



# 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たまるく広報紙



第3号  
Spring 2013

### 心が動く、心を動かす

## ハートフル・コンシェルジュ Heartfull

### サービスの質向上対談

①



コンシェルジュ  
よだ みゆき  
興田 美由紀

運営事務局  
上席課長  
はせ べゆんや  
長谷部 淳也

「分譲マンションならではの  
ホテルライクを求めて」  
長谷部：マンションコンシェルジュ  
はいまや1,000棟以上に  
導入されていますが、日本で  
最初に導入されたから約20年  
になるそうです。クオリティライフ・  
コンシェルジュ(以下Q.L.C)が  
創業した10年前のサービスメ  
ニューを見ると、Eメール送信  
代行なんていうサービスもあり  
ました。当時からサービスも  
運営も随分変わりましたが、  
今でも分譲マンションにふさわ  
しいホテルライクなサービスを  
探し求めて試行錯誤しています。  
興田：実際に勤務してみると  
「ホテルライク」という言葉は  
かなり奥深いと感じます。前職の  
ホテルでは、必ずしも皆平等に  
対応する必要はありませんでし  
た。お部屋の値段に見合った  
対応をしたり、「招かれざる客」  
として対応することもあったり、  
かなりドライというかビジネス  
ライクで、逆に対応しやす  
い面もありました。

「質の高い対応を支える  
Q.L.C独自システム」  
興田：Q.L.Cが取り組んでいる出退  
勤管理システム(詳しくは、おもてな  
し第2号をご覧ください)等は、ホテ  
ルに勤務していた私には新鮮でした。  
長谷部：分譲マンションの場合は、  
管理組合様や管理会社様と何時  
から何時にどのような業務(サービ  
ス)をするか、契約によって定めてい  
るので、人員数が会社の裁量に委ね  
られているホテルとは大きく異なり  
ます。特にマンションは1名体制で  
あることが多いので、システムで  
後押しが不可欠なのです。システム  
自体も、「お客様により一層の安心」  
を、「従業員はより使いやすく」を  
実現すべく、年々、改善・進化させて  
います。私たちも、このシステムの  
おかげで自信を持って管理・運営が  
できています。

「さらなるサービスの  
深化を追求」  
長谷部：サービスメニューについては、  
もともと積極的にご提案できること  
があると感じています。例えば、「利用  
の多いお客様を優遇する」、「我々の  
スケールメリットを活かし、サービ  
スをより安くご提供する」などは、  
自分たちでつくっていた「コンシェル  
ジュ業務」という殻から抜け出して、  
新たな付加価値をご提供していかな  
ければならないと考えています。  
興田：私たちも、個々のお客様の  
ご要望や潜在的なニーズを汲み取り、  
それを社内でも共有していく働きを  
しなければいけないですね。  
長谷部：業務時間帯等も、実際に  
お住まいの方のニーズとミスマッチが  
あるかもしれません。仕様やサービ  
ス変更も含め、最前線で居住者様のニ  
ーズを感じ取れる私たちが、居住者様の  
目線でもっと積極的に提案や発信を  
していかなければと思います。  
興田：20年の歴史があるとはいえ、  
まだまだ成長可能なサービスです。  
自分たちが新しい道を切り開いて  
いく気持ちで業務に取り組むたいと  
思います。  
長谷部：二丸となり、居住者様目線  
で最高品質を目指しましょう！



世界のおもてなし

## 第1回 日本【国宝・待庵】

# おもてなしの心が詰まった、 狭くて広い二畳間。

**千** 利休がつくった国宝茶室「待庵」。限界  
まで無駄を削ぎ落とした二畳ほどの部屋  
です。入れるのは主人と客人の二人だけ。利休が  
考案した入口(にじり口)は間口が狭いため、  
帯刀ができず、いったん頭を下げて這うような  
格好にならないと中に入れません。豊臣秀吉の  
命でつくられた待庵ですが、その秀吉にさえ頭を  
下げさせ、帯刀を許しませんでした。謙譲と和敬の  
心をもって詫言茶の世界を共有することだけが  
求められたのです。室内は茶を点てる音や香り、  
所作や会話など、一期一会の茶の湯を存分に  
楽しめるよう工夫が施されています。入った人は

狭さを感じないことに気がつくのですが、それは、  
大きな窓、高い天井など、狭くても息苦しさを  
感じさせない心配りがなせるわざ。秀吉にとって  
待庵は、天下人という重責から解放され、極上  
のおもてなしに心癒されるリラククス空間だ  
ったことでしょう。利休が客人のおもてなしに  
心を尽くしたように、私たちも居住者様をおも  
てなしする心を何よりも大切にしています。おも  
てなしの心とは、どうすれば居住者様におよ  
びいただけるのかを考え抜くこと。私たちは、  
スタッフ全員が利休のようなおもてなし上手に  
なることをめざしています。

## Q.L.C Quality Life Concierge News



平成25年度新入社員5名が  
入社いたしました。



1年目の研修を終えた、平成24年度入社  
の社員5名に辞令を交付。  
凛々しい姿に1年間で成長した姿を  
見ることができました。先輩となった5名の  
さらなる活躍にもご期待ください。

### 選び抜いた5名の 入社式を行いました。

平成25年4月1日に、新入社員入社式を執り行いました。  
今年度も昨年度同様、5名の新卒社員が入社。いずれも、  
学生時代にホテルサービスや外国語等を学び、経験を  
積んできた、ホスピタリティあふれる人材です。未来の  
Q.L.Cを担う若い力にご期待ください。一日も早くお客様の  
お役に立つ社員になるよう、教育して参ります。至らな  
い点もございますが、現場でフロントご担当者様にお会いする  
機会や、管理員様と一緒に仕事をさせていただく機会が  
ございました際には、何卒ご指導・ご鞭撻のほど宜しく  
お願い申し上げます。

広報紙「おもてなし」第3号2013.5

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。

## おもいやりのある人材を おもてなし上手に。 独自の「採用・研修システム」。

### 「物件に合ったスタッフ」の 配属が可能

採用からコンシェルジュの配属まで3ステップ。まず採用担当者がコンシェルジュに必要な資質があるかを見極めます。採用後はスタッフの希望と業務内容や勤務条件等のミスマッチがないよう勤務地を選定します。次に、現場責任者が実際に勤務地となるマンション等で面接を実施。そのマンションに合った人物であるかを判断します。さらに、新人研修中に業務のシミュレーションを行い、配属先のマンションでの勤務が可能かを見極めます。このように様々な目を通して配属先を決定いたしますので、マンションの雰囲気にも合ったコンシェルジュの配属が可能です。

### 厳しい「研修」、徹底した 「教育」を実施

入社後は全員に新人研修を実施。試験をクリアしたものが、お客様の前に立つことを許されます。新人研修は本部で実施する3日間の集合研修、約1週間の現場研修で構成されます。集合研修では、接遇マナーや業務に精通した社員が講師を担当。業界の基礎知識や身だしなみ、接遇理論、おもてなしの心を学びます。研修の最後に確認テストを実施し、理解度を

### 「人柄」にこだわり抜く 人材採用

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「おもいやり」をもっているかどうか。目に見えない部分を重視しています。ホテルや客室乗務員など、サービスの経験値やプロ意識の高い人材に加え、ホスピタリティに富んだ人材を積極的に採用し、「おもてなし上手」に育て上げます。

確認します。現場研修では、現地の先輩スタッフに付いて、現場の細かい情報やスキルを実習します。研修終了後、一人で勤務可能かどうかの判断をするための試験を実施し、合格点をとったら新人研修を卒業。合格点に満たない場合は補習や再研修となり、合格点を超えるまで繰り返し教育していきます。一定水準に達しない限り、一人のお客様の最前線に立させることはありません。

### すべての教育プロセスを 「システム化」

QLCでは、入社から新人研修が終了して立ち回るまで、人事担当者はもちろん現地の先輩スタッフなど、一人の教育に複数名が携わります。だからこそ、スタッフ一人ひとりの教育プロセスをシステム化し、教育に関わる担当者全員で管理・共有してフォローする体制を整えました。研修中の受講態度や指導内容、身だしなみ、テストの点数などを複数の社員の目でチェックし、その内容を事細かに記載。指導方針の参考とし、物件責任者が現場研修で改善できるようにしています。システム化しているので、スタッフの接遇等に問題があった場合には新人研修まで遡り、検証することができます。

### サービス品質を統一する ための「サポート体制」

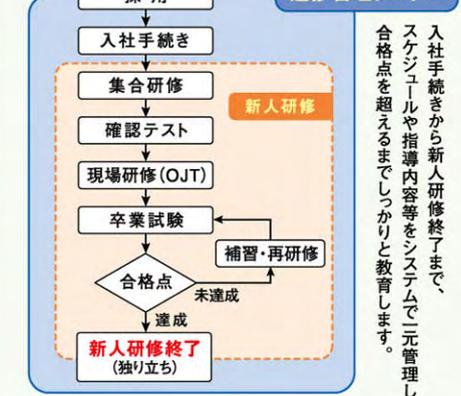
私たちはコンシェルジュとしての資質をもった人材を積極採用し、徹底した教育を施すことで質の高い人材を提供しています。研修終了後のサポート体制も万全です。十分な商品知識やサービス提供のノウハウがない限り立ち直後でも、先輩スタッフ同様によりよくサービスを提供できるようカバーする仕組みも整えております。次号以降で、この仕組みについて詳しくご紹介いたします。



教育研修室 室長 石田 加奈子  
ヒルトンホテル、全日本空輸客室乗務員(チーフパーサー)、マナー講師を経て、5年前から当社で研修を担当。

皆様のもとに、ご満足いただける人材をお届けいたします。当社の研修内容に興味をお持ちいただけましたら、実際の研修をご覧に、ぜひ当社オフィスまでお気軽にお越しください。

### QLCの採用・育成フロー 新人研修 進捗管理システム



## ”初めてのおつかい”をお手伝い。 お子様の成長も見守っています。

マンション内のショップに小さな女の子が来店されたのですが、商品を見ながらもじもじしています。どうしたの?と声をかけると、「何を買うのかわからなくなっちゃった...」と、今にも泣きそう。そこで、「大丈夫だからね」と声をかけて名前と部屋番号を聞き、お母様とインターフォンでお話をして、頼んだ商品を確認。女の子は無事ひとりでお買い物を終えました。その後、お母様がショップにご来店。「あの子の初めてのおつかいだっただんです。緊張で何をかうか忘れちゃったみたいで...。優しく接してくれて本当にありがとう!」



お客様と私たちの絆物語

それを聞いた瞬間、  
”初めてのおつかい”に、  
私まで感動してしまい  
ました!  
少しお姉さんになった  
女の子の、次のご来店が  
楽しみです。

## カーシェアリングを導入したいけど...

そのお声に、お応えします。

### 「安くて簡単で便利」。三拍子揃った カーシェアリングサービスがあります。

#### 着実に増えつつける 導入実績

カーシェアリング・ジャパン株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:村山貴宣)と提携し、首都圏の分譲・賃貸マンションの居住者様を対象に、会員制カーシェアリングサービス「カレコ・カーシェアリングクラブ」(以下カレコ)をご提供しています。(詳細は、<http://www.careco.jp/>をご覧ください。)

#### 居住者様も大満足のお得な 特典が満載

居住者様の特典として、初期費用無料・利用クーポン付きの入会特別プログラムをご用意いたしました。ジュニアシートが全車標準装備。チャイルドシートの貸し出しも実施いたします。カーシェアリングに関するご相談やチャイルドシートの貸し出しは当社のコンシェルジュが承ります。居住者様が安心してサービスをご利用いただけるよう、精一杯お手伝いさせていただきます。

#### マンション以外の カーシェアリングでも

このサービスなら、マンションに用意してある居住者様専用の車だけでなく、カレコが運営する首都圏約600台の車もご利用いただけます。車が必要なおきにいつでもどこでも、簡単に車をシェアできるカレコ。マンション居住者様の利便性がグンと高まります。

#### 導入のご相談から運用まで 手厚くサポート

新築マンション建設計画時の駐車場対策だけでなく、既存マンションの機械式駐車場修繕計画のコスト削減、マンション独自のサービスメニューや料金設定の開発など、導入検討段階から運用までをトータルにサポートします。また、事業主様や管理組合様のご都合に合わせて、柔軟な料金体系・ビジネスモデルで対応いたします。ぜひ一度お気軽にお問い合わせください。

## to the Next



Question

もっと質の高いサービスを。