



# 言葉の壁はある。 でも、乗り越えられる

1号線池上店(東京都)  
クルー  
タマン スザンさん(写真右)

ネパール出身。日本のアニメに興味を持ったことを機に、2024年の春に語学留学で日本へ。語学学校の先輩の勧めもありマクドナルドで働くことを決めた。粘り強さや向上心を強みに努力を重ね、現在ではピークの時間帯も安心して任せられる厨房に欠かせない存在。

1号線池上店(東京都)  
トレーナー  
ラヤマジ ニスチャルさん(写真左)

ネパール出身。スザンさんとは語学学校の同級生で、ともにマクドナルドで働きはじめた。誰とでもすぐ打ち解ける明るく優しい性格が強みであり、トレーナーとして外国人クルーを中心にトレーニングを行っている。マネージャーを目指し、カウンター業務にも挑戦中。

## 勇気を出して

「働かせてください!」。2024年の春、早朝の1号線池上店にスザンさんとニスチャルさんは突然やって来た。日本文化に興味を持ち、語学を学ぶために日本へ留学した2人。「マクドナルドで働けば日本語が上達する」と語学学校の先輩に勧められ、勇気を振り絞って直接店舗を訪ねたのだった。当時はほとんど日本語が話せなかったが、面接では持ち前の笑顔と翻訳アプリで働きたい想いを伝え、無事厨房で働けることに。しかし、うれしい反面心のどこかで、仕事ができるのか、店舗に馴染めるのか、不安も感じていた。

コミュニケーションはジェスチャーや簡単な単語を組み合わせ、仕事はトレーニングツール<sup>※</sup>の活用や仲間の働く姿を目で見て覚えた。もちろん簡単ではなかったが、仕事を一つ覚えるたび仲間で褒めてくれるので、楽しいと感じることの方が多かったという。「すごい」「できたね!」と言われるたびに次へ次へと挑戦し続け、気づけば不安な気持ちは吹き飛んでいた。そして、店舗の仲間とも気軽に声をかけ合えるくらい心の距離が近くなっていた。

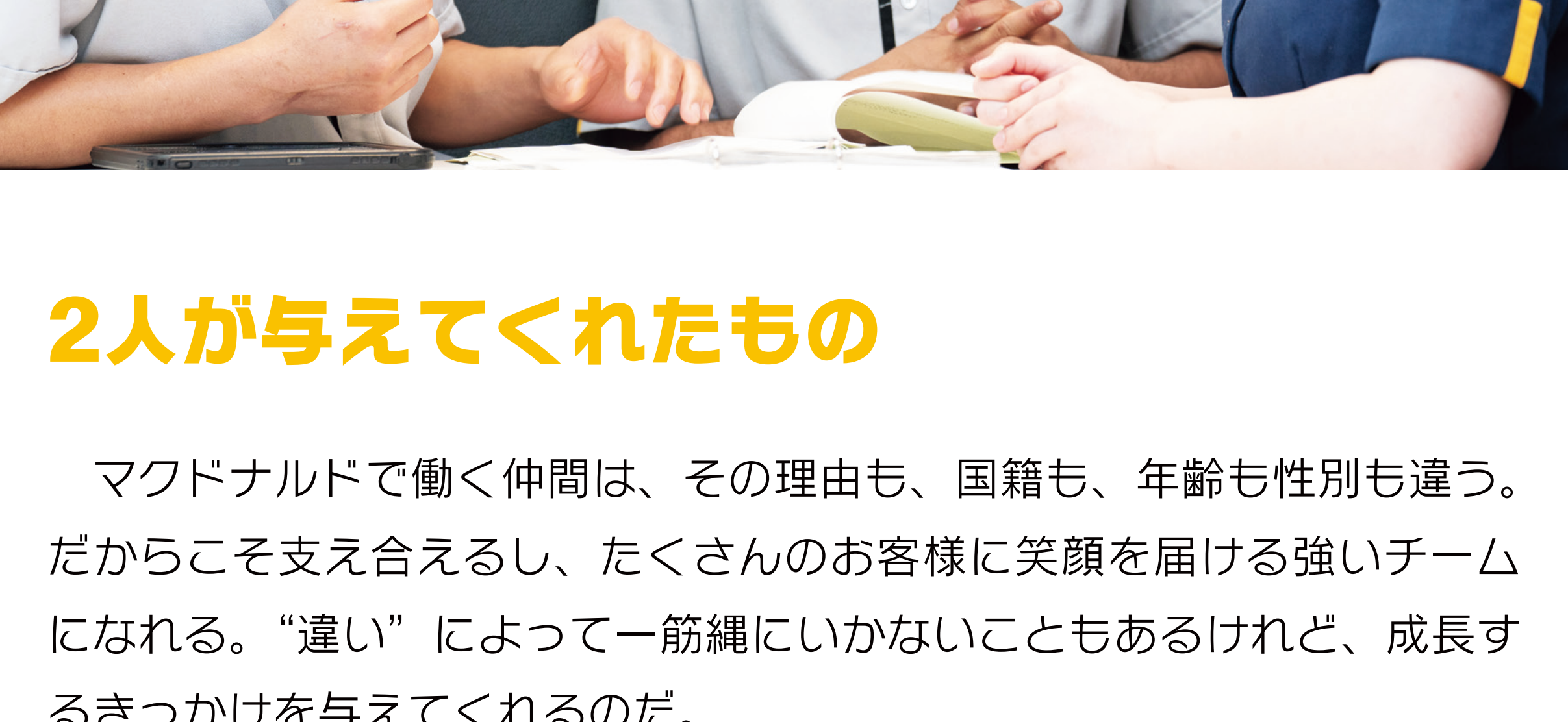
<sup>※</sup>トレーニングツールは、日本語、英語、中国語、ポルトガル語、ミャンマー語、ネパール語、ベトナム語、ロシア語の8カ国語で展開。

## 厨房から笑顔を

前向きな姿勢は語学力向上にも効果を発揮し、今ではシフト中は仲間と日本語でコミュニケーションが取れるスザンさんとニスチャルさん。クルーとしても大きく成長し、店舗運営を厨房から支えている。

スザンさんは、数あるポジションの中でも特にポテトパーソンが得意。その優秀さは店舗の誰もが認めるほどだ。目にも止まらぬ早さで美しくポテトをバギングできるのは、憧れの先輩の仕事をよく観察し、一つひとつポイントを教わりながら一生懸命練習し続けた賜物だ。ねばり強さと向上心を生かし「もっと早くきれいに」を合言葉にさらなるスキルアップを目指し続けている。

ニスチャルさんは、言葉の壁がある大変さを知っているからこそ、いろいろな国の仲間たちの支えになるためにトレーナーになりたいと手を挙げた。英語も活用しつつ、トレーニングはもちろん、慣れない環境への不安を取り除くコミュニケーションを心がけている。気さくな性格も相まって、今ではみんなに慕われる存在。次は店舗全体にポジティブな影響を与えられるマネージャーになることが目標だ。



## 2人が与えてくれたもの

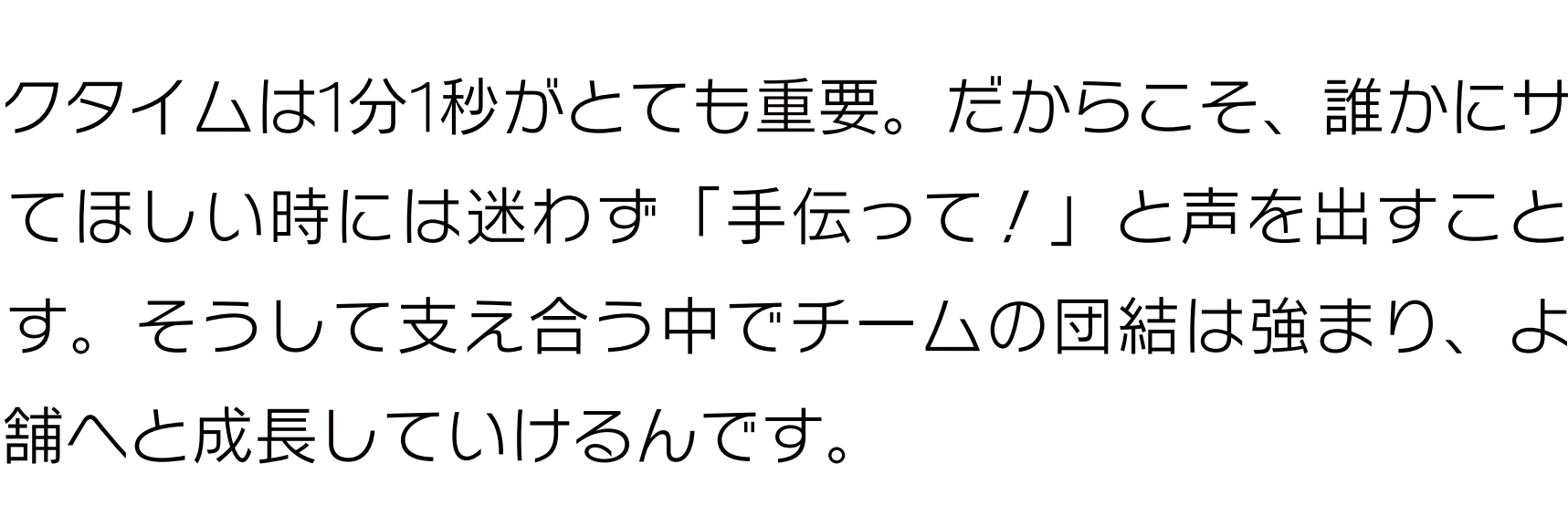
マクドナルドで働く仲間は、その理由も、国籍も、年齢も性別も違う。だからこそ支え合えるし、たくさんのお客様に笑顔をお届け強いチームになれる。“違い”によって一筋縄にいかないこともあるけれど、成長するきっかけを与えてくれるのだ。

スザンさんやニスチャルさんとの出会いもまた、1号線池上店に大きな変化をもたらしてくれた。彼らの成長をそばで見守ってきた店長は「言語の壁を超えるためにみんなで試行錯誤したからこそ、クルー一人ひとりが“店舗はチームだ”と再確認できたと思います」と語る。最初は戸惑うことも多かったが、彼らを支える中で自然と誰もが「お店のために」と考え、行動できるようになったという。また、こちらもつい笑顔になってしまうような2人の笑顔のおかげで、店舗全体がもっと明るくなった。

1号線池上店のみんなに愛されているスザンさんとニスチャルさん。これからも“違い”をともに乗り越えた仲間と1号線池上店をより良い場所へ成長させていく。

## ランチピークで 活躍する秘訣

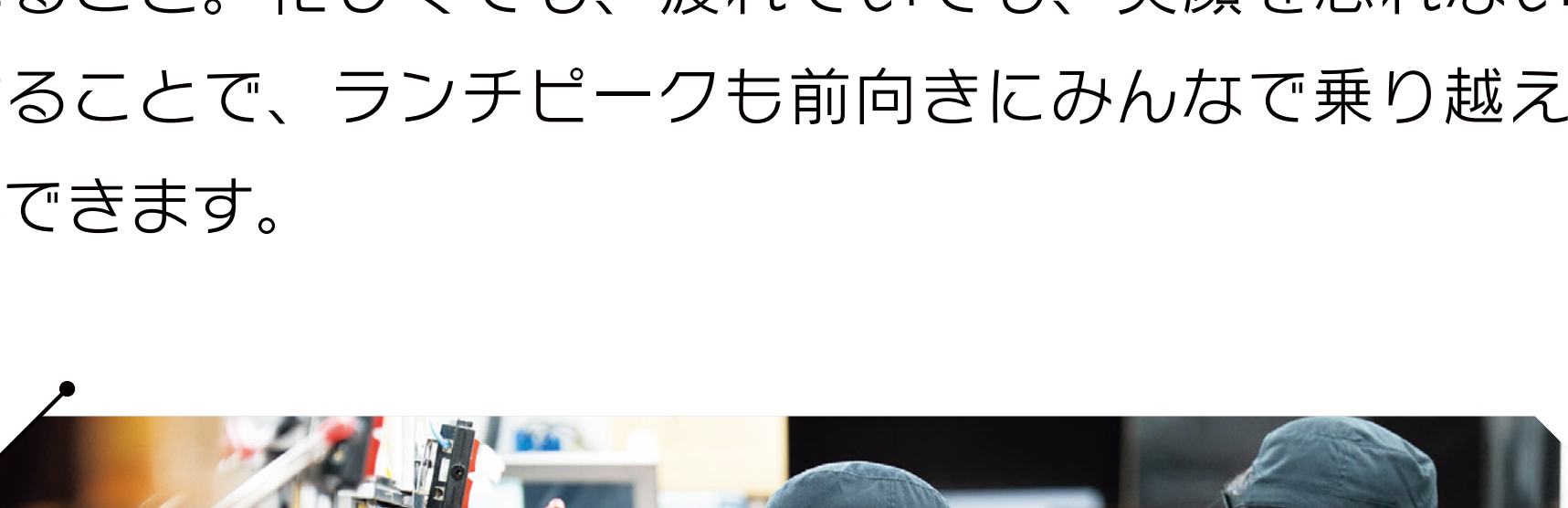
休日には東京でも指折りの賑わいを見せる1号線池上店。厨房で働く皆さんに、ランチピークでも活躍するための“秘訣”を伺いました!



**抱え込まずに仲間と協力!**

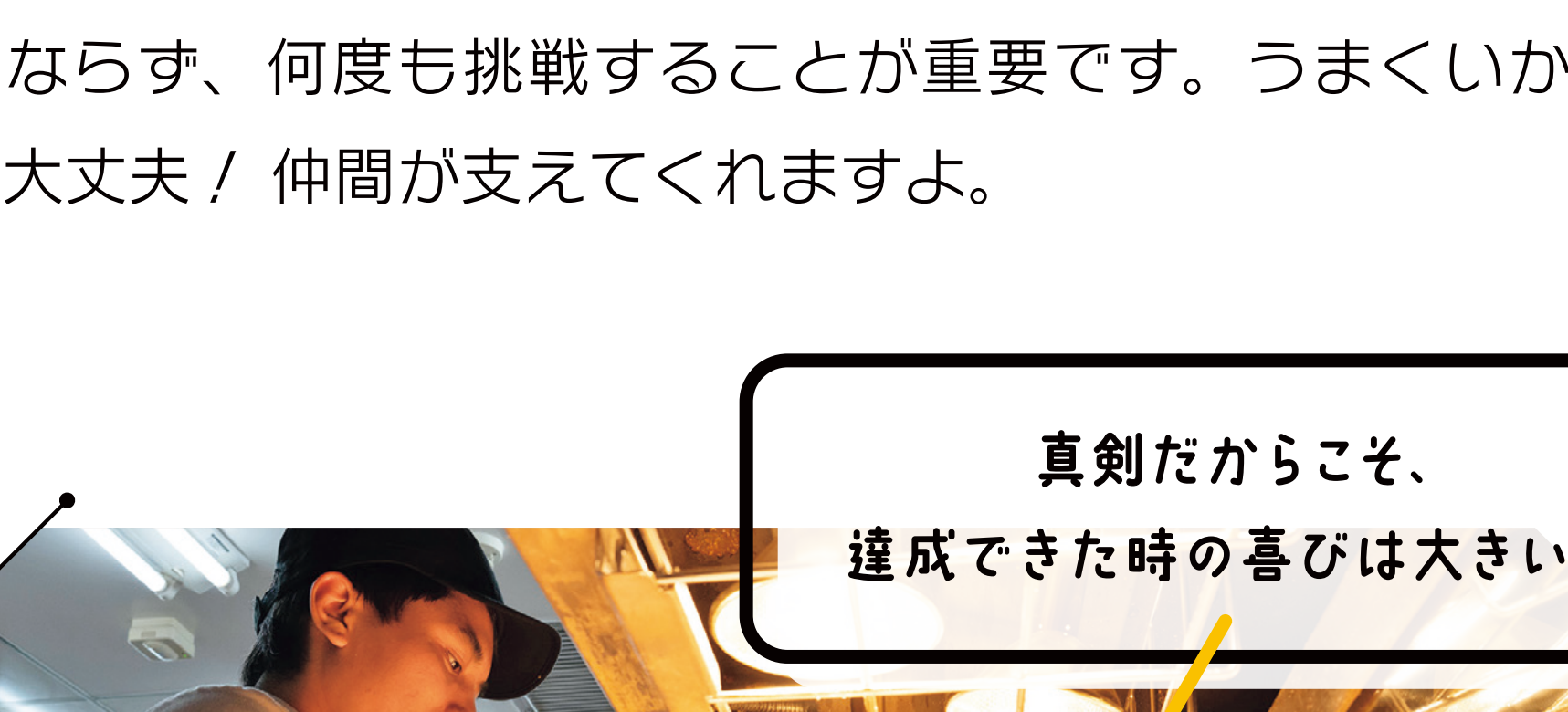
ピークタイムは1分1秒がとても重要。だからこそ、誰かにサポートしてほしい時には迷わず「手伝って!」と声を出すことが大切です。そうして支え合う中でチームの団結は強まり、より良い店舗へと成長していけるんです。

スザンさんとニスチャルさんの  
笑顔はいつもピカイチ



**どんな時にも  
大切なのは「笑顔」!**

お客様に笑顔をお届けするための第一歩は、クルー自身が笑顔になること。忙しくても、疲れていても、笑顔を忘れない。そうすることで、ランチピークも前向きにみんなで乗り越えることができます。



**挑戦を積み重ねて自信に!**

ランチピークの雰囲気やスピード感に慣れることができれば、自然と活躍できるようになるはず。「まだ自分には早い」と消極的にならず、何度も挑戦することが重要です。うまくいかなくても大丈夫! 仲間が支えてくれますよ。

真剣だからこそ、  
達成できた時の喜びは大きい!



**全力投球でスキルアップ!**

何ことも事前準備や練習は大切。次のピークまでに自分が何をできるようになりたいか小さな目標を設定し、ピーク以外の時間帯でスキルアップに取り組んでいます。

