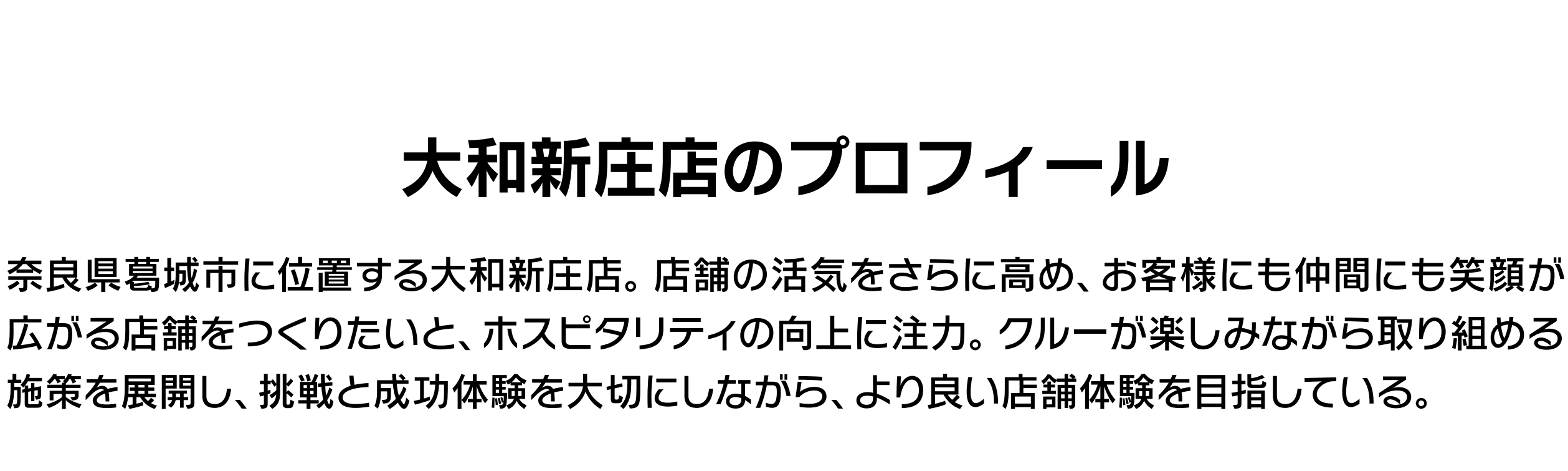
TEAM FILE
大和新庄店

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。

おもてなしで 笑顔のあふれる店舗へ

大和新庄店のプロフィール

奈良県葛城市に位置する大和新庄店。店舗の活気をさらに高め、お客様にも仲間にも笑顔が広がる店舗をつくりたいと、ホスピタリティの向上に注力。クルーが楽しみながら取り組める施策を展開し、挑戦と成功体験を大切にしながら、より良い店舗体験を目指している。



(左から)クルー 田中 常子さん、マネージャー 西川 恵衣さん、マネージャー 高本 紗穂さん、店長 永座 伸浩さん、マネージャー 田仲 香奈子さん、GEL 吉井 智子さん、GEL 薩地 香蓉さん

笑顔を広げたい

マクドナルドといえば笑顔。その笑顔に込められているのは、お客様への歓迎や感謝の気持ちだ。数年前、大和新庄店では「また来たい」と思っていただけるような笑顔でいっぱいの店舗を目指して、ホスピタリティをさらに高めていこうと決めた。

「あいさつから始めよう」。そう呼びかけたのは永座店長。特別な施策ではなく、誰もが当たり前に行っている接客の“原点”を見直すところから、大和新庄店の挑戦は始まった。

楽しみながら挑戦を

マネージャーの田仲さんは「最初は成果が出ませんでした」と当時を振り返る。同じ時間帯に働くクルーには直接想いを伝え、レコグニションも徹底することであいさつの輪は広がったが、店舗全体にはなかなか浸透しなかった。どうすれば自分から「やってみたい」と思ってもらえるのか。高本さんをはじめ、みんなで議論を重ねてたどり着いたのは、楽しみながらホスピタリティを実践できる仕組みづくりだ。

その一つが「ホスピタリティツリー」。仲間の良い行動をカードに書いてツリーに貼ることで、褒め合う文化が生まれるとともに、お手本が共有され、自然と行動につながっていった。さらに、「ホスピタリティスタンプカード」を導入。すべての項目のスタンプを集めたクルーには「ホスピタリティアンバサダー」の称号を贈った。田仲さん自身も、より多くのクルーと関わるために勤務時間を変更したり、「Kanako channel」という動画を制作し、クルールームで流すことで不在時にも想いを届けられる工夫をしたり。「今では田仲さんは、ホスピタリティの面で店舗全体に良い影響を与えてくれています」と永座店長。こうした取り組みを重ねるうちに、大和新庄店には笑顔と元気なあいさつがあふれるようになった。

お客様の“声”が力になる

「この変化がお客様の満足につながっているのか知りたい」。そんな想いが高まったのは2025年。店舗の成長は働く誰もが実感しているが、お客様からの反響は見えずにいた。「お客様の声はクルーのモチベーションにもつながるはず」。永座店長はKODO※の活用推進に向けたお声かけを全時間帯で開始した。

しかし、お客様へのご協力依頼に尻込みするクルーも多かった。それでも、高本さんたちマネージャーがお声かけのタイミングや伝え方をサポート。コミュニケーションの得意なクルーの田中さんや吉井さんも率先して実践した。少しずつKODOへの回答は増え、直接お褒めの言葉をいただく機会も生まれた。クルーからも「ご案内できました！」といった声がたくさん聞こえるようになった。

※店舗単位でお客様の声をお伺いするアンケート

これからもみんなで

今ではKODOでのお客様満足度も常に高い評価をキープ。月に100件近いお褒めの言葉が届く大和新庄店。「一人ひとりが自分の役割に責任を持ち、力を発揮してやり遂げたからこその成果です」と永座店長は語る。「これからも仲間から生まれるアイデアを大切にし、それを形にできるよう後押ししていきます」。

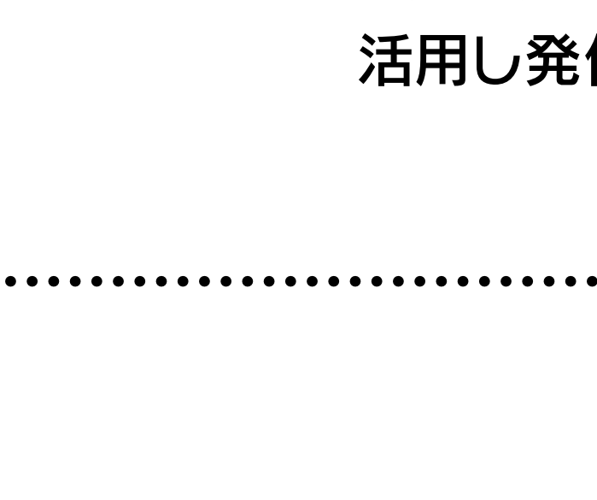
想いを共有し、挑戦を積み重ねながら成長してきた大和新庄店。次は「このお店だから行きたい」と感じていただける店舗を目指して。挑戦に終わりはない。

大和新庄店の成長につながった
Yamato Shinjo

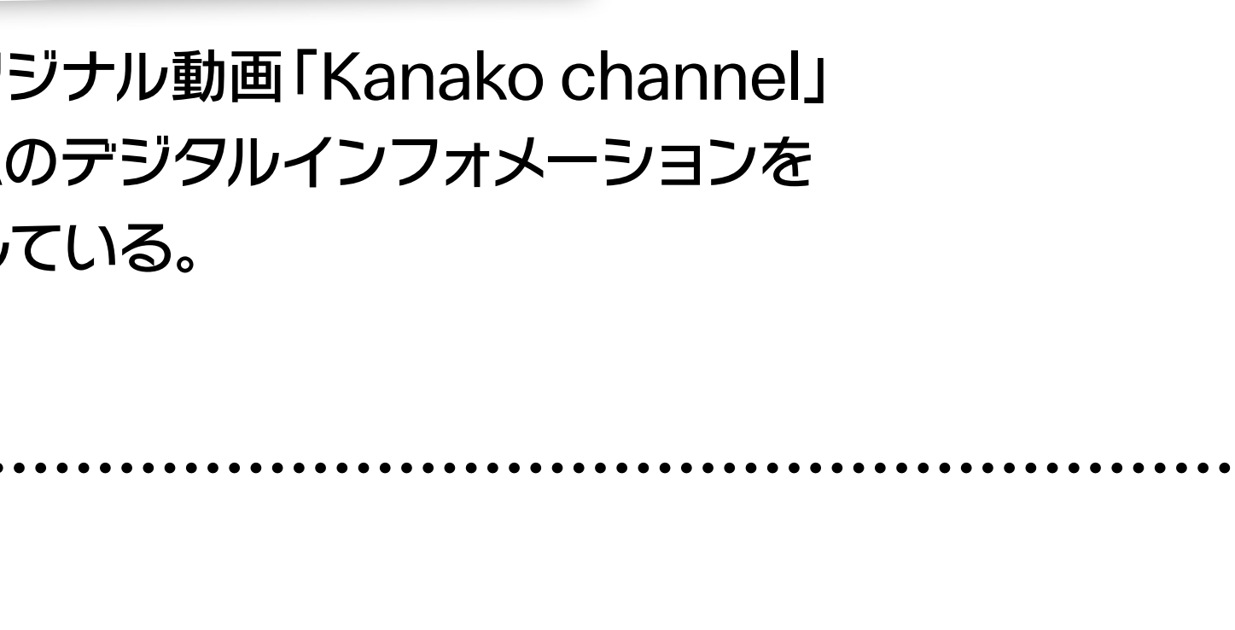
3つのPOINT

1 楽しくチャレンジできる仕組みを

クルーが自ら「やってみたい」と思えるような仕組みづくりを意識。「ホスピタリティスタンプカード」や「ホスピタリティアンバサダー」などを実施したことで、挑戦を楽しむ風土が醸成された。



ホスピタリティ
スタンプカード



ホスピタリティ
レベル進捗表

田仲さんオリジナル動画「Kanako channel」
クルールームのデジタルインフォメーションを
活用し発信している。

……

2 レコグニションを大切に

クルー一人ひとりのおもてなしにつながる行動を見逃さず、マネージャーが率先してレコグニション。「ホスピタリティツリー」を活用し内容を仲間にも共有することで、良い行動が店舗全体へと広がっていく仕組みをつくった。

ホスピタリティ
ツリー

……

3 クルーの強みを最大限生かす

最前線でお客様と向き合い、店舗体験を届けるのはクルーたち。お客様とのコミュニケーションが得意なクルーには、その持ち味を発揮してもらい、店舗全体のおもてなしを牽引してもらった。

週末にホスピタリティを牽引する

大和新庄店の名コンビ！

おもてなしをする際は、自然体で接することを心がけています。何気ない会話を大切にしながら、自分もお客様とのコミュニケーションを楽しむことが、笑顔につながると思うからです。これからも私らしく働き続けていきたいです。

クルー
田中 常子さん

常子さんから教わった「目を見るのが恥ずかしかったら、まずは鼻を見て話してみたらいいよ」という言葉は、今でも後輩に伝えています。自分が学んだことや成功体験を共有することで、仲間の成長を後押ししていきます。

GEL
吉井 智子さん

© McDonald's