



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6号
Spring・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

③

事業本部第一事業部長
兼 サービス開発室 室長
いのうえ ゆうすけ
井上 祐輔



コンシェルジュ
はなしま のりこ
花嶋 紀子

若くして、質の高いサービスを提供できる理由

新卒入社から5年間で
30以上の物件で勤務

井上…花嶋さんは新卒で入社して5年目ですね。さまざまなタイプのマンションで仕事をしたいと思いましたが、何物件で勤務しましたか。

花嶋…5年間で30を超えます。コンシェルジュ業務はもちろん、カフェ・ショップ業務、管理員業務も経験しました。

井上…管理員といえば男性というイメージが強いですがね。

花嶋…そうですね。Q.L.C.に女性管理員がいることを知って驚きました。

井上…Q.L.C.では管理員業務とコンシェルジュ業務を融合した「管理員兼コンシェルジュ」業務をいくつか受託しています。コンシェルジュサービスのクオリティを維持しながら管理員業務を行うというのは易しいことではありませんね。

花嶋…はい。私も「管理員兼コンシェルジュ」の管理員業務についていることがありますが、館内巡回や清掃などの管理員業務、クリーニング・宅配便の取り次ぎなどのコンシェルジュサービスも併せてご提供しました。すべての質を保つことができたのは、本社のサポート、これまでの経験から得た自信が大きいと思います。

4月1日、8名の頼もしい
コンシェルジュが加わりました。

2014年4月1日、東京都港区の本社にて入社式を行いました。今年は8名の新入社員が入社。西川社長をはじめとする役員及び社員40名が出席し、新入社員を歓迎しました。

社長から新入社員に向けて、「どんな状況においてもお客様の立場を考え、どうしても安心して仕事をまかせていただけるか、満足していただけるかを考え、丁寧に対応していくことを大切にしたい」、「現場に立てば新入社員でも、ベテラン社員でもお客様から見れば同じ。会社の看板を背負って、責任をもつて仕事ができるようにならないければなりません。早く仕事を覚え、一日でも早く会社の戦力になることを期待しています」とメッセージ。

それを受けて、新入社員からは「居住者様が何を求めているのか的確に判断し、あなたがこのマンションのコンシェルジュで良かったと言っていただけのような人材になりたいです」と心強い決意表明がありました。これからの活躍にご期待ください。

Q.L.C. Quality Life Concierge
News



▲平成26年度新入社員8名が入社いたしました。

コンシェルジュの長所を持った管理員は、女性ならではの細かい気配りができます。居住者様にはその点を評価していただき、安心に繋がったのではないかと思います。

Q.L.C.の人は
結果を出すのが早い

井上…その他、印象に残っている業務はありますか。

花嶋…カフェ業務を入社半年後に経験することができたのが印象に残っています。私が勤務したカフェは、焼き立てパンの販売をメインにしていた。開店の1時間前から準備を始め、開店時には20種類のパンを売り場に出し、二日を通して計30種類のパンを提供。周りのスタッフさんは、パン焼きに精通している方ばかりで仕事に対するプロ意識が高く自身の成長にも繋がりました。マンション内のショップ勤務の経験も印象的でした。ショップでは、購入されるお客様の年齢層や生活環境に合わせた商品を揃える必要があります。どんな商品を仕入れたらお客様にいただけるのかを考え、品揃えを工夫しました。

井上…お子様のご利用が多かったショップでは、駄菓子コーナーを新設しました。また、はじめてのおつかいに利用して頂くことが多い

さまざまな勤務を
経験したからこそできる
おもてなしを追求

井上…花嶋さんは、現在都内のタワーマンションでコンシェルジュとカフェの現地リーダーとして勤務していますが、今はどんなことを大切にサービスを提供していますか。

花嶋…入社時から目指していた「最高品質のおもてなし」をご提供できるコンシェルジュになるべく日々の業務に励んでいます。現在勤務させて頂いている物件は、オープン前から準備に携わり管理会社の皆様とともに協力して無事2年目を迎えることができました。5年間を通して複数個所で勤務した経験を生かし、現在勤務している物件のお役に立てるよう、Q.L.C.全体のサービスの質を底上げできるよう取り組んでいます。これからも考えています。

井上…頼もしいですね。Q.L.C.では現在、20名近くの新卒入社社員がマンションで活躍しています。花嶋さんはこれから、後輩の育成にも力を入れていくことになります。サービス向上を目指してともに頑張ります。今後の活躍に期待しています。

広報紙「おもてなし」第6号2014.5

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。
◆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。

おもてなしの技術と心を 磨き上げる「新卒研修」。

人としての素養を磨く

QLCでは新卒社員の採用と教育研修に力を入れています。マンションコンシェルジュは、お客様のお住まいで働かせていただく責任ある仕事。一人暮らしの経験がなく、生計の立て方も知らない新入社員でも、お客様の生活をしっかりとサポートできなければなりません。だからこそ、新卒研修では、責任感とおもてなしの心を持って仕事ができる「人」としての素養を磨くことに力を注ぎます。

高いプロ意識を育む 「理念研修」

QLCの新卒研修では、広い視野を持ったコンシェルジュを育成するべく



▲フィールドワークの発表風景

多彩な研修を実施しています。まずは「理念研修」。「そもそも会社はどのように成り立っているのか」、「給料はどんな仕事によって得られるものか」という会社や仕事の仕組みを理解してもらいます。仕組みがわかれば、マンションでの「おもてなし」の一つひとつがいかに重要であるかに気づくことができます。また、健康や時間をしっかりと管理することが、質の高いサービスの提供に直結すること

自分自身で 「気づく」力を養う

お客様の真の要望にお応えするためには、相手の表情や態度、声の調子など、わずかな変化に「気づく」ことが大切です。しかし、それは心に余裕があつてこそ。自分がお客様にどう見えているのか、言葉がどう伝わっているのかを徹底的に検証して、成長につなげる必要があります。接客中のロールプレイをビデオ撮影し、言葉遣いや笑顔ができていないかなどをしっかりとチェックするのもそのためです。その日の研修内容は

自信を持ってデビュー するための「実務研修」

しっかりレポートにまとめ、翌朝上司に一人15分ずつ報告。1ヵ月半毎日行うことで、要点をつかんだ文書の書き方や話し方ができるようになります。こうして、サービススキルもコミュニケーション能力も向上すれば、余裕が生まれ、「気づく」力も高まります。

現場で使用している備品や資材を用いて実務研修を行っています。



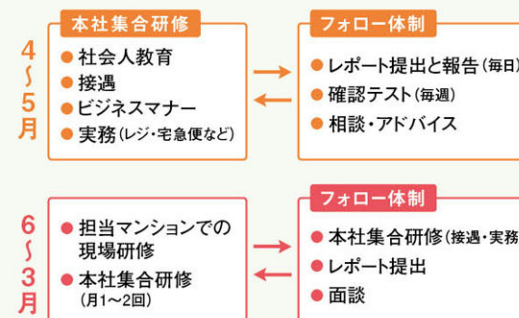
▲宅急便研修 レジ研修

現場にいち早く慣れるためにも「実務研修」は欠かせません。「レジ」「宅配便」「クリーニング」などの実務を繰り返しロールプレイし、良かった点やできていない点を確認。次に生かせるようにします。実務研修の最大の目的は、自信をつけること。毎週1回、これまで行ったカリキュラムの筆記・ロールプレイテストを実施し、100点を取れるまで行います。現場にでたら新卒もベテランもありません。居住者様に信頼していただくためには、初日から実力を十

「息子の嫁に！と言われる コンシェルジュも」

新卒研修の内容は、毎年改良を重ね磨きをかけています。だからこそ、現場デビューした社員の顔は自信であふれています。若いコンシェルジュでも居住者様に「あなたがいい！」、「息子の嫁に！」、「ずっと居てね」と言っていただけのようになりました。これからもより質の高い人材をお届けするため、新卒研修を進化させていきます。

QLC独自の研修システム



ショップでの「おもてなし」にも 好評をいただいています。

私はマンション内のカフェに勤務しているのですが、よく利用される方のドリンクの好み(クリーム・シロップ・砂糖の数・牛乳の量など)をおおよそ把握しています。当たり前のことだと思っていたのですが、よくご利用される年配のご夫婦に数ヵ月ぶりにお会いした際のこと。ご主人には「ホットコーヒー・クリームのみ・スプーンなし」奥様は「ホットの時はブラックで、アイスときはシロップ」といつものように提供したところ「わ、覚えてくれたんやね、ありがとー」と感激してくださいました。普段何気なくやっていたことで特別なことと思っていませんでしたので私のほうが驚いてしまいました。お客様のことを想って接客をすれば、およろび



すれば、およろび
いただける。当たり
前だけ大切なこ
とに気付かされた
出来事でした。

to the Next

もっと質の高いサービスを。



ショップの運営も、お任せできない？

その声に、お応えします。

QLCなら、カフェ・ショップ運営の確かな実績があります。

カフェショップのサービスに、
およろこびの声も

カフェサービスは併設しているショップでは、いれたてのコーヒーや軽食などの販売をしています。1番人気は焼き立てパン。「マンションの中で焼き立てのパンを食えるなんて本当に便利」と好評です。

パン屋さんよりおいしいパンを

パンは発酵が命。大人気のメロンパンは6cm程度の生地が9.5cmになるまで発酵させます。発酵が足りない生地は膨らみません。発酵させ過ぎると、生地がパンパンにふくらみ、中はスカスカに。風味も落ちてしまいます。私たちは、おいしいパンをつくるための研究を重ね、今では高い評価をいただいています。



▲大人気のメロンパンです。

安全な食品を提供するため、
品質管理を徹底

お菓子や加工食品は賞味期限の14日前を販売期限日とし、販売期限日から1週間は半額で販売。売れ残った「焼き立てパン」は全てロスになります。ロスになったものは毎日記録し販売数量の調整に役立てています。

お酒も販売可能。
バラエティ豊かな品揃えを工夫

平成21年からお酒の取り扱いを開始し、現在は14店舗まで拡大しました。各店舗に酒類販売管理者を置き、未成年者に酒類を販売することがないよう徹底した管理を行っております。ビールを中心に、女性向けのカクテルや、ハイボール、フルボットのワイン等、バラエティ豊かに取り揃えています。おつまみも種々用意。お酒をより楽しめるよう、うな売り場展開を心がけています。



▲季節のイベントに合わせたコーナーを設けました。

居住者様のライフスタイルに
合わせた商品展開

働き盛りのお客様には栄養ドリンクやビタミン入りの携帯食。子育て中のお客様にはベビーフードやキャクター菓子。ご高齢のお客様には和菓子やカップのお味噌汁。ショップを利用する居住者様のお顔を思い浮かべて、どんな商品があつたらよければいいかを考えながら発注しています。