



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13号
Autumn・2016

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

⑧

第一事業部
副部長
すずき ひろふみ
鈴木 博文



コンシェルジュ
ほしの かよこ
星野 加代子

「高いお客様満足を支える「引継ぎ」+「機転力」」

鈴木・星野さんは入社して5年目です。初めてこの仕事をされたときに感じたこと、気づいたことなどを教えてください。

星野・初めて仕事をしたときに感じたことは求められているサービスの高さです。先輩スタッフの言葉遣い、立ち居振る舞い、居住者様との距離感等、接遇レベルのクオリティの高さに「すごいな」と思いました。多くの居住者様が気軽に話をされていく姿を見て、「居住者様の身近な存在としてコンシェルジュがいるんだな。私も早くここで学んで接遇のスキルアップをしたい」と思いました。

鈴木・確かに、お勤めの物件のコンシェルジュは接遇のレベルも高く、最近では居住者様・管理会社様の満足度アンケートで非常に高い評価をいただきましたね。お客様対応で、どのような気配りを心がけているのでしょうか。

星野・些細なことでも引継簿に書き、コンシェルジュ同士で情報を共有するようにしています。例えば、奥様が腰を痛めてしまった、お子様が風邪をひかれている等の情報を共有することで、居住者様のご事情やお気持ちを察することができます。それが、機転を活かしたサービスにつながるのです。腰を痛めた奥様のお荷物をエレベーターまでお持ちしたり、お子様の風邪の具合はどうかお声掛けをしてい

「徹底した連携が、信頼につながる」

鈴木・この規模のマンションだと他部門との連携も不可欠です。他部門との連携で心がけていることは何ですか。

星野・警備、管理員、清掃、レセプション間で、こまめに会話をするようにしています。些細なことでも連絡を取り合い、お互いが気持ちよく仕事が出来るように心がけてい

「多くの刺激を取り入れて、成長していく」

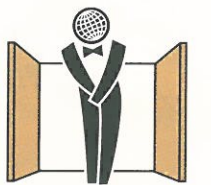
鈴木・最後に今後の抱負をお願いします。

星野・今の接客レベルで満足せず、常に質の高いサービスを提供できるように今話題のロボットに足を運び、良いものを見て学びたいと思います。サービスする側の工夫をたくさん盗みこれからの刺激を受けて成長していきます。

鈴木・現状に満足せず、日々成長していくことが大切ですね。これからもお客様にご満足いただけるよう、一緒に頑張っていきたいと思います。

第6回 ブータン【国策のおもてなし】

旅行者全員に、最高の満足を。



世界のおもてなし

ヒ マラヤの大自然に恵まれ、「おとぎの国」とも「桃源郷シャングリア」とも呼ばれる国、ブータン。他国が羨むほど観光資源が豊かですが、観光客の誘致にあまり積極的ではありません。理由は「ブータンを訪れるすべての人に、心からの満足を提供したい」という想いを実現するためです。観光客が増えすぎると、密度の濃いおもてなしができなくなると考えているのです。ブータンでは、迷子になって時間

を浪費しないよう、旅行者にかならずガイドがつきます。さらに、おいしくない料理で気分を害さないように、という配慮から旅行中は朝食・夕食が用意され、専属ドライバーまで付きます。旅行者の幸せをとことん考えているからでしょうか、満足度は9割を超えます。私たちがサービスの質にとことんこだわり、お客様に最高の満足を提供できるよう、おもてなしの心と技術を磨いてまいります。

Q.L.C Quality Life Concierge News

独自の「本社コンシェルジュ研修」で、期待以上のおもてなしを提供する技術と心を磨いています。

Q.L.C Challengeでも触れました通り、弊社には「本社コンシェルジュ」と呼ばれる社員がおります。本社コンシェルジュは数多くの業務に携わる中で、3つの役割を求められています。①Q.L.Cの顔となる「社外の方に対し、本社イメージを伝える」②正しい業務・サービスを行える社員になる「スタッフのお手本となる」③スタッフに寄り添える社員になる「スタッフの身近なサポーターとしてモチベーションを上げる。現場運営のバックアップを行う」。これらの役割をきちんと担っていくために毎年行っているのが「本社コンシェルジュ研修」です。

今年度は、①レジ・宅急便 ②身だしなみ ③電話対応 ④クレーム対応 ⑤人材育成という5つのカリキュラムを実施しています。ディスカッションやロールプレイングを取り入れた実践的な研修を通して、自身の対応を見つめ直し、他の受講者の対応から多くの「気づき」を得、実際のお客様対応に活かしていきます。お客様の期待を超えたおもてなしをするためにはどうしたらよいのかを、一人ひとりが考え、実現できるようトレーニングを積んでいます。



▲人材育成のポイントを学びます。



▲より感じの良い身だしなみを確認し実践します。

広報紙「おもてなし」第13号2016.9

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

挑みつづける事業部

QLC Challenge

万策を尽くして、質の高い人材を
最高のコンシェルジュへ。

第一事業部 部長

井上 祐輔



私も第一事業部は、今年11物件増、現在130物件にまで増加しております。これもご評価の賜物と大変有り難く感じる一方で、昨今の採用難・人材不足の状況下で、人材確保が最大の課題となっております。弊事業部の4回目のご案内となる今回は、最も腐心しております人員体制とそれぞれの採用・育成についてご紹介いたします。

人材確保と育成が最大の課題

当事業部では、物件スタッフが約370名、本部所属で各所のコンシェルジュ業務を担う正社員（当社では「本社コンシェルジュ」と呼んでいます）が30名、その他管理職等が8名在籍しております。人によるサービスが中心となる当社にとって、人材確保や育成は、従前より最大の課題。ここ数年は、より一層厳しい環境にあり、万策を尽くしている最中でございます。

まず、各物件では、物件専属のスタッフを採用・配属することが基本です。物件の場所や時間帯シフトの組み合わせ等に応じ、フルタイム正社員、短時間正社員、パート社員が混在しています。数年前までは、半数以上がパート社員でしたが、年々正社員の割合が増えていきます。採用難の状況と、パートの社保加入化や配偶者控除廃止が導入または議論される中で、正社員志向が進み、比較的採用しやすかった主婦のパート社員は、最も採用し難い層の一つになっています。採用にあたっては、紙やネット、折り込み広告、ハローワーク等を活用し、場所や人材層に合った媒体で、より多くの応募を得られるよう求人を行っています。

また多くの応募は得られない中でも、応募者の選考は、原則二次選考まで行い、複数の目で、能力や適正をしっかりと確認しております。一次選考では、これまで千名以上の選考を行ってきた本社人事担当者が面接し、人柄や基本的スキル、待遇や勤務地等の希望確認を行い、基本適性のチェックと、フィットする勤務候補地とのマッチングを行っております。二次選考では、物件担当者、その物件に適合するかどうかを確認し、可能なら実際の物件も見学させ、より入社後の勤務を具体的にイメージさせることで、入社後のミスマッチを無くすようにしております。



本社コンシェルジュが成長を担う

次に、当社で本社コンシェルジュとして働く社員についてです。同職の社員は、入社後に特定物件での業務をつづいて複数の物件や種類の業務を経験します。さらに研修を重ねて、より高品質で多様な対応ができるよう育成し、欠員物件のサポートやスタッフ

の指導育成、新規オープン、大型物件のリーダー、マネジャー補佐業務等、それぞれの経験や能力に応じ、事業部の中で幅広い役割を担っています。現状では、その能力の幅を広げ、増員・拡充することによって、お引き受けする物件の増加や品質向上への取り組み、昨今の採用環境の悪化などへの対応に多くの役割を担っており、弊事業部の運営と成長に欠かせない大きな力となっています。採用は、新卒と中途の両方で行っております。新卒採用では、サービス業志向の学生をターゲットに、東北・東海エリアも含め、専門学校や大学等へ訪問等のアプローチをしたり、ナビサイトや説明会等でのオープンな募集も行っております。入社後は、約三カ月の集合研修で、理念やルール、接遇や業務の基本を習得させ、その後一年間は、月に一度集合研修を行って業務を振り返ること等で、当社のエースコンシェルジュとして育て上げています。中途採用は、社内登用の他、スタッフ採用同様、様々な種類の媒体や紹介サービス等を駆使し応募者を募り、経験や能力、サービスマインド等を確認・選考しています。人材の確保やその育成は、一朝一夕ではできないもの。一人ひとりに向き合い、一つひとつこだわって積み上げてきた財産と考えております。育むのは一歩一歩でも失うのは一瞬です。今後とも、その手を緩めることなく、最高品質を求め、最高の人材を揃えることができるよう、邁進してまいります。

「ありがとう」を生んだ「3秒間」

歩行器をご利用の居住者様とお話している際、「歩くのが遅いから、エレベーターの閉まる扉に挟まれそうになるのよ」というお声を伺いました。管理員さんへ相談した結果、扉の開放時間を3秒長くすることになりました。数日後、歩行器をご利用の居住者様をお見掛けした際、開放時間を長くした旨をお伝えしようとしたところ、「ドアが閉まるのを遅くしてくれたでしょう、気が付いていたらよ。お陰で挟まれなくなっただわ。ありがとう」とのお言葉を頂きました。「ただ、歩くのが遅いのは自分のせいだから申し訳ないわ」と仰っていたので、「いえ、他のご年配の方やベビーカーを押しているらっしゃるお母様も便利になるのではないかと思います、管理員に相談して対応いたしました。〇〇様が仰ってくださいましたことで良い改善が出来ました」と返答。「そう言って貰えるとありがたいわ。これからも宜しくお願いして頂けました。お役に立てたことを嬉しく思います。」



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。

マンション内のショップ、
品揃えをもっと豊富にできない？

その声に、お応えします。

居住者様目線で、品揃えを徹底強化！

コンビニと遜色ない
ショップをつくり上げました。培った経験と実績を活かし、
QLCならではのショップを実現

QLCではこれまでマンション内のショップにおいて、スタッフ一人ひとりが、ご利用するお客様のニーズに合わせて様々な工夫をこらし、丁寧な接客を心掛けながらおもてなしをしてまいりました。しかしながら、居住者様からは品揃えの不足のご指摘を受ける事も少なからずありました。そのような中、仙川にオープンしたマンションでは、これまでに培った経験と実績をもとに、居住者様目線のバラエティ豊かな品揃えを実現！新たなショップ運営が始まっています。

日配品も豊富に取り揃え、
ますます便利に

店内は小規模ながらも、居住者様が必要とし、欲しいとされる商品をピックアップ。既存のショップと比べ、2倍程度の商品を取り揃え、コンビニエンスストアと遜色ないミニショップをつくり上げました。仙川のマンション内

のショップにはカフェも併設されているので、焼き立てのパンだけでなく、ヤマザキ社製の食パン、惣菜パンが並んでいます。これまでお客様よりご要望が多かった、おにぎりや牛乳、ヨーグルト、豆乳などの日配品も多数取り揃え、より身近に便利に「暮らし」に根付いた、マンション内のショップに相応しい品揃えとなりました。

これまでも、これからも
居住者様の笑顔とともに

仙川店のオープン二日目。居住者様が初めてご自身のマンションにあるミニショップをご覧になれる日に、多くの方にご来店いただきました。実際に店内にある商品の品揃えを見て、ご満足のお言葉を頂戴する度に、私どもスタッフもオープンまでの苦労が全て吹き飛びました。これからもお客様の笑顔とともにあるために、私どもスタッフは居住者様のお気持ちに寄り添い、一歩ずつ進んでまいります。