



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14号
Winter・2017

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。

どうぞ

●あらためて、想いを込めて使います。

ちょっと思い出してみてください。「よろしく願います」とか「お召し上がりください」などと言うとき、頭に“どうぞ”という言葉が添えていることがあります。副詞の「どう」と助詞の「ぞ」が組み合わさって生まれたこの言葉は、そんな成り立ちに思い

至らないほど自然に、私たちの暮らしにとけこんでいます。もとの役割は、人に向けた様々な願いが、本心からであることを強調すること。つまり、伝えるだけでは足りない、どうしてもかなえたいという切なる想いを背負って添えられる言葉でした。けれども近年、その役割は忘れられがちで、単なる丁寧な言い方に成り下がっている気も。そんな戒めを胸に、今年はあらためて“どうぞ”の一言に、あなた様への想いを込めて使うよう心掛けてまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

Q.L.C News

Quality Life Concierge

リフレッシュ研修(コンシェルジュ・カフェ・ショップ)
”お客様の「期待」に応えるために
リフレッシュ研修を実施しています。

今年度の研修テーマは「あなたはお客様の「期待」を意識して仕事をしていますか?」です。実際に一部の管理会社様や居住者様にアンケートを実施。①コンプライアンス・セキュリティ②接遇③実務・サービス④その他(AEDの使用等)に関して質問をし、「〇」で回答してほしい。△どちらともいえない×しないほしいの3択で回答していただきました。その結果をもとに私たちはお客様からどのようなことを期待されているのか、理解を深める時間を作り、その上で①接遇②コンプライアンス③お客様の期待を意識する、というカリキュラムで研修を行っています。「接遇」では接客に相応しいメイクや髪型を実践。「コンプライアンス」では鍵管理・情報管理・セキュリティ意識について確認します。「お客様の期待」ではお客様が持っている4つの事前期待(①基本の期待②個人的な理由での期待③今の状況に合った期待④意識していなかった期待)について理解し、お客様も意識していなかった期待まで汲み取って対応できるようトレーニングを行います。そして研修後にそれぞれが実践していくための行動計画を立てています。

お客様の期待に応え、「あなたがいてくれて良かった」から「あなたでなくてダメ」と言っていたいただける社員となるよう、育成してまいります。



▲お客様の期待について考えます。

謹んで新年のお慶びを申し上げます

優秀な人材を集め、

最高のおもてなしを

私が弊社経営に携わるようになり丸10年が過ぎました。お引き受けている物件数も約80件から約330件。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。

昨年を振り返りますと、一昨年以上に優良な人材の採用と確保が厳しい環境にありました。厚労省の統計でも、直近の有効求人倍率は全国平均1.43倍、東京では高度成長期以来の2倍超の水準と年々増えており、その厳しさを痛感している最中でございます。今後、ここ数年の景況感の好転と雇用増加、少子高齢化による労働人口の減少、また昨年はパート社員の社会保険適用も実施され、人によるサービスが中心の我々にとって、人材の確保が、これまで以上に厳しく重要な課題になると考えております。

取り組みとしては、引き続き、お客様満足により注力できる働きやすい職場にするため、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、他、様々な相談の一つひとつに耳を傾け、改善に取り組んでおります。採用においては、とりわけパート社員の採用が困難になっているため、本部からのサポート要員となる正社員のコンシェルジュスタッフを増員し、各物件の欠員をサポートできるよう体制を強化しております。また二部では、管理組合様へのご相談も含め、お取引先様にご相談させていただきながら、周辺の採用環境等を考慮し、スタッフの待遇アップ等も行っております。

さらなる品質向上と
ご満足ご安心に向けて邁進

品質面では、お客様にとってなくてはならない存在になるため、ご期待に応え、

さらにはご期待を超えるサービスを提供することを目標に据えております。取り組みとしては、リフレッシュ研修において、「あなたは、お客様の「期待」を意識して仕事をしていますか?」というテーマで、実務研修とともに、お取引先様や居住者様にもご協力いただいたアンケート結果と各自の考えを照らし、違いについて考える時間も設けております。

また各種の取次サービスについても、よりニーズに合ったサービスを揃え、利便性が高くご案内できるよう、取り組んでまいります。

繰り返しになりますが、本誌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、なくてはならないサービスと想っていただけ、全社一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いたします。



代表取締役社長
西川 尚希

広報紙「おもてなし」第14号2017.1

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

QJC Challenge

数年先を見据えたマネジメントで、 最高品質を追いつづける 第三事業部へ。



第三事業部 部長

長谷部 淳也

優秀な英語人材を、集め、育て、
定着させるために。

第三事業部は、主に英語が必要とされるマンションのコンシェルジュ業務、マンション以外の企業・商業施設・会員制施設・分譲販売サロンの受付業務を担当しております。担当エリアは東京23区内が中心で、約40の受託件数を総勢130名にて管理運営しております。事業部発足以来、安定的に英語人材を獲得することは毎年の課題であり、積極的なスカウト活動や留学フェアへの参加など、攻めの採用を継続してきました。ただ、厳しい状況が続いており、現在70名の応募があった中から採用に至るのは2名から3名という実情です。要因の一つは、採用活動におけるライバルの航空業界各社が、数年前に契約社員雇用から正社員雇用へ切り替えたことです。また、2010年に約800万人だった訪日外国人人数が2015年には約2.5倍の約2,000万人に急増する中、ホテル業界が英語人材の採用を拡大していることも大きな理由です。こうした状況下、良い人材を採用するだけではなく、より長く勤務できる環境を整え、経験値の高い社員が増えて現場が安定するように、入社後のフォロー体制充実に取り組んでいる最中でございます。

長く働ける環境を整え、
経験豊富な社員が活躍。

まず、現場社員と定期的な面談を重ねることで、タイムリーに個々の勤務条件に変更がないかヒアリングし、変更する必要がある社員については、マネージャー陣全員で解決に努めます。ある社員は、夫が飲食業に従事しているため、結婚を機に家庭内の生活リズムに合わせ、遅番主体の勤務シフトに変更しました。全社で300件を超える受託物件があるからこそ、個々の勤務条件に変更があった場合、新しい条件に合う勤務先を柔軟に提案することができます。結果として、長く勤めることができ、接遇経験の豊富な社員が現場で多く活躍していることが当社の強みです。また、当事業部ではこれまで、現場にて勤務していた2名のコンシェルジュがマネージャーに昇格しております。現場で培われた知識の裏付けがあるからこそ、実務の細部までの確かな指示を出すことができます。クレーム



▲現場で培った知識から、マネージャーとしてアドバイス。

など難しい判断が求められる場面も、経験を活かし、現場社員と一緒に考えながら案件を解決に導きます。共に問題解決を一つひとつ重ねることで、自然と現場社員の経験値も高まり、お引き受けしている物件の品質向上に繋がっております。

さらなる英語力向上のための
研修と育成に注力。

最後に、当事業部の特色である英語力に関しては、2014年に英語力が高く実務経験も豊富な社員による英語研修を開始。2016年度からは基礎クラスと応用クラスに分かれ、現場であった実例をもとにレジデンスで活用できる実践的な英語を学んでおります。来年度からは受講できるクラス数を増やすべく、講師の増員を計画しております。英語人材の採用環境が厳しくなっている中、採用一辺倒の考え方を捨て、「英語には興味がある。でも今は喋れない」という社員を、いずれ英語物件へ配属できるよう、数年先を見据えた人材育成を行っております。最高の人材がより多くご紹介できるように、こうした取り組みを今後も継続して行くとともに、現場で働くコンシェルジュと社員が一体となり、これからも最高品質のサービスをお届けいたします。

コンシェルジュでありながら、管理員の 仕事まで考えて行動し、「期待」に応える

ある日、ショップにお買い物にいらした居住者様がふとおっしゃいました。「車を買って替えようと思っているんだけど、主人が車庫入れの度に、新しい車入るかな？」って駐車場を眺めているの。」「何気ない会話の中で出たお言葉を聞いた直後、社内報で読んだ『機械式駐車場契約トラブル回避のポイント』の記事が頭に浮かびました。「機械式駐車場には規定のサイズがございます。よろしければサイズ表をお持ちいたします」とお伝えし、管理員の方に機械式駐車場のサイズ一覧をコピーさせてもらって、居住者様と契約の駐車場サイズの部分に印を付けてお渡ししました。数日後、ご主人がお越しになり、「色々とお世話になり、ありがとうございます。とおっしゃってくださいました。お話を伺うと、以前から決めていた車種をご購入されたそうですが、最初に考えていたオプションを取り付けると規定のサイズ内に収まらないので諦め、車種を優先してご購入されたそうです。もし、パーツを取り付けられた後だったら車庫証明をお出しする事が出来ず、他で駐車場を探して頂かなくてはならないところでした。事前にご案内出来て本当に良かったと思いました。これから他の業務にも常にアンテナを張ってお客様のご要望やご期待に応えられるよう、努めてまいります。」



お声の木

お客様と私たちの絆物語

サービスの質を高めるために、 どんな取り組みをしているの？

その声に、お応えします。

コンプライアンスを軸に 徹底した管理と教育を。



徹底した法令遵守で 安心・安全な店舗運営を

これまでショップでの様々な取り組みをご紹介してきましたが、それらサービスの基礎となる「コンプライアンス」と「品質管理」について、我々の取り組みをご案内いたします。

コンシェルジュやショップ・カフェのスタッフが関わるサービス業務は、それぞれ法律に定められたルールに則り運営することが求められます。たとえば、クリーニングの取次を行なうには、保健所による検査を受け許可を得ることが必要です。その後も定期的に講習を受講し、クリーニング業務に対する基礎的な知識を確認することも義務づけられています。

ショップやカフェの業務も、飲食店営業をはじめとする各種許可を取得する必要があるため、法律に定められている衛生管理が求められます。各店舗では、選任した食品衛生責任者を中心に、成分表示の取り

すべてを現場任せにせず、 全社的な確認と 管理を実施

また、お酒（アルコール）の販売では、前述した許可に加えて所轄税務署への酒類販売免許の取得と継続的な申告が必要となります。未成年者に対するアルコールの販売禁止のためには、展示や表示の方法からスタッフの心構えに至るまでの教育も徹底しております。

監督官庁への手続き確認から現場の管理運営に至るまで、現場任せにせず、本部の担当部署による全社的な確認と管理に加え、年一回の確認監査も実施し、万全を期して取り組んでおります。

to the Next

もっと質の高いサービスを。



Question