

みんなを幸せにしたい。 自分らしく、勇気をもって

重留店(福岡県)
GEL(おもてなしリーダー)
石橋 佳華さん

いしばし よしか／高校入学後、子供の頃から通っていた重留店で働き始める。幅広い年齢層のお客様や仲間と関わりながら視野を広げ、持ち前の明るさと元気な声を生かして活躍中。

ポジティブになれるお店

「お客様にしっかりと届く素敵なあいさつだね!」。大きな声がちょっとコンプレックスだった石橋さんにとって、先輩たちがかけてくれた言葉は、気持ちを前向きにしてくれた。「もっと周りに頼ったり、相談していいんだよ!」。仕事で苦手なことがあっても気を使い過ぎてしまい、周りの仲間に頼ることができなかった時、先輩たちは優しく手を差し伸べてくれた。

最初はお小遣いを貯めるために始めたアルバイト。ところが、自分の良いところを見つけてくれ、苦手なことを克服できるように背中を押してくれる先輩や仲間のおかげで、石橋さんはマクドナルドの仕事に夢中になっていった。「あなたの笑顔と元気があれば、大丈夫!」。仕事の中で課題や壁にぶつかった時も、先輩と一緒になら、きつと乗り越えていけると、ポジティブなマインドで仕事に取り組むことができた。そして、石橋さんはお客様に最高のおもてなしを提供するGELを目指すことを決意した。



多様な価値観に触れて

GELに向けてのトレーニング初日。いざ、客席に立つと何をすればよいのかが分からなかった。それまでの仕事であれば、注文を受ける、ドリンクやデザートを作る、商品を席までお持ちするなど、具体的な業務があったがGELに求められる役割はそうではない。“来店されるお客様の笑顔のために”。目指すべきゴールが大き過ぎて、迷って客席で立ち止まってしまうことが多くなった。「せっかくのいい笑顔がもったいないよ! まずは行動してみよう」。先輩たちは、不安そうな表情の石橋さんを励ましてくれた。とにかく、まずは自分なりにお客様のことを考えて動く。彼女は失敗を恐れず、小さなチャレンジを積み重ねていった。

さらなる成長のきっかけとなったのが、近隣店舗と合同で開催されたGELセミナーだ。さまざまな年齢層のGELが集う場で意見を交わすことで、多様な考え方やサービスのヒントを吸収。いろいろな価値観に触れていくことで、お客様のニーズを捉える想像力が磨かれ、サービスの幅も広げることができた。

そして、GELへ昇進するための最終チェックを迎えた。石橋さんは結果が出るまで不安でいっぱいだったが、無事に合格したことを伝えられるとうれし涙があふれ、周りを見るとトレーニングしてくれた先輩たちも泣きながら喜んでくれた。私のことをまるで自分のことのように喜んでくれる仲間がいる——そんなお店だからこそ、もっとお客様に愛されるお店にしたい。大きな目標と決意が彼女の中に生まれていた。



みんなのために、自分らしく

多様なお客様や仲間との出会いを通じて、石橋さんが学んだことがもう一つある。それは、飾り過ぎない“自分らしい接客やコミュニケーション”が心でつながるためには欠かせないということだ。その心のつながりが周りの人たちを幸せにしていき、重留店をより一層愛されるお店にしていくと確信している。

「よし!」。今日も石橋さんはいつもの口ぐせで、自身を前向きにする。自分らしい接客を追求し、お店に関わるすべての人たちを幸せにするために。

重留店の 大好きなところ!

石橋さんが重留店で働き始めて、もうすぐ1年。
これまで働いてきた中で、彼女が見つけた重留店の
大好きなところを紹介してもらいました!

みんな元気で活気があふれている!

お店に入るとすぐに感じていただけると思うのですが、重留店は元気で活気にあふれています。気持ちの良いあいさつは店舗の文化にもなっていて、厨房からも元気なあいさつが聞こえてきます。私自身もみんなが明るく働く姿に元気をもらっていますし、これからもお客様と仲間をあいさつや笑顔で元気にしていきたいです。



“一緒に頑張っていこう”という 前向きなフィードバック!

重留店の先輩たちは、いつも良いところを見つけて褒めるところからフィードバックをしてくれます! もちろん、改善点も伝えてくれるのですが、「一緒に頑張っていこうね!」という言葉もかけてくれるので、安心して次も頑張ろう! と思えるんです。私もGELになって、トレーニングをしたり、仲間をリードしていくことになるので、先輩たちを見習って頑張っていきたいと思っています。



みんな仕事に誇りをもっている!

クルー一人ひとりが自分の仕事に誇りをもっていることも、私は素敵だなと思っています。単に仲が良いだけでなく、お互いにリスペクトし合い、店舗の目標に向かって本気で協力し合える関係性が大好きです。私ももっと誇りをもって働けるように、一つひとつの仕事にこだわりをもって取り組んでいきたいです!

