



# 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7号  
Autumn・2014

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

④

株式会社クオリティライフ・  
コンシェルジュ 事業本部  
第二事業部 課長

にしもと こうじ  
西本 康二



株式会社キューネット  
バトラーガード  
たんの じゅん  
丹野 淳

**導入当初は「既存事業者から反発も」**  
西本…コンシェルジュ、管理員、警備員。最大でひとり三役兼務で、バトラーガードを2009年に導入して5年が経ちました。現在15棟の物件で活躍中です。サービスが広がるまでは様々な苦労がありました。実績と信頼のある「キューネット」が母体となっていて、バトラーガード自体は全くの無名でした。丹野…キューネットは9,000社以上ある警備会社のなかでもトップ50に入る大きな会社です。警備のノウハウはあったと思うのですが、どんな苦労があったのですか？

**「コスト削減」「サービス品質向上」に寄与する若い力**  
西本…バトラーガードの導入メリットは、「人件費のコスト削減」と「サービス品質の向上」を一度に実現できることです。このことをお伝えすると高評価をいただけるのですが、いざ導入となると、理事会内で様々な意見がでます。私たちが提案サイドは、しっかりと納得していただくまで、ていねいに誠実に説明をさせていただきました。丹野…私も実は導入当初、こちらが考えるメリットをきちんと提供できるか半信半疑の部分がありました。でも、「コストが大幅に削減されたのに品質が飛躍的に上がった」「警備員の年齢が若返ったのはいいです」というお声をいただき、今では自信も持っています。質の高いサービスを提供しつづけることが一番のやりがい。みんなもいきいきしています。

**警備員業務の枠を超えて資産価値を高めるお手伝いを**  
丹野…私たちは立哨をして「見える警備」をしているのですが、「安心できる」とお褒めいただくことがあります。清潔さを保つためにしている白い手袋、巡回の際にトンクとゴミ袋を持って外周清掃を行っていることなど、当たり前のように行っていることもお褒めいただいています。西本…多くの警備会社は、契約外の清掃や接客業務は行いません。Q・NETにもQ・L・Cにも、「マンションの資産価値を高めるお手伝いなら他の分野のことであろう」と積極的にやる」という行動指針があります。「お客様満足の追求」というグループの根底となる考えを私たちはこれからも大切にしていきたいと思っています。丹野…まだ歴史の浅いサービスですが、私たちの努力で、より多くのお客様から喜んでいただけるよう、全力でがんばります。西本…一丸となつてがんばっていきましよう！



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。

④

「お」待ちしています

●一文字に込められた尊敬の念。

日本語には、自分のことに「お(御)」をつけないルールがあります。「私のお考え」とは、しませんよね。では「お待ちしております」と、自分の動作に「お(御)」をつけるのはおかしくないのでしょうか。結論から言うと、問題ありません。言葉の向かう先が「高めて言うべき人」である場合は、謙譲語として成立する

からです。待つ相手がお客様なら、へりくだっていることになるのです。

たとえ自分の動作でも、大切な人のためのものなら「お」や「御」をつけて尊敬を表す。たった一文字のなかに、思いやりのこころが込められています。マンションコンシェルジュも、居住者様への想いを込めておでかけを「お見送り」し、帰りを「お迎え」しています。



Quality Life Concierge  
News

体制一新！

次号、

『おもてなし』が進化します。

『おもてなし』は  
最も大切にしているもの

私たちは、「おもてなしの心」を何よりも大切にコンシェルジュサービスをお届けしております。2012年9月、創業10年の節目を迎えるにあたり、これまでの取り組みをお伝えするべく広報紙『おもてなし』を創刊。居住者様のご要望に対応するコンシェルジュやコンシェルジュを支える本社スタッフの奮闘、会社の仕組みなどをお伝えし、反響もいただけてきました。

進化しつづけた12年間

「おもてなし」の質を高めるべく、設立当初からさまざまなサービスや仕組みを進化させてきました。スタッフが自信を持ってサービスを提供できるよう現場でのフォローを厚くし、業務マニュアルを全物件に配備。スタッフ相談室も新設しました。結果、多くの

ご好評をいただき、今ではサービス提供物件数は288件、社員数も769名にまで成長しました。

体制も広報紙も  
つねに進化させていく

私たちがめざしているのは「満足」を超えた「感動」をお届けすることです。「ここまでしてくるんだ！」と、よろこんでいただくサービスを提供できてはじめて「おもてなし」ができたと考えます。今後さらにおもてなしの質を高めるべく、2014年4月に社内体制を一新。求められる人材やサービスの形態別に、既存物件を3つの事業部に再編しました。より質の高い人材で、より質の高いサービスをお届けする体制を整えたQ.L.C. 次号からは、各事業部の新しい取り組みを進化した『おもてなし』紙上でお伝えいたします。引きつづきよろしくお願ひ申し上げます。

広報紙『おもてなし』編集室

広報紙「おもてなし」第7号2014.9

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



## 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。

生活を便利にする  
「インターネット  
コンシェルジュサービス」便利なマンションライフを  
サポート

QLCでは、2003年10月より居住者様のみが閲覧可能なマンションホームページ「インターネットコンシェルジュサービス」を提供しています。これまで3度バージョンアップ。使いやすさに磨きをかけてきました。共用施設の予約機能のほか、マンション周辺情報や各種「デリバリーサービス」と連携し、便利なマンションライフをサポートします。2014年7月28日現在、15の物件で導入され、総会員数は3,142人となっております。

どんなマンションにも導入可  
ご要望にお応えします

有人のコンシェルジュサービスや共用施設のないマンションの居住者様向けにも、機能を絞った「閲覧」中心のホームページを手頃な価格でご用意しております。「お知らせ」「書庫」「掲示板」がよく利用され、マンション内だからこその得られる情報を共有することができます。

「予約自動抽選機能」で  
利便性アップ

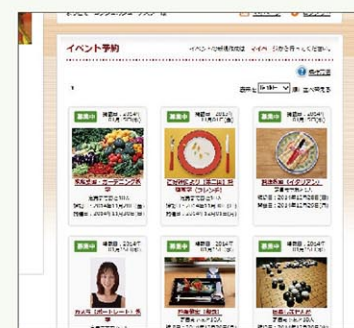
共用施設の予約抽選を人の手で行うと誤抽選のリスクや作業負担が発生しますが、「予約自動抽選機能」を使えば、公平な抽選を迅速かつ正確に行えます。当選・落選のお知らせは居住者様に直接メールが届き、当選した共用施設の入用紙は記入済みのものが自動出力されるので、居住者様が用紙に記入する手間も解消されます。



▲空き状況がひと目でわかる「共用施設予約」ページ

独自の「イベント予約機能」  
「譲ります機能」

インターネットコンシェルジュサービスのなかでも、2つの独自機能が特に好評をいただいています。「イベント予約機能」は、イベントの開催も参加も気軽にできる便利な機能です。イベントを開催したい居住者様はホームページ上に必要事項を記入し、管理者（事前に担当者決めが必要）に承認依頼を送るだけ。有益と判断されれば正式に公開されます。居住者様同士のチェックが行われるのでイベントの安全性が確保できます。「譲ります機能」は、要らなくなったものをマンションホームページへアップし、もらっていた方々を募るものです。誰に譲るか出品者自身が決めます。先着順だと、選ばれる人が偏る可能性があるからです。

▲「イベント予約」ページで  
イベントの企画も参加も気軽にできる導入メリットは  
コミュニケーションの活発化

マンションホームページの利用者はすべて、「お隣さん」です。マンション内サークルのイベント企画も、リサイクルも気軽に安心して行うことができます。新しく越されてきた方も、ホームページを通して居住者様のことがわかるので、コミュニケーションの活発化が期待できます。これからも、より使いやすいホームページになるよう、ブラッシュアップを重ねていきます。

## 万全のサポート体制

居住者様からの様々なお問い合わせに対応するべく、「ヘルプデスク」（平日10:00～16:00 土日祝、年末年始・メールは24時間365日受け付け）を本社に設置。使い方のご案内、ログインIDやパスワードをお忘れになった方への対応はもちろん、管理規約、理事会議事録などの代理掲載もいたしております。また、マンションに関するお問い合わせにもお応えしています。「廊下の蛍光灯が切れている」「車庫証明が欲しい」といったお問い合わせがあれば管理会社様へ連絡。指示があれば返信代行をするなどし、居住者様のお問い合わせに責任を持って対応しています。

「うちのコンシェルジュが一番」  
うれしいお言葉に感動。

先日、フロントにうれしい訪問がありました。引越準備をされているお客様が「他の物件を色々見て回ったのですが、このコンシェルジュのように、いつもきれいな身だしなみをされている物件はなかったです。そんな皆さんに挨拶していただき、日々気持ちよく過ごすことができました。ありがとうございます」と、お誉めの言葉をくださったのです。

QLCの行動指針である「マンションの顔となり資産価値を高めるお手伝いをする」をスタッフ全員が日々実践していたからこそいただけたお言葉だと思います。

ていねいに挨拶する・身だしなみを整えるという当たり

前のことを徹底すればお客

様は喜んでくださる。居住

者様はちゃんと見てくだ

さっている。その事実がうれ

しくて、みんなで喜び合いま

した。



## お声の木

お客様と私たちの絆物語

## イベントの企画、お願いできない？

その声に、お応えします。

## 居住者目線での企画に自信があります。

「そのマンションに本当に必要なものは何か」を考え抜いて生まれたイベント・キャンペーンに、多くのご好評をいただいています。手掛けた企画の一部をご紹介します。

## 不用品買い取りイベント

不用品買い取りのイベント日を設定。利用したい居住者様は事前にコンシェルジュカウンターで予約を入れます。イベント当日は、予約を入れた居住者様のお宅へバイヤーが訪問。その場でお品物の査定、買い取りを行います。都内マンションでは、イベントを全戸配布でお知らせした直後から問い合わせが殺到。すぐに予約で埋まる盛況ぶりでした。

## 布団丸洗いキャンペーン

年2回（6月と10月）開催しています。通常価格より10%引きで実施。コンシェルジュカウンターで予約とお支払いを承ります。

昨年、居住者様間の口コミで広がり、



▲キャンペーンのお知らせ

## 古本買い取りイベント

約200件の利用がありました。今年6月のキャンペーンでは、去年を上回る件数のご利用があり、大好評でした。

コンシェルジュカウンターやマンション内のショップに専用BOXを設置。居住者様はそこに本を入れ、集まったら業者に買い取ってもらいます。買い取り金は全て東日本大震災の義援金として寄付しています（募金先は選べます）。通常の買い取りサービスも実施中。コンシェルジュカウンターに古本を預けていただいたら宅急便で業者へ発送。買い取り金額は、業者からお客様の口座に振り込まれます。



▲毎週たくさんの本が集まります

to the Next

もっと質の高いサービスを。



Question