

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ティ、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」と少しさみしく感じつつも、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、再び働けるかもしれないと心が躍った。

けれど、マクドナルドで自分が本当に働ける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。



元気の源

たくさんのお客様が訪れる店内。孫ほどの年齢の仲間たち。これまでのどの職場とも違って、最初は圧倒されることも多かった。お客様のために扉を開けた際「私のためにそこまでやってくださるんですね。さすがマクドナルド」とお声がけいただき、あらためて“マクドナルドの看板を背負う”という責任の大きさを感じたという。

迷惑をかけてしまわないか。働きはじめてからも不安はあった。それでも続けたいと思ったのは、マクドナルドで働くことが楽しかったから。「このお店で働く時間は私の“元気の源”です」賑わう客席を見渡しながら、佐々木さんは語る。商品をお届けした時の弾けるような子供たちの笑顔や、店舗に届くたくさんのお褒めの言葉。ちょっとしたお声かけでぱっと明るくなるお客様の表情。「来て良かった」そう感じるきっかけに自分になれることが何よりもうれしい。彼女にとってマクドナルドは、笑顔を届け、自分も笑顔になれる大切な場所なのだ。



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ったクルーも、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っても佐々木さんはかけがえのない存在だ。

「今日はマクドナルドの日だ!」。ワクワクして目覚めると自転車で店舗へ向かい、常に相手に合わせたおもてなしを提供する。忙しい中でも疲れた表情一つ見せない81歳とは思えないパワフルさは、店舗の仲間も驚くほどだ。「健康に長生きして、もっと長く働きたいです」。佐々木さんは、今日も明日も、これからも、働く喜びを胸に、お客様へ笑顔を届け続ける。



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出会える!!

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、仲間とピーク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”の力!!

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ディーに届けられるのは、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。

