



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のあたたまる広報紙



創刊 2012.9
号

広報紙・発行にあたっての代表挨拶



代表取締役社長
西川 尚希



『一番大切にしているものを、名前にしました。』

心を尽くして、心を満たす
心のがコンシェルジュ

私たちは「おもてなしの心」をなによりも大切に、コンシェルジュサービスをお届けしてまいりました。

おもてなしとは、お客様のためにもっているものをすべて出さず、心をつくす(Full)こと、お客様の気持ちになりきって、今のようなサービスが求められているのかを考え抜くことです。そうして生み出されたサービスだけが、本当にお客様の心を満たす(Full)ものになります。手前味噌ではありますが、私たちはそれを理解し、実践しているからこそ、多くの方におよこびただけでいるのだと考えています。身につけた技術をフル活用し、誠実にサービスを提供すれば、お客様はかならず笑顔になっていただけます。これからの多くの人を笑顔にするのが私たちの使命。そのために私たちは日々、おもてなしの心を磨き上げています。

広報紙『おもてなし』で、「おもてなし」の成果を

2012年12月、クオリティライフ・コンシェルジュは創業から10年の節目を迎えます。私たちはこの10年、常識にとらわれることなく、新しいことへ挑戦しつづけ、質の高いサービスを追求してきました。どこにもまねのされない会社になつたと思っています。

私たちのこれまでを改めてお伝えするべく、この度、広報紙『おもてなし』(年3回発行)を創刊することといたしました。サービスのことはもちろん、大切にしている想いなどもお伝えしていきます。

たとえば、人への想い。私たちは「優れた」サービスは「優しい」からしか生まれないと考えています。だからこそ、採用の第一条件は「思いやり」をもっていかどうか。目に見えない部分を重視しているのです。採用した人材をしっかりと育成するシステムも整備しています。

当社のサービスやシステム、想いを余すことなく伝えるツール。それが広報紙『おもてなし』です。

は

と

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。

1

「おもてなし」

● 語源を知れば、もてなし上手に!?

伝説と呼ばれるおもてなしがあります。伝説の主は知将・石田三成。彼が小姓の頃、奉公先の寺を豊臣秀吉が訪れました。汗だくの秀吉を見て三成はぬるめのお茶を出します。一気に飲み干したのを見ると二杯目は少し熱めのお茶を、三杯目には熱い少量のお茶を出しました。喉の渇きをすぐにいやし、汗をゆっくりひかせるよう

気配りされたこのもてなしに秀吉は感服。その場で召し抱えることにしたそうです。

おもてなしは「モノを持って成し遂げる」と「表裏なし」が語源。礼儀作法などの目に見える「モノ」で誠意を表し、裏心を捨てて客人に向きあい、気持ちよく帰っていただくことができてはじめて「もてなした」ことになるのです。私たちも三成にならい、人の心を打つサービスの提供をめざして日々、精進しています。

「とんでもございません」

● 日本一の美人でも、許されませんでした。

最初に使いだしたのは、女優 山本富士子さんだそうです。ミス日本コンクールで優勝した際、審査員に褒められ、思わず口から出た一言が「とんでもございません」でした。ところで、「とんでもございません」のどこが間違いなのか、おわかりですか。「とんでもない」という言葉は「とんでも

な・い」という形であり、「とんでもな」までが語幹。「少な・い」、「危な・い」の仲間で、「ない」を切り離すことができないのです。たたくは、「とんでもないことです」、または「とんでもないことでございます」となります。ちなみに、山本富士子さんは「とんでもございません」発言の後、審査員に叱られてしまいます。「日本語のミスは美しい」と。

編集後記

[管理本部 IT開発部 / 野崎 千春]

普段はマンションホームページの企画・運用を担当していて、現場でサービスをおこなうスタッフのように、年1回のリフレッシュ研修でおもてなしや接客について振り返る機会はありませんので、おもてなしについて深く考えるいい機会になりました。茶の湯からリッツカールトン、ファーストクラスのおもてなしの本まで読み込みましたので、

自分がサービスを受けるときの目線が変わり、うるさい客になりそうです(苦笑)。今後は、お客様に安心してお任せいただくための取り組みや研修、そして当社の特長である最高品質のスタッフを紹介していく予定です。クオリティライフ・コンシェルジュの魅力を余すことなくお伝えできるよう頑張ります!

広報紙「おもてなし」創刊号2012.9

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

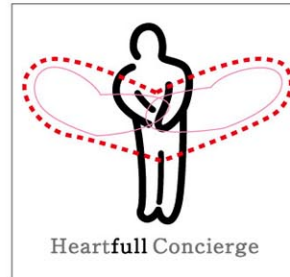
〒108-0014 東京都港区芝5-13-15/4F

最高品質のサービスと人材を これまでも、これからも。

事業展開
さまざまな
マンションの
あらゆるニーズに
お応えしています。

私たちは創業以来、お客様に心からご満足いただくため、「おもてなしの心」を胸に、さまざまなマンションへコンシェルジュサービスをお届けしてきました。居住者様、管理組合役員の方、管理会社の方など、これまで多くのお客様にご愛顧いただいたのも、当社のコンシェルジュや本部スタッフが、「おもてなしの心」をカタチにし、あらゆるニーズにお応えしてきたからと自負しております。

これからもお客様のより多様なニーズにお応えし、快適で便利で安心なマンションライフをお届けできるよう、さらにはマンション自体の価値も高められるよう、最高品質を求めつづけます。



人の心を満たすのは人

「採用と教育」を第一に

人×人

新人スタッフ研修

接客マナー、受付業務に精通した社員が「おもてなしの心」から現場スキルをていねいに教えています。

リフレッシュ研修

既存スタッフが対象の研修です。日ごろの接客を振り返るロールプレイやディスカッションを通して、スキルアップをめざします。

新卒育成

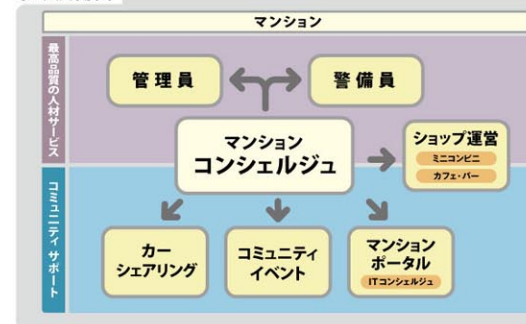
ホスピタリティに富んだ人材を厳選採用。お客様の気持ちになってより質の高いサービスを提供できる人材を育成しています。



私たちがずっと大切にしていくものがあります。それは「人」です。「採用と教育」には決して妥協しません。他人を気遣える人としての優しさがあるかどうか。サービスの質はこの心根によって大きく影響されます。だからこそ当社では、社員全員が幅広い知識と専門性、コンシェルジュに必要なホスピタリティを身につけるために、さまざまな研修を行っています。どこよりも充実した研修をクリアしたもののだけがお客様の前に立つことが許される当社のコンシェルジュ。質の高さはどこにも負けません。

最高品質の人材をお届けします。すべてのサービスを、確かな技術と「おもてなしの心」をもった自社の社員が行っているということ。これが、私たちの特長です。どこに出しても恥ずかしくない最高品質の人材だけをお届けするのがクオリティライフ・コンシェルジュ流。質の高いサービスにきつとご満足いただけます。

事業展開図



「おもてなしの心」に学んだ
高品質なサービスで
マンションの快適さも価値も高めている
クオリティライフ・コンシェルジュ。
私たちのさまざまな取り組みを
ご紹介いたします。

サービス
独自のサービスで
多くの実績を
残してきました。

一人三役で
コストを低減する

バトラーガード

大分分譲マンションでは、「コンシェルジュ」、「警備員」、「管理員」の業務それぞれに担当者を置くのが一般的ですが、当社では、1人で3つの業務を行う人材を提供することができ、すべての業務の専門教育を受けた人材が高品質なサービスを提供する当社独自の「バトラー（執事）ガード」なら、人件費や運営コストの低減はもちろん、管理・警備の質向上にも貢献できます。



サポート体制
最高のサービスのために
最高のサポート体制を
整えました。

当たり前のことを、
何よりも大切にしています。
私たちは、お客様に「安心して任せられる」と思っていただけ、よう、「現場スタッフが病氣やけがをしてしまっても業務内容を完全に把握した代わりのスタッフを迅速に派遣すること」、「お約束した時間にコンシェルジュがかならず居ること」といった当たり前のことを何よりも大切にしています。まずはプロのコンシェルジュとしてやるべきことをきちんとやる。一流のサービスは、その後で生まれるものだ。私たちは信じています。当社の社員全員が当たり前のことを当たり前に行えるよう、私たちはさまざまなシステム・体制を整えています。



「便利!」「楽しい!」を
提供する

インターネット
コンシェルジュ

さまざまな規約に対応可能な
共用施設予約システムや、不用品
を譲り合える掲示板、イベント予
約などのコミュニケーションツ
ルも充実しています。

マンションの住み心地も
価値も高める

イベント・各種サービス

●カフェ・ショップ運営、企画
ミニコンビニ、バーなどの運営
や焼きたてパン、お酒の販売も実
施。また住民の皆様の親睦を図る
イベントも手がけています。

●カーシェアリングサービス
空き駐車場を有効利用し、駐
車場不足を解消。便利で快適な
カーライフを実現し、マンション
の付加価値を高めます。

実績に裏付けられた
ノウハウが詰まっています。

出退勤管理システム

遅刻や欠勤をゼロにするために
構築された独自のシステムです。

巡回管理システム

現場巡回の回数や内容を管理。
サービスの質向上に貢献します。

スタッフ相談室
(コールセンター)

あらゆるシーンに対応できるよ
う、サポートします。

マニュアル

物件ごとに作成。サービスの
ばらつきやミスをなくします。

情報共有システム

共有すべき事例や情報を周知徹
底するためのシステムです。

これらはすべて、お客様に安心
していただくために生まれたもの
ばかり。次号から詳しくご紹介さ
せていただきますので、ご期待く
ださい。

私たちはこれからも、お客様に
心から信頼していただくための
体制づくりを決してやめません。