

私にとっての ホスピタリティ!

マクドナルドでは、“温かいサービス”や“ホスピタリティ”を最も大切と考えています。
お客様を笑顔にするためにクルーの皆さんが行っている取り組みや、そこに込めた想いを募集しました!

お客様の心をあたためることです。おいしいハンバーガーの提供だけではなく、それは笑顔、ちょっとした気遣い、常にきれいな店舗だと思います。「**なぜかあの店にいくと落ち着く**」と言われたい。それは信頼の証ですから。（草薙店）

お客様には安全・安心でおいしく召し上がっていただくために、**清潔な厨房を常に心がけ、心を込めて商品を作っています**。お客様がマクドナルドを利用してくださるどのような場面でも、商品を召し上がってくださった時に「**おいしい!**」と**笑顔になっただけのように**頑張っています。（茨木太田店）

お客様に対して常に意識していることは、**声の笑顔**です。マスクをしているので、表情が見えづらいため、**声で安心感・優しさ・おもてなしの心**を伝えられたら、と思っ日々お客様に接しています。（南浦和太田窪店）

仲間のモチベーションアップを大切にしています。働き始めたばかりの頃、ミスをして落ち込んでいた時に、当時のマネージャーの方々が**たくさん褒めて励ましてくれました**。それから自然な笑顔で接客ができるようになったんです。だからこそ、**今は自分がマネージャーとして、周りの仲間がホスピタリティを発揮できる環境を作っていきたい**です。（3号線岡垣店）

接客をする上で、一言添えることを大切にしています。例えば、テーブルサービスで「今日も寒いですね」「揚げたてなので、ゆっくり召し上がってください」と言うとお客様の笑顔が返ってきます。日本ならではの「おもてなし」の心を、マクドナルドで学びました。**お客様の「ありがとうございます」が頑張るエネルギーになっています!**（イオンモール北大路店）

お客様に安心を提供することを日々意識しています。お客様へのお声掛けはもちろんですが、**知識をつけること**も大切だと思います。新しい商品やプロモーション情報に加え、公式アプリやモバイルオーダー、セルフオーダーキオスク(タッチパネル式の注文端末)などの使い方をしっかりと身につけておくことで、お客様に安心してご利用いただけと考えています。（新所沢店）

デリバリー業務も務めています。デリバリー先では、バイク到着の音を聞いてお子様が走って玄関まで迎えてくださることがよくあります!「**こんにちは! お待たせしました! おもちゃ持ってきたよ!**」と伝えると、とっても喜んでくれるんです。帰る際には「きをつけてね!がんばってね!」と言ってもらうことも多く、**私の方がお客様からパワーをいただくことが多いかもしれません**。（高知中万々店）

夜に店内のメンテナンスや清掃の仕事をしています。私の「ホスピタリティ」は、**お店をできる限りきれいにして次の日のお客様に安心して気持ちよくご利用いただくこと**です。お客様が利用されているところを見る機会は少ないですが、笑顔でご利用いただけているところを思い浮かべながら頑張っています。（4号線福島入江町店）

接客では「常に自然な自分であること」を大切にしています。マニュアルに沿ったサービスも大事ですが、時には**自分らしさを出したフレキシブルな対応**も必要だと思います。そのために、正しい知識を身につけることはもちろん、**自分らしく、自分にしかできない接客を心がけ、お客様一人ひとりに向き合った行動**を意識しています。（甲府昭和イトーヨーカドー店）

クルーへのホスピタリティです。クルーに対してホスピタリティの心で接すれば、自然とお客様に対してもホスピタリティをもって接客できるようになり、クルーの**チームワークも向上**すると考えているからです。（4号線名取店）

忙しい時こそ笑顔であいさつすることを心がけています。私の店舗は厨房から入口が見えるので、昨年から**厨房からのあいさつ運動**を行ってきました。今後も厨房からの気持ちのいいあいさつを徹底し、お客様から選んでいただけるお店づくりを続けていきたいです。（富山インター店）

例えばドライブスルーで複数のお品物をお渡しする際、いきなり袋をいくつも突き出されたらお客様も戸惑うと思うので「**袋3つでお渡しいたします**」というふうに**指で数字を示しつつ笑顔でお声掛けしてからお渡しする**ようにしています。このワンアクションがあるだけで、お客様は受け取った物をどこに置こうかと**心の準備**が多少できるし、**安心感**をもっていただけます。（郡山駅東ショッピングセンター店）