



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〈広報紙〉



第4号
Autumn・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

②

コンシェルジュ おおの ひろみ
大野 博美

会員制ホテル、オーストラリアでの語学留学と
ホテルでのインターンシップを経て、
3年前にQLC入社。趣味は旅行と映画鑑賞。



事業本部 PMサポート部 課長 しみず つくる
清水 創

米国の州立大卒業後、外資系アパレル
メーカーを経て、3年前にQLCに入社。
趣味は息子との野球。

高まる外国人向け 住宅の需要

清水：リーマンショック以降、日本に住む外国人人口は減少しましたが、外国人向け住宅の需要は高まっています。QLCにも外国語対応が可能なかどうかの問い合わせが増えています。ちなみに、日本にどれくらいの外国人が在住しているかわかりますか。

大野：割合でいうと、おそらく100人に1人もいないと思うんです。延べ人数で数十万人程度でしょうか。

清水：じつはもっと多くて、総務省の統計によると約204万人。岐阜県の人口と同じくらいです。東京都には約40万人の外国人が在住していて、都の人口の約3%を占めています。私たちがサービスを提供するのは外国人向け高級住宅は、外交官や行政機関、外資系企業の駐在員、経営者やそのご家族などがお住まいなので、港区・渋谷区・千代田区に多いですね。エリアによつては中国や韓国の方が多くお住まいのようですが、ビジネスで日本にいらっしゃっているの、英語か日本語はできる方がほとんどです。ですから、QLCでは外国語対応は英語に絞っています。

バイリンガル対応マンションは英語と日本語で十分

大野：英語も日本語も話せないご家族の方もいらっしゃいますが、英語か日本語を話されるご家族を介してやり取りをすることができています。日英2カ国語ができれば、コンシェルジュ業務に支障はないですね。

清水：外国人向け高級住宅に勤務しているスタッフへのヒアリングでも、英語以外の需要は少なく、「英語と日本語以外の言語が話せないといけない」と感じる「マンションはありませんでした。」

大野：全ての対応を英語で行うマンションもあれば、稀にしか使用しないところもあります。どうやって配属先を決めているのですか。

清水：使用頻度、使用レベルはまちまちなので、各マンションを英語レベルごとに分類し、スタッフの希望と実力が合致する適材適所の配属ができるようにしています。TOEIC800点後半から900点中盤のマネージャーが、英会話での面接を実施。英語レベルを見極めて入社してもらった人、英語を話さないところを配属したり、「ちょっと自信がないけど…」という人を英語

のみの環境に放り込んだりといったミスマッチを生じさせないことが何よりも大切。実力と希望がマッチする配属ができれば、居住者様の満足度も社員のやりがいも同時に高まることのできると思っています。

大野：TOEICの点数が高いからといって英語でコミュニケーションがとれるわけではないので、英語面接は必須ですね。私たち本部所属のコンシェルジュもマネージャーに定期的に英語スキルをチェックしてもらっていますが、マネージャーの英語レベルは、誰がチェックしているのですか。

清水：海外の大学を卒業している西川社長と英会話レベルの高い役員がしっかりとチェックしています。こういう体制だからこそ、居住者様から「以前は英語をきちんと話せるコンシェルジュがいなくて、一つひとつ理解してもらうのに時間がかったけど、QLCにかわってからは全員英語ができて助かっています」といったお声もいただいています。

大野：言葉の壁の問題を解決するだけでなく、海外からのお客様にスムーズに心地よく日本でお過ごしいただけるよう、さらにQLCの「おもてなし」を追求していきます！

第2回 スウェーデン【ノーベル財団】

尊敬の念が込められた、心尽くしの“間”。

「日本で失われた、おもてなしの心が存在していた。」2008年、ノーベル賞の授賞式や晩餐会など様々な行事が催される、1週間のノーベルウィークを過ごした益川敏英教授にそういわしめたのはスウェーデンのノーベル財団です。英語が大の苦手な海外渡航も初めての教授を気遣い、日本語のできるアテンダントをつけ、異例の日本語での表彰まで行われました。さらに、教授の心を打ったのは“間”の使い方。日本では、授賞式の空き時間には関係のない会合等が割り込まれるそうですが、財団はそういう

ことを許さないそうです。一見、ただの空き時間に見えても、ゲストにとって必要な“間”と財団が判断して空けた、空白の時間が用意されているのです。ノーベル賞に対する財団の強い姿勢や意志の存在を感じ、渡航前は「来いというから行くだけ」と語った教授も、帰国後、財団のおもてなしの深い心に対する感謝の念を朝日新聞に寄稿しています。私たちもおもてなしの心を感じていただけるよう、日々技術と心を磨いています。



Q.L.C. News

精勤およびお客様満足賞受賞のスタッフを表彰しています。

今までの精勤表彰制度に加え、昨年度より「おもてなし」の気持ちと称える「お客様満足賞」を創設。目には見えないおもてなしの気持ちを奨励し、育むため、当社ではお客様からいただいたさまざまなお声を集め、全社員と共有しています。今回は、昨年集まった500件以上のお喜びの声の中から、特に接客対応の評価が高いものを厳選し、「お客様満足賞」として表彰しています。表彰式はリフレッシュ研修内で行い、スタッフの日々の頑張りを称える場ともなっています。これから、スタッフの頑張りを評価し、お客様満足度を追求してまいります。



お客様満足賞受賞者にその証であるピンバッジを授与しました。



▲ 関西エリアの受賞スタッフ。リフレッシュ研修内で表彰式を行いました。

リフレッシュ研修スタート。

当社では毎年、サービスの質向上のため、入社1年以上の社員を対象に、職種別リフレッシュ研修を実施しています。今年は、8月から関西エリアを皮切りにスタート。今年の研修テーマは「お客様を主語に仕事をしていますか?」です。業務の手順・身だしなみ・ルールなど、本来はすべてお客様のためのものであるはずですが、いつのまにか「自分たちのやりやすさ」が優先されていないか、基本に立ち返って業務と自分自身を見直します。より一層お客様の視点にこだわった研修で、さらなるサービスの向上を目指します。



▲ お客様目線で「マンションの顔」にふさわしいメイクや髪型を考え、身だしなみを見直します。



クレームや喜びの事例を通じて、お客様目線の対応についてディスカッションしています。

広報紙「おもてなし」第4号2013.9

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ご感想をお寄せください。
◆ 発送停止をご希望の方は下記メールへご連絡ください。

mail: koho@ql-c.co.jp

〒108-0014 東京都港区芝5-13-15/4F

全物件へのマニュアル配備で、業務の「見える化」を実現

私たちは「当たり前」のことを当たり前前に実行する」ことを大切にしていきます。スタッフ一人ひとりが質の高いサービスを提供できるように、実務に則した業務マニュアルを全物件に完備。マニュアルを見れば、誰が担当しても同質の業務結果が得られるように業務そのものが整理されています。「今の作業手順に問題はないか」、「どうすれば正確かつ効率的にサービスを提供できるか」、「今後問題になりそうなのことの予防策、対処策はなにか」などを検討し、業務に関するノウハウを標準化。管理会社様や管理組合様

とのご契約や運用指示通りに業務が遂行されているかどうかの再確認も行いました。業務内容・作業がしつかり整理されたマニュアルを読めば、いつ、誰が見ても、やるべきことが明確です。私たちは、このマニュアルを教育ツールや業務の手順書としてはもちろん、スタッフのスキルや課題を把握するためにも役立てています。

マニュアル整備前は、新人スタッフとベテランスタッフのサービス品質にバラツキがあり、「あの人はやってくれたのに、あの人はやってくれない」というご指摘をいただくこともありました。しかし、マニュアル整備後は、同様の指摘を激減させることができました。新人研修の現場研修からマニュアルに沿った指導を行い、研修の卒業テストでは、マニュアルに沿った業務ができているかどうかをしつかりチェック。現状のレベルにあった適切な指導をし、一人ひとりのサービスの質を向上させることで、品質のバラツキをなくしました。マニュアルは、もしミスがあつた場合にも、スタッフに問題が

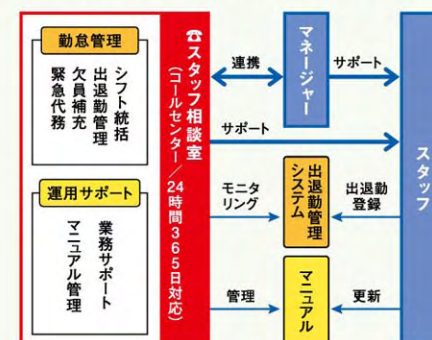
あつたのか、オペレーションに問題があつたのか、原因を探る材料になり、業務プロセスの見直し・改善などを行うことができます。「管理員」と「コンシェルジュ」などの業務範囲が明確になるので自己判断によるトラブルの防止にも役立っています。物件にあつた業務マニュアルを配備し活用すること、業務の確実性を高めるだけでなく、居住者様に高品質なサービスを届けさせることへつながっていくのです。

常に最新に更新されたマニアルを物件と本社で共有

マニュアルを導入しても、情報が更新されず、使われなければ意味がありません。私たちは日々の業務にしっかり活かすべく、マニュアルを迅速に更新しています。物件だけでなく、本社にも全物件のマニュアルを配備しており、少なくとも月1回は更新有無を確認し、物件で変更があった場合は、更新履歴と更新したマニュアルを本社へ送付。物件と本社の両方のマニュアルを常に最新の情報に更新し、同じマニュアルを共有できる体制を整えています。

自信を持って、最高のサービスを提供するために—「スタッフ相談室」設置。

Q L Cではマニュアルに沿ってサービスを提供していますが、業務の中にはマニュアル化できないものやマニュアルを見ても判断が難しいものもあります。“迷い”が発生したときでも迅速かつ正確にサービスを提供できるように、Q L Cでは「スタッフ相談室」（社内コールセンター）を常設。ここで様々な質問に答え、スタッフがあらゆるシーンに対応できるようサポートしています。スタッフ相談室にいるのは、マネージャー経験もある責任者と現役のコンシェルジュ。経験豊かな社員が、マニュアルや経験をもとに的確な指示を出すので、現場スタッフは迷いなく自信を持って、最高のサービスを提供することができます。



は迷いなく自信を持って、最高の
ビスを提供することができます。

フランス人男性が退去、ご帰国される日のこと。フロン
トにお越しになり、「解約した衛星放送のチューナー
返却の話が、英語だとうまく伝わらない。代わりに
話をして！ 飛行機の時間も迫っているんだ！」と携帯

電話を渡され、私は何とか着払いで返却する話をつけました。「あとは引き受けます。早くご出発なさってください!」「ありがとうございます! 最後の千円受け取って」と○○様。「着払いで返却の了解をとったのでお金はかかりません。それよりお急ぎください!」と送り出しました。一件落着いたと思ったら、エントランスのインターフォンが。「○○です。忘れもの…」 「それは大変!」と走っていくと、色鮮やかな花束を差し出し、日本語で



お客様と私たちの絆物語

「これ、あなたに忘れものです」と。スマートな忘れものにノックアウト！

いまでもその花束は私の心の中に鮮やかに咲いています。

勤務中の「困った!」、誰に相談したらいいの?

社員の声にも、応えます。

「スタッフ相談室」で

問題を解決して、質の高いサービスを。

「スタッフ相談室」は社員もお客様も安心できる仕組み

創業当時は、スタッフにトラブルが発生した場合、物件の担当マネージャーに連絡するることになっていました。しかし連絡がつかない場合、スタッフは連絡する先がなく、お客様をお待たせしてしまったり、スタッフの自己判断によって対応がバラバラになってしまう問題がありました。そこで、そうした問題を解決するべく、私たちはスタッフがいつでも何でも相談できる社内コールセンター「スタッフ相談室」をつくりました。出退勤管理システムを利用した、出退勤のモニタリングも24時間365日行い、スタッフをサポートしています。(詳細は「おもてなし」第2号内の「笑顔のたねまき」をご覧ください。)

相談室のスタッフは、
Q L C 選りすぐりの社員たち

スタッフ相談室のスタッフは、「マネージャー経験のある責任者と業務に精通した本部所属のコンシェルジュ」経験のない業務を依頼されて心配：、「自分の語学力では対応が難しい：」など、スタッフの「困った」にしっかりと対応しています。

迅速な問題解決が
サービスの質を高める

現場スタッフには、問題や疑問点があれば一人で抱え込まず、すぐにスタッフ相談室へ連絡を徹底しています。すぐに問題を解決し、その事例を全社員が共有するので、統一感のある質の高いサービスを安定してお届けできるのです。コンシェルジュサービスは、当社に安心してお任せください。

相談事例を
全員で共有し、
スキルアップにつなげる

Q LCではいつ・誰から・どのように入電があつて、どのように対応したのかという履歴をすべて「コールセンター日報システム」に記録し、社内で情報を共有。社員はそれを見れば正しい対応策を知ることができます。また、責任者が履歴をこまめに確認。対応漏れをなくしています。



もっと質の高いサービスを。