

「おはようございます！」。秋山さんのあいさつで、仲間たちはどんどん元気になっていく。今では、店舗の“ポジティブリーダー”と呼ぶようになった彼だが、入店した頃は引っ越し思案な印象だったとマジャーの元木さんは話す。「最初は、恥ずかしがり屋でおとなしく、さつや返事もかなり控えめだったんです。現在、彼が仲間を明るくドしている姿を見ていると想像できないかとは思いますか」。

15歳からスタートした初めての接客や商品の取り揃え、厨房でつけていった。覚えることは多くなることもある。ステッキを褒めてもらうことで秋山さんは樂と新しい挑戦をしたい——そんな声をかけられた。「GELに挑戦してみたい」と

しかし、お客様一人ひとりのニーズをくみ取り、自分で考え、最適なサービスを提供するGELの仕事には、これまでとは違った難しさがあった。「何をすれば喜んでいただけるのだろうか……」。GELにタイトルアップするテストでは合格がなかなかもらえず、悔しい日々を過ごしたが、それでも秋山さんは前に進み続けた。「この店舗には憧れの先輩がたくさんいるんです。仕事ぶりを見ながら日々学ばせてもらい、分からないことは積極的に聞き、いろいろなアドバイスをもらいました」。素直に吸収し、

今では、お客様に寄り添い、ニーズを追求し続けている。

A medium shot of a young man in a McDonald's uniform, consisting of a white short-sleeved shirt, a dark grey vest over a red tie, and a red collar with a yellow 'M' logo. He is smiling broadly and has his right hand raised in a wave. He is standing at the entrance of a McDonald's restaurant, holding onto a silver metal handle of a glass door. Above the door is a small sign that says 'PUSH'. To the right, there's a vertical sign for 'Drive Thru' with a red and yellow graphic. In the background, through the glass windows, you can see a parking lot with several cars and a building across the street.

## 憧れの背中を追いかけて

店内が慌ただしくなりそうな時、クルーたちの間には緊張感が走る。そんな空気をいつも明るくしてくれるのが、秋山さんだ。「おもしろくなつてきましたわ。みんなでがんばりましよう！」彼の發する何気な

一方で、そんな先輩たちの背中を追いかけていきたいと秋山さんは話す。「自分もいつか店長やマネージャーの皆さんのように、仲間をレコグニションして、店舗をリードできるマネージャーになりたいです。そして、みんなでたくさんの目標を達成していきたいと思っています」。ポジティブリーダーは、これからも挑戦を楽しみ続ける。

GELを目指す上で、憧れの先輩たちからたくさんのこと学んだ秋山さん。今回はGELの皆さんと一緒に働く中で学んだことの一部を紹介してもらいます。

## 心地の良い丁寧な言葉遣い

A photograph of a young woman with short brown hair, smiling warmly at the camera. She is wearing a standard McDonald's uniform consisting of a white short-sleeved shirt, a dark green vest over it, and a red striped bow tie. A yellow name tag with a small 'M' logo is pinned to her vest. To her left, there is a large, hand-drawn style yellow speech bubble containing Japanese text. The background is a plain, light-colored wall.



お客様の年齢や  
雰囲気に合わせて、  
目線や言葉遣い、  
を変えています！

