



まじめな人

小倉さんは、「ジシツとモノを言える人だ。仕事において間違っている点は、「正しくない」としつかりと伝える。一方で、それ以上に仲間へのフォローやレコグニションを大切にしている。そのため、ファイードバックを受けたクルーたちの中に「もっと頑張ろう」という気持ちが自然と湧いてくる。クルーたちの勤務スケジュールも毎週小倉さんが作っているが、全員が新しい仕事に挑戦し、成長できるように綿密なプランが組まれている。なかなか会えない時間帯で働くクルーには、メモ書きを残して、期待する役割や日頃の感謝を伝える徹底ぶりだ。マネージャーやコーラーに袖を通した彼女は、常に元気で明るくポジティブで、

お客様へのおもてなしや店舗運営中のリーダーシップも素晴らしい。

だが、そんな彼女にも不安や悩みはあり、いくつもの失敗と挫折を味わってきた。「私はまじめだけが取り柄なんです」。自身で七話すよう

に責任感が人一倍強く、完璧主義だからこそ、やっかむると他の人よりも多くの壁にぶつかったかもしれない。店舗運営が思うようにうまくいかなかつた日はすこく落ち込んでしまうし、セールスレコードに挑戦する日の前日は、万全な準備をしていても仕事中は緊張と不安でいっぱいにもなる。それでも、仲間たちと一緒に解決策を考え、一つひとつ課題を乗り越えてきた。「ひとりよがりにならず、任せたる、頼る、見守る」を少しずつ実践していくのに少しこれまで行動でいるよといつたことで、クルーたちもお客様のために行なうよといつたときい

ます」。

一步踏み出せる理由

ハッピーはめぐりあひ

なぜ、この店舗のクルーたちは前向きかつ主体的に行動できるように

なったのか？ 小倉さん自身がいつ

もポジティブでやる気に満ちあふれているから。クルーの仕事をよく見て、たくさん褒めているから。期待していることを一人ひとりしつかりと伝えていたり。

どれもクルーたちの意識を変え

るきっかけではあるが、もう一つ大

きな理由がある。それは、小倉さん

の仲間の話に耳を傾け、寄り添う姿

勢だとクルーたちは話す。「みんな

の意見やアイデアをしつかりと聞いて、

店舗運営に取り入れて貰えます」「う

まくいかず悩んでいた時に、一緒に

解決策を考えてくれました」。自身

が失敗を経験し、最初から強い人間

でなかつたからこそ、仲間の弱さに

も寄り添い、優しく背中を押すこと

ができる。みんなが自分で考えて、一

歩を踏み出す機会と勇気を、彼女は

仲間たちに与えて続けている。

「ハッピーな私が、お客様をハッ

ピーにする」というモットーが、小倉さんにはある。では、誰が彼女を

ハッピーにするか。この店舗のハッピーに対する「というモットーが、小倉さんから仲間やお客様へ連鎖していく。これからもめぐりめぐり少しずつ大きくなつていく。



私たちがハッピーだからこそ、お客様をハッピーにできる

娘とハイタッチ！

先日、子供を抱っこしながら商品を受け取りに行きました。トレーが2つだったので2回に分けて持つて行こうと思っていましたが、赤いリボンをした店員さんが「お席までお持ちしますね」とトレー2つを席まで持つて来てくれたんです。しかも、人見知りする娘が、この方とハイタッチしたことも驚きました！娘のうれしそうな顔が見られてうれしかったです。



いつも元気をくれる

毎日忙しい中、笑顔であいさつをしている姿を見て良い雰囲気のお店になったなと思っています。いつも元気をくれます。そのおかげでマクドナルドが大好きです。

見守ってくださいました

商品を選ぶのに迷つてしまつておりましたが、温かく見守ってくださいり、焦らずに注文できました。また、利用させていただきたいと思います。ありがとうございました！

誰にでも丁寧に

自分にだけでなく、ご年配の方やハンディキャップのある方にも丁寧に接客されており、素晴らしいと思いました。

今後の抱負・意気込み

店舗の全員が楽しく働くことで良い雰囲気を作つていき、お客様にハッピーになっていただくことがこの店舗の大きな目標の一つです。「来店してくださつたお客様を大切に」を合言葉に、お客様一人ひとりの目線に立つたおもてなしを心がけています。今後もみんなで協力しながら、「食事に行くなら、マクドナルドに行くなら、イオンモール座間店だね！」と言ってもらえるような選ばれるお店にしていきたいです。



イオンモール座間店に届いた

お客様からの お褒めの言葉

イオンモール座間店に寄せられたお客様からの
お褒めの言葉の一部をご紹介します。

気持ちの良いあいさつ

忙しい中でも、丁寧な対応をしてもらいました。このお店の店員さんは、元気よくあいさつも声かけもして、見ていて気持ちよかったです。



きめ細やかな配慮

テイクアウトで注文し、2つに袋が分かれていたのですが、「こちらの袋の方が重たいのでお気をつけてください！」と素早く、丁寧に対応してくださいったのが、うれしくて印象に残っています。