



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15号
Spring・2017

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

⑨



取締役副社長
たかぎ じゅん
高木 淳

第一事業部
はぎわら かおる
萩原 薫
(2010年 新卒で入社) 写真中央
第二事業部
たかの ゆり
高野 友里
(2015年 中途で入社) 写真右

様々なキャリアを重ねて課長職へ。
高木：この4月から課長職になりましたね。入社してからこれまでどのような仕事を経験してきましたか。
萩原：7年前に入社して、これまで数多くの物件でコンシェルジュ、ショップ、カフェの業務を行い、大型物件でコンシェルジュのリーダーとして物件のとりまとめもしました。また、本社のスタッフ相談室(コールセンター)での勤務、新規物件やリプレイス物件のオープン対応や、新卒で入社した社員に現場教育にも携わってきました。高野：私は主に有明のタワー・マンションで勤務していました。2年目からシフト作成をはじめ、新卒の研修、現金回収や物件巡回も徐々に行うようになりました。新規物件のオープン作業も複数経験できました。

現場の声を反映して、従業員満足の向上を。
高木：人材の採用と確保が厳しい環境であることもあって、従業員満足度の向上と定着が重要な課題になっています。お二人は、従業員満足の向上のためにどんなことをしていきたいですか。
萩原：スタッフにより働きやすく、長く勤めていけるような環境づくりをしていきたいと思っています。現場経験を活かし、たくさんの方のスタッフから話を伺い、様々な要望に応えたり、問題を解決しながら従業員満足度の向上に繋げていきたいです。高野：電話で話をするのと、直接顔を見て話をするのでは伝わり方が違うので、たくさんの方の物件に足を運んで直接話を伺いに行きたいです。そして何回か話をする関係部署に伝えていきます。

大切なのは、思いやること、協力すること。
高木：お二人自身が、仕事を長く続けていくために心掛けていることは何ですか。
高野：私はどんなに職場環境が良くても人間関係が悪くは続かないと思います。人間関係を良好にするために心掛けていることは「相手の気持ちを考え、協力する気持ちを持つこと」です。お互いに相談し合い協力しながら仕事ができれば、結果的にお互いの仕事に良い影響が出て、仕事を長続きさせられると考えています。
萩原：あとはリフレッシュも大切ですね。私は定期的に連休を頂き、ストレス発散も兼ねて旅行へ行きリフレッシュしています。心がリセットされて、また頑張ろうという気持ちになります。

前向きな気持ちで働く人を、一人でも多く。
高野：物件での勤務は、終日一人での勤務という体制がほとんどだと思います。そうすると一人で悩まずに抱えてしまおう方多いのではないのでしょうか。ですから些細なことでも何かあればいつでも連絡してほしいです。仕事で大変なことや辛いことがあっても相談できる相手がいれば、乗り越えられると思います。
高木：最後に今後の抱負を聞かせてください。
萩原：現場のスタッフや社員の気持ちにより深く寄り添って従業員満足度の推進を大切にしたいです。そして管理会社様やマンションにお住まいの居住者様に信頼され、満足して頂けるサービスをより追及できるようにスタッフを増やしていきたいと思っています。そして新卒出身の社員に取り組めるよう努力していきます。
高木：お客様満足のためにも、一人ひとりのスタッフが、未永く、高いモチベーションでサービスに臨んでくれることが欠かせません。これからも「一丸となって取り組んでいきます」。今後は、直接お客様へのサービスに従事するだけではなく、これまで培った豊富な経験を活かして、多くのスタッフの活躍を支える存在となっていきたいです。現場が働きやすい環境になるよう、ぜひ積極的に会社や各部署へも自ら共有、提案をしていってくださいます。期待しています！

Q.L.C Quality Life Concierge News



▲新入社員6名が入社いたしました



▲新入社員答辞



▲平成29年度入社式

信頼されるコンシェルジュを目指して、6名の新入社員が入社しました。
2017年4月3日、東京都港区の本社にて入社式を行いました。今年は6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客、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50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「前向きな心と前進する姿勢を忘れず、最大限の努力を惜しまず精進いたします。ここで出会えたこの仲間たちと共に、クオリティライフ・コンシェルジュをよりおもてなしで溢れた会社へ、また質の向上を目指し、身を引き締め努めてまいります。」と心強い決意表明がありました。約1カ月間、本社にて接遇や実務等の研修を実施し、現在はコンシェルジュとして各配属先の物件にて研修を行っております。
おもてなしの心で居住者様と信頼関係を築き、皆様から必要とされるコンシェルジュとなるよう育成してまいります。どうぞよろしく願いたします。

ご愛読、ありがとうございます。今回を持ちまして、『おもてなし』は、最終号となります。
『おもてなし』は、2012年9月、日頃よりお取引いただいている管理会社様の経営者、管理者の方々、弊社のスタッフが常日頃お世話になっている管理員の方々に、我々の取り組みや考え、想いをお伝えしていくことを目的に発刊いたしました。提供するサービスの紹介、サービスの質を高めるための仕組みや取り組み、人材の質を高めるための採用や教育について、各号テーマを変えて、詳細にご案内をさせていただきました。全15回、これまでの主な取り組みについては一通りご案内できましたので、一旦の区切りとすることにいたしました。
もちろん今後も、常に最高品質を求め、新たな取り組みやその見直しを行ってまいります。お客様アンケートの結果などの情報、我々だからこそ聞くことができるお客様の声、今後の新しい取り組みなどについて、また新たな形でご案内させていただきますと考えております。
これからも歩みを止めることなく、より良い『おもてなし』を追求してまいります。引き続き、弊社クオリティライフ・コンシェルジュをご愛顧のほど、よろしくお願いいたします。
広報紙「おもてなし」編集室

広報紙「おもてなし」第15号 2017.5

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。

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



執行役員
事業本部長 兼 第二事業部長
入江 真美

研修内容を充実させ、接客品質の さらなる向上を目指します！

警備員・管理員・コンシェルジュ業務を バトラーガードに一本化。

第二事業部は、グループ会社であるQNETと連携し、警備員・管理員・コンシェルジュ業務を一本化して全て1名で担当する「バトラーガード」サービスを提供しています。警備員・管理員・コンシェルジュ業務は、これまで各々の専門会社が業務受託することが通常でしたが、その場合、かなりのコスト負担となるだけでなく、各会社のスタンスの違いから連携も悪い場合がありました。例えば、クリーニングを帰宅時に引き取りたいと思つてカウンターに立ち寄つても、コンシェルジュ業務が終了して、警備員では対応できないと断られたり、管理員の勤務時間帯に共用で勤務いたします。

QNETのバトラーガードは、例えば24時間勤務のうち、次のようなタイムスケジュールで勤務いたします。

9時～15時（休憩含む）
設備点検や巡回などを行う管理員業務を主に
15時～20時
宅急便やクリーニング取次ぎなどの生活利便
サービスを担当するコンシェルジュ業務を主に
20時～翌9時（休憩・仮眠時間含む）
防犯カメラ画面監視や館内巡回・施錠確認などの警備員業務を行う

居住者様へのサービス向上とコストパフォーマンスの
高さから、業務受託物件が増えております。

QLC教育研修室との 連携で研修に厚みを。

バトラーガードの研修はQNET内で年2回の法定研修を独自に行つてまいりましたが、一人ひとりの接客品質の二層の向上を目指し、昨年度からQLCの教育研修室と連携し、マンシヨコンシェルジュ育成のノウハウを取り入れ、下記のように研修カリキュラムに接遇・ビジネスマナーをプラスいたしました。

お客様の期待に応えることを 喜びとする社員育成を。

ミーティング以外のカリキュラム実施後には、必ず理解度テストを実施して受講者・講師ともに成果を確認しています。テスト結果は個々の隊員の査定に反映され、本人にもフィードバックを行つていきます。法定研修及びそのテスト結果を生かすことで、隊員に対しより公平な評価を行うことが可能となっただけでなく、更に隊員一人ひとりが研修に前向きに取り組む、自身の成長を実感できるようになることを目指しています。

今後も、お客様の声そして現場で働く隊員からの要望も取り入れながら、接客品質を磨く研修を実施し、日々「安心安全」と同時に「快適」を求めていらっしゃるお客様にご満足いただけるバトラーガードの提供と、お客様の期待に応えることを自らの喜びとする社員への育成にチャレンジしてまいります。

上期カリキュラム

接遇

尊敬語・謙譲語・丁寧語の理解と電話応対の実技トレーニング。

ビジネスマナー

クレーム事例を使い、報告・連絡・相談の重要性を学ぶ。

AED実技講習

救急救命の基礎知識とAEDを使った蘇生実技。

下期カリキュラム

接遇

基本の言葉遣い。社内の方、社外の方への言葉遣いの違い等を場面に応じて使い分ける。

ビジネスマナー

感じの良い電話応対のために定型の言い回しを使いこなす。

お客様に対する意識

クレーム事例を共有し、お怒りになつていらっしゃるお客様に、共感した上で対応するスキルを磨く。

意識向上のミーティング

現場隊員・管理職、研修講師・経営陣が参加し、膝を交えて情報交換・ミーティングを行うことでQNETメンバーとしての一体感を醸成し、今後目指すべき方向性を共有する。



お客様と私たちの絆物語

良い暮らしのためのサポートが出来ていたのだと実感することができ、大変嬉しく思いました。これからもおもてなしの心を忘れずお客様に寄り添った対応を心掛けてまいります。

なによりも嬉しい、
「お客様から必要とされている」実感。

勤務しているマンションが賃貸から分譲に切り替わりました。管理会社様や様々な運用ルール・サービスが変わつていく中で、居住者様から、「フロントも変わってしまったのか？」とたくさんのお問い合わせを頂きました。フロントは変わらない事をお伝えすると、「良かったー」と安心された様子。ずっと居てくださいね。」とおっしゃってくださいる方もいらっしゃいました。お引っ越しをされる居住者様からは、「今度引っ越すマンションには、あなた達のようなコンシェルジュがいらない事だけが残念。」とお言葉を頂きました。ご購入を検討されている居住者様からは、「フロントはこのままだね？買おうか検討しているのだけど、フロントが無くなるなら購入は考えないから。」とお声をかけていただきました。私達がいる事により、お客様のより

to the Next

もっと質の高いサービスを。



サービスを支える人材の質を 高めるために、どんなことをしているの？

その声に、お応えします。

より優秀な人材確保・育成を目指し、
ホームページを一新しました！

より良い採用活動展開のために、
検索機能を追加しました

パート・アルバイトスタッフ採用ページに希望条件等を入力して検索が出来機能を追加しました。「自宅から近い勤務地で働きたい」「扶養範囲内で働きたい」「土日だけ働きたい」などの条件を選んで検索することでライフスタイルにあった勤務地をすぐに探すことが出来るようになりました。

品質向上を目指し、さらに拡充
させた研修制度を紹介しています

弊社の研修制度は6つのプログラムで構成されています。入社時に全員が受講する「新人研修」や入社1年経過後に受講する「リフレッシュ研修」、英語のブラッシュアップを図るための「英語研修」などです。様々な年齢や経歴の方にも対応した研修内容を紹介しています。

会社の取り組みが
閲覧できるようになりました

弊社では以前よりお客様満足の追及や品質向上のために様々な取り組みをしてまいりました。中でも「おもてなし」「お声の森」の発刊、毎年行っている「お客様満足賞」の表彰は、弊社が質の高いサービスを提供し続けるための取り組みでもあります。その取り組みを紹介することで、これからもお客様満足の追及と品質向上を実践し続けていきます。

社員紹介ページ・職種
紹介ページを拡充しました

弊社で実際に働いている社員やスタッフなど、総勢14名の社員を紹介。仕事に対する考え方やお客様との心に残っているやりとりなどを語っています。弊社で働いている社員スタッフは働き方や雇用形態にかかわらず、一人ひとりがお客様の期待を超えるサービスが提供出来ることを目標に業務を行つていきます。

