



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8号
Winter・2015



お客様と私たちの絆物語

感動を頂けたのも天の恵み
でしょうか！ これからも
居住者様のご満足のために
できることを、一つひとつ
積み重ねていきます。

雪の日の「ありがとう」に、
心が、熱くなりました。

大雪が降った翌日の日曜日のことです。エントランス
周辺の雪かきをしていると、男性の居住者様が「一緒に
やりますよ！」と手伝ってくださいました。しばらく
すると、居住者様達が続々と出てこられ、最終的には
女性やお子様まで約30名の方が集まりました。終了
したのは14時過ぎ。皆様へお礼を申し上げると「こちら
こそありがとうございます！」とお礼を頂戴し、心が熱くなりま
した。また数日後、管理会社のご担当者様から「雪かき
について、理事会から感謝のお言葉を頂きました。あり
がとうございます」とのメールを頂き、幸せな気分にな
りました。雪かきは大変で、背中が数日間パンパンに
張っていましたが、こんな

謹んで新年の お慶びを申し上げます

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

「それぞれに異なる
お客様満足が次なる課題」

昨年の12月で弊社も設立から丸12
年、私が経営に携わるようになり8年が
経ちました。お引き受けしております
物件の数も約280件となりました。
これも皆様方のご指導とご愛顧あつての
ことと、厚く御礼申し上げます。

さて、弊社はこれまで、業務の標準化
など、「どこでも同じサービス」をより高い
品質で行うことをテーマとした取り組
みを行ってきました。

加えて昨年から、居住者様理事会・
管理会社様などお客様一人ひとりの必要

リフレッシュ研修実施中！
テーマは「あなたの仕事はお客様の
安心感につながっていますか？」

求められているものを
取り入れる

毎年1年以上勤務している社員
を対象に、リフレッシュ研修を実
施しています。現場で経験した
事案を情報交換したり、改めて
基礎を再確認します。研修チー
ムは「お客様に求められている
ものは何か？」という視点で毎
年研修テーマを考えています。
今年度のテーマは「あなたの仕
事はおお客様の安心感につながっ
ていますか？」と決め、管理員・
コンシェルジュ・カフェショップ
スタッフと職種は異なりますが、
同一のテーマで職種別研修カリ
キュラムを作成しました。研修は
カリキュラム内容に合わせて本社
や現地で違い
研修後チェッ
クシートを記
入。研修だけ
で終わらせな
い工夫をして
います。



グループで徹底的に考え抜く

コンシェルジュ研修は、本社での
ディスカッションやロールプレイ
ンが中心。①基本業務の振り返り
②個人情報の取り扱い③言葉遣
いと立ち居振る舞いを学びます。
また、相手に分かりやすい伝え
方のトレーニングも実施してい
ます。

実践的な現地研修で、
さらなる進化をめざす

管理員研修では、①巡回ポイント
②警報盤操作方法の確認③広域
避難所へ実際に行き「いざ」とい
きに誘導ができるように備えてい
ます。カフェショップ研修は、①衛
生管理の徹底②カフェショップ内の
レイアウト変更③お客様のニーズ
に沿った品揃えの情報共有など、こ
の立地・この居住者層だからこそ
の店づくりを考えています。今年
度中に東北・九州で研修を実施。
みなさまに安心していただける
Q.L.C.を目指しています。



「もっとお客様一人ひとりに
応えられるコンシェルジュに」

特性に合わせた品質向上をさらに進め
てまいります。人材採用と教育研修、業
務品質の管理、サービスメニューの開発な
ど、今号以降の本紙において、それぞれの
事業部での取り組みを具体的にご案内
させていただきます。

本年度に実施しております現任ス
タッフに対する研修(リフレッシュ研修)に
おいては、「あなたの仕事はお客様の安
心感につながっていますか？」をテーマに
掲げております。必要な業務スキルを踏
まえ、それぞれのスタッフがチームとして
協力し、お客様それぞれに我々のサービ
スが必要と思っていたとき、安心していた
だけるよう、目指すべきおもてなしの心
を伝えています。

本紙のタイトルでもある「おもてな
し」の心持ちは、私どもの原点です。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ご安
心が得られるよう邁進してまいります。
本年も何卒よろしくお願い申し上げます。

広報紙「おもてなし」第8号2015.1

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

to the Next

もっと質の高いサービスを。



Question

トランクルーム、もっと便利にならない？



その声に、お応えします。
2014年9月、ヤマトグループと提携。
「宅配型トランクルームサービス」を開始しました。

カンタン便利で安心の
トランクルームを

荷物のお預け・一部出庫など、
ご利用は簡単スムーズです。
クロネコヤマトのドライバーが
ご自宅にお届けした専用の大型
BOXに、預けたい荷物を入れ
るだけ。BOXはドライバーが
ヤマトの倉庫へ運び、空調管理
された清潔な倉庫で大切に
保管。荷物はWeb上で確認
できるので安心です。荷物が
必要になったら、ご指定日にご
自宅までお届けいたします。大型

その声に、お応えします。

2014年9月、ヤマトグループと提携。
「宅配型トランクルームサービス」を開始しました。



BOX1つご利用の場合の
料金は、初回引き取り料が
優待価格の12,000円
(税別)。保管料は月額
6,000円(税別)です。

荷物を片づけたいなら
お部屋が広々

トランクルームが空き待ち
のマンションや、2つ目のト
ランクルームをお探しの居
住者様にもおすすめです。
かさばる冬物衣類・スキー
板・ゴルフバッグなどを預け
ればお部屋が広々快適に。
倉庫から直接宅急便で自
宅以外にも発送・返送でき
るので大変便利です。ご興
味のあるマンションがござい
ましたら展示説明会を实
施させていただきますので、
お気軽にご連絡ください。
説明会では、実物の大型
BOXをご覧いただけます。

◆ 詳細はHPをご覧ください。 <https://www.takuhaitrunk.com/>

QLC Challenge

挑みつづける事業部

3事業部制スタート！
特色

取り組みを
ご紹介します。



第一事業部 部長
井上 祐輔

QLC6年目。前職での複数店舗のマネジメント経験を生かし、
物件担当マネージャーとして勤務してきました。今は部内の物件
担当マネージャーを取りまとめています。迅速な行動力が長所です。

創業時から続く
QLCの基幹部署
第一事業部は、都心部
の高級マンションから
郊外の大型ファミ
リマンションまで約
100棟の分譲マン
ションのコンシェルジュ
業務を中心に担当し
ています。所属人数は
総勢330名。3つの
事業部の中でもっとも人数が多く、マ
ンションのコンシェルジュとして勤務す
る女性を中心に構成されています。お
もてなしのスキルがすぐれていること
はもちろん、人の立場になって考える
ことができる「優しさ」を持ち合わせ
た人材が揃っています。また、マンショ
ン内および公共施設のカフェ・ミニ
ショップも各20件前後運営。カフェで
は焼き立てパン・コーヒーをはじめと
した軽食のご提供、ミニショップでは
お子様に人気のお菓子やアイス・食品
を販売し、免許を取ったミニショップ
ではお酒も取り扱っております。

さらなるお客様満足のために
さまざまな企画を実施

お客様満足度をさらに高めるべく、部内
にサービス開発室を設置。マンションの

2 第二事業部 部長
秋田 龍二

大学卒業後、株式会社キューネット入社。機動隊、管制センター、常駐管理部、
営業部で培った経験を生かし東京支社及び新規事業(バトラーガード)を
立ち上げました。現在、キューネット東京支社長代理を兼任しています。

管理員業務が
中心。女性も
多数活躍中。
第二事業部は、首
都圏の約120
棟のマンション管
理員業務を中心
に担当しており
ます。総勢約
220名で構成
されており、マン

居住者様向けのサービスメニュー
の新規開発、イベント・フェアのご
提案も行っていきます。クリーニング
や宅配便といった定番のメニュー
はもちろん、布団の丸洗いキャン
ペーンや不用品買取フェアを企
画・実施。好評をいただきました。
お客様の「自宅バイヤー」が品物
の査定に伺いする不用品買取
フェアは随時実施中です。おかげさ
まで、今年の1月から3月までで
7物件の新規オープンを控えてお
ります。2015年も部員一同、誠
心誠意取り組
んでまいります
ので、ご愛顧の
程、よろしくお
願い致します。



マンション管理員の他にも大規模物件
の「コンシェルジュ業務」「清掃業
務」など、女性スタッフが活躍でき
る場も多く、様々な職種、年齢層
の人材が揃っております。また、大
規模、高層マンションには不可欠
の「防災センター要員」などの有
資格者の採用、資格取得へのパッ
クアップも充実しており、居住者
様が安心して暮らすことのできる
環境づく
りに尽力
しており
ます。



接遇も警備も管理も
ワンランク上をめざす

第二事業部には防犯面に精通
した社員も在籍しております。
QLCならではの職種「バト
ラーガード」は警備員でありな
がら、宅配便の取扱い・クリーニ
ングの受け渡し・共用部の管球
交換などコンシェルジュ業務や管
理員業務、簡易清掃など幅広い
業務を遂行しております。また、
今後はマンションに限らず、「オ
フィスビル」、「商業施設」、「工場」

3 第三事業部 部長
長谷部 淳也

海外で4年間コミュニケーション学を専攻。QLCに入社後は、異国の地で
培ったバイタリティーと厳しい営業ノルマの中で養ったストレス耐性とで、
管理会社や管理組合から受ける様々な要望にもあきらめずに対応します。

優れた英語力
コミュニケーション
強みの部署
第三事業部は、
英語が必要とさ
れる受付業務、マ
ンションコンシェ
ルジュ業務、マン
ション以外の企
業・商業施設・会
員制施設での受
付業務を担当しております。主
な担当エリアは東京23区内です
が、東北エリアも一部担当。約50
の受託件数を管理運営しており
ます。所属人数は総勢約140
名で、マンションコンシェルジュと
して勤務にあたっているものが約
90名、マンション以外の受付とし

など新たなフィールドで幅広い
サービスを拡大したいと考えて
おります。2015年も部員
一同、居住者様に安心快適な
マンションライフをご提供でき
よう接遇面、サービス面におき
ましても取り組んでまいります
ので、ご指導・ご鞭撻の程、宜しく
お願い申し上げます。

多様なご要望に応えられる
経験豊富なスタッフ揃い



マンションコンシェルジュが本業
の当社ではございますが、第三事
業部ではサービス業以外の出身
者も積極的に採用しておりま
す。様々なフィールドで活躍した
経験豊富なスタッフが、マンショ
ン以外の受付業務についても幅
広いご要望にも応えられるよう
取り組んでおります。おかげさ
まで2014年度も5件の新規
オープンがあります。2015
年度に向けては新しく事業部内
の英語研修を立ち上げ、「居住空
間で使用する英語」のレベルアッ
プも図っております。2015年
も部員一同、誠心誠意取り組ん
で参りますので、ご愛顧賜りま
すよう、お願い申し上げます。