

学び続けて、もっと成長したい。 みんなで達成感を味わうために

丸亀競技場前店(香川県)
GEL(おもてなしリーダー)

秋山 岳瑠さん

あきやま たける／高校1年生の春から丸亀競技場前店で働き始める。持ち前の笑顔と温かい人柄を生かして接客に挑戦し、現在はGELとして店舗のおもてなしをリードする存在となっている。

一声でお店を元気に

「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”と呼ばれるようになった彼だが、入店した頃は引込み思案な印象だったとマネー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、あいさつや返事もかなり控えめだったんです。現在、彼が仲間を明るくリー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が」。

ただ、秋山さんのこれまでの道のりは、いつも順調だったわけではない。“失敗”と“気づき”と“学び”を積み重ねていくという地道な努力があったからこそ、今の彼がある。

前向きに、ひたむきに、一歩ずつ

15歳からスタートした初めてのアルバイト。秋山さんはカウンターでの接客や商品の取り揃え、厨房での調理など、一つひとつスキルを身につけていった。覚えることは多かったが、その数だけ学べることも、できるようになることもある。スキルを身につけていき、トレーナーから褒めてもらうことで秋山さんは楽しみながら自信を深めていった。もっと新しい挑戦をしたい——そんな風に思っていた時にマネージャーから声をかけられた。「GELに挑戦してみない?」。秋山さんの答えはもちろんYESだった。

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ます。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、ひたむきに前進し続ける。それこそが、秋山さんの成長の源だと店長は語る。「ネガティブなことを口にしてる姿を見たことないんです。課題と真摯に向き合い、乗り越えることに熱中できる。だからこそ彼は成長し続けることができるんだと思います」。課題を挑戦と捉え、挑戦を楽しむ。そのマインドこそが、彼の大きな強みである。

そして、約10カ月のトレーニングを経て、秋山さんは念願のGELに。今では、お客様に寄り添い、ニーズをくみ取りながら最高のおもてなしを追求し続けている。



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。「おもしろくなってきましたね。みんなでがんばりましょう!」。彼の発する何気ない言葉やワクワクしている姿が、みんなを自然と前向きな気持ちにさせてくれるという。「本当に頼もしい存在になってくれました!」大変な時、秋山さんのひたむきさや挑戦を楽しむ姿に助けられています。マネージャーたちは、彼の働く姿勢に賞賛を惜しまない。

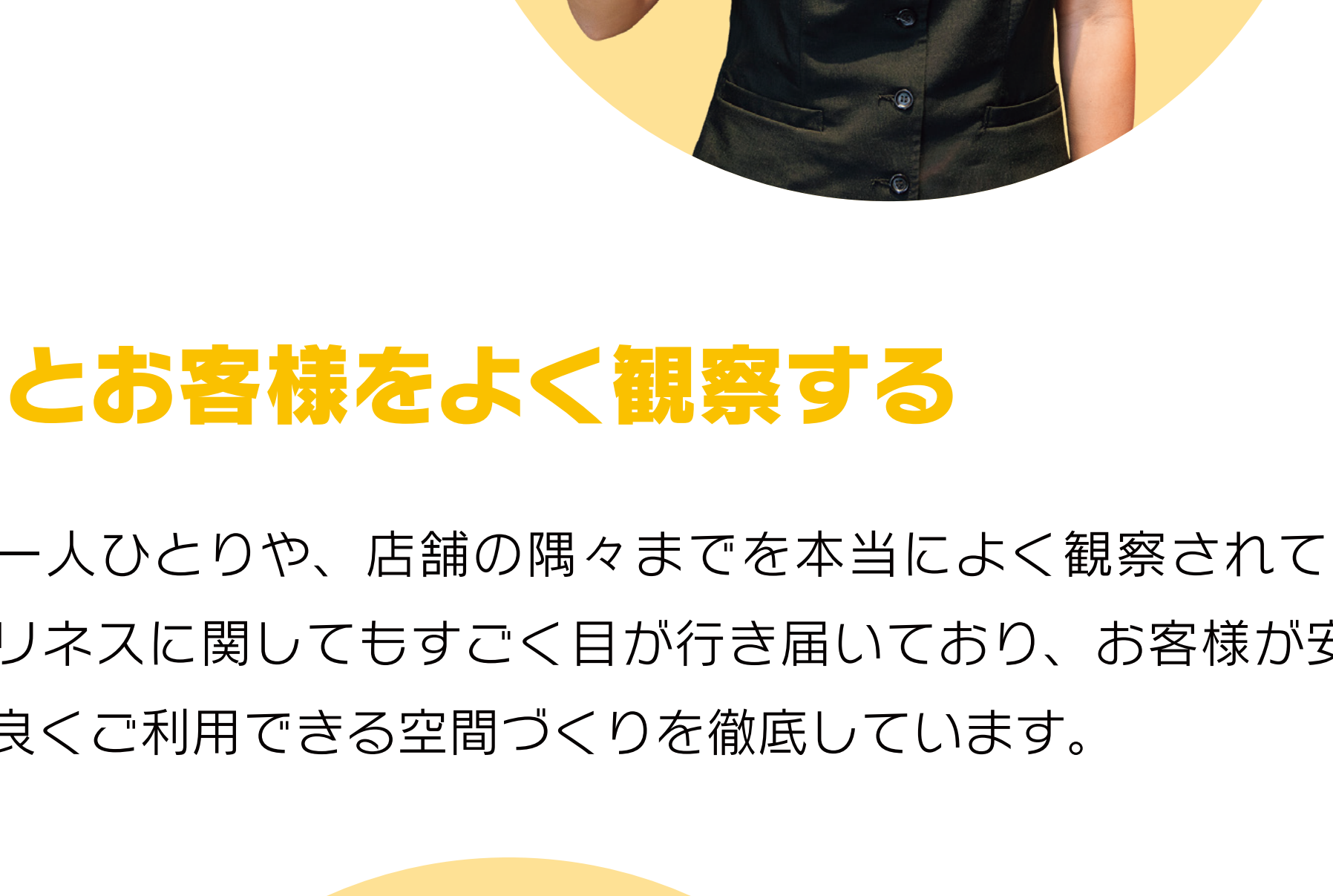
一方で、そんな先輩たちの背中を追いかけていきたいと秋山さんは話す。「自分もいつか店長やマネージャーの皆さんのように、仲間をレコグニションして、店舗をリードできるマネージャーになりたいです。そして、みんなでたくさんの目標を達成していきたいと思っています」。ポジティブリーダーは、これからも挑戦を楽しみ続ける。



GELを目指す上で、憧れの先輩たちからたくさんのことを学んだ秋山さん。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

GELの皆さんが働く姿を見て、最初に感銘を受けたのは丁寧な言葉遣いです。皆さん自然な感じでお客様とお話しされており、仕事をしながらも耳を澄ませて、勉強させてもらっています! 自信をもって働かれている印象もあり、とてもかっこいいです。



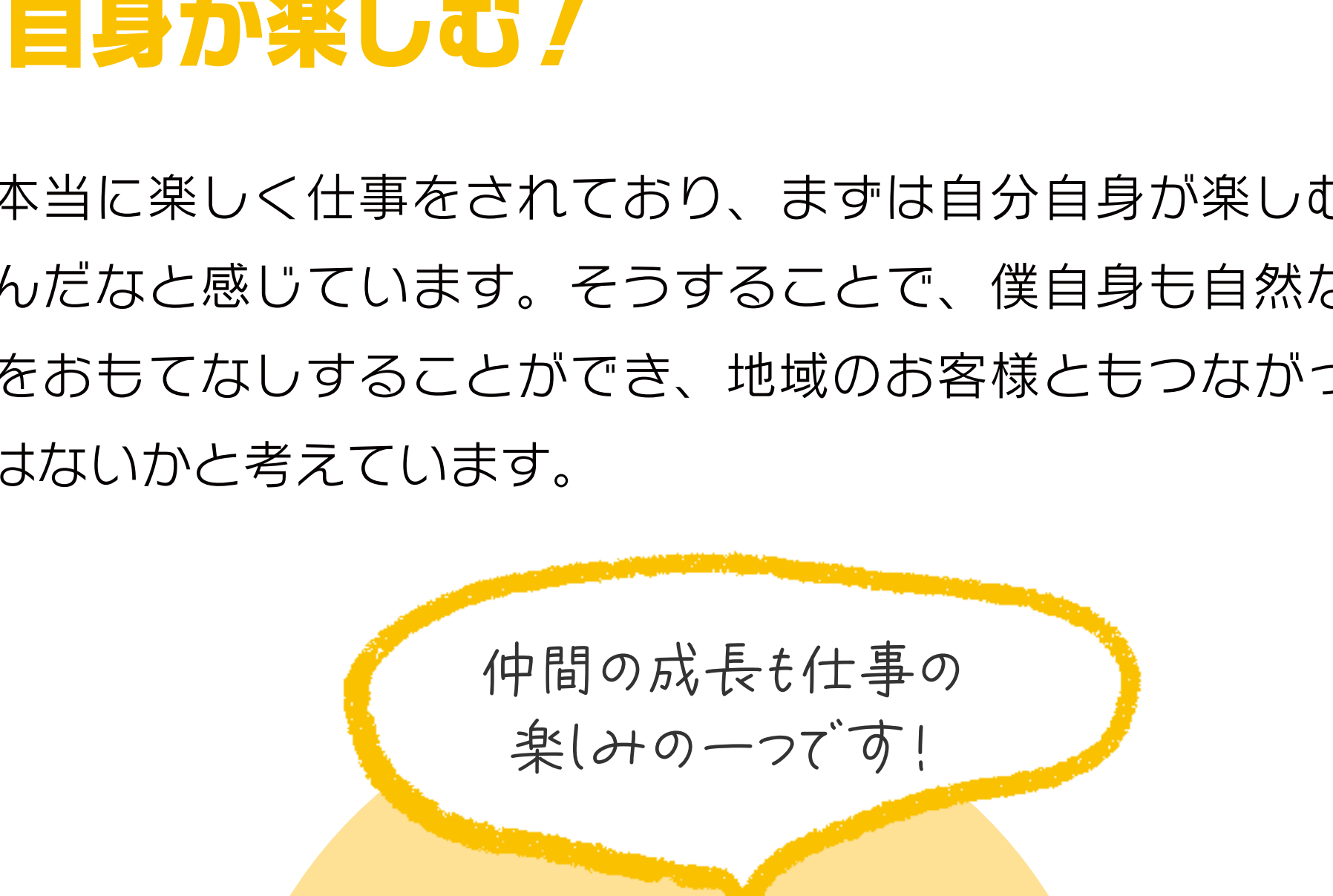
店内とお客をよく観察する

お客様一人ひとりや、店舗の隅々までを本当によく観察されています。クレンリネスに関してもしつこく目が行き届いており、お客様が安心して気持ち良くご利用できる空間づくりを徹底しています。



お客様一人ひとりに合わせた接客

表情一つでお客様が今どんな気分かを読み取り、最適なサービスや対応を見極めて接客しています。



自分自身が楽しむ!

いつも本当に楽しく仕事をされており、まずは自分自身が楽しむことが大切なんだと感じています。そうすることで、僕自身も自然な笑顔でお客様をおもてなしすることができ、地域のお客様ともつながっていけるのではないかと考えています。

