



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9号
Spring・2015

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

⑤

関西営業所課長
関西営業所開設時から勤務。
カフェ・ショップの責任者。

なかずみ ともよ
中住 朋代



関西営業所コンシェルジュ
カフェ・ショップ6店舗を担当。
スタッフのトレーナーを務める。

よねざわ のりこ
米澤 徳子

米澤…一番のヒットメニューはピザで、今では全店舗で展開しています。熱々のままテイクアウトできるのが人気の要因です。席がある店舗も、お客様に好評をいただいています。

中住…ファミレスのメニューみたいに写真が載っていたらわかりやすいと思います。自分で写真を撮ってデザイナーに発注しました。ショップ・カフェはわくわく感がとても大切。見て楽しくないお店は残念です。フードもあつたらいいのにといいお声があり、途中から追加しました。

米澤…あのころは何をしたらいいのか手探り状態。皆で一丸となつて乗り越えてきましたよね。カフェのメニューもだいたい変わりました。初期のものは文字が並んでいるだけの卓上型メニューでしたし、バリエーションもドリンクのみでした。

中住…米澤さんが初めて手がけた店舗は、人材の確保もままならなくて大変苦労しましたね。米澤さんは、関西第一店舗目のスタッフとして入社されました。

「いいー」と思ったことは
すぐに取り入れる

わくわくする
ショップ・カフェを目指して

「全店舗で、衛生管理を徹底
いつもキレイなお店に」

中住…米澤さんは店舗ごとに居住者の好みにあわせてメニューを選んできましたね。スタッフの忙しさ具合などをちゃんと考慮して、案がでます。ただ、新商品は販売してみないとわからないです。A店で成功してもB店では売れなかつたり…。「よし」と思って提案しても全ての店舗には受け入れられないというジレンマがあります。でも、わくわくしていただくために新メニューは絶対必要。チャレンジする姿勢をいつも見せてくれるから信頼してお任せできます。食品を提供する立場として、衛生管理も気をつけてくれていますね。

米澤…衛生面の認識の共有は特に大変でした。清掃の水準がバラバラだったり、初めて飲食業を経験するスタッフは基礎から教育する必要があると思いました。標準化のために衛生管理のことをまとめたマニュアルを作成して、全店舗に絆創膏・指サック・爪切り・爪ブラシを用意し、手洗いの方法・髪の手入れ方の写真を掲示。研修でもまとめて説明しました。

中住…自分たちで企画したメニューが売れたらうれしいし、イベントはとても達成感がありますよね。米澤…昨年12月に大きなお祭りを実施したマンションがあり、カフェでも特価でコーヒーやパンを販売。当日はパン240個が2時間弱で完売しました。肉まんも119個売れました。近隣にスーパーやコンビニができてしまい、客足が減ってしまった。新商品を次々に提案しました。メニューを変えたり、特価商品を販売したりして、お店に来てもらうきっかけになる商品を用意しました。結果、パスタ・パン・ドリンクのお得セットがヒット。たくさんのお客様によるこんでいただけたことは本当にうれしかったです。

中住…今後も、社員一丸となって常にチャレンジするという姿勢を持ち続けたいですね。関西では「業務改善報告書」を月に1回提出してもらっています。内容は全店舗間で共有しており、「なるほど、こういうやり方もあるんだ」と、お互いに良いところを取り入れる体制ができあがっています。どの店舗にも長く勤めてくれているスタッフがいてキレイに保つてくれています。働いてくれているスタッフに感謝しながらこれからも一緒に店舗運営を頑張りますよ！

第4回 フランス【サロン】

フランスを美の国へ導いた、 優雅なおもてなし。



世界のおもてなし

今でも多くの人を癒す場として活躍している「サロン」。17世紀初頭、フランス王国の貴族「ランブイエ公爵夫人」の「おもてなし」から生まれました。当時のフランスは、戦争が終わったばかり。街は荒廃し秩序が乱れ、人々は疲弊していました。「フランスに誇り・気品を取り戻さなければ…」と痛切した夫人は「社交場」を用意します。自邸を改装し、料理や部屋の装飾、衣装に贅を尽くし、美しい所作を磨いた夫人。客人をていねいにもてなし、優雅で心癒える空間を演出しました。

その場は評判になり、サロンと呼ばれ、瞬く間に広がっていきます。サロンの拡大とともに、気品と落ち着きを取り戻していったフランス国民。夫人のおもてなしに心うたれ、刺激を受けた人々は美の国、美食の国といわれるフランスをカタチづくっていくのです。客人のことを考え抜き、全力を尽くし、多くの人を笑顔にしたランブイエ公爵夫人。彼女のおもてなしは、私たちが理想とするものです。居住者様の心に響くサービスを提供ができるよう、心とスキルを磨いてまいります。

Q.L.C. Quality Life Concierge News



で、よろしく願い
いたします。



▲平成27年度、3名の新コンシェルジュが入社しました。

「お客様を笑顔にしたい！」心強い
コンシェルジュが加わりました。

4月1日、東京都港区の本社にて入社式を挙げる。今年3名の頼もしい力が加わりました。社長の西川をはじめとする役員および社員40名が出席。新入社員を歓迎しました。

社長の激励を受け、新入社員からは「先輩社員たちのような素敵なコンシェルジュになり、お客様も自分自身も幸せと笑顔が溢れるサービスを提供できるよう、努めて参ります。そしてクオリティライフ・コンシェルジュにとって欠かせない人材となり、会社に貢献できる存在を目指して参ります」と心強い決意表明がありました。

これから約2カ月間、本社での研修を経てマンションコンシェルジュに着任します。居住者様により快適な暮らしをご提供できるコンシェルジュになれるよう日々精進してまいりますので、よろしくお願いします。

広報紙「おもてなし」第9号2015.5

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

想いと願いの七夕飾り

お子様たちに季節を感じてほしいという想いから、管理員さんに七夕飾りを提案。試験的にやってみようということになりました。

私はさっそく短冊を用意し、居住者様に願い事を書いて頂くようお願いしました。七夕飾りの提案は大変好評で、立派な笹飾りが完成したことがきっかけで、管理会社の方、理事の方々に認めて頂き、クリスマスには素敵なツリーを購入。今では季節ごとのフロント・エントランス周りの飾り付け代を、その都度負担して頂けるまでとなりました。

皆様が飾り付けを見て「良いものですね」「雰囲気出ますね！」「とお声掛けして下さいさるの

でとてもうれしく、提案して良かったと心から思います。

これからも、このマンションに合った温かみのある環境づくりのお手伝いをしてまいります。



お声の木

お客様と私たちの絆物語

to the Next

もっと質の高いサービスを。



預り金などの現金管理を正しく確実に…

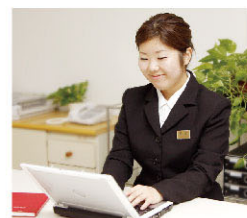
社員の声に、応えます。

カンタン便利な

「入出金管理システム」を導入しました。

物件の預り金管理を
システム化

2010年より、物件での入出金状況・現金残高をインターネットで本社と共有するシステムを順次導入。現在は、現金の取り扱いが多い物件を中心に約100件で利用しています。入金情報・出金情報・現金実際残高等の日締め情報を、毎日物件スタッフが入力。物件の預り金がいくら発生しているか、現金残高がいくらになっているのか、本社から即日確認できます。



▲物件でも本社でも、楽々「入出金管理」

カフェ・ショップの
収支管理も標準化

カフェ・ショップ物件ではご利用分の入金額を日毎に入力。ロスが発生した際も入力します。月締めの際は棚卸を行い、在庫金額をシステムに入力。月次の確認も機能に盛り込んでいます。



第1事業部 部長

井上 祐輔

充実の研修で、
安心感をもって
いただけるスタッフに

弊社では2010年度より毎年、全コンシェルジュ・スタッフに対しての研修（リフレッシュ研修）を実施しております。毎年内容を見直し、業務知識やクレーム事例の共有、接遇・みだしなみの実践研修、ディスカッションなどを行っております。昨年度は「お客様の安心感」をテーマに実施いたしました。今年度も引き続き、ブラッシュアップしたりフレッシュ研修を実施してまいります。

コンシェルジュの
サービスメニューを
これまで以上に拡充

居住者様のニーズに合ったサ

ビスを、ワンストップでご提供できるような様々な新サービスやキャンペーンをご案内してまいります。

昨年、宅配ランクルーム
サービスをスタート

昨年は10件を超える展示説明会を実施。認知度も高まりご好評を頂いております。今年度も展示説明会はもちろんインターネットでのお申し込みもスタートさせます。

（おもてなし第8号参照）

専有部のサービスも積極提案

居住者様の暮らしを安心して、より快適にするべく、家事代行、ハウスクリーニング等のご提案もできるようにいたします。夏に需要が高まるエアコンクリーニング・水周りのクリーニング等の期間限定キャンペーンも実施いたします。

生活に役立つキャンペーンを
どんどん企画・実施

昨年ご好評を頂いた「布団丸洗いキャンペーン」を今年も6月より実施。「不用品買取



入出金管理システムの
メリット

現金チェック体制が
強化される

物件の現金残高は入出金の金額を加除し、残高が合うことを照合した上、即日本社で確認できます。常に残高を確認・管理することによりミスや不正・事故を防ぎます。

カンタン操作で
入力ミス大幅減

専用システムなので、誤って数式を消したり、数字のつじつま合わせをしてしまうような恐れはありません。必要な入力欄の追加・変更は全て本社にて行うのでスタッフは数字入力のみ。データの登録方法が全物件で共通になり、勤務先が変更になった場合も同じやり方で簡単に操作できます。

操作方法がわからなくなっても本社側で同じ画面を開けるのでスムーズにサポートすることができ

QIC Challenge

「フェア」については、毎年実施“を決議されたマンションもありました。今年も多くのマンションで実施いたします。今後も居住者様の生活に役立つ企画をどんどん実施してまいりますので、ご期待ください。

もつと便利で安心のミニショップ・カフェへ居住者様のニーズに合った品ぞろえに力を入れるとともに管理を万全に、安心のサービスをめざしてまいります。

ショップ・カフェの品ぞろえを強化ミニショップでは酒類、文房具、駄菓子等の品揃えを強化。焼き立てパンや焼き立てクッキーの取り扱いもあります。居住者様のニーズに合った品物を幅広く取り扱いたいできるようにしてまいります。カフェでは季節によって需要が大きく変わります。夏に向けては、かき氷の販売を実施するなど、需要に

応じた商品見直しを適宜実施してまいります。

各種サービス運営の営業許可を確実に取得

カフェショップでの営業に必要な届け出、クリーニング取次に必要な届け出については、保健所や税務署に漏れなく行っております。ご要請に応じ許可証の提示やご報告も可能です。

毎年、全ショップの活性化巡回(カフェショップ研修)を実施

店舗の活性化と各種業務方法の確認を目的として、毎年必ず全てのショップ・カフェ物件に事業部の研修担当者が訪れ、現地での研修及び店舗活性化のためのディスカッションや具体的な改善対応を実施。身だしなみや衛生管理の実地確認をします。活性化施策としては、今まで配置していなかった商品の展開開始、陳列棚のレイアウト変更、什器増設などを積極的行っております。

2 「様々な職種の視点を活かして、お客様満足度を高めます。」

第二事業部は居住者様へ安心をご提供する「管理員」、便利で心地よいサービスをご提供する「コンシェルジュ」、安全をご提供する「警備員」、その全てを担う「パトラーガード」の物件を数多く担当。今年度は「防災」・「接遇」・「意識」を強化項目として、スタッフの教育と各物件の品質向上に取り組んでまいります。



第2事業部 部長

秋田 龍二

各物件の実情に即した研修でスキルアップ

全ての職種について、定期的に本社において集合研修を実施しております。様々な業務のルール、注意事項、トラブル事例の共有や接遇研修、ディスカッションなどを中心に研修を実施。今年度は、居住者様の安心安全を守る役割を自覚し、より高い職業意識をもつて臨むよう、「意識」研修を強化・実施します。警備員には「接遇」研修を強化し、おもてなしの心やスキルを高めることにも力を入れています。また管理員物件については、2012年度より現地での研修も実施しております。物件を担当するマネージャーに加え、管理員物件に精通する社員が現地に赴き、各物件の状況や設備に即し、各種

実践的な防災訓練を実施。高度な防災知識を習得

業務方法や災害時避難場所の確認、スタッフとのディスカッションを実施。今後も内容を拡充させながら引き続き実施してまいります。

都内を中心に超高層マンションの建設が相次いでいる中、そこで勤務する管理員及びコンシェルジュに防災知識がより一層求められていることを感じております。弊社では定期的な社内研修や専門の外部講習を受講させ、安心・安全の面でも万全なバックアップ体制を整備いたします。防災センターのある高層・大型マンションには法定講習(防災センター要員講習等)を受講した人材を、小規模かつ最高級マンションには接遇・サービス経験のある人材を配置する。当たり前のことですが、業務レベルの統一化を図り、資格を活かす上でも重要課題として推進してまいります。また、ご要請に応じ、

QLC Challenge

➡ 震災対応を中心にしたり、より実践的な防災訓練も実施してまいります。震災時における火災の対応を含め、非常放送設備、要救助者の確認方法など実践的な訓練を実施。統一化を図るために各物件における対応マニュアルの見直しや環境の整備を推進してまいります。

バトラーガードの活躍フィールドを広げる

2009年度よりサービスの提供を開始している『バトラーガード』。「警備員」+「管理員」+「コンシェルジュ」で利便性を高めるという視点から全ての業務を行える人材育成に注力してまいりました。2015年度からは業務レベルの向上に加え、『おもてなし力（接客）』の強化を推進してまいります。また、これまでマンション専門警備として業務

展開をしてまいりましたが、2015年度からはさらにフィールドを拡大し「オフィスビル・商業施設・工場など」多方面にも展開できるようにスキルアップさせてまいります。

「バトラーガードサービス」とは

バトラーガードサービスは、1名がマンション内で何役もこなす人材の提供をご提案するものです。接遇教育や居住者様からいただくご要望の対応により培ってきたノウハウを活かし、マンション警備にホテルライクな接客を実現します。



マンション 専門警備 マンション コンシェルジュ

（詳しくは「おもてなし」第2号をご覧ください）

3 「独自の研修で、高い英語力と品位の高いおもてなしを身につけます。」

第三事業部は、英会話が必要とされるマンションを中心に商業・企業受付業務も担当しております。社員との面談を通して要望の多かった「専門性の高い英語を学びたい」という声に応え、様々なシーンに適宜対応できるようレベルアップした英語研修を実施。さらに質の高いおもてなしを目指します。



第3事業部 部長

長谷部 淳也

文章力・会話力・対応力をしっかり磨く

英語研修は、海外の4年制大卒の社員や海外で働いた経験のある社員が講師となり、①各受付業務に必要な英単語力の強化、②掲示物・案内文などのビジネス文章力の強化、③敬語や丁寧な言い回しなどの会話力の強化が中心です。実際に現場で起きた事象を題材にディスカッション、ケーススタディ、そしてロールプレイング形式で行っています。英語研修の際に、現場で起きたことについて最善策を全員で考え、学んだことを直ぐに現場に持ち帰って活かすのがQLC流です。研修を受けた社員からは、「言葉のおもてなしだけでなく、各国の風習や礼儀を学びたい」、

磨いた英語力をお客様満足につなげる

英語研修では、研修受講後の成果をはかるために、①単語・短文の英訳和訳、②英文掲示物の作成、③お客様対応のロールプレイングの3つからなる、実務にあつた英語テストを開発・実施しています。この英語テストの結果は各社員の評価にも反映されるため、今は英語が得意でない社員も、日常英会話を習得することを今期の目標に掲げるなど、お客様満足向上のためそれぞれが「今」できることに取り組んでいます。それぞれの管理会社様や運営会社様の特徴や特色にあつた英語研修を開発していくことが次のステップ。さらに高いお客様満足の追求を続けてまいります。