

HOSPITALITY-mail
VOL.126
平成27年3月15日発行



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。

【今月のサービス向上実績】

2 サービス向上

1月の当社全事業所サービス
スタッフの就労実績である
16,996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

99,993%

サービス事故に対する信頼性

99,959%

労災に対する安全性

99,994%

1月は全体で8件の粗相・事故が起きてしまいました。バランス崩しと接触による事故、運搬での事故が起きてしまいました。3月は宴席の数が増えてきて忙しくなる時期です。社員・常勤で過去の事例を把握し、同じような粗相・事故・労災が起きないように他のスタッフを観察していきましょう。そしてスタッフの方々同士でも注意しあって、今月こそ粗相・事故・労災0を目指しましょう!!

▶こんな粗相事故が発生してしまいました！

湯呑を卓に置こうとしたところ、お客様が湯呑が近づいてきたのに気づき、手をどかさうとされた。その動きを「危ない」と思ったサービス員は、湯呑を持った手をさっと引いた。その反動で湯呑から少量のお茶がこぼれ、お客様にかかってしまった。

対策



確実にお客様に届く声かけを行い、お客様の反応をうかがってサービスをしましょう。社員・常勤者はミーティングで声かけの重要性、自分の動きがお客様との接触に繋がる可能性があるということを周知させていきます。

【NSSトピックス】

2 サービス向上

3 従業員のスキルアップ

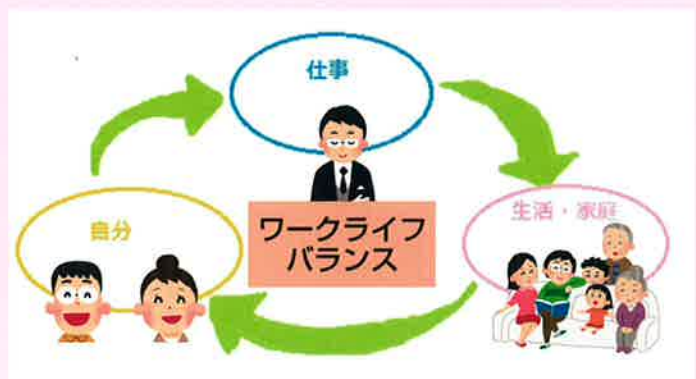
4 企業の公共性

ワークライフバランスを考える

皆さんお忙しい日々を過ごされているかと思われます。抱える仕事が多く、また人員不足ということもあり、なかなか所定時間内に業務を終えることが難しくなっています。そこで最近よく耳にするワークライフバランスについて考えたいと思います。

・ワークライフバランスとは？

そもそもワークライフバランスというのはいったい何なのでしょう。ワークライフバランスとは、仕事と生活双方の充実を実現し、趣味や生きがいなど自分のために使う時間を増やそうという考え方です。「仕事と家庭の両立」は狭い解釈で、「仕事と生活の調和」ととらえた方が的確です。欧州各国では、社会保障政策や少子化対策の一環としてワークライフバランス政策が推進されています。



・日本と海外のワークライフバランスの現状

欧米諸国ではこのワークライフバランスを叶えるための法制度の整備が進んでいます。特にスウェーデンはワークライフバランスのモデルの国とされています。仕事をする上で、育児休業制度の充実や仕事の柔軟なやり方を認める制度の導入が進んでおり、生活とのバランスを保っているようです。個人・会社・国が互いに関わってそうした環境を作っています。

一方、日本でもワークライフバランスの取り組みを進めていくように新たな制度を導入し、実行されています。しかし実際の労働者の一日当たりの有給および無給労働時間の合計（通勤時間を含む）は9時間で、メキシコ（9時間45分）に次いで最も長くなっています。

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

・日本の課題と NSS

これからの日本では、労働者それぞれの多様なライフスタイルを尊重しながら働ける環境が求められています。技術の進歩によって職場や仕事の質が変化し、若者や女性の労働意識もワークライフバランスを考慮したものへと変化しています。企業側でもフレックスタイム制や時短勤務といった柔軟な働き方の導入が進んでおり、取組企業も着実に増えつつあります。こうした労働環境を変えていくには、個人・会社・国が関わり合い、互いのライフスタイルを認め合うことが必要です。日本は欧州諸国に比べ、そうした取り組みがまだまだ受け入れがたい状況にあります。これからは多様な考え方で仕事に取り組めるような職場環境をより多くしていけるよう、皆が仕事に対する考え方をそれぞれに見直していく必要があるでしょう。

私たちは季節によって仕事量の大きな変化があり、普段の生活や自分の趣味を充実させることが難しいかと思えます。それは弊社の大きな特徴です。しかしその中でもスタッフ同士が助け合って、仕事が忙しくても自分自身を輝かせられるようにしていきたいですね。

【NSSトピックス】 ④ 企業の公共性

✿ 鼻がムズムズしだしたら ✿

それは花粉症かもしれません。2月からもう既に症状が出る方もいらっしゃいますが、3月になると一気に気温が上がって暖かくなり、花粉が飛散するピークに突入します。毎年この花粉に悩まされている人も少なくないのでは？「今までなっていなかったし、大丈夫だ」という人も用心せねばなりません。今年は全国的に花粉量が前年より多く、かつ例年よりも多いと予想されているそうです。でもなぜ花粉症がこんなにもひどくなってしまったんでしょう？実はそれ、普段の生活からもきているようですよ。

▶ 花粉症の患者が増えた理由は食生活の変化にあり？

昔から比べてみると、私たちの食生活は豊かになりました。自分の選択次第でいろいろなものを食べることはできますが、それと同時に偏食も問題になっています。インスタント食品やジャンクフード、皆さんもよく食べることがあるかと思えます。しかしそういったものを頻繁に体内に入れてみると、花粉症にもかかりやすくなってしまいます。

食生活は全ての基本！花粉症にかかりやすい体にもなりますが、かかりにくい体も作ることができます。

▶ 花粉症にかかりにくい体をつくろう！

花粉症対策に効果がある食物

- ・ α -リノレン酸・・・免疫を調節する効果がある。（例：薬味、刺身のツマ、シソ…）
- ・甜茶（てんちゃ）ポリフェノール
花粉症の辛い症状を和らげる効果がある。バラ科の甜茶を選ぶのがポイント★
- ・バラの花のエキス・・・花粉症やアレルギー性鼻炎を防ぐ効果がある。
- ・青魚に含まれる脂肪酸
- ・ β カロテン、セレン、亜鉛・・・
鼻やのどの粘膜の強化（例：モロヘイヤ、青じそ、海藻類、抹茶…）

食生活は様々なところに影響を与える源です。
いろいろな栄養素をバランスよく取ることを心がけて、
病気に対抗できる体作りをしていきましょう。



2月のつぶやきより

テーマは整理整頓!

2月もたくさんのつぶやきが集まりました。皆さんご協力ありがとうございます。

3月になって宴席が増えて日々忙しくなりつつありますが、2月のつぶやきを見てぜひ気をつけていただきたいのが整理整頓です。ただ単にものを片付けるというのではなく、古いものの修繕や新しい備品の取扱いについてマニュアルを作成するなどして、新年度をスッキリした気持ちで迎えられるようにしていきましょう。整理整頓することで、何が足りないのか、必要なのかが見えてきますよ。働きやすい職場にするためにも、いろいろなところに目を向けて動いていきましょう。



編集後記

春が来たと思ったらまた寒くなったり、そうかと思えば暖くなったりと、気温の変化が激しいですね。3月1日に来年(2016年)の新卒採用がスタートしました。就職活動には年々変化があり、私の代(2014年入社)は就職活動の情報開示が12/1~だったのですが、就職活動の期間が短縮され、3/1~になっています(3ヶ月も短くなってしまった!). 学生はその変化に心を焦らせているようです。そして我々も採用に向けて動き出しています。会社自身で行う説明会はもちろん、合同説明会にも参加し、採用活動に力を入れております。4月には新たな仲間が入ってきます。自分が入社してから時が経つのは本当に早いですね。先輩として後輩を指導するのはもちろんですが、その頑張りを支えられるようにフォローしていきたいです。3月も忙しいですが、皆さん体調に気をつけて仕事に取り組んでいきましょう。皆さん4月号もお楽しみに。

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 京都四条烏丸ビル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