

Feel-Good Story

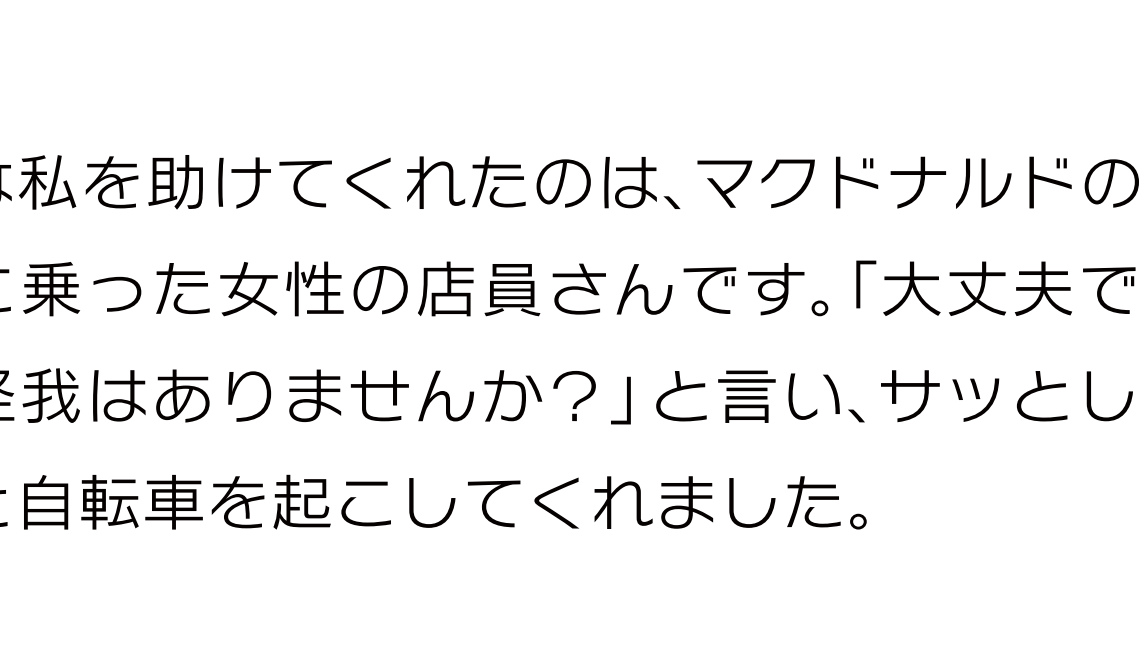
お客様やクルーから寄せられた
実話をもとにしたショートストーリー。

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ました。

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に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、私の心はととても晴れやかになりました。

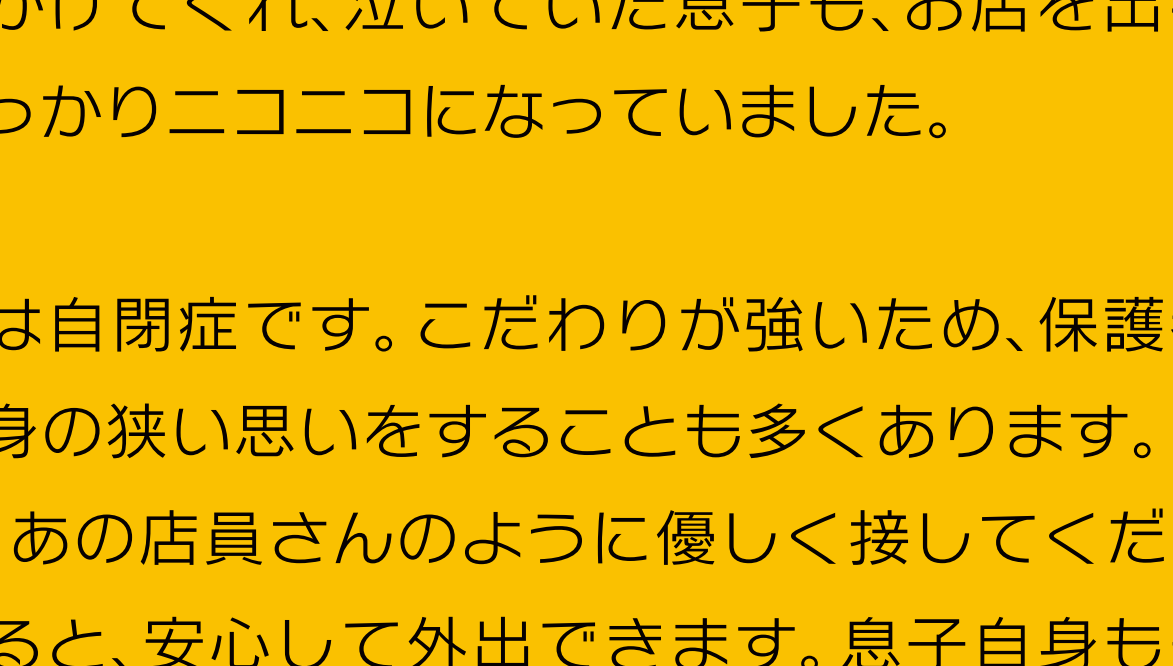
2 息子と私の宝物

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。

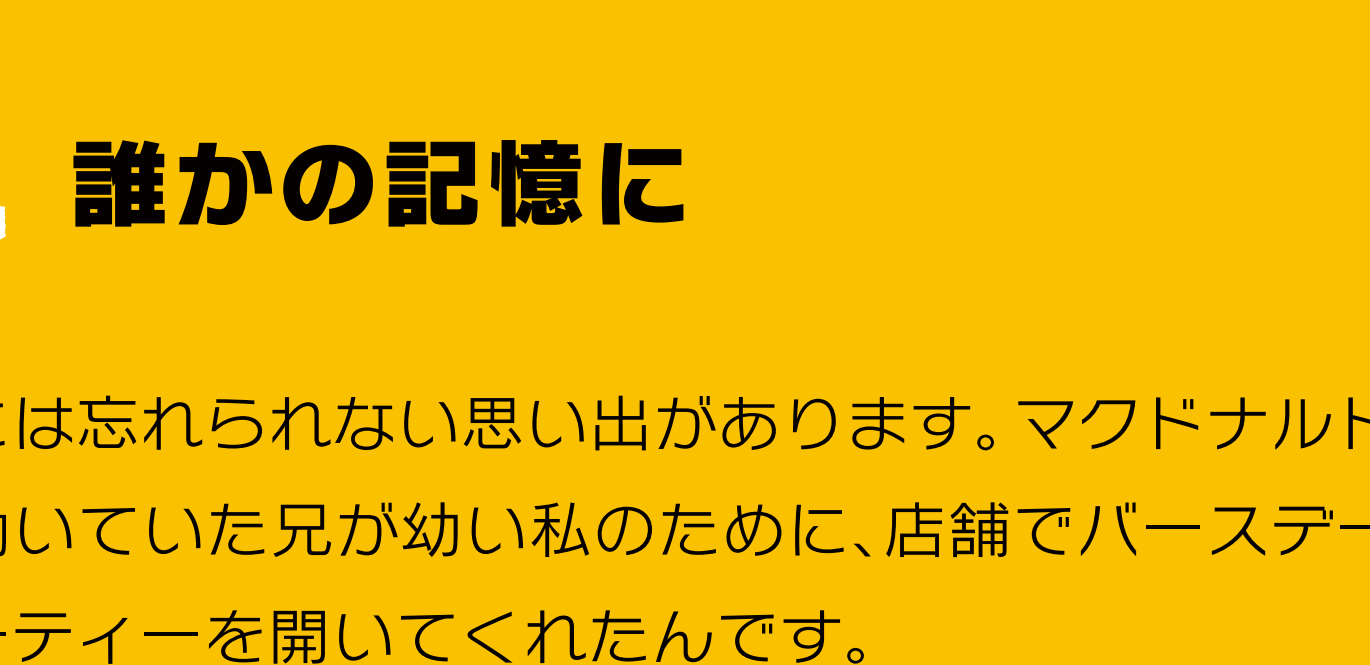
息子は自閉症です。こだわりが強いため、保護者として肩身の狭い思いをすることも多くあります。だからこそ、あの店員さんのように優しく接して下さる方がいると、安心して外出できます。息子自身もその時のことがとてもうれしかったようで、手書きのお守りは宝物箱に入れて、今でも大切にしています。

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。

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。いつも通り配達に伺うと、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。

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、店舗でバースタ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、一番うれしそうな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ぶ姿が、日々のやりがいにつながっています。

