



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〉



第5号
Winter・2014



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。

3

ありがとう

●昔は、なかなか言えませんでした。

「ありがとう」が使われだしたのは、室町時代以降のことだそうです。漢字で書くと「有り難う」。「有る」ことが「難しい」。つまり、「ありえない」ことです。大豊作になったり、重い病気が治ったりしたときに「奇跡が起こったのは神様のおかげ。有り難し」という使い方をしていました。鎌倉時代に入ると、祭事の終了時や

子どもが無事に生まれたときに使われるようになり、いつしか、神様だけでなく人へも使われるようになります。「ありがとう」は、徐々に使う対象や場面が増えていったのです。もともとは神様への感謝の言葉だった「ありがとう」。語源を知ると、これまで以上に深い感謝の気持ちが込められそうな気がします。今日の弊社があるのは、皆様の格別なご支援のおかげです。誠にありがとうございます。

Q.L.C. Quality Life Concierge News

カフェスタッフ向け

「リフレッシュ研修」実施中！

昨年10月からマンション内のカフェで働くスタッフを対象に、リフレッシュ研修を実施しています。今回はカフェで提供している「焼き立てパン」のメーカー「株式会社ヒーシユタントジャパン」の協力を得て、同社のテストキッチンにて研修を行っています。

プロのノウハウをしっかりと身につけます。

午前中は、お客様に美味しいパンを提供するために必要な技術やオーブンのメンテナンス方法を学ぶ「パンの焼き方セミナー」。午後は「お客様を主語にしたお店づくり」についてのディスカッションです。各店舗で抱える悩みを取り上げ、他店舗ではどうしているか？ 何をすることが一番お客様のためになるのかを話し合っています。良いところはすぐに取り入れ、悪いところは共に改善する。学んだことをすぐに業務へ活かすのがQ.L.C流です。



▲発酵させた生地のかさを確認しています。



▲アップルパイの焼き色を確認しています。



▲プロが焼いたお手本のパン

よりよいカフェにするべく、議論を重ねています。

研修を終えたスタッフからは「表情が明るく見えるように前髪をあげて勤務したい」、「季節感のあるメニューやPOPを展開し、店づくりを工夫したい」、「従業員の利便性重視の仕事ではなく、お客様目線での接客をしていきたい」などの提案がありました。おいしいパンを提供し、真心のある接客をする。来店のために笑顔になっていただけるようなお店をめざして、気持ちを新たにこれからもおもてなしの心と技術を磨いてまいります。



▲お客様が望んでいるものは何か、何をしたら喜ばれるかを真剣に考えています。

謹んで新年のお慶びを申し上げます。

また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。



代表取締役社長
西川 尚希

様々な取り組みが高いレベルに達した昨年

さて、昨年における弊社の取り組みを振り返りますと、まず、本紙でも何度かに分けてご案内させていただき、各物件での「スタッフの出勤管理」「スタッフの研修管理」「業務マニュアルの整備・運用」「マネージャーの巡回管理」など、私どもの業務品質の背骨となる仕組みを、より盤石かつレベルの高いものとするよう、その機能や運用、教育研修において、改善をさらに進めてまいりました。

手前味噌ではありますが、これら

さらなる進化を遂げる2014年へ

業務の「標準化」と「マニュアル化」、管理体制強化やコンプライアンス遵守をテーマとした様々な取り組みも、ようやく一定のレベルを超えた水準に到達したと自負しております。

昨年は景況改善の兆しが見受けられる中、マンションの販売棟数が増加。マンション管理の重要性も年々高まっています。我々も、マンション内の各種サービスに対するお客様の要望がますます高度かつ多様になってきていることを感じております。また、そのような中で末永くお客様から必要とされる存在であり続けるために、現状に囚われず、さらに進化をしていかなければならないという危機感も持っております。

さらに「おもてなしの心」を磨き、ご期待に添えるように

今後は、これまでの取り組みにおいてテーマとしてきた、「標準化」、「マニュアル化」からさらに上の段階に歩を進めます。一つひとつの受託物件、一つひとつの管理組合や理事会、一人ひとりの居住者様に向き合い、一つひとつの管理会社様とご相談させていただき、それぞれの特性やご要望に合わせた対応や業務標準を考えて、肉付けしていくことが次のステップであると考えています。

現任のスタッフに対する研修（リフレッシュ研修）においても「お客様目線になつて考える」ことを重要テーマにしております。本紙のタイトルでもある「おもてなし」の心こそ、私どもの原点。さらに高い品質とお客様のご満足を得るために、よりその心を鍛えていかなければと、思いを新たにしております。今後とも皆様のご期待に応えることができるよう、社員の先頭にたち、全社一丸となって品質向上とお客様のご満足に邁進してまいります。本年も何卒よろしく願っています。

広報紙「おもてなし」第5号2014.1

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。
◆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

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。

現場スタッフを全員で支え、
サービスの質向上を図るために—「巡回管理システム」
を運用。巡回記録をデータ管理し、
内容を全社員で共有

Q L Cでは、マネージャーが各物件を定期的に巡回。現場スタッフの働きぶりをチェックするだけでなく、業務の相談や業務改善の要望も受付けています。マネージャーは、デジタルペンを使って巡回したすべての物件の巡回日報を作成。スタッフとの連絡事項・要望・相談などを記入・記録します。やりとりの内容はすべてデジタルデータ化して管理サーバーへアップ。社員全員が閲覧することができ、内容を確認した

現場スタッフの、
サービスの質向上に貢献

「質の高い人材ならQ L C」。近年、そういつていただけるようになったのは、どこよりも人材を大切に、スタッフが実力を発揮しやすいような環境やシステムをつくってきたからだと思っています。一人で勤務している現場スタッフの不安を解消すれば、サービスの質はもっと高まるはず。巡回管理システムも、人材を大切にしたいから生ま



日報をデジタルペンで記入
日報に書かれた内容はすべてデータ管理します。

日報閲覧画面
記録した内容は各自のパソコンで閲覧できます。書かれた内容にメッセージを送ることもできます。

れました。スタッフの悩み、不安、改善要望を一人のマネージャーが解決するのではなく、社員全員で対応にあたれば、迅速かつ最善の方法で解決することができ、2010年8月の導入以降、社員の離職率は年々低下しています。同時にお客様からお褒めのお言葉をいただくことが増えました。社員満足度を高める取り組みは、着実にサービスの質向上につながっています。

社員の安心が、
お客様の安心につながる

「出退勤管理システム」(詳細は「おもてなし第2号」に記載)は、お客様との約束である契約時間をしっかりと守るため。今回ご紹介の「巡回管理システム」は、各物件で働いているスタッフのサービスの品質を守るためにあります。この2つのシステムを実際に見て頂いたお客様の多くが「これなら安心して任せられる」とおっしゃってくださいます。当たり前のことを当たり前に実行する。私たちはそのことに徹底的にこだわっています。Q L Cならではのシステムにご興味のある方は、ぜひご連絡ください。

社内掲示板「QUTE」で、サービスの質のバラツキをゼロに。

情報をきちんと蓄積して、
ノウハウをしっかりと共有

Q L Cでは、会社の情報を共有して業務の生産性向上を支援する「QUTE」を運用しています。QUTEは、Q L Cの社員なら誰でも閲覧できるインターネット掲示板。本社からの直接案内や、サービスに関するクレーム情報、マニュアル、ワークフロー、文書、フォーマットなどを即時に共有できます。迅速な情報共有によってスタッフの同じ失敗をくり返す、ということも防げます。サービスの質を高めることができるものなら、迷わず、すぐに導入するのがQ L C流です。

業務効率とサービスの質向上を実現



最高のおもてなしで、受験生を応援



お客様と私たちの絆物語

高い大学ですが、ベストを尽くすことができそうです。とおっしゃってくださいました。私もお客様のためにベストを尽くしたつもりだったので、とてもうれしく、ありがたい言葉でした。

その日、ゲストルームには大学受験のために地方から上京した高校生のお客様が一人で泊っていました。マンションにお知り合いがいらつしやるのですが、「頼らない」というお約束をされているとのこと。とはいえ、ここはなじみのない東京。少しでも不安を和らげて差し上げたいと思い、マンション近くのコンビニ・飲食店や大学までの経路・所要時間・お天気等を書き記したシートをお渡ししました。さらに、受験当日の朝に大きな荷物を持っていかなくても済むようにコンシェルジュ預かりとさせていただきます。受験の前日に、マンション内のライブラリーで勉強されていたお客様。勤務終了前にカウンターに来てくださり、「もう会えないのでお礼を言いたくて。色々親切にしてください。ありがとうございました。僕には少しハードルの

簡単な家事の代行、頼めない？



to the Next

居住者様を、もっと笑顔に。

ハンディマンサービスメニュー

- ◆窓ガラス簡単清掃
- ◆バスタブ下清掃
- ◆浴室内の鏡等の清掃
- ◆管球交換
- ◆エアコンフィルター簡易清掃
- ◆ロスナイフィルター簡易清掃
- ◆フィルター簡易清掃
- ◆粗大ゴミ運搬
- ◆家具等移動
- ◆家具の組立・設置
- ◆カートリッジ等交換・取付 など

「粗大ゴミの搬出や高所の管球交換、エアコンの掃除などの家事の代行を手軽にお願いできないか」。そんなご要望を、ご高齢の方や妊婦さんを中心にいただいていた。そこで、そのお声にお応えするべく、管理会社様からのご協力を得て2010年3月に導入したのが、「ハンディマンサービス」です。このサービスは、「ちよつと誰かの手をかりたい。でも、代行業者に頼むほどでもない」という専有部の家事をサービスマンが代行するものです。居住者様のご負担は1サービス500円からと格安。しかも、サービスを行うのがマンションに常駐するサービスマンなので、頼んだらすぐにお部屋へお伺いできます。

Q L C独自の「専有部
お手伝いサービス」が大好評

そのお声に、お応えします。
お部屋内の各種作業をお手伝いする
「ハンディマンサービス」をご利用ください。

専門知識と確かな
技術をもつサービスマンが
サービスを実施

「ハンディマンサービス」を行えるのは、専門知識に加え、手先の器用さを兼ね備えたサービスマンだけ。万が一にも専有部を傷つけないよう、細心の注意を払って作業を行っています。

居住者様の利便性が高まる。
だから、マンションの
価値も高まる

部屋がきれいになる。一人ではできないことができるようになる。ハンディマンサービスが提供する「便利さ」や「快適さ」は、居住者様の生活の質を高めることにつながっています。「ずっと捨てたかったゴミがなくなつてスッキリ!」、「部屋の大掃除を手伝ってくれていてみたいでうれしい!」など、多くのおよこごの声もいただいています。今後は、より多くの方の利便性を高めるべくサービスの質を磨き、メニューの拡充を図ってまいります。