

令和2年度AO入学試験I期 小論文課題

[設問]

次の文章を読んで、下線部の理由について、あなたの考えを800字以内で述べなさい。

日本マクドナルドには二万五千のノウハウがある。

このノウハウをもとに、ハンバーガーの焼き方も、客との対応のしかたも、すべてマニュアル（作業手順）化されている。

たとえば、全国どこの店でも、カウンターの高さは七十二センチだ。これが、客がポケットからいちばん金を出しやすい高さだからだ。

またパンの厚さは十七ミリ。口に入れたとき、もっともおいしいと感じる厚さだという科学的結論が出ている。

カウンターの中にいる女子店員は、客からハンバーガーの注文を受けると必ず大きな声で、

「ありがとうございます」

ということになっている。

そして、それから三秒以内にすかさず、

「コカコーラはいかがですか」

とたずねる。

たいていの客が、うん、と答える。食べものだけでなく、飲みものがついでに売れる。

社長の藤田^{でん}さんの人間心理分析によれば、日本人は、

「ありがとうございます」

といわれると、しびれる。恍惚として、三秒間くらい催眠状態におちいる。この間に飲みものをすすめられると、無批判に受け入れてしまうのだそうだ。

それほど細かくマニュアルが決められているので、新入りの店員でも戸惑うことがない。

日本マクドナルドは社員千数百人にすぎないが、パートタイマーが三万人いる。ほとんどが女子大生と家庭の奥さんだ。このパートの人たちがその日から戦力になるのは、決められた手順通りやればいいからだ。

また、全国どこの日本マクドナルドの店に入った客も、同じ味と同じサービスが受けられる秘密も、このマニュアルにある。

さて、ここまでの話は、藤田さん自身が書いた本に出ている。ところが、書いていないことがある。

それは、同じマニュアルに従って、同じように客と対応しても、店員ごとに売り上げに差が出る、ということだ。