

## お客様の笑顔で、私も笑顔になれる

多賀城店(宮城県)  
GEL(おもてなしリーダー)  
**佐々木 和子さん**

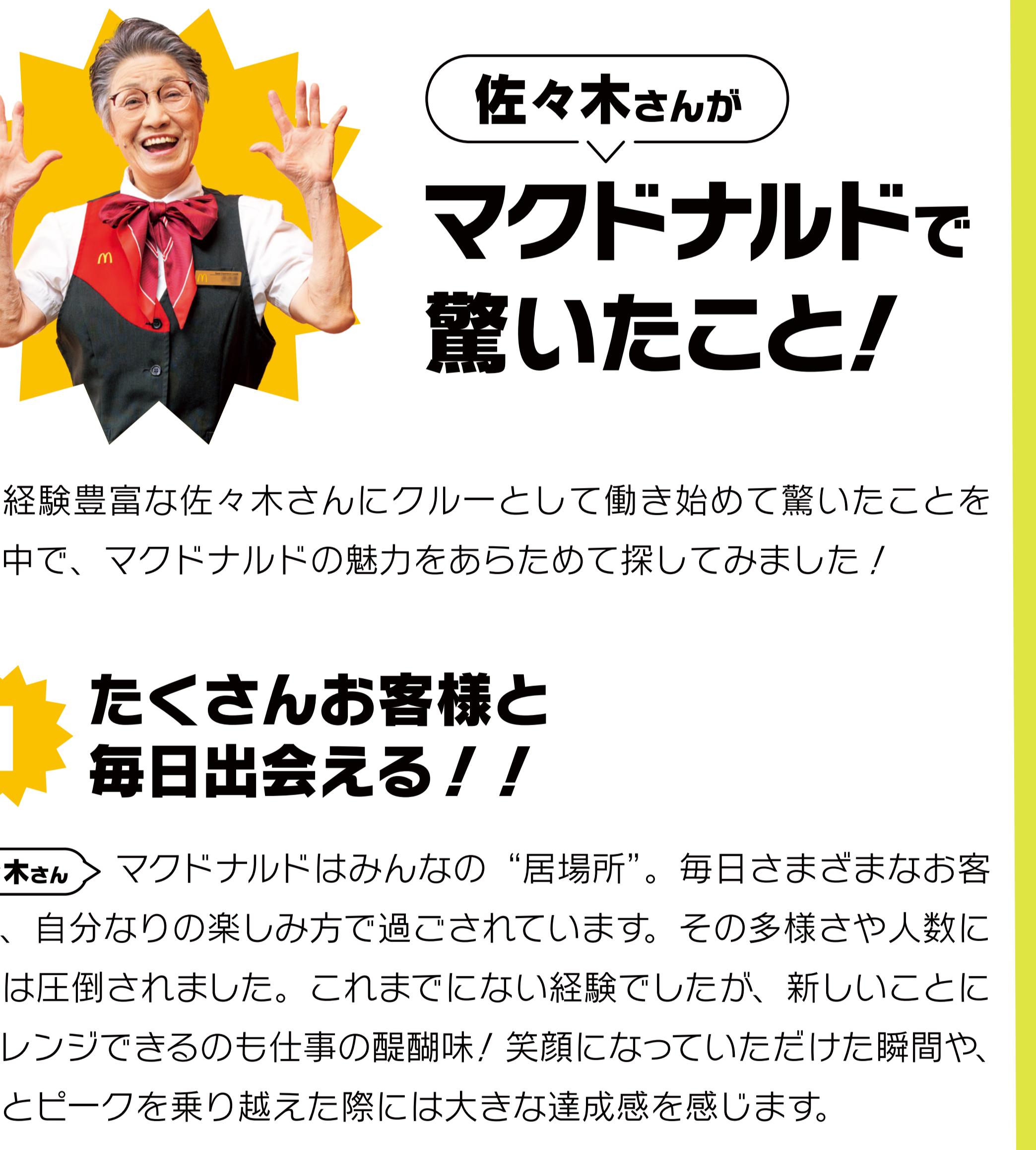
ささき かずこ／経営していたカプセルホテルを手放し3年ほど経った頃、家族の勧めを機に81歳でクルーとして働きはじめた。現在は、多種多様な社会人経験や明るく朗らかな人柄を強みにGELとして活躍している。商品をお届けし、子供たちが笑顔になる瞬間が、働く中で一番のお気に入り。

### もう一度働きたい

「マクドナルドで働いてみませんか?」。そう家族から勧められたのは2024年の初夏のこと。昔から働くことが大好きで、信用金庫の職員やゴルフのキャディ、企業の事務員、カプセルホテルのオーナーと、さまざまな仕事に挑戦してきた。

しかし、コロナ禍にカプセルホテルを手放すことに。「もう働くのは終わりかな」と少しだけ寂しげに感じつつも、穏やかな老後を過ごそうと考えていた佐々木さん。思いもよらない誘いに、再び働くかもしれないと思いつかれた。

けれど、マクドナルドで自分が本当に働くのか半信半疑でもあった。しかし、予想に反しすぐに採用が決まった。それどころか美しい姿勢や丁寧なあいさつなど、これまでの経験を生かしたお客様に笑顔を届ける行動が認められ、佐々木さんはクルーとして働き始めて間もなくGELへのタイトルアップを果たした。



### これからもずっと

佐々木さんの仕事を愛する姿勢は、店舗の仲間たちにもポジティブな影響を与えている。例えば「あいさつ」。1人では恥ずかしくて声を出せなかつたクルーも、彼女の美しいお辞儀と優しい声色を手本に、一緒にあいさつができるようになった。

最近はトレーニングを担う機会も増え、自分の考えやアイデアも後輩たちに伝えている。「いつも通りではなく、お客様に合わせて“喜んでいただくための工夫”をする」「お客様が求めていることに気づければ、頼まれる前に必要なお手伝いができる」。一つひとつは小さなことだけれど、その積み重ねが店舗全体におもてなしの輪を広げ、今では多賀城店にとつても佐々木さんはかけがえのない存在だ。



佐々木さんが  
マクドナルドで驚いたこと！

人生経験豊富な佐々木さんにクルーとして働き始めて驚いたことを伺う中で、マクドナルドの魅力をあらためて探してみました！

**1 たくさんお客様と毎日会える！！**

佐々木さん マクドナルドはみんなの“居場所”。毎日さまざまなお客様が、自分なりの楽しみ方で過ごされています。その多様さや人数に最初は圧倒されました。これまでにない経験でしたが、新しいことにチャレンジできるのも仕事の醍醐味！笑顔になつていただけた瞬間や仲間と一緒にピーカンを乗り越えた際には大きな達成感を感じます。

**2 店舗運営を支える“オペレーション”的力！！**

佐々木さん 定番商品や期間限定商品など、マクドナルドではさまざまな商品が販売されています。すべての商品をいつでもおいしく美しい状態でスピード的に届けられるのは、確立されたオペレーションシステムがあるから。もちろん、オペレーションを徹底し完璧な商品をつくる仲間たちの姿にも、いつも感動しています！

**3 どんな人でも自分らしく働ける環境！！**

佐々木さん たくさんのポジションがあるからこそ、老若男女問わずクルー一人ひとりが強みを生かして働けるんです。また、仲間から「これは佐々木さんの強みだよ！」「佐々木さんならできる！」などポジティブな声をいただくことも。より自信をもって楽しく働けています。

人生経験豊富な佐々木さんにクルーとして働き始めて驚いたことを伺う中で、マクドナルドの魅力をあらためて探してみました！

佐々木さんが  
マクドナルドで驚いたこと！

人生経験豊富な佐々木さんにクルーとして働き始めて驚いたことを伺う中で、マクドナルドの魅力をあらためて探してみました！