



スピードとホスピタリティで車の中でもお客様を笑顔に ドライブスルーチームに密着！

ドライブスルーは、マクドナルドを楽しく快適にご利用いただくための重要なサービスの一つです。
今回は、ドライブスルーにおいてもお客様に笑顔になっていただくために奮闘している
富山中川原△ザシ店(富山県)のドライブスルーチームに取材を実施。その成長の軌跡に迫ります。

マネージャー 中川 卓雄さん
店長 ムーア 直希 ジェームスさん
マネージャー 柴田 大輝さん
マネージャー 西田 空人さん
マネージャー 石本 里菜さん
バリスタ 村井 あこさん

全員でなぎや、
成し遂げられない

「スピードとホスピタリティでドライブスルーのお客様を笑顔にしたい!」。店長の一言から始まったドライブスルーへの挑戦は、マネージャーで集まって、自分たちの改善点を分析し、その改善策についてお互いにアイデアを出し合うところから始まった。「商品の提供スピードをもっと速くしよう。そのために私たちのシフトリダーシップを高めよう!」。マネージャーチームの頑張りや商品の提供スピードは速くなっ



ものの、目標タイムには遠く及ばなかった……。
「やっぱり、店舗の全員が同じ目標に向かって成長しないとダメなんだと思いました」。マネージャーの石本さんは、みんなで想いを一つにして成長していかなければ、ドライブスルーの目標タイムには辿り着けないことを実感したと話す。

目標に向かって 頑張るのは、楽しい

店舗の全員で同じ目標に向かうために、トレーナーたちにもドライブスルーチームに参加してもらった。そして、新たなチームメンバーを加えて意見を出し合う中で一つの課題が見つかる。「みんな、何をどう頑張れば良いのが分かっている!」。店舗の目標タイムを知っても、そのために自分ができることが明確でなければ、クルー一人ひとりが本気で努力することは難しい。大きな店

舗目標を達成するためには、一人ひとりが自分の目標を見つけて達成する必要があることが見えてきた。

早速、ドライブスルーチームで話し合い、各ポジションの目標タイムとトレーニングプランを作成。トレーナーノートでクルー一人ひとりがどれくらい成長しているかを共有しながら、多くのお客様が来店される週末のランチピークで活躍できるクルーをトレーニングしていった。すると、クルーたちは自分のポジションの目標タイムはもちろん、店舗の目標タイムやセールスを意識するようになった。「タイムが縮まるのが楽しい!」。そんな声がたくさん聞こえるようになっていった。

勝負は準備で決まる

「資材の準備をもっと徹底したいです。マネージャーやトレーナーだけでなく、クルーも資材準備ができるようになれ

前日から資材を準備

週末のランチピークで最大限のパフォーマンスを発揮するために重要なのが資材の事前準備。土曜日、日曜日の朝はもちろん、夕方や夜に働いているクルーたちも協力しながら、毎週万全の状態週末のランチピークを迎えている。



Step2

みんなで意見を出し合って 店舗をより良くしていく

ドライブスルーの改善に向けて、マネージャーだけではなく、トレーナーも巻き込んでミーティングを開催。週末はランチピーク後にクルーにも参加してもらってキャップの時間を作り、良かった点と課題を出し合って、翌週の改善につなげている。

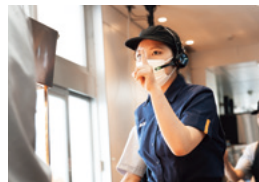
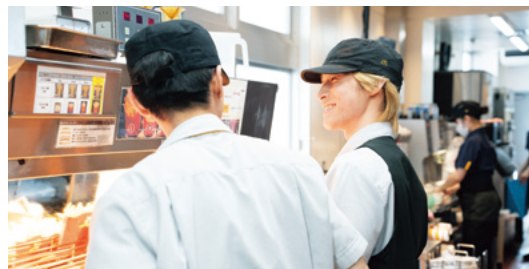


Step1



お互いの状況を共有して、 ベストな判断を！

各ポジションのクルーが厨房内で声をかけ合って、どの商品を何秒で作れるかなど、それぞれの状況をこまめに共有。それを元に、商品を取り揃えるドライブスルーランナーが、お客様1組1組に対して何秒で商品を提供できるかを判断。少しお時間をいただく必要がある場合は、ファストフォワードブースやプルストール(一時的に車を停車するスペース)に誘導し、ドライブスルー全体をスムーズに運営する。



左:ファストフォワードブース
右:プレゼントブース



Step5



お客様に笑顔になっていただくために、
ドライブスルーチームの挑戦は終わらない。

セールスレコードを達成してから、富山中川原△サシ店の提供タイムはさらに速くなっており、「え、もうできたの? 速い!」「笑顔が素敵ですね」など、ドライブスルーをご利用されたお客様からたくさんのお褒めの言葉をいただけるようになっていた。いつからか、自分たちの目標達成のためでなく、お客様に笑顔になっていただくために、ドライブスルーチームは今もなお成長し続けている。ここに至るまでの道のりで、きつと大変なこともあったはずだ。それでも、ドライブスルーチームの全員が懸命に努力し続けられたのは、なぜだろう? メンバーに尋ねてみる

絆が可能性を 無限に広げる

に過ぎ、気がつくともランチタイムは終了。店長からセールスレコードの達成が伝えられると、店舗は歓喜の渦に包まれた。

と、お互いを褒め合う言葉が自然とあふれてきた。それぞれ強みや個性は全然違うが、それらを理解し合い、生かし合い、感謝し合うからこそ、みんなで前に向かって進み続けられる。仲が良い関係を越えた絆が、この店舗を成長させ続ける一番の原動力だ。一人にできることには限界がある。しかし、仲間と一緒にできることは無限にある。可能性が無限にあるからこそ、これからもドライブスルーチームの挑戦に終わりは無い。



阿吽の呼吸は事前のコミュニケーションから作られる

厨房に入ったタイミングで連携するポジションの仲間同士で、お互いの役割分担を細部まで徹底的に決めておく。これによって、迷う時間や間違いを劇的に減らすことができる。



Step4



Step3

DTコーディネーターが 入れ忘れからチームを守る!

お客様が多く来店される時間帯では、DT*コーディネーターを配置。スピーディな提供と高い正確性を両立させている。

※Drive Thruの略称



ば、週末のランチピークでもっとスムーズなオペレーションを実現できると思います。ミーティングで出たトレーナーの意見が採用されると、全ポジションで資材準備ができるクルーが増え、常に資材が準備されているのが当たり前前の店舗に。また、金曜日・土曜日の夕方や夜に働いているクルーたちにも協力をお願いすると、土曜日・日曜日の朝には資材が完璧に準備されるようになっていった。

役割分担で最高の チームワークを発揮

多くのお客様をお迎えする週末のランチでは、たくさんのクルーたちが各ポジションで働く。そこで大切なのが、仲間同士でお互いに「どちらがどこまで作業するか」を事前に確認しておくことだ。「ここは任せて大丈夫だね!」「頼りにしているよ!」。事前確認は、役割分担だけでなく、自然と

互いの力や成長を認め合う時間にもなり、最高のチームワークとモチベーションを生み出していた。

想いを一つに

「セールスレコードを更新しよう!」。クルーたちの成長を実感した店長は、新たな目標を掲げた。ターゲットに設定したのは、期間限定商品の月見バーガーの販売開始初週の週末ランチ。店舗の全員で万全の準備を重ね、ドライブスルーチームも綿密な作戦を練って、本番当日を迎えた。

過去最大の熱気にあふれた厨房から聞こえてきたのは、お互いの状況を確認し合う声と、仲間を鼓舞する言葉だった。完璧な連携によってオペレーションでは圧倒的なスピードを発揮し、お客様に最高の笑顔で商品をお届けする——店舗で働く全員が想いを一つにして集中すると、時間はあっという間