



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にあたたまる広報紙

第10号
Autumn 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

⑥



教育研修室
(左) 桑野 麻衣

コンシェルジュ
(右) 山崎 麻依子

「新人研修」で、短所を長所に。スキルも人間力も一流のコンシェルジュへ
現場力を身につける

桑野「山崎さんが入会してから3月が経ちました。様々な研修を受けていたと思いますが、印象に残っている研修はありますか。」
山崎「入社して最初に受けた新人研修が、一番印象に残っています。業界の知識もなく不安で緊張していましたが、4日間に渡り会社説明からマンションの基礎知識、現場の業務について手厚く丁寧に教えていただきました。『お客様の立場になって、最高の品質のサービスをお届けする』という経営理念の説明を受け、『私も早くプロのコンシェルジュになって居住者様の満足度を追求し続けたい』という意欲がわきました。同時に、管理費に私たちがコンシェルジュサービスの料金が含まれていることを知り、全ての居住者様にしっかりサービスをしなさい、いかなと身の引き締まる思いがしました。」

桑野「Q.L.C.の研修では、ロールプレイングを取り入れたレジ、宅急便等の研修を行っています。現場で勤務する際の自信につながりませんか。」
山崎「はい。実際にマンションで接客をしているような感覚を味わうことができました。」

「しっかりと身につけて自信をつけるフロアスタッフ研修」
桑野「仕事に慣れる頃は、ケアレスミスやトラブルが発生しますが、ある時期でもありません。預り金の書類のチェックや指摘といった基本をあらためて見直し、スキルアップを後押しするフロアスタッフ研修を、

4月から入社半年程のスタッフを集めて実施しています。実際にいただいたクレームを共有し、自分ならどうするかを考える機会も設けていますが、受けてみてどうだったか、山崎「クレームの防止策や対応策を皆で話し合い、答えを出せることはとても有意義でした。研修後では自分の接客がお客様の目にどう映っているか実際に録画をとって確認できていないかと、どうやって変えていけばいいかを、講師の皆様に教わりました。たまたま、感謝や「謝罪」の表現が言葉だけではなく表情からもお客様に伝わるように意識して接客するようになった。月書類研修では、自分が処理した書類が本誌という活かされるのを知り、会社としてのつながりを理解することができました。同時に入社した仲間同士で集まり励ましながら頑張ってきたので、『みんな頑張っているんだから私も頑張ろう』という気持ちが高まりました。」

桑野「ありがとうございます。新人研修での学びと現場で活かしている点について、フロアスタッフ研修受講後もスキルアップにつながった点について教えてください。」
山崎「そうですね。今後はますます素敵なコンシェルジュになっていきたいと考えています。私たち教育研修室のメンバーも現場のみなさんがよりコンシェルジュという仕事を誇らしく、楽しんでいただけるような研修を目指していきたいです。一緒に頑張っていきたいと思います。」

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。

ギャラリー

あなた

●威厳のある人にして、使えませんでした。

亭主の後を三歩下がってついていく。出迎えは三つ指をついて。そんな奥ゆかしさは、言葉の世界に残っています。たとえば、「あなた」という名詞。江戸時代に、妻が夫を呼ぶときに使っていた「彼方(かなた)の人」が語源といわれています。一家の大黒柱である夫は威厳があり近寄りがたい存在だったため、

少し離れた場所から遠慮がちに「彼方の人」と呼んだのでした。彼方の人は、短縮され「彼方」になり、「あなた」に変化していききました。もともとは、近づくのが憚ってしまうほど威厳のある人に使われていた「あなた」。使うときは、しっかりと尊敬の念を込めて使いたいですね。私たちは毎日、心のかもったサービスを、あなた様へお届けいたします。

Q.L.C. News



▲貸用トイレを導入しました。新しいトイレに備え、使い方を教えるための教育指導をしています。

今年もリフレッシュ研修を実施いたします

2012年より、現場スタッフがお客様から頂いた感謝のお声を集めています。本紙でも「お声の木」として紹介しておりますが、今年、お声の木はついに1000話を超えました。ひとつの節目を迎えたこの機会に、厳選した20話を「お声の森」と名付け1冊の本にまとめました。

「お声の森は、全物件のスタッフや弊社にお越し頂いたお客様にお配りしております。また、お客様に感動を与えたスタッフに対し「お客様満足賞」を授与しています。今年は24名のスタッフが受賞しました。今年も新しいお声も続々と届いておりますので、本紙で紹介させていただきます。今後ともよろしくお願いいたします。



広報紙「おもてなし」第10号2015.10

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。
◆送付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



お声の木

お客様と私たちの絆物語

「ありがとうございます」とお礼を言っている、
いつも笑顔で挨拶してくれてありがたそうと仰ってください
ました。居住者様のために何か
出来る事がなければとスタッフ
同士でも話をしていますが、
当たり前のように挨拶がこんな風に
喜んでいただける事にとても
うれしくなりました。

「居ると安心する」 うれしいお言葉に感激

当マンションは全戸数が56戸で、単身の居住者様が多く
お住まいです。マンションの目の前には24時間営業のコン
ビニがあり、利便性の良い立地です。戸数も比較的少なく
共用施設もないため、日頃コンシェルジュサービスをご利用
いただく機会も多くないのですが、「居住者様に少しでも
お喜びいただきたい」という想いを込めて、感じの良い挨拶や
笑顔で心がけていました。そんなある日、一人でお住まいの
女性の居住者様がご帰宅時に、「だいまーやっぱり帰って
来た時にコンシェルジュさんが居ると安心するわ。定休日
とか、ここ（エントランス）本当に静かで寂しい感じやん」
とお声を掛けてくださいました。とてもうれしくなり、
「ありがとうございます」とお礼を言っている、

to the Next

もっと質の高いサービスを。



夏休みに、大人も子供も 楽しめるイベントできない？



▲夏の旬野菜を収穫
喜ぶで取り揃えました。

大きな笑
顔も溢れ
ました。
子供達の
ジャガイモの詰め放題も行い、小さな
たカキ水を無料で配布したり、小
さいな野菜を収穫し、お配りした他、
また、埼玉県秩父の天然水を使用し
た野菜の味を堪能いただきました。
また、埼玉県秩父の天然水を使用し
た野菜の味を堪能いただきました。
また、埼玉県秩父の天然水を使用し
た野菜の味を堪能いただきました。

その声に、お応えします。
「朝どれ有機野菜マルシェイベント」を開催。
去る8月1日(土)、都内マンションのショップ前イベントスペースで
「朝どれ有機野菜マルシェイベント」を開催しました。
連日猛暑日が続く中、たくさんの方々が元気に参加を
拝見することができ、大変充実した日となりました。
小さな子供達の
大きな笑顔に喜び
有機野菜とは、自然の恵みを生か
したたわい豊か野菜です。昨今
では、食に対する安心・安全への
関心が高まっています。おこ
ろの味、最近ではよく耳にする白ナス
から、ロサビアンコ、コリンキーと
いった聞きなれない野菜まで、種類も
豊富に販売。また、自家製の有機
ドレッシングと、一緒に野菜の試食も
行われ、手回しまわって作られる本
来の野菜の味を堪能いただきました。
また、埼玉県秩父の天然水を使用し
た野菜の味を堪能いただきました。
また、埼玉県秩父の天然水を使用し
た野菜の味を堪能いただきました。
また、埼玉県秩父の天然水を使用し
た野菜の味を堪能いただきました。

お客様満足向上と 農業支援



QLC Challenge

挑みつける事業部

お客様とスタッフの声を

さらに活かす

第一事業部へ。



第一事業部 部長 井上 祐輔

QLC6年目、部長職の経験豊富なマネージャーとして
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。

スタッフ研修は、毎年新たな
テーマを掲げスキルを磨く
第一事業部はコンシェルジュ・ショッ
プ・カフェ物件を担当しており、社内全体の
約6割の320名程度のスタッフが在席
しています。コンシェルジュ物件を担当する
スタッフは約240名、ショッパカエを
担当するスタッフは約80名います。ショッ
プ・カフェ物件では、既存の全物件に対し
年間を通して、現場での研修とショッ
プ・カフェ物件では、お客様の安心感につな
がっています。衛生管理や解度
管理等の業務研修を実施するとともに
ショッパカエの実例では、お住まいの
お子様が、マンション内で学校を使う
文房具を購入出来るよう、という思いから
今まで以上に文房具の品揃えを強化しま
した。シャッパカエの品揃えを強化し
、大変好評いただいています。引き続き
居住者様の笑顔につながる取り組みを
実施してまいります。コンシェルジュスタッ
フについては、例年入社一年以上を経過
したスタッフを対象に集合研修でのリフ
レッシング研修を行っています。詳細は次号
で紹介します。



▲学習コーナーの品揃えを
増やしました。

ご要望に沿うサービスの
提案を迅速に
第一事業部では、ニーズが高いサービスメ
ニユーの開発・拡充に取り組んでいます。
最近ニーズが高まっているのはお部屋で
使わなくなった物の買取・回収といった
リユース関連のサービスです。以前にも
お伝えしておりますが、現在、大変ご好
評いただいているのは、古本買取の代行
サービス（号参照）です。こちらのサー
ビスは不要になった本・CD・DVDを
お客様が段ボールに入れてカウナー
までお持ち頂くと、コンシェルジュから
提携している買取業者へ発送し、査定後
お客様にお振込またはお支払するサー
ビスです。毎月、多くのご利用を頂いて
おります。前号で紹介しました「不
用品買取イベント」も
代表的なメニュー
です。定期的に（おも
には数か月に一度）
に、イベント日を設
け、イベント当日に
プロのバイヤーが予
約されたご自宅を
訪問し、お品物の
査定を行い買い取
るサービスです。事
前予約はコンシェル
ジュが行いますので、

ご利用者様に安心してご利用いただけ
ます。買取だけでなく、同時に不用品の
回収も行うなど、各管理会社・管理
組合様のご要望に合わせたサービスの
提供を提案しております。
現場の声を
お客様サービスの向上に
サビに拡充のための新たな取り組みと
して、現場で勤務するコンシェルジュか
ら様々なアイデアを募集（優秀なアイデアは
表彰する制度を作りました。日ごろ、
最前線で勤務するコンシェルジュから
こんなサービスをお客様にしたら喜ば
れるのでは？というアイデアや、こんな
サービスがあったらいいのというお客
様の声を頂いただけでなく、実現でき
ないなどご意見を収集し実現することで、
お客様サービスの向上を目指します。
過去にも、カフェの現場からの提案で
新たなメニューとしてかき氷の販売を
実現したところ、ご好評頂いて、居住
者様からコンシェルジュ・家庭教師の
紹介をしてほしいというお声に対して、
本部にて信頼できる協力会社を選定し
提携することで、安心してご紹介させて
頂いていたことなどが挙げられます。
今後より一層現場の声を活かし、全社
一丸となってお客様サービスの向上に
つながるべく取り組んでまいります。