

HOSPITALITY-mail  
VOL.124  
平成27年1月15日発行

Welcome to a new year!



## ホスピタリティ通信

*Creation of New Hospitality*

新しいホスピタリティの創造



new-service-system.com

発行 / 株式会社ニューサービスシステム

NSS 弊社では、次の4つの柱に基づき各施策を進めております。

明けましておめでとうございます。

皆様におかれましては、新たな気持ちで新年を迎えられたことと思います。

去年は設立50年という節目の年でありました。この50年という期間を省みると、現在の日本を造り上げた団塊世代が働き始め、そして退職した期間と一致します。

団塊最終世代が退職した去年は、日本の労働環境においても大きな節目の年と言えるでしょう。

そして、働き手の減少と世代交代は、そのまま当社の課題でもあります。

人材のアウトソーサーである当社の社会的ニーズは今後、益々大きくなるでしょう。

我々は「人」の会社です。

私は、次代を担う若手が畏縮することなく、のびのびと仕事ができる職場環境を創ります。

皆様におかれましては、お客様に喜ばれ、共に働く仲間が楽しさを感じる仕事を日々して頂くことを望みます。

皆様にとっても素晴らしい年でありますよう祈念いたしまして、私からの年頭の挨拶とさせていただきます。

平成27年1月

株式会社ニューサービスシステム 代表取締役社長  
齋藤 雄一郎

謹賀新年



- ① 新商品・新サービスの開発 ② サービス向上 ③ 従業員のスキルアップ ④ 企業の公共性  
**【NSSトピックス】** ② サービス向上 ③ 従業員のスキルアップ ④ 企業の公共性

## 《 これからの課題 》



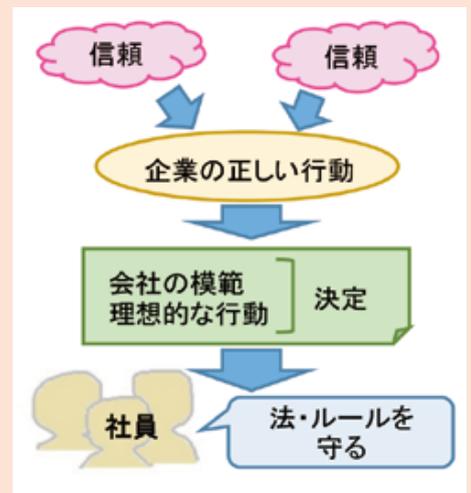
**あなたは守っていますか？  
 ～モラル・マナーについて～**

最近ニュースでも取り上げられているコンプライアンス違反。この「コンプライアンス」という言葉。最近になって耳にするようになりましたね。難しそうに見える言葉ですが、皆さんは「コンプライアンス」とは何なのかを知っていますか。「コンプライアンス」は違反をしてしまうとその企業は大きな打撃を受けてしまいます。この違反は実は身近なところから起きてくることもあります。今回はコンプライアンスについて少しお話しします。



**「コンプライアンス」とは**

「コンプライアンス」とは直訳すると法令遵守という意味です。これだけだと単純なようにも見えますが、ただ法を守ればよいというわけではありません。倫理的・道徳的なことも含めて守っていこうというものです。「コンプライアンス」は、企業が正しい行動ができるように、企業の模範を定め、法や社会的なルールを守っていくということを含んでいます。簡単に言うと、法とマナーを守るということです。ただ、最近話題に上がってきた言葉なので、実際にきちんとこの意味を理解できていないことが多いようですね。



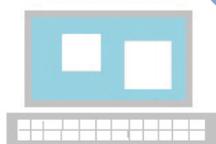
▲「コンプライアンス」とは



**あなたはしていませんか？  
 コンプライアンス違反の身近な例**

我が社でもコンプライアンスを守るためにさまざまなルールがあります。普段、[べからず] 3原則カードを作って配布したり、ミーティングで注意喚起を行ったりしているのは、スタッフの方々に守ってもらえるようにしている当社の取り組みの一つです。他にも各部署ごとに様々な対策を行っているかと思えます。それらの取り決めの中で私たちの身近なところで起きてしまう可能性のある具体例のうち2つを挙げていきます。

**SNSサイトで・・・**



SNSサイトにお客様の情報や職場の名前を使用したつぶやきなどはしてはいけません



有名人の〇〇だ！握手してもらえないかな～

宴席などで有名人を見かけても、個人的な目的で行動を起こしてはいけません。

我々は社員やアルバイトであれ、それぞれに所属する部署のスタッフとして働いています。働く立場からのホテル名を用いたつぶやきは、たとえささいなものでもホテルの信頼を失うことになってしまいます。自分はホテルのスタッフの一員なんだという自覚をもって仕事に取り組んでいきましょう。

【ホスピタリティ・ニュース】

10月に名古屋第2CS推進グループのスタッフがホテルから表彰を受けました。①どんな意識を持って日々仕事に取り組んでいるのか、②どんなスタッフになるのが夢なのか、伺ってみました。皆さんは日々どんな気持ちで働いていますか。一度立ち止まって自分はどんなスタッフになりたいのか、どう日々を過ごしていきたいか考え直すことも必要ですね。新年に向かって新たな自分をスタートするきっかけになれば幸いです。



伊藤 達人さん

- ① 社員やアルバイトに関わらず、自分と同じレベルの人間を増やしていけるような人材育成を心がけながら仕事をしています。
- ② これから将来長い目で見たときに、NSSがずっと必要であり続けられるように普段から自分にできることは何かということを考えています。

加藤 翔太郎さん



- ① 社員やアルバイトの人たちと楽しい雰囲気を作りながら働く人に楽しんでもらえるようにし、お客様にも楽しんで帰っていただけるようにどちらもバランスを取りながら仕事に取り組んでいます。
- ② 離職者を減らし、要員不足を招かない職場環境を作れるようにみんなで一致団結して取り組んでいきたいです。

【今月のサービス向上実績】

2 サービス向上

11月の当社全事業所サービススタッフの就労実績である19.113就労の結果です。  
(就労数に対する信頼性、安全性です)

粗相に対する信頼性

99,952%

サービス事故に対する信頼性

99,995%

労災に対する安全性

100%

11月は全体で8件の粗相・事故が起きてしまいました。その中で11月多かったのが接触による粗相です。サービスの際は周りに十分に気を配って行動すること、お客様に聞こえるようなお声がけをすることを忘れずにサービスに臨みましょう。今月は大人数のパーティーが多く、混みあう場も多くなってきます。今月は接触による事故がなくなるよう、社員や常勤者は安全なサービスの指導を発信していくとともに、一人一人が注意しながらサービスに取り組んでください。今月こそ目指せ！粗相・事故・労災0!!!

編集後記



こんにちは。先月号からホスピタリティ通信作成を担当することになった村田と申します。これから、よりわかりやすいホスピタリティ通信を書いていこうと思っておりますので、ご愛読のほどよろしくお願ひ致します。寒い日が続きますので体調管理に十分ご注意ください！

株式会社ニューサービスシステム

※本ホスピタリティ通信の配信停止、または配信先のご変更等がございましたら、お手数ですが下記の問い合わせ先までお電話・メールにてご連絡ください。

【お問い合わせ先】 ■企画管理部

〒100-0011 東京都千代田区内幸町 1-1-1 帝国ホテルタワー9階 担当：早井  
Tel 03-3592-5071 Fax 03-3503-3265 E-mail d.hayai@new-service-system.com

■名古屋サービス推進部

〒460-0003 名古屋市中区錦 1-19-30 名古屋観光ホテル内 担当：川崎  
Tel 052-231-0210 Fax 052-222-7890 E-mail s.kawasaki@new-service-system.com

■近畿サービス推進部

〒600-8413 京都市下京区烏丸通仏光寺下ル大政所町 685 京都四條烏丸ビル9階 担当：飯田  
Tel 075-354-9135 Fax 075-354-9136 E-mail o.iida@new-service-system.com



2002年9月28日 ISO9001を認証取得し、この国際規格の手法(PDCA)にて各施策の継続的改善を実施しています。  
2007年9月 3日 プライバシーマーク使用認定を取得し、個人情報保護法に基づきお客様及び従業員の個人情報を適切に取り扱っています。

発行：企画管理部