

挑戦は、仲間と一緒に



外環八尾店(大阪府)
クルー

細川 信さん

ほそかわ しん／大阪府出身、大学1年生。友人に誘われマクドナルドに入店。自身の役割に責任感を持って取り組む姿やスキルアップのために挑戦し続ける姿勢は店舗の仲間のモチベーションを高めている。将来的にはマネージャーになることが目標。

仲間からの言葉

大変そう。でも、面白そう。

友人からアルバイト先にマクドナルドを勧められ、細川さんはそう感じた。難題に挑むのが大好きで、幼少期から続けた剣道も相手が強い方がやる気が出た。「全部の仕事をできるようになってみせる」と意気込んで迎えた初日。熱い想いとは裏腹に、新しい環境への緊張で頭の中が真っ白になった。

その後も、仲間はいつも「すぐ覚えられてすごい」「仕事が丁寧だね」と褒めてくれたが、自分に合格点をあげることはできなかった。「自分で考えて行動できないことに、不甲斐なさを感じていました」。慣れない仕事や思い描いたとおりにならない悔しさから、帰り道はいつもクタクタだった。

そんな細川さんの日々が少しずつ楽しいものに変わったのは、同い年のクルーが積極的に話しかけ、仲間の輪に引き込んでくれたおかげだ。クルールームやキッチンで周囲と自然な会話ができるようになると、笑顔になれる瞬間が増えた。また、仲間の言葉を素直に受け取り、自分の成長を肯定できるようになっていった。



考えを伝える大切さ

「レジ対応や接客に挑戦してみない?」。キッチンの仕事にも慣れてきた頃、店長から声がかかった。これまでお客様と直接関わる経験はほとんどなく、自分に接客ができるのか、どうすれば喜んでいただけるのかは分からない。けれど、新たな挑戦の機会や、店舗の仲間が自分を信頼してくれたうれしさから、細川さんの胸は高鳴った。

最初は、先輩たちの仕事ぶりを見て勉強。その中で「元氣な挨拶」と「笑顔」だけはどんなに緊張していても徹底しようと心に決めた。上手く言葉が出てこなかったり、注文が聞き取れず何度も聞き返してしまうこともあった。それでもめげずに一生懸命取り組むと、お客様から「ありがとう」をいただける回数が増えていった。

仕事に慣れてくると、店舗をより良くするための改善点が目に留まるようになった。例えば、声かけで連携がスムーズになれば商品の提供時間はもっと短くなる。手が空いているクルーに仕事をお願いできれば一人ひとりの負担を減らすことができる。いつも支えてくれる仲間のために、まずは自分が変わろうと、フォローや先回りを徹底した。

そして、最初は自信が持てず、仲間にアイデアを伝えられなかったが、マネージャーに相談しフィードバックをもらうち、意見を伝え一緒に考えることで自身の視野が広がり、仲間の成長にもつながると気づいた。

自分にできることを

キッチン、カウンター、マックデリバリー®でも活躍し、どのポジションでも対応できる頼れる存在に成長した細川さん。より円滑な店舗運営のためいつも積極的に行動するとともに、新しく入店したクルーへのトレーニングをはじめ仲間の成長に携わりながら、将来的にはマネージャーを目指している。「仲間がもつとびのび働けるように、自分なりに考え続けたいです」。ともに働く仲間のために、そしてお客様のために、細川さんの挑戦は続いていく。