



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11号
Winter 2016



世界のおもてなし

第5回 中国【中華シェフの日本食】

歴史的味噌汁。

招く側は客人が誰であろうと、料理を一生懸命たくさんつくる。招かれる側は取り分けてくれた料理を一生懸命たくさん食べる——中国人は「満腹のおもてなし」で尽くしますが「心を満腹にするおもてなし」も心得ています。逸話をひとつ。日中国交正常化交渉のため、田中角栄総理(当時)が北京を訪れたときのことです。中国側が用意したホテルで朝食が出されたのですが、世界一の誉れ高い中華のシェフが腕によりをかけてつくった料理は、味噌汁、白飯、漬物、焼き鮭、海苔。質素な日本食でした。角栄氏は思惑を

はかりかねていましたが、味噌汁をひとすすった瞬間、思わず叫びます。「俺んちの味噌汁じゃないか!」。中国側は角栄氏が、新潟産の味噌でつくった味噌汁しか飲まないと知ると新潟まで仕入れに行き、田中家の味を再現したのでした。感動した角栄氏が日中国交正常化に本腰を入れ、成し遂げるきっかけになったといわれています。おもてなしの本質は、人を知り、手をかけ、心を尽くすこと。そうすれば、それが、心を打つおもてなしにつながることを、一杯の味噌汁が教えてくれました。

謹んで新年の

お慶びを申し上げます。

また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

「新設した3つの事業部が、より迅速かつ細やかな対応を実現します」

弊社も、私が経営に携わるようになり10年目になります。お引き受けしております物件の数も約300件を超えるまでになりました。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、昨年の弊社の取り組みを振り返りますと、本紙においても少しずつその取り組みをご紹介させていただいておりますが、それぞれに異なるお客様のご要望にお応えすることを課題に、お客様やサービスに合わせ、より迅速かつ細やかな対応ができるよう、関東圏の事業部門を

3つの事業部に分け、取り組みを一つひとつ積み重ねているところでございます。

「お客様満足度をさらに高めるべく、社員満足度を徹底的に高めます」

近年は、優良な人材の採用と確保が厳しい環境下にあります。様々な取り組みの中でも、人によるサービスが中心の我々にとって、お客様にサービスをご提供するスタッフ各人の仕事に対する満足度、充実度向上が、最も重要な課題の一つと考えております。

昨年の取り組みとしては、より一層お客様に質の高いサービスをご提供するため、スタッフが前向きな気持ちで、長期勤務できるような環境づくりを進めました。職場の人間関係やバワハラ・セクハラ等の相談、休憩時間の取り扱い、その他の様々な職場環境についての相談など、これまでは受け身の対応になりがちでした。昨年から、積極的な聞き取りも行い、一つひとつのスタッフの声に耳を傾け、

リフレッシュ研修実施中!!

「思いやりの心」と

「チームワーク」を磨き、いっそう

信頼される「コンシェルジュ」へ。

毎年、1年以上勤務の社員を対象にリフレッシュ研修を実施しています。東京本社での研修だけでなく、東北、東海、関西、九州でも研修を実施します。今年度のテーマは「あなたはチームのメンバー一人ひとりを自分と同じくらい大切にしていますか?」です。今年度は次のステップとして、チーム全体のレベルアップやチームワークに焦点を合わせ、次の4つのカリキュラムを作成しました。①初心にかえる②信頼される言葉遣い・傾聴力を習得する③個人情報・職業倫理の知識を深める④自分を知り、相手を認めることでチーム力を高める。チームの一員として他のメンバーを尊重し、助け合つて業務をしているか、グループディスカッションやグループワークを通して振り返ります。1日を通して、チームのメンバー一人ひとりを自分と同じくらい大切にすることとはどういうことかについて考え、チーム全員で連携良く高品質な業務を行えることを目指します。お客様から信頼され、愛されるコンシェルジュとして、チーム全員でお客様満足を実現します。



▲グループディスカッションを通して、チームワークを磨きます。



▲西川自ら、「おもてなしの心」を伝えます。

社内はもちろん取引先様にもご相談させていただきながら、働きやすい職場、お客様満足により注力できるような職場にするため、二歩改善の取り組みを進めている最中でございます。

「おもてなしの心を磨き上げ、ワンランク上の「コンシェルジュ」へ」

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、「あなたはチームのメンバー一人ひとりを自分と同じくらい大切にしていますか?」をテーマに掲げております。業務知識の確認に加え、前述した課題を少しでも解消し、より働きやすい職場をつくるために、人間関係・チームワークについて、スタッフ自らが振り返り、考える機会としています。それぞれのスタッフがチームとして協力し、目指すべきおもてなしの心を伝えていきます。

繰り返しになりますが、本紙のタイトルでもある「おもてなし」の心は、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たします。

広報紙「おもてなし」第11号2016.1

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

挑みつづける事業部



第三事業部 部長

長谷部 淳也

これまで以上に「応える」「攻める」 「充実させる」第三事業部へ。

高い期待に応えるべく、
3点“に注力”

第三事業部は約45の受託件数を総勢140名で管理運営しております。主に英語が必要とされるマンシジョンでのコンシェルジュ業務、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。多くのお客様は多種多様なサービスを体験されている一流の方々ばかり。そのため、私たちは、サービスに対して高い期待をお持ちのお客様に「最高品質の人材・サービスをお届けする」べく、①新しい形の採用手法にチャレンジすること、②人材に対する研修・育成を惜しまないこと、③安心して長く勤務できる環境を整備することの3点にエネルギーを注いでおります。

“攻めの採用”で、
人材の質に妥協しない

人材採用に関しては、飲食業界を除くサービス業の有効求人倍率が都内で16倍を超えると言われる中、これまでウェブ媒体での求人掲載が中心だった受身の採用手法を見直し、積極的なスカウト活動を中心とした「攻めの採用」に方向転換しております。特に英語を話せる人材採用には力を入れており、本年度は地方都市でも会社説明会を実施し、採用実績を上げてきました。また、採用活動範囲は国内だけでなく、海外在住者のUターン希望者に対してのスカウトも行っており、一定の成果を上げております。また、数年後の人材採用に繋がる種まきの取り組みも行っております。海外留学生やワーキングホリデー経験者を対象としたフェアやセミナーで行われる

パネルディスカッションに参加し、より多くの求職者または未来の求職者にコンシェルジュ業や受付業の魅力を伝えながら、採用活動を行っております。こうした取り組みの積み重ねから、一居住者様、管理会社様にご満足いただける人材をより多く発掘し、採用できるよう日々努めております。

▼様々な方に、コンシェルジュ業・受付業の魅力を伝えています。



社員の声から生まれた
英語研修を、さらに充実させる

第三事業部は集合研修に加えて、「Enjoyable (楽しめる) Shabale (みんなで共有できる) Double (実践できる)」をテーマとした英語研修を、一昨年から月に2日のペースで行っております。「英語を話せる機会をもっと増やしたい」、「英語力をブラッシュアップしたい」といった現場社員の声から生まれた英語研修はスタートから丸1年が経ち、現場で実際に使ったことなどを題材としてきました。ケーススタディ形式にすることで、英語力の向上だけでなく、接遇の引き出しを増やすこともポイントとしております。英語研修元年の昨年は

試行錯誤の中でプログラムづくりに主眼をおいたので、部内全員が参加することはできませんでしたが、今年からはレベルに応じたクラス分けを行い、より多くの社員が気軽に参加できるような場にして行く予定であります。また、この研修では教える側も現場で働くコンシェルジュが担当。教える立場になることで他の人から見られるという意識が高まり、結果として現場での接遇の評価が高まるといった相乗効果も生まれております。

接遇マナーランキングで
“三冠”達成

最後に、より良い環境整備の一環として、TOEICテストの受講料補助制度を立ち上げる予定であります。英語研修では主に接客に使える英語を題材としておりますが、目標を数値でも掲げられるようにし、より高いモチベーションのもと、接遇にも英語力にも成長意識を持つてもらいたいとの思いがあります。また、世界共通テストであるTOEICのスコアを有することで、取引先様にとって各社員がどれだけの英語力があるか、「見える化」につながるとも考えております。こうした取り組みの結果、森ビル株式会社住宅運営部様がフロント業務委託先に毎年行っている接遇マナーチェックでは、委託会社別ランキングで5社中1位、物件別ランキングで18件中1位、個人別ランキングで82名中1位と、すべての部門で2年連続1位を獲得いたしました。第三事業部はこれからも常に新しい取り組みを行い、最高品質の人材・サービスをお届けいたします。

チームワークが生んだ「ありがとう」

先日、「連携プレー」の大切さを改めて実感したできごとがありました。私が朝出勤しフロントへ行くと、前日に勤務していたコンシェルジュからのメモがありました。『おはようございます。日報No.13のゴルフバッグの件です。朝フロントへ預ける際、受付で時間がかかる事をお客様が気にされてしまった。ご対応お願いします』と書かれていました。日報にはゴルフカバーは持参されること、配送場所は兵庫県、往復の金額はお客様にお知らせしてある旨が記入されていました。まもなく、ヤマト運輸さんのカバーをしたゴルフバッグを抱えた女性がいらっしゃいましたので、「〇〇様でいらっしゃいますか?」とお声掛けしたところ、「はい」とのお返事。「ゴルフ宅急便の件、伺っております」とお伝えし、ゴルフバッグをお預かりしました。詳しいメモと日報のおかげで、スムーズな対応が可能に。お客様から「きちんと連携が取れているんですね。ありがとうございます」とお礼の言葉をいただきました。当たり前のことを徹底し、チームワークを磨いていき



お客様と私たちの絆物語

たいと思います。

to the Next

もっと質の高いサービスを。



住民の交流会に 力を貸してくれませんか?

その声に、お応えします。

四季折々の催しを盛り立てて、
交流の懸け橋に。

餅つき大会、お花見会、夏祭り、ハロウィン祭り、マンシジョンで行われる様々な交流会の場において、ご要望に合わせ居住者様の想い出づくりのお手伝いをさせていただきます。

大人も子どもも楽しめる
イベントに工夫

11月下旬、この時期多くのマンシジョンで、コンシェルジュ、ショップスタッフが工夫を凝らし、冬らしい飾り付けで居住者様をお迎えしています。カウンターに小さなツリーやリースを設置するなど、季節感を味わって頂きたいというささやかなおもてなしが恒例となっています。毎年ロビーやホールなどに大きなツリーを飾り、居住者様主催の点灯式を行うなど、一つのイベントとして居住者様同士の交流を深めるマンシジョンもあります。昨年2月にオープンした神奈川県内のマンシジョンでは居住者様同士の交流もはじまったばかり。今年初めて迎えるクリスマスを盛大に祝おうと「ツリーの飾り会」が催され、子供達が思い思いに飾り付けをした大きなツリーはロビーを華やかに彩りました。Q.L.Cでは、焼き立てパンとクッキーをご用意し、この催しに参加。ショップ

春も夏も秋も、交流の
懸け橋をつくりつづけます

販売中は居住者様同士の交流も見られ、ご入居された時からずっと携わる私たちコンシェルジュも、とても嬉しく思いました。今後もQ.L.Cでは、住民の皆様がマンシジョンで迎える四季折々の催しが、より良い思い出になるよう、また居住者様同士の交流の懸け橋になるよう、工夫を凝らし取り組んでまいります。

