



笑顔  
どの  
んでも、  
感謝  
を忘れ  
ずに



## 171西昆陽店(兵庫県) マネージャー 新谷 実瑠さん

しんたに みるき／兵庫県出身、専門学生。高校生の時に友人に誘われて171西昆陽店で働き始める。現在はマネージャーとして活躍しながら、保育士を目指して勉強中。家で飼っている猫が大好き。

※左は、新谷さんのホスピタリティと171西昆陽店の雰囲気を見て入店した住吉拓海さん。右は新谷さんと一緒に店舗のおもてなしの質を高めている三浦智美さん

## 自分の中で誓ったこと

ピリッとした雰囲気が苦手だった。お昼の忙しい時間帯、いつもは優しい先輩たちにも、何だか声がかけづらい。スピードに周りの仲間が働く中で、失敗することがどんどん不安になった。「信頼されなくなったら、どうしよう」。新谷さんの人の顔色をうかがう性格が、最初の頃はネガティブな方向に働いていた。

そんな新谷さんにも、しばらくすると後輩ができるようになった。どこか不安そうな新人クルーの表情を見ていると、働き始めた頃の自分と重なった。そして、彼女は誓う。「私はいつでも、誰に対しても笑顔でいたい」。新谷さんの強みであったホスピタリティは、お客様だけでなく、仲間に対しても發揮されるようになっていった。みんなを安心させるために、楽しく働いてもらうために、自分は笑顔を絶やさない。揺らぐことのない信念が彼女のの中に一つ生まれた。

## もう一つの信念

みんなが笑顔で楽しく働ける方法を、マネージャーを目指す過程で新谷さんはずっと探し続けてきた。仲間には必ずポジティブなフィードバックをする。時には冗談を言って、場の雰囲気や緊張を和ませる。そして、先輩のマネージャーからいろいろなことを学び、工夫を重ねていく中で、特に大切にしたいと感じたのが「感謝」だった。

仕事を手伝ってもらった時、勤務時間を調整してもらった時、大変な作業をしてもらった時……些細なことであっても、どれだけ忙しい時でも、感謝を伝えることで店舗はやる気と明るさに満ち溢れていく。「感謝は、される方も、する方もうれしいんです。だから、みんなが互いに感謝し合うお店にしていきたいと思っています」。笑顔に加えて、彼女のの中にもう一つ大切な信念が芽生えた。

## 笑顔も感謝も、自分から

「新谷さんが成長していくに連れて、お店の雰囲気がどんどん明るくなっていました。私も含め、みんなが慕っていますし、頼りにしています」。店長は新谷さんがこの店舗に与えているポジティブな影響について話す。彼女のホスピタリティと店舗の明るい雰囲気を見て、フリーの配達員から171西昆陽店に転職した人もいる。「新谷さんみたいになりたい」と彼女を目標に頑張るクルーもいる。彼女がホスピタリティを發揮することで、たくさんのお客様が笑顔になっている。「笑顔も感謝も自分から」。この店舗のモチベーションと笑顔のスタート地点には、新谷さんがいる。彼女の人の想いを汲み取る性格は、笑顔と感謝という2つの信念が加わることで、今日もこの店舗に関わる人たちを笑顔にしている。