。



FEEL GOOD STORY

お客様やクルーから
寄せられた実話をもとにした
ショートストーリー。

6

疲れた心に染みるスマイル

その日は、仕事でひどく疲れていました。

夕食を作る気力もなくて、ふとマクドナルドへ立ち寄ることに。

そこでレジを担当してくれた店員さんの対応が、とても丁寧で、心地良くて。迷惑かなと思いつつも、思い切って人生で初めて「スマイルください」と注文してみたんです。

すると、突然のお願いにも関わらず、店員さんは嫌な顔一つせず満面の笑みで応えてくださいました。さらに、「お疲れ様です」「一緒に頑張りましょう」と、優しい言葉までかけてくださいました。

そのあと、席に座って商品を待っていると、別の店員さんが私の元にやって来て、「先ほどレジを担当した者からのメッセージです」と、手書きのメッセージが添えられた伝票を届けてくれました。

レジ担当の店員さんはもちろん、商品を運んでくれた店員さん、その他の周りにいた店員さんなど、スタッフの皆さん全員が明るくて、とても良い雰囲気に包まれていました。

ハンバーガーは、いつも以上においしく感じられました。

何より、たくさんの元気をもらえて、明日からも頑張ろうと思うことができたんです。元気な時にも、ちょっと疲れた時にも、またあのお店を訪れたいと思います。

この気持ちがあのお店さんに届きますように。

