

いつも心臓はバクバクだった。高校1年生の時、初めてのアルバイトとして挑戦したマクドナルド。人一倍真面目だからこそ、新しいポジションにチャレンジする時も、オペレーションのチエツクを受ける時も不安でいっぱい。手順を覚えた後も、先輩たちのようにきれいに素早く商品をつくれないことが悔しくて、仕事終わりには1人で反省会をするのが日課だった。

それでも竹垣内さんはマクドナルドが大好き。緊張をほぐすため冗談を交えながら「レーニング」してくれば、寄り添いつつ成長を後押ししてくれたり、寄り添いつつ成長を後押ししてくれたりする優しい仲間たちに囲まれ、一歩、また一歩とできることが増やしていく。

気づけば周りを見る余裕も生まれていった。カウンターの仲間が「いらっしゃいませ」や「ありがとうございます」と言葉を言いつつのに合わせて、厨房の仲間と一緒に声を出せるようになった。そんなある日、遠くから聞こえたお客様の「ありがとうございます」の言葉と優しい笑顔。「自分のつくりた商品が、お客様の笑顔につながつていい」。そんな当たり前のことだが、どうしようもなくうれしかった。もっと近くでお客様の笑顔を見たい。厨房からお客様の様子を垣間見る中で、想いは少しずつ募つていった。

竹垣内さんが接客に挑戦したのは、マクドナルドで働き始めて約3年が経つ頃。店長たちから勧められ挑戦したマネージャーへのタイトルアップがきっかけだ。「店舗全体をリードする存在に自分がなれるかは分からないけれど、やつてみないと始まらない。それに、みんながいるならきっと大丈夫」。いつも支えてくれる仲間の温かさを知っているからこそ、大きな一步を踏み出せた。

初めてお客様の前に立った日はとても緊張したと語る竹垣内さん。しかし、先輩たちを手本に毎日少しずつ接客のいろはを学び、自分なりにも考える中で、次第にお客様に喜んでいただけける接客ができるように。お褒めの言葉をいたたく機会も増え、接客の楽しさに魅了されていった。そして、専門学校卒業を機に卒店した後は接客の道を極めるためにホテル業界へ飛び込んだ。

彼女が再びマクドナルドで働き始めたのはそれから約8年後、当時ともに働いていたマネージャーに声

は分からぬけれど、やつてみないと始まらない。それに、みんながいるならきっと大丈夫」。いつも支えてくれる仲間の温かさを知っているからこそ、大きな一步を踏み出せた。

初めてお客様の前に立つた日はとても緊張したと語る竹垣内さん。しかし、先輩たちを手本に毎日少しずつ接客のいろはを学び、自分なりにも考える中で、次第にお客様に喜んでいただけける接客ができるように。お褒めの言葉をいたたく機会も増え、接客の楽しさに魅了されていった。そして、専門学校卒業を機に卒店した後は接客の道を極めるためにホテル業界へ飛び込んだ。

彼女が再びマクドナルドで働き始めたのはそれから約8年後、当時ともに働いていたマネージャーに声をかけられたことがきっかけだ。現在、家では一児の母として、店舗ではGELとして、周囲のみんなに笑顔を届けている。

接客に満点はない

神戸北町店(兵庫県)
GEL(おもてなしリーダー)
竹垣内 真子さん

たけがきうち まこ／高校1年生からクルーとして活躍し、就職を機に卒店。約8年経った2024年の春、家族と訪れたマクドナルドで当時のマネージャーからスカウトを受け、再びクルーとして働き始める。現在はGELやマックテリバリー®のテリバリークルーとして、すべてのお客様を笑顔にする接客を心がけている。

右は高校時代と社会人になっての2回とも面接を担当したマネージャーの林さん。

反省会を行う。「自分をもうと褒めてあげて」とみんなに言われても、決して現状に満足せず、もっと先へと歩みを止めないのだ。それこそが彼女の誰にも負けない強み。そんな竹垣内さんだからこそ、きっと誰よりも多くのお客様を笑顔にできる。

25 SMILE 2025 vol.426

SMILE 2025 vol.426 24

あの時どう思ってた? CROSS TALK

店長の門間さんと竹垣内さん。思い出の“あの瞬間”を一緒に振り返ります。



勤務初日の思い出

店長 初日からランチピークに入つてもらいましたよね。ブランクを感じさせない動きや一生懸命な姿を見て感動したのを覚えています。

実は竹垣内さんとは1歳違いなんですね。



竹垣内さん 本当ですか!? 私は「完全に敗北した……」という気持ちでした。でも、ピークの時間帯も対応できるようになつたらきっと楽しいだろうとワクワクもしました。

店長 向上心が素晴らしいですね!

ろについて公道を走つた時に「できるよ!」と言つていただけたことが自信になりました。デリバリーは商品をご自宅へお届けに伺うため、より一人のお客様に集中してサービスを提供でき、やりがいを感じています。

GELになった日

竹垣内さん GELの打診を受け、大切な仕事だと理解した上で、機会をいただいたのだから挑戦したいと思いました。GEL初日はとにかくお客様に声をかけることを意識して動いて、慣れない仕事にクタクタになつたのを覚えています。店長やマネージャーはどうして私をGELに任命してくださったんですか?

店長 竹垣内さんの働く姿が、クルーはもちろんお客様にもポジティブな影響を与えていたからです。マネージャーから提案を受け、すぐに「お願ひしよう!」と決めました。今ではフロアサービスを安心して任せられる存在になつてくれて、本当に頼もしいです。

竹垣内さん 今年はAJCCの店舗代表にも選んでいたので、良い結果を残して少しでも自分に自信をつけられるように頑張ります!



デリバリークルーに向けたトレーニング

店長 何事にも全力な竹垣内さんだからこそ、マックデリバリー®にも挑戦してもらいましたね。

竹垣内さん 「頑張ります!」と答えたものの、最初はできるか不安でした。駐車場で3時間トレーニングしてくださった時、店長はどんなことを考えていましたか?

店長 やる気十分な竹垣内さんを見て、できるまでとことん教えようと思いました。つい応援したくなるのも竹垣内さんの魅力の一つですよね。

竹垣内さん 慣れるまでは大変でしたが、店長の後