

お客様に愛される、最高のチームになろう

日本マクドナルド株式会社
代表取締役社長 兼 CEO
トマス・コウ

香港出身。経営コンサルティング会社でのコンサルタント経験を経て、2010年、香港でマクドナルドでのキャリアをスタート。以後、韓国、日本の戦略・インサイトチーム、イギリス、ポルトガル、シンガポールと6カ国・地域、7つのポジションで働いた後、2024年7月より現職。好きなメニューはダブルチーズバーガー。

強いチームとは何だろう

オープンマインドでフレンドリー。そして、いつもエネルギーに満ちあふれている——。トマスさんをよく知る方は、皆彼についてそんな人物像を口にする。「誰に対しても本当にフラットなんです」「メールを送つたら、すぐに返事をくれます」「移動中の車内でもできる仕事はどんどん進めている」「メニューを決めるのも食べるのもすごく早い！」……。その口ぶりは、まるで仲のよい同僚を紹介するかのよう。実際、新宿オフィスの40階にある社長室のドアは、本人の意向でいつも開かれている。そんなちょっとしたことからも、その人柄が垣間見えてくる。

小さな頃から、トマスさんは「チームワーク」を大切にしてきた。きっかけは小中学生の頃に習っていたサッカー。「特別強いチームでもなかつたですし、私も決して才能のある選手ではありませんでした」と本人は笑う。ただ、「勝つ」にはどうすればいいかを真剣に考え、積極的にプレーするチームだったという。また、チームスポーツに夢中になる過程で、日本のマンガ、とりわけ『キャプテン翼』や『スラムダンク』にどっぷりハマった。それは日本という国を大好きになるきっかけでもあったが、トマスさんの心をより強く掴んだのは「最も優れた選手がいるチームが、必ずしも最も強いチームではない」ということだった。「そうか。お互いの力を生かし、高め合うチームが真に強いチームなんだ！」。

この学びは、今もトマスさんの心の深いところに息づいている。自分もまた「チームの一員」。その思いが、ファミリーへの敬意と配慮となって現れている。

マクドナルドの“本番”は、いつだって店舗

チームワークを大切にするトマスさんゆえ、15年前にマクドナルドの門を叩いた頃は、一つの悩みに直面した。オペレーションの経験がないことだ。トマスさんにとって、店舗オペレーションを理解すること、そして何より、店舗のマネージャーやクルーたちが日々何を大切に、何をやりがいに働いているかを理解することは、チームの一員として真っ先にすべきことだった。これまでトマスさんは6つの国・地域で7つのポジションを経験してきたが、だからこそどの地域でもGo ! GEMBAを大切にしてきたという。「店舗が日々直面している課題をちゃんと理解する。また、マネージャーやクルーの皆さんとの仕事ぶりをこの目でしっかりと確かめ、感謝の気持ちをお届けする。シンプルですが、この2点をずっと心掛けてきました。なぜならマクドナルドというチームの“本番”はいつも店舗で行われるからです。店舗を知って初めてこのチームの一員になれると考えてきました」。

一方で、一度問題を把握できれば、そのための施策を考え実行に移すのはトマスさんの得意領域だ。前職の経営コンサルタント時代には、数多くの企業の経営戦略立案や組織変革に伴走してきた。マクドナルドビジネスへの理解が深まるにつれ、有効な施策をスピーディーに打ち出せるようになり、各国・地域の熟練のオーナーオペレーターの皆さんとも、深い信頼関係を築けるようになった。それはトマスさんにとって、「自分も本当のチームの一員になれた」という自信になった。コンサルタント時代に培った決断力や問題解決力、世界のマクドナルドで学んできたハンバーガービジネスの経験、そして幼少の頃から大切にしてきたチームワーク——これらのピースがすべて、マクドナルドビジネスに求められる力としてぴったりハマる手応えがあった。

日本でもGo ! GEMBAを大切にしている（埼大通り店の皆さん）

あなたと共に、より良いチームへ

日本のマクドナルドの一員となってからも、大切にしていることは変わらない。着任前の2024年6月、オフィス・フィールド社員向けの会議の場で、トマスさんは自己紹介とともにこんな思いを口にしている。「成功したいのであれば、私たちはクロスファンクションに働く必要があります。お客様はいつも全体としてのマクドナルドブランドを見ているからです。相互に連携し合うことが、高いパフォーマンスを発揮するチームの必須条件だと考えています」。また、2025年の年始には「共に」という2文字を掲げた。いずれもトマスさんのチームワークに対する思いと「より良いチームになろう！」という情熱が詰まっている。

では、日本マクドナルドの“これから”を、トマスさんはどう描いているのだろう。

「私は日本のマネージャーやクルーの皆さんとの“お客様のために”といつまでもよい思いと行動力を、心から尊敬しています。この思いをずっと実践し続けてきたからこそ、日本中のお客様がマクドナルドブランドを愛してくださっているのだと思います。この強みをさらに伸ばすための環境を整えること、わかりやすく言えば、皆さんの最高の応援団長になること——これが私の役割です。テリバリー、モバイルオーダー、ドライブスルー、そして店内でのお食事……。今、お客様と私たちとの接点は実に多様になっており、店舗で求められる対応も複雑になっています。すべてのチャネルで同じ基準の店舗体験をお客様にお届けするには、やはり多様な力をもつ仲間がそれぞれの力を発揮するチームワークが欠かせません。オーナーオペレーターの皆さん、サプライヤーの皆さん、そして私たち日本マクドナルド、三本脚の椅子の全員がより密に連携し、高いパフォーマンスを発揮するチームになることです。そうすることで、七つと七つとお客様に愛されるマクドナルドになっていきたいのです」。

かつて日本のマンガを見てその主人公に憧れた少年は今、主人公ではなく、チームをまとめる監督だ。ではこのチームの主人公は……？ それはきっと、マクドナルドで働く私たち一人ひとりだ。

トマスさんの“推し”を聞きました！

日本のアニメが大好き！と語るトマスさんに、特に推しのアニメについてみると、「ひむ、いい質問だとは……」と目を輝かせて教えてくれましたよ！

『スラムダンク』

年を重ねるに連れ、「推し」度が増した

のがこのマンガです。勝利よりも過程の重要性、そしてチームワークの大切さが描かれていますよ。

『キャプテン翼』

サッカー好きの方ならきっと私も同じ気持ちではないでしょうか。どんな状況でも必ず勝利する翼とそのチームが大好きです。

『機動戦士ガンダム』

小学生の頃、香港で毎週放送されていて、必ず観ていましたね。横浜の「Gundam Factory Yokohama」にも駆けつけました。

McDonald's