

たものの、目標タイムには遠く及ばなかつた……。
「やっぱり、店舗の全員が同じ目標に向かつ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くなければ、ドライブスルーチームの目標タイムには辿り着けないことを実感したと話す。

目標に向かつて 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つた。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かが分かつていい」。店舗の目標タイムを知つても、そのために自分がすべき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

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

て店舗の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していく。すると、クルーたちは自分のポジションの目標タイムやセールスを意識するように。「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つていった。

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、毎週万全の状態で週末のランチピークを迎える。



Step2



みんなで意見を出し合って 店舗をより良くしていく

ドライブスルーチームの改善に向けて、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うリキアップの時間を作り、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。



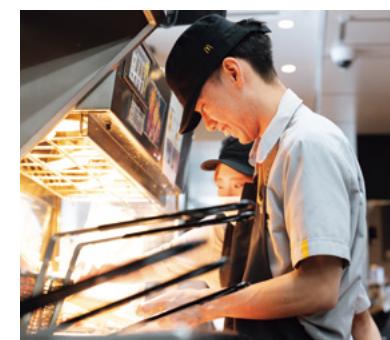
Step1

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

富山中川原ムサシ店(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。



「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つたドライブスルーチームの挑戦は、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つた。「商品の提供スピードをもっと速くしよう。そのためには私たちのソフトドライブスルーチームを高めよう！」。マネージャーチームの頑張りで商品の提供スピードは速くなつ

成し遂げられない



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バースルーランナーが、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。少しも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ブルストール(一時的に車を停車するスペース)に誘導し、ドライバースルーアルをスムーズに運営する。



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。

褒めの言葉をいただけるようになつてゐる。いつからか、自分たちの目標達成のためではなくお客様に笑顔になつていただきたために、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、きっと大変なこともあつたはずだ。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、なぜだろうか？ メンバーに尋ねてみる



無限に広げる
緑が可能なら

「は過ぎ 気かへくとランチタイ
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。

セールスレーベルを達成してからも、富山中川原ムサシ店の提供タイムはさらに速くなつてあり、「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

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。仲が良い関係を超えた絆が、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からこそ、これからもドライブスルーの挑戦に終わりはない。



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。



A young boy with short dark hair, smiling broadly, wearing a grey cap, a grey short-sleeved shirt, a grey vest over a yellow tie, and a yellow and grey striped belt. He is giving a thumbs-up gesture with his right hand.

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。スピード的な提供と高い正確性を両立させている。



Step4



Step3

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。「ここは任せても大丈夫だよね?」「頼りにしているよ!」。事前確認は、役割分担だけでなく、自然とお

過去最大の熱気があふれた
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。完璧な連携によつてオペレーション
ノでは圧倒的なスピードを發揮し、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、時間はあつという間

想いを一つに
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った。

想いを一つに
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った。