

Feel-Good Story

お客様やクルーから寄せられた
実話をもとにしたショートストーリー。

1 安心して過ごせる場所

公園で遊んだ帰り道、4歳と1歳の子供を連れてマクドナルドへ。土曜日で、ちょうどお昼の時間帯だったこともあり、店内やドライブスルーは混み合っていました。駐輪場も空いていなかったので諦めて帰ろうとすると、自転車の整理をしていた男性の店員さんが「よろしければ、従業員用の駐輪場をご利用ください」と声をかけ、わざわざ案内してくれました。

その後店内でも、女性の店員さんが私たちのためにテーブルや子供用の椅子を準備してくれたり、メニューを渡してくれたりとお忙しいにも関わらず助けてくださいました。そして、子供が泣いてしまい、周囲の方の迷惑になっていないか気になって食事がで



きずにいると「気にしなくて大丈夫ですからね。ゆっくり召し上がってください」というあたたかいお言葉まで。こちらから何かお願いする前に要望を汲み取り、すぐに行動してくださったことが大変うれしく、非常にレベルの高いサービスを提供される姿に感動しました。

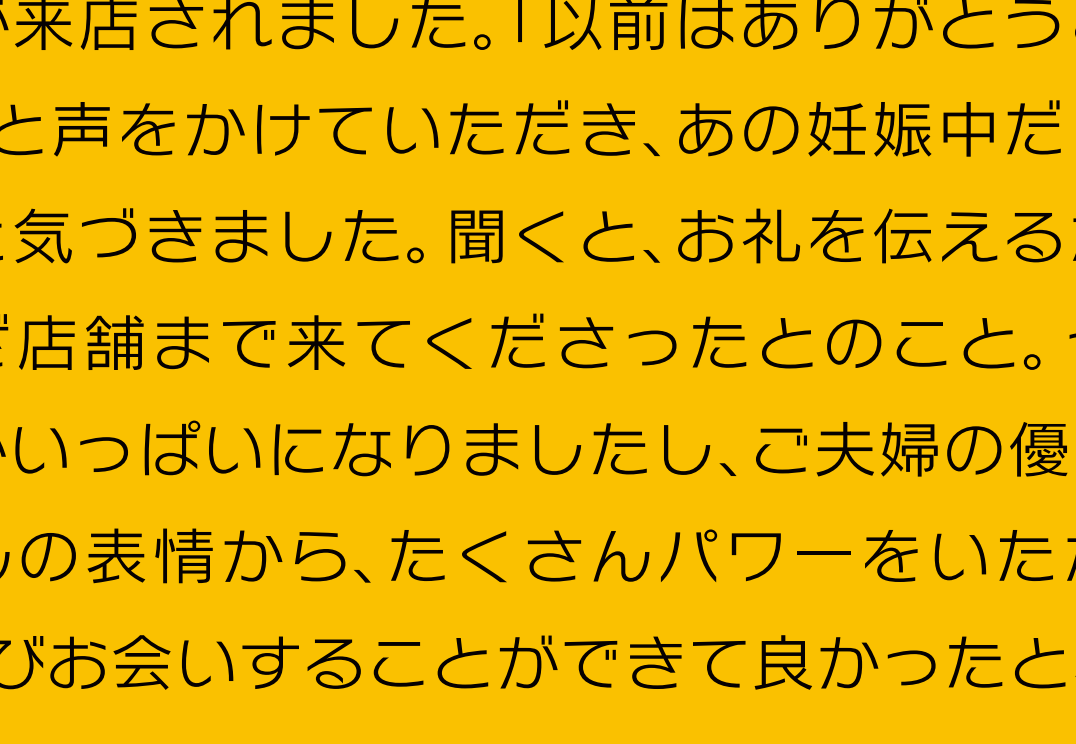
子供との外食はいつも周囲の目が気になり、ドキドキヒヤヒヤしながら過ごしています。ですが、皆さんの優しさと気遣いのおかげで、久しぶりにおいしいコーヒーとホットアップルパイ[®]を堪能できました。また、子育てを見守ってくださる方々が身近にいることを感じ、心があたたかくなりました。

今回は「きっと落ち着いて食べられないから」と注文は控えめにしていましたが、次回は子供と一緒に、新商品をセットでしっかり堪能しようと思います。

2 素敵な関係

ある日、妊娠中のお客様がご来店されました。フードコート店舗なのでテーブルサービス^{※1}は本来行っていないのですが、お腹が大きかったことや、たくさん荷物を持たれていたので、お水とともに商品を席まで運ぶことにしました。

すると、とても喜んでくださり、直接「ありがとう」をお伝えいただけただけでなく、後日KODO^{※2}からお礼のメッセージまで送ってくださったんです。お褒めの言葉をいただけただけで、あらためて「私の接客で笑顔になってくれる方がいる」と感じ、すごく励みになりました。



それから2カ月ほど経った頃、赤ちゃんを連れた若い夫婦が来店されました。「以前はありがとうございました」と声をかけていただき、あの妊娠中だったお客様だと気づきました。聞くと、お礼を伝えるためにわざわざ店舗まで来てくださったとのこと。うれしさと胸がいっぱいになりましたし、ご夫婦の優しさや赤ちゃんの表情から、たくさんパワーをいただきました。再びお会いすることができて良かったと心から思います。

いつかお子さんと一緒にハッピーセット[®]を買いにご来店いただきたいです。

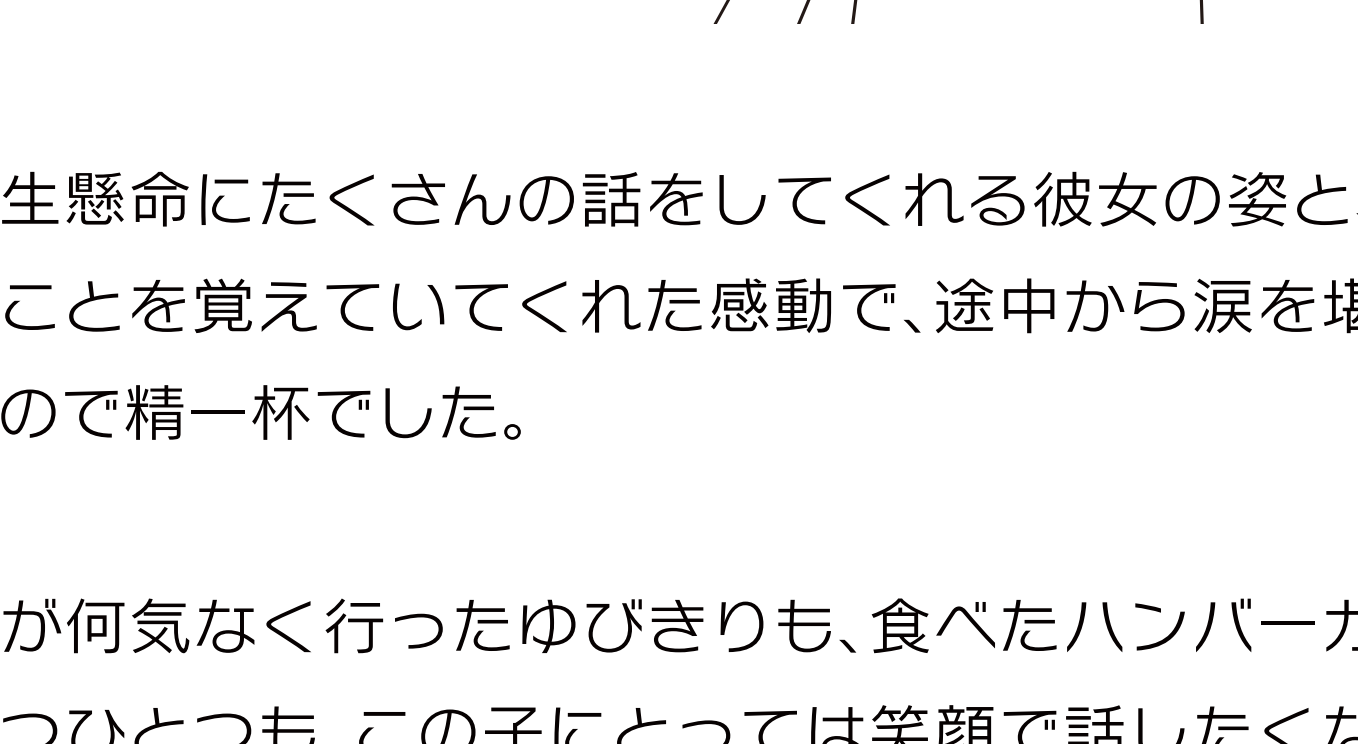
※1 スタッフがお客様のお席へ商品をお届けするサービス

※2 店舗単位でお客様の声をお伺いするアンケート

3 ゆびきり

仕事を終え、店舗の前の横断歩道で信号待ちをしていた時のことです。小学校1年生くらいの女の子が遠くから私に手を振ってきました。見覚えがなかったので「誰かと間違えているのかな？」と思っていると、女の子が走り寄ってきて、目をキラキラさせながら「ハンバーガー、おいしかったです！」と笑顔で言いました。

そこで、いつもお母さんと来てくれている子だと気づき「また来てくれたの？いつもありがとう」と伝えると「おばちゃん、いつでもニコニコ笑顔だね！前にお店に行ったときも、手を振ってくれたし『また来るよ』のゆびきりもしたよね！」と元気いっぱいに教えてくれました。

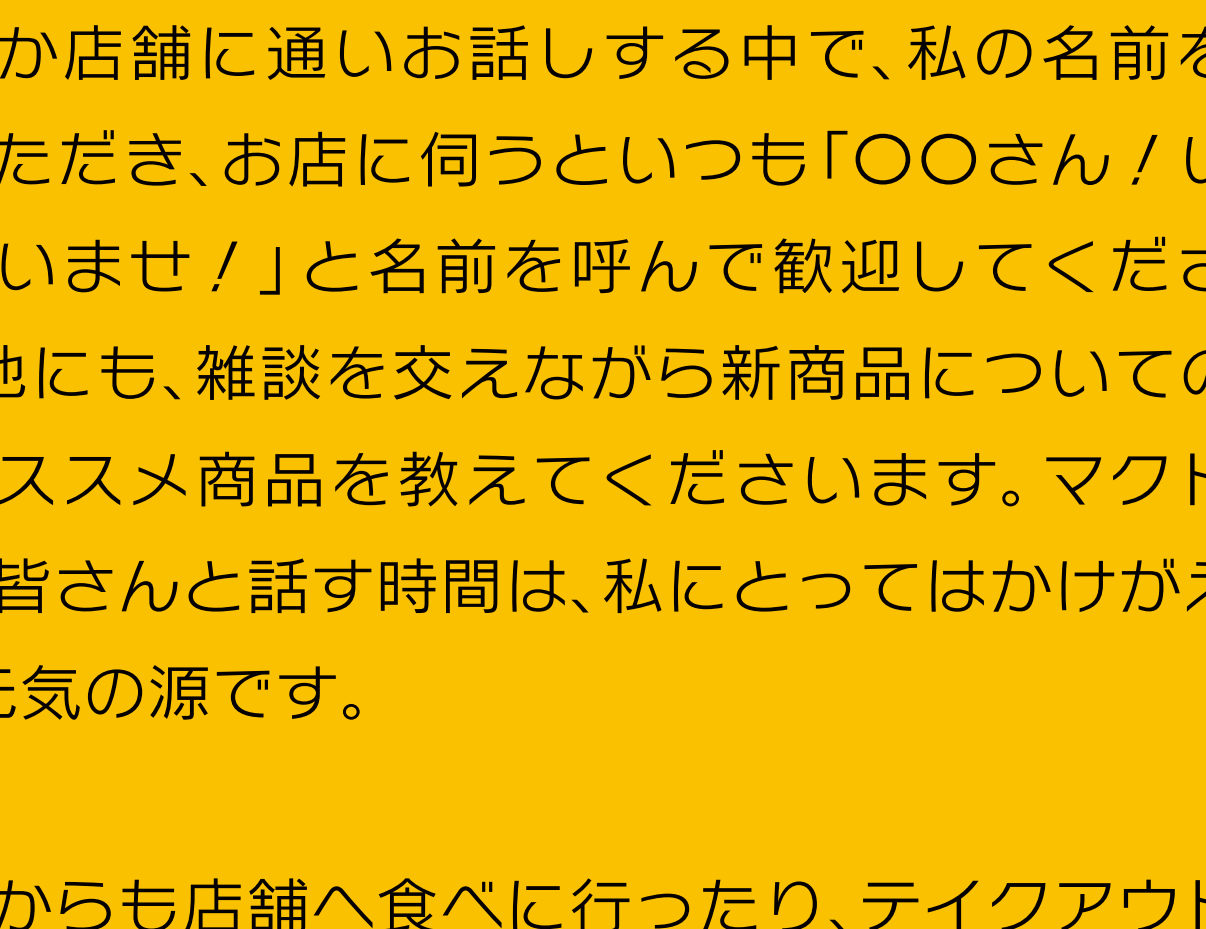


一生懸命にたくさんの話をしてくれる彼女の姿と、私のことを覚えていてくれた感動で、途中から涙を堪えるので精一杯でした。

私が何気なく行ったゆびきりも、食べたハンバーガー一つひとつも、この子にとっては笑顔で話したくなるような素敵な思い出なんだと知り、うれしく思うとともに「明日も頑張ろう」と元気をもらいました。

4 私の“マクドナルドライフ”

私には昔から、目にハンディキャップがあります。以前マクドナルドでチキンマックナゲット[®]の食べ比べセットをテイクアウトした際、店員さんに入店から注文、商品受け取り、退店まで、すべて丁寧に案内していただきました。特に驚いたのはマネージャーの方が、どちらが何味のソースか触れて分かるよう、目印として蓋にシールを貼ってくださったことです。おいしく商品をいただけたことももちろんですが、何よりもお心遣いがうれしく、すぐにそのマネージャーさんを信頼するとともに大好きになりました。



何度か店舗に通いお話しする中で、私の名前を覚えていただき、お店に何うといても「〇〇さん！いらっしゃいませ！」と名前を呼んで歓迎してくださいます。他にも、雑談を交えながら新商品についての説明やオススメ商品を教えてくださいます。マクドナルドで皆さんと話す時間は、私にとってはかけがえのない、元気の源です。

これからも店舗へ食べに行ったり、テイクアウトしたりする中で、“マクドナルドライフ”を楽しもうと思います。お互い元気で過ごしましょうね！

引き続きお世話になりますが、どうぞよろしくお願い致します。