VOL.146 2019.4

Pursuing the Finest Hospitality

最高のホスピタリティーを求めて

ホスピタリティ通信

NSS 株式会社 ニューサービスシステム

“NSSトピックス”

---　新しい社員の仲間たちです　---

～新入社員の自己紹介～

①自分を4文字の言葉で表すなら？その理由は？
②これだけは誰にも負けない事は？
③自分で自分を褒めるとしたら？
④趣味や休日の過ごし方は？

M．O　さん(左側)　『涙腺激緩』

①涙もろく、感動すると直ぐに泣けてしまい、映画などを見て「泣いた！」って話をすると、「信用できない」って友人によく言われます。 宴席中に感動して泣いてしまわないように気を付けたいです。
②笑顔は負けません。 学生時代のホテルでのアルバイトでは、早朝や深夜の勤務中でも笑顔で接客していたら、お客様や先輩に褒めて頂くこともありました。 忙しい時や大変な時こそ、笑顔を忘れずにいたいです。
③柔軟性があると思っているので、色々な意見・指導を自分なりに理解・吸収して、成長に繋げていきたいです。
④ディズニーが大好きで、休みの日は夢の国で過ごすことが多いです。 美味しいご飯を食べに行くのも好きです。

H．A　さん(右側)　『完璧主義』

①こだわりや追求が行き過ぎてしまう事もあるので、ほどほどにしたいです。
②寝る早さ。 布団に入った瞬間、何時眠ったのか覚えていない程、直ぐに寝る事ができます。
③東京に出て来て、何でも自分でやるようになった事です。 以前までは、実家暮らしの一人っ子という事もあり、母に頼りっぱなしだったので、大変さが分かりました。
④時間があるときは、のんびりお菓子を作ったりしています。 甘い物が大好きという事と、周りの人に食べてもらって、「美味しい」と言ってもらえる事がうれしくて、いっぱい作ったりします。

新入社員を交えての昼食会/テーブルマナー風景

弘光さん （中央）

【個人表彰】

第三サービス推進部
人材開発グループ　T．H さん

受賞理由　受賞コメント

2013年より受託している取引先企業のゲストハウス内料飲サービス業務において、初期よりきめ細やかな質の高いサービスや、料飲に関する深い知識を持っての日々の接遇業務に対して、取引先責任者の方より賞賛のお言葉を頂きました。

この度はこのような賞を頂き、ありがとうございます。
私は常々「自分がお客様の立場であったら、どのようなサービスに付加価値を感じるか」ということを考えながらお客様と接するようにしております。
今後とも、ゲストハウスをご利用される皆様にとって、少しでも癒しと活力源の場であれるよう、スタッフ一丸となり精進していく所存です。

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。 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

～ 危機管理　情報漏洩 ～

世の中では、SNSへの書き込みによるトラブルが多発してます

皆さんも、ニュースやネットなどで耳にする機会が増えているはずです。
「ネット炎上」・「バカッター」・「バイトテロ」という言葉を！

企業として、従業員に「**SNSをするな！**」と強要する事はできません。
だからこそ、SNSを使用する人達は、しっかりとしたモラルをもって利用することがとても大切であり、軽はずみに投稿する事がどれだけ危険であるかも十分理解してもらいたいものです。

まずは投稿する前に考えるべき事！

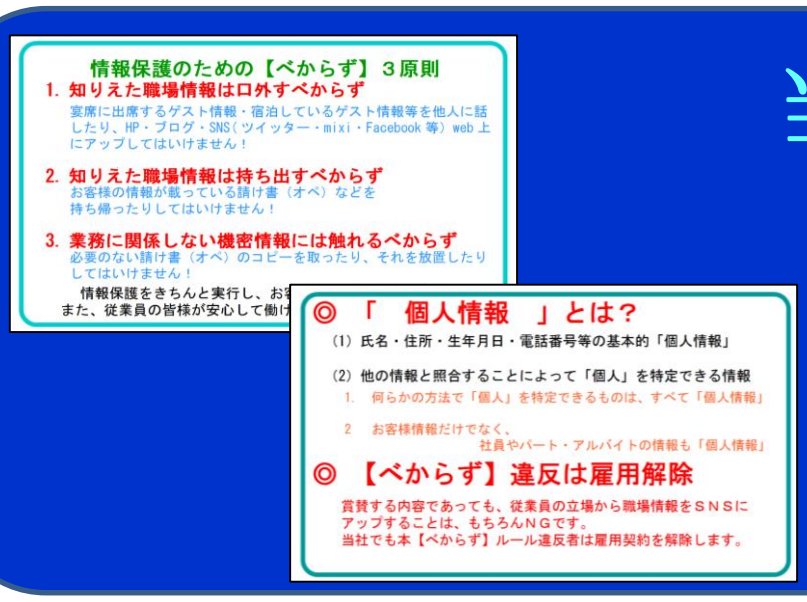
- 顧客情報や機密情報に関する投稿ではないか？
- 著作権などの第三者の権利を侵害していないか？
- やらせや誤解を招くような投稿ではないか？
- 他の人への批判や粗暴な言葉遣いを使っていないか？
- 自分が胸を張って投稿できる内容の記事であるか、
  投稿前に確認をしたか？

「ネットやSNSには匿名など存在しない」と言われているのを知っていますか？

匿名で利用していても、普段のやり取りや交流の交友関係、写真や投稿内容、投稿時間、位置情報、行動範囲、アカウント名から、多くの情報が得られるのです。そして、**炎上が起きた数時間後には、顔写真、仕事先、出身校、住居などの個人情報が丸裸**にされてしまうのです。　そして、一度ネット上に配信したものを完全に削除する事はできない事も、十分理解して下さい。

SNSには人生を変えてしまう力がある。

SNSで出会って結婚する人や希望の仕事に就く人、有名になる人がいるなど幸せな人生をおくる人達がいる中、**悪い方向に転んで、学生なら内定取り消し、社員なら会社をクビになるなど、今後の人生が崩壊してしまう人もいるのです。　最近では、一個人に対して何千万円という金額の損害賠償を請求されているのも事実です。**



当社としての取り組み

- 個人情報保護方針の策定及び実施。
- 就業規則内に、個人情報保護規定を明示。
- 雇用契約書並びに遵守事項の同意書に機密保持に関する項目を明示し、全スタッフに確認・同意してもらいます。
- べからずカードの作成。全スタッフへの配布。

“お客様の声/スタッフの声より”

サービススタッフから集まりました、「お客様の声・スタッフの声」の中から、業務改善された事業所のご紹介を致します。

第一サービス推進部
第五CS推進グループ（宴会クローク）

「つば付帽子は、逆さにして箱の中に保管しておく方が良いよ」と、お客様からご指摘、提案を頂きました。

三年前に、お客様から取り扱い方についての指摘を受けた事により専用BOXを購入して業務運用してきましたが、今回、お客様から頂いたお言葉を、帽子専門店や様々な情報を精査したなかで、逆さに保管する事によって帽子のつば（ブリム）が型崩れしにくいという事が解りました。　よって、逆さにして保管できるものを購入する事とし、さらに一歩進んだ管理方法に変更して、お客様の大切な帽子をお預かりさせて頂くことにしました。

先日、帽子をお預けに来たお客様から、『これをやっているホテルを見たのは初めてだ』『さすが●●ホテルですね』と言われ、お持ちのカメラで写真を撮られた。ということがありました。
スタッフ内でも、あまり気にされないお客様が多く、やった事に意味があるのか疑心暗鬼になりそうであったが、やっている事が間違いではないとわかって、自信を持ってお出しする事ができるようになりました。

知っていましたか？

帽子のクラウンを掴んで持つことがマナー違反になるのです。

クラウン＝王冠 王冠とは馴染みが薄いかもしれませんが、ヨーロッパの王様は王冠をかぶっているのを目にしたことがありませんか？　その王様の王冠の先端を片手で掴んで持ったとしたら・・・・、非常に失礼に見えますよね。

ツバの部分を両手で持って、優しくそっと扱うようにしましょう。

第三サービス推進部
第二CS推進グループ

他のホテルで使用しているコードレス掃除機があると、直ぐに掃除ができて便利だと思った。

サンのほこり取り用で、ハンディーモップがあると便利だと思う。

上記2件のスタッフのつぶやきに対して、取引先ホテルに相談したところ、購入をして頂きました。
清掃作業の作業効率もあがり、宴会場を綺麗に保つことができています。　スタッフにも、空いた時間でおこなう作業として意識付けが出来てきました。

【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/佐藤
Tel 03-3592-5071　Fax 03-3503-3265　E-mail:d.hayai@new-service-system.com

protecting your PRIVACY 10861447(05)

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。