

2 息子と私の宝物

我が家の5歳の息子は、マクドナルドが大好きです。

ハッピーセット®はもちろん、イートインの時に渡される番号プレートが大好きで、お店に行く前はいつも「今日は何番かなあ」と言って楽しみにしています。

先日、行きつけとは別のマクドナルドに行ったのですが、私の注文に手違いがあって番号プレートを渡してもらえなかったんです。

私は「仕方ないね」となだめようとしたのですが、息子は大号泣。よほどショックだったようです。

すると、女性の店員さんが息子のところに来て、声をかけてくれました。

「お姉さんと秘密のミッションをやろう!!」

泣きじゃくる息子の手を取ってカウンターまで連れて行き、

息子の好きな数字の番号プレートを選ばせてくれる店員さん。

それから、手書きのお守りやシールまでプレゼントしてくれました。

その後も席の近くを通るたびに「泣き止んだかな?」「食べてるかな?」と声をかけてくれ、泣いていた息子も、お店を出る頃にはすっかりニコニコになっていました。

息子は自閉症です。

こだわりが強いので、保護者として肩身の狭い思いをすることも多くあります。

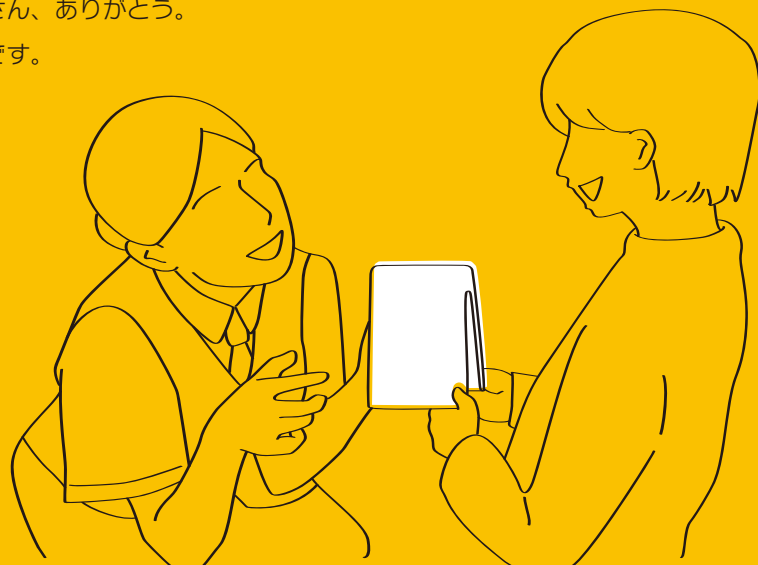
だからこそ、あの店員さんのように優しく接してくださる方がいると、安心して外出できます。

息子自身もその時のことがとてもうれしかったようで、

手書きのお守りは宝物箱に入れて、今でも大切にしています。

あの時息子に優しくしてくれた店員さん、ありがとう。

ハッピーな思い出が、私たちの宝物です。



Feel-Good Story

お客様やクルーから寄せられた実話をもとにしたショートストーリー。



1 赤いバイクの救世主

とある夏の日のお昼頃のこと。

自転車に乗っていると、急に後ろへ引っ張られた感覚がしました。

慌てて止まって見てみると、スカートの裾が車輪に巻き込まれていたんです。

引っ張ってもなかなか取れず、近隣に住む知人に助けを求めようとポケットからスマートフォンを取り出そうとした時、バランスを崩して自転車ごと地面に倒れてしまいました。

なかなか上手く起き上がれず、

ひねってしまった足から伝わるズキズキとした痛みが

だんだん不安な気持ちになっていきました。

そんな私を助けてくれたのは、マクドナルドの赤いバイクに乗った女性の店員さんです。

「大丈夫ですか? お怪我はありませんか?」と言い、サッとしゃがんで私と自転車を起こしてくれました。

その後、二人で奮闘し、なんとかスカートを引き抜くことに成功。

お礼を言うと「いえいえ、これくらい普通のことですよ」と

屈託のない笑顔を見せてくれました。

お店の外で、お客さんでもない私に手を差し伸べてくれたこと。

マクドナルドの看板を背負ったヒーローに出会えて、

私の心はとても晴れやかになりました。

4 誰かの記憶に

私には忘れられない思い出があります。
マクドナルドで働いていた兄が幼い私のために、
店舗でバースデーパーティーを開いてくれたんです。

友達もたくさん来てくれて、みんな大はしゃぎで遊びました。
そんな様子を見て、一番うれしそう顔をしていたのは兄です。
兄が喜んでいるのがうれしくて、私も自然と笑顔になりました。

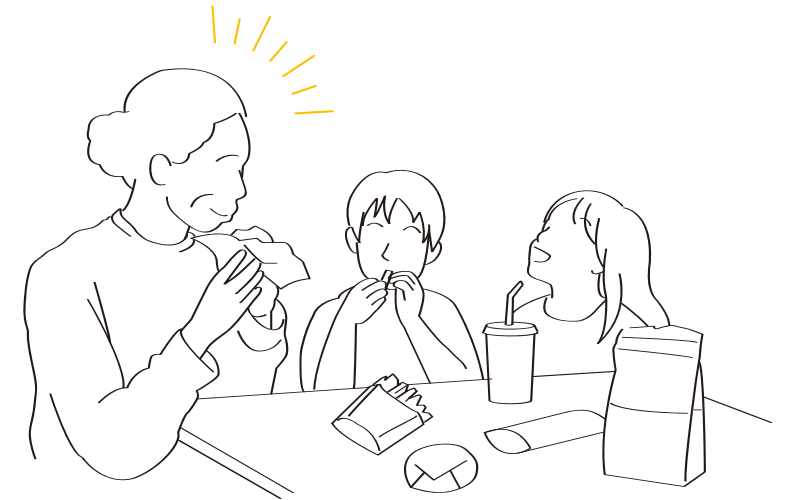
あの頃の気持ちを胸に、私は今 GEL (おもてなしリーダー) として働いています。

自分なりに一人ひとりのニーズを汲み取り、
心に寄り添う接客を提供する中で目にするお客様の喜び姿が、
日々のやりがいにつながっています。

実は私は難聴のため、補聴器がないと音が聞こえません。
また、右目は視力が極端に低いため、あまりよく見えません。

けれど、GEL として誇りを持って働いています。
新たなチャレンジとして、
手話を使った接客を後輩にも伝えるとともに、
プライベートでは介護の資格も取りました。

私が頑張ることで、同じように
ハンディキャップを持つ人たちが活躍できる場を
もっと広げていけたらいいなと思っています。
そして、お客様を笑顔にできる喜びを共有しながら、
誰かの記憶に残るおもてなしを、
クルーのみんなと一緒に考え提供していきたいです。



3 明るい食卓

世間では夏休みが始まり、デリバリーも忙しくなってきたある日の夕方。
いつも通り配達に何うと、中から年配の女性が出てこられました。
玄関先で商品をお渡ししていると、廊下の奥から笑い声が。
「楽しそうですね」と私が言うと、
「普段はなかなか会えない孫が2人、ひさしぶりに遊びに来たの」と、
彼女はうれしそうにおっしゃいました。

聞けば、「マックが食べたい!」とお孫さんたちからリクエストがあったのだとか。
「私は足腰が悪いから、2人だけで行っておいで」と伝えたところ
お孫さんが「デリバリーで注文できるよ」と教えてくれたといいます。
おかげで、みんなでスマートフォンを覗き込みながら、楽しくメニューを選べたそうです。

「めったにない機会だから、孫たちの好きなものを一緒に食べることができて良かったわ。本当にありがとう」と、心温まるお言葉をいただきました。

テーブルを囲んでどんな会話をしたのかな。笑顔の溢れるひとときになったかな。
そんなことを考えながらお店に帰りました。私も自然と笑顔になっていたと思います。
デリバリーを通じて食卓に明るさを届けられたことが誇らしく、
私の方がプレゼントをもらったような気持ちになりました。