



おもてなし

Heartfull News Paper

自分の心のすべてを使って(Full)、お客様の心を満たす(Full)…。
クオリティライフ・コンシェルジュの心あたまる〈広報紙〉



第2号
Winter・2013

謹んで新年の

お慶びを申し上げます。

旧年中は格別のご厚情を賜り、心より厚く御礼申し上げます。
—— 私たちのありのままを、
これからも。——

弊社設立十年目の昨年、受託物件数は、皆様のおかげをもちまして、250物件を超えました。昨年の取り組みを振り返りますと、かねてから取り組んで参りました、業務マニュアルの完備や「おもてなし」の気持ちを支える社員表彰制度の拡充、既存スタッフの研修における新たな取り組みを実施することができました。また、この『おもてなし』も昨年創刊いたしました。まだまだ至らない点が多くございますが、我々がこの10年で培ったもの、その想いのありのままを、引き続きお伝えしていきたいと思っておりますので、今後皆様からのご意見等もいただければ、幸いと存じます。



代表取締役社長
西川 尚希

—— さらなるお客様満足を、
一丸となって。——

近年のマンション管理業界は、都市部を中心にマンション棟数が増加し、管理の重要性が高まっています。私たちも、品質への期待や要求、その競争環境がますます高く厳しいものになっているのを肌で感じています。さらなるお客様満足、居住者様満足を期して、人とその人を支える仕組みに注力していく所存です。これまでしてきたことの足を緩めることなく、新たな取り組みも導入して参りますので、ご期待ください。最後に、私事ですが、昨年10月に結婚をいたしました。公私共果たすべき役割に心を尽くして取り組んで参らねばと、思いを新たにしております。皆様のご期待に沿うことができるよう、社員の先頭に立ち、また全社一丸となって、お客様満足と品質向上を進めることが、私の役割と心得ております。本年も何卒よろしく願っています。

おもてなしの
現場より

今年も最前線の 社員とともに。

物件担当者として少し経験を積んだ頃のことです。居住者様から「元旦にお客様が来ることになった。お頭付きの鯛が手に入らないか」とのご要望を受けました。しかし、現場スタッフと手分けして探しても、見つかりません。諦めかけた頃、休み中のスタッフから「親戚の住出し屋に1尾余裕があった!」と連絡が。大喜びで届けてもらうと、別のスタッフが朱塗りのお盆を持って出勤してきたのです。なんて素晴らしいスタッフ達、なんて素晴らしいチームワーク! 朱塗りのお盆に乗った堂々たるお頭付きの鯛を大晦日にお届けすることができました。この時の「チームで喜ばれる達成感」が、私のエネルギーの源となりました。「明日もあなたにいてほしい」と言われることも嬉しいけれど、「あなた達がいるから安心」と信頼していただけるのは格別の嬉しさ、誇らしさがあります。今年も現場のスタッフ全員がお客様から愛され、チームとして信頼を寄せていただけるよう精一杯バックアップします。



運営事務局長
入江 真美

Wordy Gallery

毎回サービスに関する言葉の語源や豆知識を紹介するコーナーです。

2

〇〇様で
ございますね

● お客様をモノ扱いしてしまっているかも!?

左の敬語、じつはもっと適切な敬語に言い換えることができます。おわかりですか? 「ございます」は「ある」の丁寧語とされています。「人がある」とは言いませんよね。つまり、「〇〇様でございますね」は、お客様をモノ扱いすることになってしまうのです。さらに、「ございます」は「です」「ます」よりも丁寧

度合いが高い丁寧語とされ、相手への敬意を表しますが、尊敬の意味は含まれていません。人に対する場合は「〇〇様でいらっしゃいますね」と、「いる」の尊敬語「いらっしゃる」でより敬意を高めた表現を使います。自分や自分の身内に対しては、聞き手に対する丁寧表現として、謙譲語と同等に丁寧な「ございます」を使います。ちなみに、「ございます」のルーツは室町時代の「ゴザリマラスル(尊敬語:ござる+謙譲語:まゐらす)」で、女性貴族しか使わない言葉だったそうです。どうりで女性が正しく使うと美しく聞こえる訳です。

Q.L.C News

昨年、
結婚いたしました!
昨年十月、当社社長、西川尚希が瞳夫人と結婚いたしました。グループ会社の社員でも、お祝いをしました。



▲ 接客ロールプレイングを実施



▲ AED研修を実施



▲ パン工場での研修を実施

リフレッシュ研修実施中。
現場で実践的な研修を行っています。
当社では、サービスの質向上のため、毎年リフレッシュ研修を実施しています。本年度は社外の方にもご協力いただき、より実践的な研修を行っています。コンシェルジュは接客研修に加え、AEDの取り扱い方を研修。カフェショップでは、おいしいパンの焼き方や衛生管理、商品の陳列方法などを研修。管理員は、各現地で災害時の緊急対応や機器操作の再確認をしています。今後も、スタッフが自信を持って業務を行えるよう、現場に即した研修を実施してまいります。

広報紙「おもてなし」第2号2013.1

発行/株式会社 クオリティライフ・コンシェルジュ
編集/クオリティライフ・コンシェルジュ「編集室」



お気付きの点があればご意見ご感想をお寄せください
TEL 03-3769-5161
〒108-0014 東京都港区芝5-13-15/4F

笑顔のたねまき

お客様にもっと笑顔になっていただくために。

契約時間の遵守を
お約束する
「出退勤管理システム」。時間通りの出退勤を、
システムで漏れなく確認。

私たちは「当たり前」のことを当たり前前に実行する」を大切にしています。契約時間の遵守もそのひとつ。スタッフの遅刻、欠勤をゼロにするための管理システムを社内につくりました。スタッフは勤務の当日3〜1時間前、勤務開始5分前、勤務終了後10分以内の計3回、決められた番号から本社の専用番号へ電話連絡をし、「出退勤管理システム」に履歴を残します。システムの履歴は社内の専門部署で社員がモニタリングしていますので、1時間前の時点で電話がなく、本人と連絡が取れなかった場合には、すぐさま代替要員を現場に派遣します。「スタッフが必ず居る」をお約束するこのシステムは、お客様に安心をお届けする、私たち独自の取り組みです。

出退勤漏れを防ぐランプ
定刻までに、スタッフから出退勤登録がない場合、ランプが点滅し、警告音が社内に鳴り響きます。すぐさまスタッフに連絡し、状況を確認します。



勤務前の事前連絡
音声ガイダンスに従い、出勤登録をします。



「安心して任せられるね」。社内に整備された「出退勤管理システム」をご覧になったお客様の多くが、そうおっしゃってくださいます。契約時間の厳守にこそ本気の会社はきっとここだけ。その本気さがお客様に伝わっているのだと、私たちは思っています。このシステムはお客様と私たちを信頼の絆で結びつける大切なもの。さらに良いものにするために改善を重ねていきます。ご興味がある方はぜひ、当社オフィスまでお気軽にお越しください。

システムが、契約の
決め手になることも。

警備員とコンシェルジュ、一体化できない？

そのお声に、お応えします。

「バトラーガード」にお任せください。
減らして高める「サービス」です。

警備会社との
緊密タッグで実現。

コスト減と利便性の
向上の両立。

当社のグループ会社には、Q・NETという警備会社があります。熊本で5割を超えるシェアをもつ県内随一の警備会社ですが、サービス内容のちがいがあっても、現在のような連携はしていませんでした。しかし、「管理費用は抑えたいけど高級マンションとしてのグレード・品質は落とさたくない！」というお声にお応えすべく、Q・NETとの協力体制を構築。二社のシナジー効果で生まれたのが「バトラーガードサービス」です。

バトラーガード
サービスとは。

一人三役だからこそ、
サービスの質が高まる。

これまでの「警備員」「管理員」は、ホテルライクな接客・接遇を提供するための教育・クレーム対応の体制やノウハウが十分とは言えませんでした。しかし、「バトラーガードサービス」なら、私たちが力を入れてきた接客・接遇教育やマンションの居住者様からいただくご要望の対応によって培ってきたノウハウを活用し、マンションで提供される警備・管理等の人的な接客品質を向上させることができます。マンション内で一人何役もこなす、質の高い人材を提供できる新しいサービスです。

コンシェルジュ、管理員、警備員の専門教育を受け、厳しい基準を満たした人材だけが、バトラーガードとして派遣されます。フロントに居るのは、警備のノウハウを身につけたコンシェルジュ。安心安全を守っているのは、おもてなしの心とサービス精神を磨き上げた警備員。日常点検をしているのは警備技術もサービス精神も磨いた管理員です。もっと頼れるコンシェルジュを。もっとコミュニケーションできる警備員を。もっと居住者様に身近な管理員を。その理想をバトラーガードなら叶えることができます。



to the Next



もっと質の高いサービスを。



会社の称号	株式会社キューネット
TEL	096-383-9111 (代)
本社所在地	熊本市中央区帯山4丁目18番1号
設立	昭和46年
資本金	壹億円
従業員数	750名 (2012年3月現在)
取引銀行	みずほ銀行、三井住友銀行、 FFGグループ、西日本シティ銀行
事業所	東京支社 福岡営業所
関連企業	九州警備保障株式会社 株式会社 クオリティライフ・コンシェルジュ