

VOL.142 2018.4

Pursuing the Finest Hospitality

最高のホスピタリティーを求めて

－ NSSの新しい社員の仲間たちです －



ホ
ス
ピ
タ
リ
テ
ィ
通
信

ホームページ リニューアル致しました!!



NSS 株式会社 ニューサービスシステム

“NSSトピックス”

サービス向上 企業の公共性

～新入社員5名の自己紹介～

- ①自分を4文字の言葉で表すなら？
- ②学生時代に頑張った取り組みは？
- ③入社後の目標は？

M.K さん ①白米礼賛

- ②近代文学のゼミに打ち込みました。真剣に学問に打ち込んだ経験は、現在の自分を形作る重要な糧となっています。
- ③入社前はクロークに勤務していましたが、また1からのスタートになります。素直さを忘れず着実に仕事を覚えていきたいです。

Y.T さん ①七転八起

- ②自分で学びたい音楽の分野を大学院で専攻して、一生懸命勉強を頑張りました。仲間と切磋琢磨した時間は私の宝です。
- ③会社を支え貢献できるよう、明るく誠実に業務に取り組んでいきます。ご指導ご鞭撻のほど、宜しくお願い致します。

H.T さん ①存在強烈

- ②アルバイトを経験する中で中国語を学びたいと思い、何も分からないまま台湾に行き大変な事ばかりでとても苦労しましたが、その経験が今の自分には大きな糧となっています。
- ③分からない事が多くご迷惑をおかけすると思いますが、自分なりに精いっぱい努めて参りますので、宜しくお願い致します。

A.M さん ①小人笑顔

- ②サークル活動として、学園祭時に多くの方に来場し楽しんでもらう為に、友人や先輩といろいろと考えて相談しながら、一つのものを作り上げた事です。
- ③素直な気持ちを忘れずに、自分らしさも忘れず、笑顔で仕事に取り組んでいきたいと思っています。

N.Y さん ①長身明朗

- ②テニスサークルでの活動や、アメリカ留学、卒業論文に頑張った取り組みできました。
- ③教えられた事を的確に理解し、直ぐに実行できるようにしていきたいと思っております。そして、いつも笑顔を忘れない事。

“従業員特別表彰”

感動と満足をいただけるサービスと優れた活動や取り組みを、四半期毎に表彰しています。

【個人表彰】 第二サービス推進部
 レセプタント事業グループ

K.K さん

主要取引先企業の展示会に出演し、一瞬一瞬の状況判断や対応がとても素晴らしく、企業様の業績に貢献するような仕事ぶりであったと、責任者の方より賞賛のお言葉を頂きました。

このような評価を頂いたのも、日々のお仕事において「お客様の先を考えて接客する」という事を、諸先輩方からご指導いただいたからだと思います。
今後も、お客様にどの様に喜んで頂けるかを考えながら、質の高いサービスを提供できるように努めて参ります。

【個人表彰】 第一サービス推進部

N.F さん

婚礼料理試食会で、素敵な笑顔と親切・丁寧で、きめ細やかなサービスを行っていた事に対して、披露宴でのサービス指名を頂き、当日もとても良いサービスをした事に対して、あらためてお褒めの言葉を頂きました。

お客様に喜んで頂いた事を聞き、とても嬉しかったです。「ホテルに来て良かった。」と思って頂けるよう、丁寧なサービスを心掛けていきます。これからも、お客様に喜んで頂けるようなサービスをしていきたいです。

受賞理由

受賞コメント

M.H さん

取引先ホテルの神前式挙式における巫女業務を受注する。出演マニュアル作成や、新規婚礼客向けのビデオ収録を行うなどの活動において、ホテルブライダル課からも高く評価を頂きました。

今回の賞は、私個人で成し得たものではなく、上司の方々の多大なるお力添えがあったからこそだと感謝しております。本当にありがとうございました。これからもひとつひとつを丁寧に積み上げていき、次へとつながるよう努めて参ります。

H.T さん

日々の業務に於いての立ち居振る舞いに関してスタッフの模範となる人物で、披露宴宴席に於いて両親卓を担当した際のきめ細やかなサービスと些細な心遣いに対して、ご両親からのお礼とお褒めのお手紙を頂きました。

この賞を頂き、とても驚くとともに光栄に思います。常日頃から、一緒に働く多くの方々の教えと支えがあったから頂けたのだと思い、感謝の気持ちでいっぱいです。これからも、お客様がどのような事を考え望まれているかを考え、日々精進して参りたいと思います。

“従業員特別表彰”

感動と満足をいただけるサービスと優れた活動や取り組みを、四半期毎に表彰しています。

【個人表彰】 第一サービス推進部第五CS推進グループ
(クローク)

M.K さん

コサージュの準備を忘れて困っていた披露宴出席のご親族様に対して、業務多忙の中でも真摯に対応したことで、披露宴前に無事に解決することができ、後日、お礼のお手紙を頂きました。

【グループ表彰】

第一サービス推進部 第五CS推進グループ(クローク)

多忙を極める下期業務において、スタッフのサービス向上へのモチベーションも高く、事故件数0件を継続する事ができている事に、ホテルからもお褒めの言葉を頂きました。

忙しい中でもスタッフ一人一人が集中して丁寧な対応をする事に心掛けており、そうした日々の取り組みがこのような賞を頂けたことと、大変励みになります。 今後もより一層サービス向上に努めて参ります。

第二サービス推進部 クリーンサポートグループ

VIP宿泊による厳戒態勢期間に、巡回清掃を増強して行い館内の美化に努めたことで、取引企業様からお礼の言葉を頂きました。

この賞はスタッフ全員の普段からお客様に対する感謝の表れであり、今後も職場内に浸透していくよう取り組んで参ります。 清掃業務の大切さをスタッフに浸透させ、品質管理向上に努めて参ります。

受賞理由

受賞コメント

お手紙がきっかけで表彰して頂きとても光栄ですし、お客様にも感謝の気持ちでいっぱいです。 すべてのお客様に心地良い時間を過ごして頂きたいという思いで、何かお探しや困っているお客様には、自分からお声掛けをしてご案内し、それでも不安そうな方にはご同行させていただきよう、日々の接客で心掛けておりました。これからもスタッフみんなと協力し合い、頑張っていきたいと思いをします。

第二サービス推進部 ロビーサービスグループ

VIP宿泊による厳戒態勢期間において、イレギュラーな状況や業務遂行上の制約が多くある中で、グループ全体で協議・連携を図った事で、事故等もなく無事に期間を過ごすことができました。

今回は、特にイレギュラーな状況下での業務推進について評価を頂き、スタッフ一同大変喜んでいきます。 今後も、様々な課題や出来事が発生する機会が多くなってきますが、職場内でのコミュニケーションをとり、より良い対応ができるように一層努めて参ります。

第三サービス推進部 第四CS推進グループ

12月・1月の多忙期に、東京・名古屋の事業所へ自事業所スタッフを動員し、応援要請に対して多大な貢献をされました。

私達の職場内には、従業員同士・宴会場同士内にて「助け合い」の上に業務が成り立ち、一番大切にしている部分でもあります。 今後も、NSS内随一のチームワークと言われるよう努めて参ります。

駿台トラベル & ホテル専門学校 企業実習プログラム

おつかれさまでした！



了

第2回
4回連載

アレルギー対策

《全国のホテル関連施設で起きた事例①》アレルギー物質の入っていない料理を選んだのに

息子に乳・卵・小麦アレルギーがある為、食物アレルギーの対応ができているホテルに家族で宿泊し、事前の打合せでホテル側から料理の「成分表」を受け取ってアレルギー物質の入っていないバイキング料理を選んで食事をしたのにもかかわらず、食事途中から舌がピリピリしだし、20分後には意識不明のアナフィラキシーショック状態で救急搬送される。

〔解説〕

バイキングの食事の場合、いろいろな食材を使った料理が隣り合わせに並んでいます。それぞれの料理にトング(サーバー)が用意されていても、ついほかの料理と一緒に取ってしまうお客様もいらっしゃいます。このようにちょっとした事で、アレルゲン物質が混入(コンタミネーション)する危険があります。

アナフィラキシーとは？

アレルギー症状が皮膚、消化器、呼吸器など2臓器以上に出現した状態をアナフィラキシーと呼び、アナフィラキシー症状が進行し、血圧が下がり始めた状態がアナフィラキシーショックです。こうなると意識が悪くなったり、もうろうとしてきたりして、生命の危機を伴います。



血圧低下



呼吸困難



意識がない

こんなところにも危険が！



コンタミネーションとは？

食品を生産する際に、原材料として使用していないにもかかわらず、アレルギー物質が微量混入してしまう。意図しない状況での混入。

《全国のホテル関連施設で起きた事例②》何度も確認したのに・・・

卵・乳成分アレルギーがある為、レストランでアレルギー物質の除去が可能か確認してから食事をしていましたが、シャーベットが出てきたので、再度、含まれていない事を聞いたところ、サービススタッフから「中のものに確認したので大丈夫です」と回答されたので安心して食べましたが、直後から、のどや唇がおかしくなりじんま疹が出現、抗ヒスタミン薬では治まらず病院へ緊急搬送された。

〔解説〕

複数の要因が重なり、今回のようなことが起きてしまいました。シャーベットには、牛乳、卵白やゼラチンなどが使用されており、乳製品が含まれていた。サービススタッフが確認した厨房には、唯一のアレルギー調理担当者が不在で、詳しくない従業員が安易に大丈夫と判断して、お客様に回答してしまった。

お客様からアレルギーについて申告があった時は即答せず、必ず上司や先輩に引き継ぎ報告を！
安易な考えで回答をすると、最悪の場合、お客様の生命を危険にさらすことになってしまいます。

株式会社ニューサービスシステム

<http://www.new-service-system.com>

※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

Tel 03-3592-5071

Fax 03-3503-3265

帝国ホテルタワー9階 担当：早井/佐藤

E-mail:d.hayai@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。