



## 接客に満点はない

### 神戸北町店(兵庫県) GEL(おもてなしリーダー) 竹垣内 真子さん

たけがきうち まこ／高校1年生からクルーとして活躍し、就職を機に卒店。約8年経った2024年の春、家族と訪れたマクドナルドで当時のマネージャーからスカウトを受け、再びクルーとして働き始める。現在はGELやマックデリバリー®のデリバリークルーとして、すべてのお客様を笑顔にする接客を心がけている。

## もっと近くで

いつも心臓はバクバクだった。高校1年生の時、初めてのアルバイトとして挑戦したマクドナルド。人一倍真面目だからこそ、新しいポジションにチャレンジする時も、オペレーションのチェックを受ける時も不安でいっぱい。手順を覚えた後も、先輩たちのようにきれいに素早く商品をつくれなことが悔しくて、仕事終わりには1人で反省会をするのが日課だった。

それでも竹垣内さんはマクドナルドが大好き。緊張をほぐすため冗談を交えながらトレーニングしてくれたり、寄り添いつつ成長を後押ししてくれたりする優しい仲間たちに囲まれ、一歩、また一歩とできることを増やしていった。

気づけば周りを見る余裕も生まれていった。カウンターの仲間が「いらっしゃいませ」や「ありがとうございました」を言うのに合わせて、厨房の仲間と一緒に声を出せるようになった。そんなある日、遠くから聞こえたお客様の「ありがとう」の言葉と優しい笑顔。「自分のつくった商品が、お客様の笑顔につながっている」。そんな当たり前のことが、どうしようもなくうれしかった。もっと近くでお客様の笑顔を見たい。厨房からお客様の様子を垣間見る中で、想いは少しずつ募っていった。



## 大きな一歩

竹垣内さんが接客に挑戦したのは、マクドナルドで働き始めて約3年が経った頃。店長たちから勧められ挑戦したマネージャーへのタイトルアップがきっかけだ。「店舗全体をリードする存在に自分になれるかは分からないけれど、やってみないと始まらない。それに、みんながいるならきっと大丈夫」。いつも支えてくれる仲間の温かさを知っているからこそ、大きな一歩を踏み出した。

初めてお客様の前に立った日はとても緊張したと語る竹垣内さん。しかし、先輩たちを手本に毎日少しずつ接客のいろはを学び、自分なりにも考える中で、次第にお客様に喜んでいただける接客ができるように。お褒めの言葉をいただく機会も増え、接客の楽しさに魅了されていった。そして、専門学校卒業を機に卒店した後は接客の道を極めるためにホテル業界へ飛び込んだ。

彼女が再びマクドナルドで働き始めたのはそれから約8年後、当時ともに働いていたマネージャーに声をかけられたことがきっかけだ。現在、家では一児の母として、店舗ではGELとして、周囲のみんなに笑顔を届けている。



右は高校時代と社会人になっての2回とも面接を担当したマネージャーの林さん。

## 彼女だからできること

退店されるお客様のために扉を開ける、お子様と目を合わせて話す、商品を車までお届けする……お客様の数だけある“笑顔をお届けする方法”を考え、行動できるから、マクドナルドの仕事は楽しいのだと竹垣内さんは語る。けれど、まだ自分の接客に自信はもてないという。だからこそ、道ですれ違う人を見て「もしこの方が来店したらどんな接客ができるのか」とシミュレーションをするし、シフト後には今でも1人で反省会を行う。「自分をもっと褒めてあげて」とみんなに言われても、決して現状に満足せず、もっと先へと歩みを止めないのだ。それこそが彼女の誰にも負けない強み。そんな竹垣内さんだからこそ、きっと誰よりも多くのお客様を笑顔にできる。

## あの時どう思ってた？

### CROSS TALK

店長の門間さんと竹垣内さん。

思い出の“あの瞬間”を一緒に振り返ります。



思い出が多くて  
どの話をするか  
迷っちゃいます……！

GEL



店長

あらためて話すって  
何だか照れますね

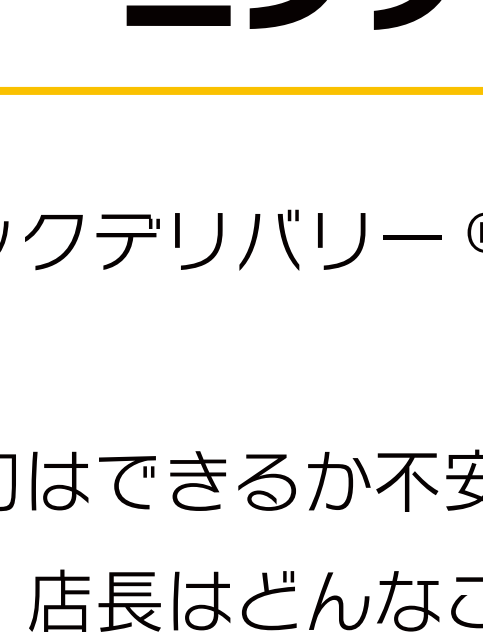
## 勤務初日の思い出

**店長** 初日からランチピークに入ってもらいましたよね。ブランクを感じさせない動きや一生懸命な姿を見て感動したのを覚えています。

**竹垣内さん** 本当にですか!? 私は「完全に敗北した……」という気持ちでした。でも、ピークの時間帯も対応できるようになったらきっと楽しだろうとワクワクもしました。

**店長** 向上心が素晴らしいですね！

実は竹垣内さんとは  
1歳違いなんですよ。



## デリバリークルーに向けたトレーニング

**店長** 何事にも全力な竹垣内さんだからこそ、マックデリバリー®にも挑戦してもらいましたね。

**竹垣内さん** 「頑張ります！」と答えたものの、最初はできるか不安でした。駐車場で3時間トレーニングしてくださった時、店長はどんなことを考えていましたか？

**店長** やる気十分な竹垣内さんを見て、できるまでとことん教えようと思いました。つい応援したくなるのも竹垣内さんの魅力の一つですよ。

**竹垣内さん** 慣れるまでは大変でしたが、店長の後ろについて公道を走った時に「できてるよ！」と言ってくれたことが自信になりました。デリバリーは商品をご自宅へお届けに伺うため、より一人のお客様に集中してサービスを提供でき、やりがいを感じています。

## GELになった日

**竹垣内さん** GELの打診を受け、大切な仕事だと理解した上で、機会をいただいたのだから挑戦したいと思いました。GEL初日はとにかくお客様に声をかけることを意識して動いて、慣れない仕事にクタクタになったのを覚えています。店長やマネージャーはどうして私をGELに任命してくださったんですか？

**店長** 竹垣内さんの働く姿が、クルーはもちろんお客様にもポジティブな影響を与えていたからです。マネージャーから提案を受け、すぐに「お願いします！」と決めました。今ではフロアサービスを安心して任せられる存在になってくれて、本当に頼もしいです。

**竹垣内さん** 今年はAJCCの店舗代表にも選んでいただいたので、良い結果を残して少しでも自分に自信をつけられるように頑張ります！

皆さんの期待に  
応えたいです！

