TEAM FILE
48号愛子ヨークタウン店

全国47都道府県に約3,000店舗を構えるマクドナルド。
チームでお客様に笑顔を届けている仲間をご紹介します。

「やってみよう」が、お店を変える。

48号愛子ヨークタウン店のプロフィール

仙台市郊外に位置する48号愛子ヨークタウン店。約80人のクルーが活躍するこの店は、平日は常連のお客様や近隣の小・中学生、休日は家族連れでにぎわう。2025年12月のリモデルを機に「フラッグシップ愛子！」をビジョンに掲げ、店舗とクルーのさらなる成長に挑んでいる。

(左から)マネージャー 槻田 一輝さん、GEL 佐藤 円花さん、マネージャー 村上 萌さん、店長 菊地 梨沙さん、マネージャー 伊藤 綾乃さん、マネージャー 及川 加奈子さん、GEL 桑原 有輝さん、GEL 佐藤 滉太朗さん

ここから始まる、私たちの挑戦

地域のお客様に親しまれてきた48号愛子ヨークタウン店。長年働くクルーも多く、自然と声をかけ合う温かな雰囲気が魅力だ。2025年12月にはリモデルを実施。より快適に過ごせるお店へと生まれ変わった。

リモデルから店舗を率いたのは、菊地店長だ。「設備の刷新だけでなく、お店をもう一段階成長させたい」。そんな想いから掲げた店舗ビジョンは「フラッグシップ愛子！」。売り上げやお客様満足、そしてクルーの成長でもエリアをリードする存在を目指して、リモデル前から全体ミーティングで想いをクルーに共有した。

まずはお声かけから

リモデルで新たに導入されたのが4台のSOK（セルフオーダーキオスク）。「操作が難しそう」という不安の声が上がる中、活用推進に向け先頭に立ったのは及川さんだ。「まずは私と一緒にやってみませんか」と率先して声かけを行うだけでなく、ご案内のコツをクルーにも共有し、実践とフィードバックを積み重ねた。

他にも、村上さんや伊藤さんを中心にモバイルオーダーの利用促進にも取り組んだ。店内では、「Myマクドナルド リワード」の楽しさなどもお伝えしながら、まずは全員がお客様に「モバイルオーダーをご利用してみませんか」と声をかけることを徹底。さらに、車でご来店されるお客様が多い店舗特性を踏まえ、ドライブスルーでモバイルオーダーが利用できることも積極的にご案内した。

地道な声かけで少しずつ利用者は増加。クルーからの報告も、「ダメでした」から「使っていただけました」へ変わった。小さな成功体験は、店舗全体の自信へとつながっていった。

一歩踏み出す勇気

リモデルに際しもう一つ力を入れたのが、クルーの挑戦を後押しすることだった。48号愛子ヨークタウン店には優秀なGELやマネージャーが多い一方、「自分にはなれない」とタイトルアップをためらうクルーも少なくなかった。槻田さんもその一人だ。

店舗の成長には次の世代の育成が欠かせない。菊地店長やマネージャーたちはまず、クルー一人ひとりに声をかけ、挑戦に向けて背中を押すことにした。取り組みをリードした村上さんは「マクドナルドはたくさんの学びがある場所。せっかく働くなら、いろいろな経験をしてほしかったんです」と当時を振り返る。

最初は「自分にはできません」とためらっていたクルーたちも、対話を重ね、それぞれに強みや期待を伝える中で、少しずつ表情が変わっていく。タイトルアップに挑戦するクルーは着実に増え、たくさんのGELやトレーナー、マネージャーが誕生した。今では槻田さんもマネージャーにタイトルアップし、背中を押す側に。迷いや不安を経験した一人だからこそ、挑戦する仲間の気持ちに寄り添いながら、新たな一歩を支えている。

日本一を目指して

48号愛子ヨークタウン店を変えたのはいつも「やってみよう」の一言だった。そして、挑戦はまだ終わらない。「良い店になったからこそ、この良さをさらに伸ばし、何かで日本一に輝ける店舗に育てていきたいです」と菊地店長は語る。

リモデルで変わったのは、店舗だけではない。「やってみよう」と一歩を踏み出す人が増えたこと。それこそが、この店が手にした大きな変化だ。

48号愛子ヨークタウン店の成長につながった

Route 48 Ayashi York Town

4つのPOINT

1 SOKやモバイルオーダーのご案内の徹底！

SOK前にクルーを配置し、入店したお客様の注文をサポート。また、並んでいるお客様には「モバイルオーダーならお席でご注文できますので、よければご利用ください」。ドライブスルーのお客様には「モバイルオーダーかクーポン券をご利用ですか」といった最初の声かけを徹底した。

2 いつも次の目標を考える！

インのたびに、マネージャーがクルー一人ひとりとその日の目標を確認。終了後は「できたこと」と「次に挑戦すること」を対話しながら振り返った。こうした積み重ねで、自ら目標を考え、成長を報告できるクルーが増えていった。

3 ベーシックを大切に！

「全国どの店舗でも同じ品質を提供できるのは確立したガイドがあるから」という考えのもと、ベーシックなオペレーションを徹底。日々フィードバックを重ね、安定した品質とスピード向上につなげた。

4 お客様からどう見えているかを意識する

「お客様からどう見えるか」の意識の共有を実施。特にキッチン内はお客様からよく見えるため、クルールームと仕事中のメリハリのある行動や、クレンリネスの徹底を呼びかけた。

GEL
佐藤 滉太朗さん

SOK導入当初は、自分にお客様へのご案内ができるか不安でした。でも、何度も挑戦し、お客様と一緒に操作する中で、少しずつ自信がつきました。これからも一つずつ挑戦を重ねて成長していきたいです。

GEL
佐藤 円花さん

このお店の一番好きなところは、自然と相談し合える雰囲気です。私も先輩方にたくさんのことを教わりました。今はトレーナーを目指して勉強中。今度は私が、後輩が安心して相談できる存在になりたいです。

GEL
桑原 有輝さん

クーポン利用についてお手伝いした時、「本当にありがとう」と言っていただけた経験が、お客様とのコミュニケーションの楽しさにつながりました。これからも、相手に合わせた声かけを大切にしていきます。

© McDonald's