

1 「ひとをよろこばす達人」って こんな人たちです!



「とても古い施設なのに、館内の清掃はいつもいきとどいている!」と、お客さまアンケートにあり、館長からも「館の小さな変化にも気付いて報告をしてくれたり対処も早い」とお褒めくださいました。

この施設は、前業者の粗悪なサービスに困っていた時期もあり、2010年の入札により当社が清掃を担当しました。

古くても清潔感のある建物にしたいと切に願われていた経緯を受け、浄美社の新スタッフ5名を配置、清掃未経験者ばかりでしたが、何かあるごとに業務担当者に関わり合わせたり、館の職員やお客さまとコミュニケーションを取りながら懸命な努力を重ねていきました。そんな毎日により、いつしか少しずつキレイになっていく館に愛着さえ湧くスタッフは、もう「キレイに真剣です!」そのものの実行者となってお客さまや施設利用者によるこんでいただくためにがんばっておられます。

公共の施設では入札制度により、どんなに褒めていただいても永久に当社が担当することはできません。

次期は当社でないことがすでに決定していますが、館長からできれば浄美社に続投してほしいとまで言ってくださいましたことはとても多くのエネルギーをいただいた思いです。

スタッフの達人ぶりを見習うと共に、スタッフの方々には感謝いたします。お客さまと、またのご縁を待ち望みたいと思います。

2 9・10月 月間目標

重点箇所

**くもの巣の除去、窓台や
扉の上のほこりに注意してください。**

朝夕すっかり涼しくなり、過ごしやすい毎日です。身体も動きやすく仕事もはかどるのではないのでしょうか。まずは身体の準備運動を忘れず、脳から全身にこれからどのような作業をするのか伝えることから始めましょう!

あいさつは 心をつなぐ 魔法の言葉
(2011年労働安全衛生標語 金賞)

第1回 ピンクリボン京都スタンプラリー ～成功裡に終了しました～

当社から9名が参加しました。

ボランティアには4人がお手伝い。

天気に恵まれ暑さ厳しい中でのイベントとなり、お手伝いもたいへんだったようですが、当社の参加者をはじめたくさんの方がスタンプラリーを楽しまれました。



高台寺公園内の各ブース



スタート会場の高台寺公園と霊山観音



当社のスタッフです。

3 JSプロジェクト“現場サポート活動”

業務担当者とは違う視点で、現場のみなさんをサポートするべく、現場へ訪問しみなさんの生の声を聞き、現場だけでは解決できないことを業務担当者・本社が一体となって改善していく事業です。『トラブルや事故を未然に防ぎ、より働きやすい職場づくり』をすすめています。

改善事例 お客様から、仕様以外のことを頼まれる

『寮の管理人業務で、寮生から車の移動を頼まれた。』

もちろん仕様外のことだと思いますが、頻度も話の中ではそんなにあるような感じではありませんでした。

※もし、事故などで車を傷つける等あった場合、仕様（お客様と契約している業務内容）として入っていない。公道を走っての移動となると、会社の保険では保証できない可能性もあります。

業務担当者による確認調査を依頼

- 寮生より車の移動の依頼がどの位の頻度であるのか、多いのであれば、業として行うのか。
- 今後は一切その様な依頼は断る、お客様から寮生にも指導していただくなどの対応の検討が必要になってくる。

今後の対応

今回の事例をお客様と情報を共有。

このような依頼は初めてということで、業務の追加には至らず。



現場にいと、お客様と親しくなり「無下に断れない」との声もよく聞かれますが、“仕様外の依頼”や“判断に迷うこと”があれば、業務担当者や会社に相談してください。

4 お客さまに喜んでいただくために…

オトコマエ講座でステップアップ!

浄美社では、現場スタッフを対象としたオトコマエ講座を実施しています。

オトコマエ講座とは、スタッフ一人ひとりの能力やモチベーションをさらに高めていただくために自分磨きに心掛ける“キラッ”と光る達人を輩出し、業務に精進してもらいたいと行っています。



実施講座

- 1) ストレッチ講座
よりよく仕事を行うために、リラックス・リフレッシュ、事故防止、つかれにくいカラダ作りを学びます。
- 2) 発声・接遇 講座
あいさつを基本としたコミュニケーション力UPのため。
- 3) メイクアップ講座
笑顔が美しく、親しみやすさを感じてもらおう。
- 4) 身だしなみ講座
清潔感や感じのよさを演出する。

