



喜んでいる顔が見たい
みんなのからも、



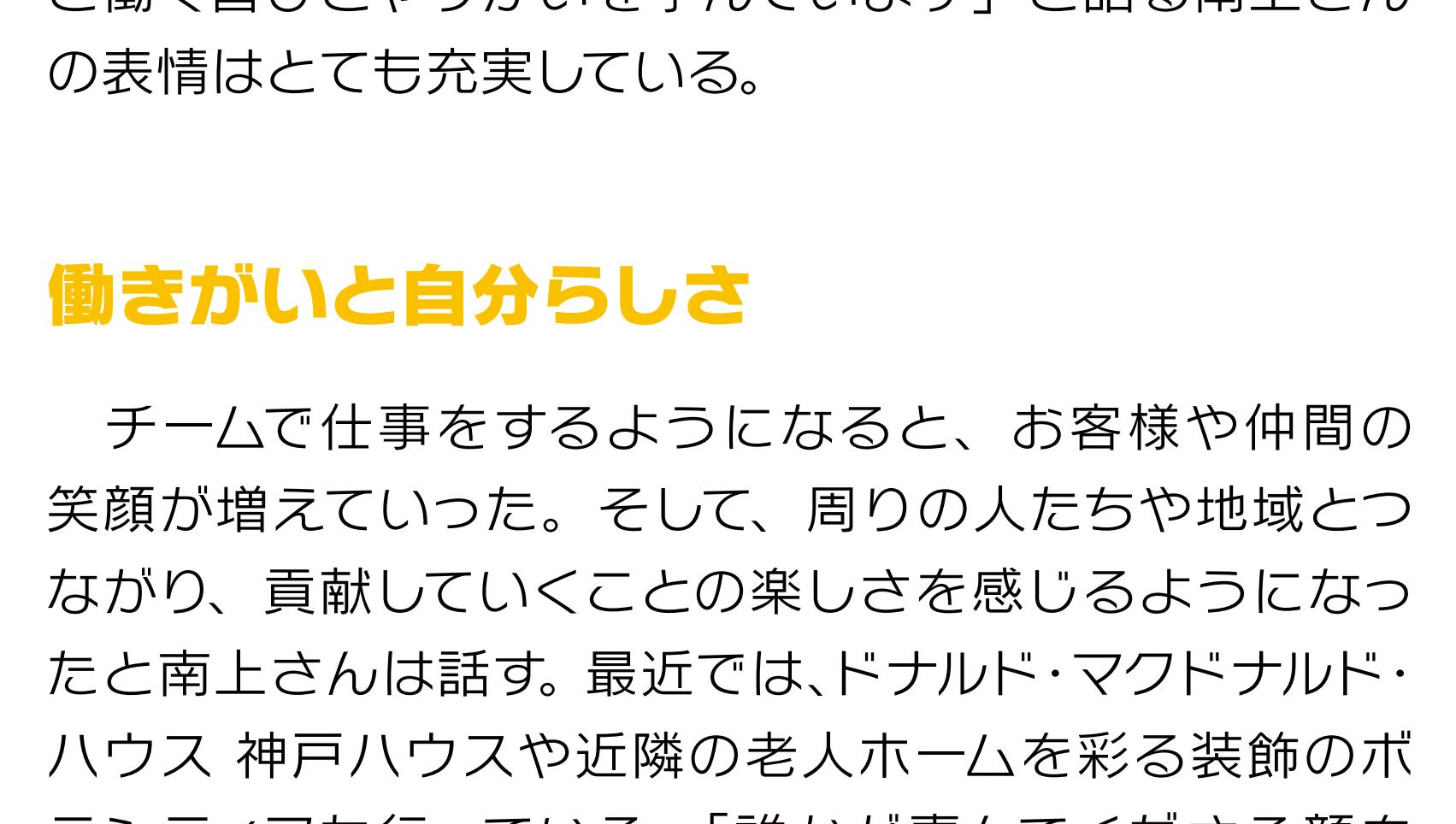
加古川福沢店(兵庫県) GEL(おもてなしリーダー) / マネージャー **南上由美さん**

なんじょう ゆみ／兵庫県出身。結婚式場の宴会場リーダーの経験を活かして、おもてなしリーダーやマネージャーとして高いスキルを発揮。ドナルド・マクドナルド・ハウスや老人ホームでの地域貢献活動も積極的に行っている。

GELの役割

南上さんは、接客のプロフェッショナルだ。20年以上にわたって結婚式場で働き、宴会場の責任者として現場を統括し、数多の結婚式を成功に導いてきた。その経験とスキルは、マクドナルドでも存分に活かされている。立ち方や歩き方、お客様の心を掴むトーク力、言われる前に気づく観察力……すべてを高いレベルで発揮しており、加古川福沢店には南上さんのファンがたくさんいる。そんな中で迎えたAJCC*のエリア戦。審査員から予想だにしないフィードバックをもらうことになる。「あなたのサービスは素晴らしい。しかし、周りのクルーを輝かせるのもGELの役割です」。南上さんはショックを受けたが、GELとしてのあり方と、自分自身のこれから働き方を見つめ直すことになった。

*オール・ジャパン・クルー・コンテスト：日本マクドナルドが1977年から開催しているクルーの技能コンテスト



自分の常識を捨てる

「正直、教えるのは得意ではないんです」。前職では、見て覚えなさいが普通だった。自分で勉強しなさいが当たり前だった。いつしかそれが自分の中でも常識になっていたと南上さんは話す。しかし、マクドナルドにはさまざまなクルーがいる。サービス業の経験がない人、初めてアルバイトをする学生、心配性の人……みんなにとつては、南上さんの当たり前は当たり前ではない。「マクドナルドは、チームで力を発揮する場所です」。店長の言葉で、自己中の常識は一度捨て、みんなに寄り添うこと強く意識するようになった。

「困っていらっしゃるお客様がいないか見つけてみよう」「何か一つでもいいから、話せるトークを見つけてみよう」「話すのが苦手なら、まずはお客様の話を聞いてみよう」。一つひとつ、じっくりと。同じことでも、できるまで根気強く何度も。そうやって一人ひとりと向き合つてトレーニングをしていく中で、加古川福沢店のクルーマンたちが成長し、ホスピタリティは磨かれていった。それまでのクルーがGELがお客様のニーズを汲み取った接客を行い、卒店後にサービス業の道へ進み接客のプロを目指すクルーを何人も輩出している。「誰かが喜んでくださる顔を見るのが、何よりもうれしい」と語る南上さんの表情はとても充実している。

働きがいと自分らしさ

チームで仕事をするようになると、お客様や仲間の笑顔が増えていった。そして、周りの人たちや地域とともに、貢献していくことの楽しさを感じるようになったと南上さんは話す。最近では、ドナルド・マクドナルド・ハウス 神戸ハウスや近隣の老人ホームを彩る装飾のボランティアも行っている。「誰かが喜んでくださる顔を見るのがマクドナルドの仕事の魅力です」。この店舗で見つけた新たな働きがいと自分らしさが、彼女をこれからも前進させ続ける。

© McDonald's M