

自分が楽しむことで、
みんなも楽しく



市川東大和田店(千葉県) フルー

沼野 麻里さん

ぬまの あさり／北海道出身。さまざまな職業を経験したのち、子育てとの両立のしやすさや活気ある雰囲気に着かれて入店。持ち前の明るさやコミュニケーション能力を生かし店舗を盛り上げている。また、店舗スタッフとお客様の両方から愛されている。

誰もが楽しく過ごせる場所

いつも自然体で、誰とでもすぐに仲良くなれる。そんな沼野さんの行動の源には“自分が楽しむ”というモットーがある。お客様やフルーに自分から声をかけるのは、会話をするのが楽しいから。深く考える前に体が勝手に動き、いつの間にか相手を笑顔にしているのだ。

気さくで飾らない接客により、昼過ぎには店舗にたくさんのお客様が沼野さんに会いに訪れる。「沼野さんを見かけたから入っちゃった」そんな会話は日常茶飯事で、お客様にとって沼野さんとの楽しいひとときは、市川東大和田店に訪れる理由の一つになっている。また、沼野さんにとってもマクドナルドで過ごす時間の楽しさが、働き続ける理由になっている。これまで、接客業から専門職まで、数多くの職種を経験してきたが、ここには唯一無二の、世代や性別、立場の垣根を越えた「人」と「人」とのつながりがある。

うれしいから頑張れる

沼野さんと市川東大和田店の出会いは、新店舗出店に伴うフルーの募集広告。ちょうど、育児をしながらでも働きやすい職場を探しており、以前ママ友から「マクドナルドはシフトが柔軟」と聞いていたため、すぐに応募を決意した。

入店後驚いたのは、フルーがイキイキと働いていたこと。できることが増えたときや、自分なりに考えて行動できたときなど、仲間の些細な成長の瞬間を見つけ、誰もが「すごいね!」「今の良かったよ!」と声をかける。「忙しくても、努力を認めてもらえるからうれしいし、明日も頑張ろう、お店をより良くしようと団結できるんだと思います」。もっと早く働き始めれば良かったと感じるくらい、たくさん笑顔で溢れるこのお店が大好きになった沼野さん。店舗の仲間も、いつでも元気いっぱい、時には人生経験を生かしたアドバイスで励ましてくれる彼女のが大好きだ。



“自分らしさ”を周りの笑顔に

注文や商品お渡しの際のお声かけはもちろん、常連のお客様一人ひとりのお顔を覚えて相手にあわせた会話をしたり、耳にハンディキャップのあるお客様が来店された際には手話を織り交ぜて話してみたり。沼野さんの柔軟で親しみのある接客はみんなのお手本であり、店舗全体のホスピタリティを向上させている。また、コミュニケーション能力を生かしてスカウティング※による店内での採用活動を実施。少しずつだが市川東大和田店には新しい仲間が増えている。他にも、沼野さんの積極的なお声かけが、ここは食事だけでなくフルーとの会話も楽しめる場所というイメージを浸透させ、お客様からフルーへ気さくに話しかけていただく機会が増えた。

市川東大和田店で沼野さんが“彼女らしさ”を発揮することが、仲間や店舗の成長、ひいてはお客様の笑顔につながっている。「これからも楽しみながら働き続けたいです。また、仲間が私と同じく“楽しい”を感じられるようにサポートしていきたいと思います」。今日も沼野さんの周りでは、たくさん笑顔が生まれている。

※店内でお過ごしのお客様にお声かけし、フルーへスカウトすること