

笑顔をお届けの方法は たくさんある だから、これからも “笑顔のために”を追求したい



佐古大橋店(徳島県)
トレーナー
林 純菜さん

はやし じゆんな/京都府出身。大学2年生の終わり頃に佐古大橋店に入店。マックテリパリー®のライダーと店内での接客を兼務している。広い視野や柔軟な考え方、細やかな気づきを強みに、みんなの笑顔を追求している。



譲れないこだわり

笑顔を見ると自然と自分も笑顔になれる。だから、林さんは幼い頃から人を笑顔にするのが大好きだった。アルバイト先を探す時も「たくさんの人に笑顔をお届けしたい」という想いがあった。そのため、誰もがお客様に笑顔になっていただくことを目指すマクドナルドでクルーになりたいと思った。

まずは一人前のクルーになることがお客様に笑顔をお届けする第一歩。一生懸命に取り組む中で業務を覚え、高いホスピタリティを提供できるクルーへと着実に成長していった。また、共に働く仲間を笑顔にできれば佐古大橋店がさらに笑顔の溢れる場所になるはずと、さまざまな考えや想いの一つひとつに寄り添い、信頼関係を築いていった。みんなを笑顔にすることは簡単ではない。特に、テリパリーで商品をお届けする際には、玄関先での一瞬しかそのチャンスがないからだ。「少しでも『マックテリパリー』で注文して良かった」と思っていたように、周辺環境や扉の開け方、お客様の表情から求めているおもてなしを推測し、声のトーンやお声かけ内容を変えています。そう語る林さん。笑顔は彼女にとって絶対に譲れない「こだわり」なのだ。

新しく見つけた笑顔をお届けする方法

いつでもみんなを笑顔にすることに一直線な林さんだからこそ、戸惑う出来事があった。それは、店長たちの勧めで挑戦したトレーナーへのタイトルアップだ。相手に合わせることは得意だが、相手をリードして教えた経験はほとんどない。正しい知識を伝えられるのか。クルーは自分についてきてくれるのか。何よりトレーニングとみんなを笑顔にすることは対極のように見え、期待に応えたい反面、自分には向いていないと感じていた。

変化が起きたのはトレーナーとしてデビューした後だった。クルーにはポジティブな気持ちで仕事に臨んでもらいたいし、少しでも不安があれば私が取り除いてあげたい。そんな想いから、相手に合わせて教え方や伝える量を変えたり、悩みを打ち明けやすいように傾聴を心がけたりと工夫を重ねた。すると、クルーの成長につながっただけでなく、彼らが目を輝かせていきいきと働く姿をよく見かけるようになった。他にも、留学してきたばかりで日本語がまだ得意でないクルーへ簡単な英単語を交えながらトレーニングしてみると、本人だけでなく、彼らを心配しつつも温かく見守っていた仲間たちも笑顔でいっぱいになっていた。

クルーにとってできることが増える喜びはとても大きなものであり、日々のトレーニングも笑顔につながっていると気づいた林さん。「何度でも聞いてね」できることを一緒に確認してみようか。そんな相手に寄り添った言動は、クルーたちの心を明るく照らす。共に努力を重ね、少しずつ自信を持って働けるようになっていく仲間の輝く笑顔は、林さんにとって特別な「元気の源」だ。

もっと自分にとっての笑顔

お客様の笑顔のためにできることも、もっとあるはず。そんな想いから、現在ではトレーナーの傍ら、GER(おもてなしリーダー)を目指して奮闘している林さん。ご要望はもちろん、想いも汲み取って率先して行動し、カウンター・フロアー・テリパリーのすべてのお客様一人ひとりに合わせたおもてなしをお届けすることが目標だ。

みんなを笑顔にしたい。「こだわり」は今日も変わらない。だからこそ、笑顔のためにできることを、彼女はこれからも増やし続けていく。