



特集 2

情報・文化・
サービス部会
副部長賞
受賞

福商「おもてなし」コンクール発表企業に聞く

Make Happiness! 「挨拶＋ひと言を伝える」おもてなし

株式会社 LIXILシニアライフカンパニー

福岡市内で介護付有料老人ホーム、住宅型有料老人ホームを3施設運営しているLIXILシニアライフカンパニー。福商「おもてなし」コンクールでは「挨拶＋ひと言を伝える」をテーマに、講座を通して学んだおもてなしを3拠点・約200名のスタッフ全員に広めるための取り組みが発表されました。



福商「おもてなし」コンクールへ参加された福永さん、三木さん(写真左から)

今年2月に開催された福商「おもてなし」コンクールで、全11社の中から「情報・文化・サービス部会 副部長賞」を受賞されたLIXILシニアライフカンパニー。今回はコンクールに出場された福永さん、三木さんとフェリオ天神ホームマネージャーで、福岡エリア管掌の家永さんの3名からお話を伺いました。

—— 福商「おもてなし」コンクールに応募された理由や経緯について教えてください。

(家永さん) 従来から入居者の方に向けて

共感を獲得し、感情を揺り動かす、エモーショナルな活動に取り組んでいましたが、一方でスタッフには根付いていないと感じることもありました。そこで福商「おもてなし」コンクールに弊社スタッフを参加させることにしました。

(福永さん) 当時所属していたマーケティング推進部から2名で参加しました。この部署では、施設の認知度やブランド向上などに取り組んでいますが、私たちの考えた「おもてなし」を全社に発信していきたいと以前から考えていた中で今回参加することになりました。

(家永さん) 福岡市内に3拠点ありますの

で、2人には約200名のスタッフに横展開させるための「旗振り役」となってもらいたいと期待も込めていました。

—— 講座やコンクールの発表を通してどのような気づきや学びがありましたか。

(福永さん) 基調講演のキャビンアテンダントのおもてなしの中では、厳しい研修があり、笑顔がぶれないという部分が印象的で、それから笑顔を意識するようになりました。また、講座の中でのロールプレイでは他社の方とご一緒しましたが、志の高い人が多く、刺激をたくさん受けました。

——「おもてなし」コンクールでは「挨拶＋ひと言を伝える」様子をロールプレイで紹介していましたが、実際にどのように取り組んでいますか？



「おもてなし」コンクールでの発表風景

(福永さん) コンクールでも発表しましたが、現場に広めていくためには、まず上層部より発信していくことからスタートしようと考えました。加えて私たちは「秘密特殊部隊」と呼んでいます。各拠点のキーマンとなるスタッフに依頼し、「挨拶＋ひと言を伝える」が現場にも広まっているか、確認できる仕組みづくりも同時に行いました。

(家永さん) 「挨拶＋ひと言を伝える」を進めるためには、気づき力や観察力・相手に対して興味がないとできません。できないことを探すのではなく、いいところを探して評価する仕組みがスタッフにも浸透していると感じました。



社内での取り組み風景

——「おもてなし」コンクールの後に変化したことがあれば教えてください。

(福永さん) 「おもてなし」コンクールで発表した内容を社内の会議等で発表する機会がありました。

発表の内容を共有することで、スタッフの意識が変わってきたように感じたときに、研修で学んだ「挨拶＋ひと言を伝える」ことの大切さが腑に落ちたと感じました。



(三木さん) 「おもてなし」コンクール後に受付マニュアルや来館者アンケートを見直し、おもてなしの要素を加えたものに変更しました。その結果、見学に来られたお客様のアンケートから「スタッフが明るい」といった声を多数いただくようになりました。

また、講座で学んだ玄関のおもてなしとして、生花を飾ることで、お客様をお迎えする気持ちを見える化するよう改善いたしました。

(福永さん) 現場のスタッフから自発的におもてなしについて学びたいという意見があり、9月中旬から新たに社内勉強会を始めることになりました。コーチ役として私と三木、二人の出番です。現在、資料を作っているところですが、おもてなし講座で学んだものをスタッフに共有していきたいと考えています。



福永さんがコーチの社内勉強会

—— 現在第3回福商「おもてなし」コンクールの参加申込を受け付けています。今後受講される方向けにアドバイスがあれば教えてください。

(福永さん) 講座では発声練習があり、自然と大きな声が出せるようになりました。人前で発表するときにはいつも緊張するのですが、先生からのアドバイスで落ち着いて発表することができました。

(三木さん) 会場の雰囲気がとてもよく、自然に身についていました。また講座が終わるのが本当に残念なくらい充実した

講座で、多くの学びがあると思います。

【カンパニー社長 田島さんより】

当社ではご入居者・ご家族の安心と幸せの追求とともに、社員が働きやすく、成長できる企業を目指しており、社員の活性化がお客様へのサービス品質やCSの向上に繋がると考えています。また、それぞれ「人」や「各部署」が同じ方向へと活動する事で、チーム力を発揮し、全ての関係者のハピネスをつくる企業となっていくものと確信しています。今回「おもてなし」コンクールへの参加は、発表の中での「特殊部隊」のみならず、全ての部署・スタッフがこれまでの経験を踏まえ、そして更にサービスやオペレーションのクオリティーアップを進めていくためにも、また我々のスタイルをつくるフロントランナーになってくれたと思います。



〈会社概要〉

株式会社 LIXIL シニアライフカンパニー

本社所在地：東京都新宿区北新宿 2-21-1
新宿フロントタワー29F

事業内容：介護付有料老人ホーム・住宅型有料老人ホームの運営

URL：http://www.js gsl.co.jp/

お二人が昨年受講された福商「おもてなし」コンクールは10月17日(水) 14:00~16:00の基調講演よりスタートいたします。基調講演のみの聴講も可能です。どうぞお申し込みください。

