



私たちがハッピーだからこそ、 お客様をハッピーにできる

イオンモール座間店(神奈川県) マネージャー 小倉 早紀さん

おぐら さき／学生時代にクルーとして働き、その後は鉄道会社に就職して車内販売業務を経験。お子さんとマクドナルドで食事をしていたところ、店内でスカウトされてイオンモール座間店で働き始める。現在は、店長とともに店舗での人材育成や採用活動もリードしている。

まじめな人

小倉さんは、ピシッとモノを言える人だ。仕事において間違っている点は、「正しくない」としっかりと伝える。一方で、それ以上に仲間へのフォローやレコグニションを大切にしている。そのため、フィードバックを受けたクルーたちの中には、「もっと頑張ろう」という気持ちが自然と湧いてくる。クルーたちの勤務スケジュールも毎週小倉さんが作っているが、全員が新しい仕事に挑戦し、成長できるように綿密なプランが組まれている。なかなか会えない時間帯で働くクルーには、メモ書きを残して、期待する役割や日頃の感謝を伝える徹底ぶりだ。マネージャーユニフォームに袖を通した彼女は、常に元気で明るくポジティブで、お客様へのおもてなしや店舗運営中のリーダーシップも素晴らしい。

だが、そんな彼女にも不安や悩みはあり、いくつもの失敗と挫折を味わってきた。「私はまじめだけが取り柄なんです」。自身でも話すように責任感が人一倍強く、完璧主義だからこそ、もしかすると他の人よりも多くの壁にぶつかってきたかもしれない。店舗運営が思うようにうまくいかなかった日はすこく落ち込んでしまうし、セールスレコードに挑戦する日の前日は、万全な準備をしても仕事中は緊張と不安でいっぱいにもなる。それでも、仲間たちと一緒に解決策を考え、一つひとつ課題を乗り越えてきた。「ひとりよがりにならず、“任せる”“頼る”“見守る”を少しずつ実践していけるようになったことで、クルーたちもお客様のために行動できるようになってきています」。



一歩踏み出せる理由

なぜ、この店舗のクルーたちは前向きかつ主体的に行動できるようになったのか？ 小倉さん自身がいつもポジティブでやる気に満ちあふれているから。クルーの仕事をよく見て、たくさん褒めているから。期待していることを一人ひとりにしっかりと伝えているから。

どれもクルーたちの意識を変えるきっかけではあるが、もう一つ大きな理由がある。それは、小倉さんの仲間の話に耳を傾け、寄り添う姿勢だとクルーたちは話す。「みんなの意見やアイデアをしっかりと聞いて、店舗運営に取り入れてくれます」「うまくいかず悩んでいた時に、一緒に解決策を考えてくれました」。自身が失敗を経験し、最初から強い人間でなかったからこそ、仲間の弱さにも寄り添い、優しく背中を押すことができる。みんなが自分で考え、一歩を踏み出す機会と勇気を、彼女は仲間たちに与え続けている。



ハッピーはめぐりめぐる

“ハッピーな私が、お客様をハッピーにする”というモットーが、小倉さんにはある。では、誰が彼女をハッピーにするのだろうか。答えは彼女の言葉の中にあった。「売上などの数字による成果で出た時もうれしいのですが、クルーたちが自分のスキルや強みを発揮している姿を見るのが、私の一番のやりがいかもしれません。そういう時は、自然とお客様へ良い店舗体験を提供できているように感じます」。

仲間に対して人一倍まじめである小倉さんが与え続けてきたフィードバックや挑戦の機会、そして勇気が仲間を輝かせている。それが彼女自身の幸せとなり、“お客様や仲間たちのために”という想いをより一層強くしている。この店舗のハッピーは、小倉さんから仲間やお客様へ連鎖していき、これからもめぐりめぐって少しずつ大きくなっていく。

イオンモール座間店に届いた

お客様からの お褒めの言葉

イオンモール座間店に寄せられたお客様からの
お褒めの言葉の一部をご紹介します。

気持ちの良いあいさつ

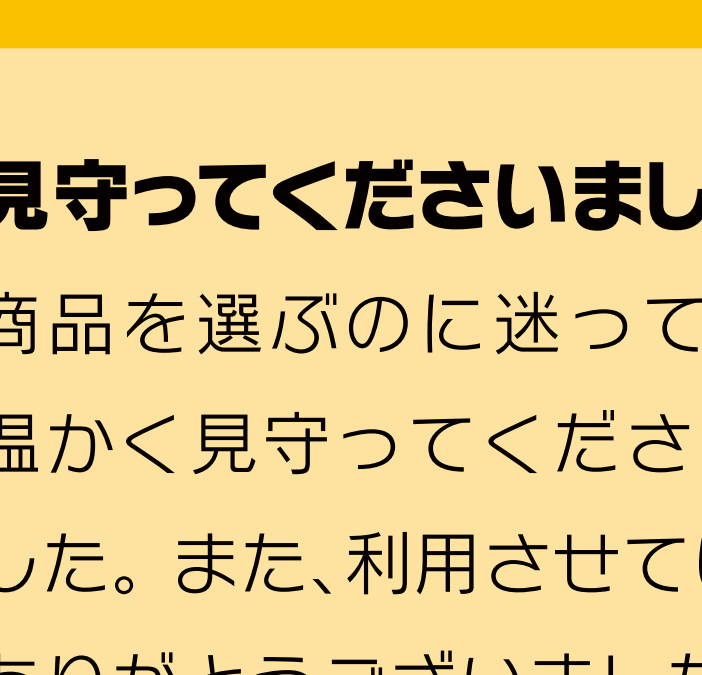
忙しい中でも、丁寧な対応をしてもらえました。
このお店の店員さんは、元気よくあいさつも
声かけもして、見ていて気持ちよかったです。

いつも元気をくれる

昼の忙しい中、笑顔であいさつをしている
姿を見て良い雰囲気のお店になったなと
思っています。いつも元気をくれます。その
おかげでマクドナルドが大好きです。

娘とハイタッチ！

先日、子供を抱っこしながら商品を受け取りに行きました。
トレーが2つだったので2回に分けて持って行こうと思って
いましたが、赤いリボンをした店員さんが「お席までお持ち
しますね」とトレー 2つを席まで持って来てくれたんです。し
かも、人見知りする娘が、この方とハイタッチしたことも驚
きました！娘のうれしそうな顔が見られてうれしかったです。



見守ってくださいました

商品を選ぶのに迷ってしまっておりましたが、
温かく見守ってくださり、焦らずに注文できま
した。また、利用させていただきたいと思います。
ありがとうございました！

きめ細やかな配慮

テイクアウトで注文し、2つに袋が分かれていたの
ですが、「こちらの袋の方が重たいのでお気をつけ
ください！」と素早く、丁寧に対応してくださった
のが、うれしくて印象に残っています。

誰にでも丁寧に

自分にだけでなく、ご年配の方やハンディ
キャップのある方にも丁寧に接客されて
おり、素晴らしいと思いました。



今後の抱負・意気込み

店舗の全員が楽しく働くことで良い雰囲気を作っていき、
お客様にハッピーになっていただくことがこの店舗の大きな
目標の一つです。「来店してくださったお客様を大切に」を合
言葉に、お客様一人ひとりの目線に立ったおもてなしを心が
けています。今後みんなで協力しながら、「食事に行くなら、
マクドナルドに行くなら、イオンモール座間店だね！」と言っ
てもらえるような選ばれるお店にしていきたいです。

