

店舗の“みんな”が  
楽しく働けるように



## 169檀原店(奈良県)

マネージャー

増田 真帆さん

ますだ まほ/薬学部に通う大学生。1年生の頃からマクドナルドで働き始め、現在6年目。店舗の全員から慕われる存在として、マネージャーやおもてなしリーダーとして活躍している。

### お店を好きな理由

前に出るようなタイプではなかった。素直で謙虚だけど、大人しくて、声はかなり小さめ。そんな増田さんが169檀原店に入店して、もうすぐ6年を迎えようとしている。

最初は、少し苦手だった接客の仕事から覚えていった。それでも、増田さんは辛いと思ったことはほとんどないと話す。「このお店で働き始めてからミスは何度もしてきましたが、怒られたことは一度もないんです。皆さん、私の考えや意見も尊重してくれます」。毎日のように先輩たちの優しさや寛容さに触れ、そして丁寧なフィードバックを受ける中で、増田さんは169檀原店がどんどん好きになっていった。そして、そんな想いと比例するように、たくさんのスキルと知識を身に付けていった。

### 愛は人を成長させる

仕事が楽しくなってきた頃、徐々に新人クルーが入店するようになってきた。自分が受けてきたように、自然と新しい仲間仕事に仕事を教えていると、それまで以上に働くことを楽しんでいる自分があることに気づいた増田さん。引っ込み思案だった性格も、自身が教える側になるとどこかに飛んでいった。

「教えているクルーが新しい仕事を覚え、成長する瞬間を見るのが一番うれしいですし、やりがいを感じます」。仕事を楽しんでほしいという強い気持ちが、彼女をどんどん積極的にしていった。自分から元気に声をかけ、どんどん褒めて、改善のフィードバックを伝える—そんな姿を見ていたマネージャーからトレーナーを目指すことを勧められ、すぐにタイトルアップ。さらに、マネージャーにタイトルアップしてからも、仲間に楽しく仕事をしてもらうことを忘れずに、朝や昼の時間帯を中心に店舗運営をリードしてきた。



彼女の想いを象徴しているのが、サンキューカード<sup>※</sup>だ。彼女はトレーナーになってから何百、何千ものサンキューカードで、仲間をレコグニションしたり、感謝の気持ちを伝えてきた。「真帆さんに褒めてもらえてうれしい!」「真帆さんからもらったサンキューカードは宝物で、今でも大事にしています」。クルーたちの声からも、彼女が仲間に与えてきたものの大きさが感じられる。

「最初の頃は、自分が仲間をリードするマネージャーになるなんて、思ってもいませんでした」。店舗や仲間への愛は、仲間だけでなく、増田さん自身を大きく成長させてきた。

### 等しく、みんなに届ける

思いやりを持って仲間をリードする中で、増田さんがもう一つ大切にしてきたことがある。それは、誰にでも平等に接することだ。「誰かを特別扱いしたり、されたりするのが、昔からあまり好きじゃなくて……。だから、『あなたがこのお店で働いてくれて良かった』という気持ちは、全員に伝えたいんです」。愛は等しく届けるもの—増田さんの信念と思いやりが、少しずつ、時間をかけながらも、この店舗をより一層温かい場所へと変えてきた。「真帆さんが築いてくれたレコグニションの文化をずっと残していきたいと思っています」。一緒に苦楽を共にしてきた増田さんの先輩マネージャーは決意を語ってくれた。次の春には店舗から旅立つ増田さん。それでも彼女が届け続けてきた愛は、人を認める・讃えるという文化として、これからも169檀原店の仲間を笑顔にし続ける。

※店舗の仲間に感謝の気持ちを伝えるカード