



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12号
Spring・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

7



スタッフ相談室
上席課長
桃井 絵里

スタッフ相談室
くまざわ みゆう
熊沢 美優

現場スタッフの「安心感」を高めることが、質のいいサービスに直結する

桃井…熊沢さんは入社4年目、スタッフ相談室配属になり1年が経過しましたが、スタッフ相談室の業務には慣れましたか。

熊沢…スタッフ相談室の業務は、各マンションにいる現場コンシェルジュからの悩みや相談の受付・動怠管理・各部署への情報共有と多岐にわたります。3年間の物件勤務経験を活かし、現場コンシェルジュに寄り添った対応ができるようになったと思います。また、スタッフ相談室には勤務10年を超えるベテラン社員も多数在籍しているので、案件ごとに相談しながら問題を解決していきます。

桃井…たしかに、最近の熊沢さんは自信を持った電話対応ができています。スタッフさんにとっても安心感があるようです。スタッフ相談室で勤務しているなかで、うれしかった出来事がありますか。

熊沢…現場のコンシェルジュがレジをお客様との対応で困ってしまった時や、お客様と一緒に問題を解決できた時はうれしいです。電話をしてきたコンシェルジュとともに「お客様の役に立てて良かった！」と喜び合

Q.L.Cの「スタッフ相談室」は、問題を解決しながらサービスを磨き上げていく

います。コンシェルジュから「スタッフ相談室があるから、一人で勤務していても安心できます」「居住者様に安心してサービスの提案ができます」とお声をいただいた時は、コンシェルジュだけでなく居住者様にもお喜びいただいていると励みになります。

桃井…そうですね。私たちスタッフ相談室は現場コンシェルジュを通して間接的ではありますが、居住者様にもお喜びいただいていると思います。逆にスタッフ相談室に配属になり、一番大変だったことはなんですか。

熊沢…勤務開始1時間前までに出勤する意識を確認するための連絡が無いコンシェルジュに連絡をしたところ、体調不良で勤務に向かえないと言われてしまったことがありました。すぐに社員全員に情報を伝え、現場の近くにいる社員を物件に向かわせ、代行ではありますが、通常通りの営業を開始することができました。契約の時間を守ることの大変さを実感しています。また、現場近くに社員がいない場合は自分自身が物件に向かうこともあり、初めてのマンションに向かうときには緊張します。

桃井…ご自身で物件に向かわれる場合、慣れない勤務先でいきなり代行で勤務することもあると思います。どんな工夫をしていますか。

熊沢…Q.L.Cでは全物件業務マニュアルが作成されています。最寄駅から物件までの地図を始め、フロントカウンターの準備やマンションごとに異なる共用施設の予約方法、お客様に提供するサービス内容等細かく記載されているので、慣れない中でも通常通りのサービスを提供できるようになっています。会社支給のスマートフォンでその内容を確認しながら、物件に向かうようにしています。

聞くだけでなく、連携して行動して問題を解決する

桃井…スマートフォンを活用できているのは素晴らしいですね！色々大変な業務がありますが、スタッフ相談室の中心にスタッフ相談室があると考えています。1つの電話をただ受けるのではなく、多方面から見て必要な部署と連携してこのトラブルを解決していただくことにやりがいを感じています。

桃井…熊沢さん、ありがとうございます。これからも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。

6

「おはよう」「こんにちは」
「こんばんは」
●もともとは、長い長い言葉でした。

朝は「おはようございます」。昼は「こんにちは」。夜は「こんばんは」。毎日のように使っているあいさつですが、3つとも省略語であることをご存知でしょうか。略さずに言うと朝は「お早くお起きになりまして、ご健康おめでとうございます」。昼は「今日は、良い日でございますね。

いかがお過ごしですか」。夜は「今晚は、いい夜ですね。ご機嫌いかがですか」となります。先人たちは、気遣いの言葉をかけ合うことで一日を無事に過ごせるよう祈り、無事に過ごせたことを喜び合ったのです。しかし、時代が進むにつれて簡略化されるようになり、気遣いの言葉はなくなりました。私たちマンションコンシェルジュは、居住者様にごあいさつした後、省略された気遣いの言葉を心の中でつづけています。そうすることで、あいさつが、ただのお声掛けでなく「おもてなしの言葉」になるからです。

Q.L.C Quality Life Concierge News



▲平成28年度新入社員8名



▲辞令交付



▲新入社員答辞(決意表明)

4月1日、選りすぐりの8名が加わりました。これからの活躍にご期待ください。

2016年4月1日、東京都港区の本社にて入社式を行いました。8名の新入社員が入社し、例年通り大学や専門学校で外国語や接遇、マナー等を学んできた人材が揃いました。社長の西川をはじめとする役員及び社員40名が出席し、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「社会人として、技術的な能力の成長だけではなく、居住者様やスタッフのみなさまとのコミュニケーションを通して、沢山の方々に信頼して頂けるような社員を目指し、株式会社クオリティライフ・コンシェルジュに微力ながら貢献出来るよう努力してまいります」と心強い決意表明がありました。これから約2ヵ月間の本社研修を経て、その後マンションのコンシェルジュとして着任します。居住者様との信頼関係を築きながらより快適な暮らしをご提供し、皆様から必要とされるコンシェルジュを目指し日々精進してまいります。どうぞよろしくお願い致します。

広報紙「おもてなし」第12号2016.5

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

挑みつづける事業部

QLC Challenge

サービスの質を磨きあげるために、
第二事業部は、進化します！お客様満足室・E S推進室 室長
第二事業部 副事業部長

入江 真美

サービスの垣根を超え、
全てのサービスをパワーアップ

私たち第二事業部は、高級マンション・大規模マンションの管理員業務、コンシェルジュ業務とともに、大規模マンションの警備業務を担います。そして管理員・コンシェルジュ・警備員の3つの業務全てを担うバトラードサービス（詳しくは本紙第2号をご覧ください）が最大のセールスポイントです。現在、担当する物件は120件、約250名が在籍しています。そのうち、19物件、49名の警備員がバトラードに就任しています。

今後の取り組みとして最も力を入れていることは、スタッフの育成・研修です。詳細は後述いたしますが、今年から警備業務も含めた、全ての職種のスタッフに対する研修を一元化します。警備員は接遇能力の研修を、そしてコンシェルジュも含めた全てのスタッフに緊急対応の研修を拡充します。バトラードや管理コンシェルジュを担う社員は、身につけるべき業務やスキルも多くなりますが、全てに習熟したサービスを行えるよう取り組みを進めます。

研修カリキュラム拡充

警備員も

おもてなしのスペシャリストに

まず今年度から、警備業法に定める法定の現任教育に接遇のカリキュラムを加えます。弊社が培ってきたコンシェルジュ育成のノウハウを存分に活かし、現状では、配属前の新人研修において約5時間を接遇カリキュラムとして、接遇五原則（身だしなみ・笑顔・挨拶・言葉遣い・立ち居振る舞い）等、その知識と実践の

研修を実施しております。これに加えて年2回の現任教育においても、継続して接遇の重要性を伝え、知識の再確認や実践的な状況を想定したロールプレイング等を実施することにより、接遇やコミュニケーションの能力を向上させ、居住者様のご要望やお気持ちに寄り添った接遇ができるようにいたします。

実地研修・訓練を充実させ、
緊急時に強いスタッフを育成

第二事業部の警備部門を担う（株）キューネットの警備や設備の実績とノウハウを活かし、防災設備や緊急対応の訓練を拡充します。緊急時にも迅速かつ正確な対応ができるよう、より実践的なカリキュラムを取り入れ、より一層ご安心いただけるようにいたします。

第一弾は、管理員・警備員を対象に、防災設備の取り扱い訓練に緊急用設備（排煙設備・全館放送・防潮板等）を加え、様々な事態を想定し、より実践的に実習・訓練を行います。代行勤務等を行う本社社員にも受講させ、代行勤務者でも的確な対応ができるようにいたします。

第二弾は、AED研修です。コンシェルジュを含むすべてのスタッフを対象に、トレーニング用のAEDを使い、胸骨圧迫からAEDを使った処置までの一連の流れを実習形式で行います。万一の時も、落ち着いて迅速な対応ができるようにいたします。

第二事業部が担当するのは、3つのサービス業務。安心・安全とおもてなし、全てを最高品質に向けて、進化を続けます。



全スタッフ共通・新人スタッフ教育カリキュラム

新人研修受講

OJT完了確認

1人勤務可能

新人研修1	新人研修2	新人研修3	新人研修4	新人研修5	フォローアップ研修
① 入社手続 ② QLCのルール ③ ESの取り組み ④ 緊急対応 ⑤ QNETのルール★	⑥ お客様の声 ⑦ 接遇 ⑧ ビジネスマナー	⑨ マンション基礎知識 ⑩ スタッフの1日 ⑪ 業務心得 ⑫ コンシェルジュ業務1	⑬ コンシェルジュ業務2 ⑭ 警備業法★ ⑮ 警備服、装備品★	⑯ 基本動作★ ⑰ 防犯実務★ ⑱ 出入管理、巡回★ ⑲ 防災実務 ⑳ 必須設備取扱訓練	午前 ① 接遇 ② クレーム対応 午後 ③ 月末書類

★=警備員のみ

管理スタッフ同士の密なコミュニケーションが生んだ「このマンションに来て良かった」

「タワーパーキングの鍵を紛失して、保育園に子供を預けられない」と居住者様よりお申し出がありました。防災センターの管理員の方にもすぐに連絡し様々な手配を行って頂きました。私はその間、管理室の来客に注意を払ったり、泣いているお子様をコンシェルジュ・管理員・清掃員全員であやしたりと、スタッフ全体でサポートにあたりました。数時間後「鍵が見つかりました」と居住者様がカウンターへお礼に来て下さり、その際に「スタッフの方全員で力になって下さって、とても心強かった。引越して来て間もなかったで心細かったけど、このマンションに来て本当に良かったです」と嬉しいお声を頂きました。管理員の方にも「自分が席を外しても、あなたになら安心して任せられる」と言ってもらいました。私が勤務しているマンションは、コンシェルジュ・管理員・清掃員それぞれ全て別会社ですが、どんなに小さな事でも必ず管理員・清掃員の方に報告し、密にコミュニケーションを図る様にしています。居住者様にも、スタッフ同士の間、連携が取れている事で安心感を持って頂けていると思います。どの職種に就いているスタッフであっても全て当物件の顔として見られているのだと、常に意識して勤務しています。



お声の木

お客様と私たちの絆物語

います。居住者様にも、スタッフ同士の連携が取れている事で安心感を持って頂けていると思います。どの職種に就いているスタッフであっても全て当物件の顔として見られているのだと、常に意識して勤務しています。

to the Next

もっと質の高いサービスを。

マンション内だけでなく
「カフェ」の運営をお願いできる？

区の商業施設とのポイントカードの共有など、地元を意識したサービスを実施。元氣と笑顔と子供たちの思い出に残る

同じカフェはつくらない。その場所に合う商品・サービスを生み出す

江戸川区内のスポーツ施設が今年4月1日にリニューアルオープンし、QLCでは施設内のカフェにおいて、そのリニューアルのお手伝いをさせて頂くこととなりました。「お客様を元気に笑顔に」というコンセプトのもと、カフェでは地元根付いたサービスとして、区特産品の小松菜を使ったジュース・スムージーの提供を開始。カフェの名称である「さくら」に因んださくらパフェ、さくらタルトなど小さなお子様も笑顔になる可愛い商品を開発し、ご提供しております。また、同じ

スポーツ施設内カフェで、
地元特産商品を開発・提供

QLCでは現在、全国約40カ所を超えるマンション・商業施設内にてカフェの運営を行っております。

その声に、お応えします。
お任せください。あらゆる施設内での運営実績があります。

カフェを目標とし、ここしか受ける事出来ない細やかなサービスを行っております。

同じカフェはつくらない。
その場所に合う商品・
サービスを生み出す

神奈川県某所のマンションは、全国的にも有名なパン製造会社サンジェルマンの跡地に建設されました。マンション内のカフェでは同社製のパンの販売を開始。当時から地元で人気のあつたパンはオープン当初よりご好評をいただき、現在も2カ月に1度スタッフが研修を受け新商品を展開しています。また、パンの他、冬にはあたたかいシチューやスープをご提供するなど、四季折々にお客様が楽しめる工夫をしております。5月には埼玉県内でパンを専門に販売するカフェ運営も始まります。お客様にとって身近で、そこしか味わえない商品展開や細やかな接客を心掛け、笑顔があふれる施設運営を目指してまいります。