

VOL.140 2017.11

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

“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

M.Fさん K.Hさん M.Sさん

3日間のリハーサルや2日間に亘る大型客船を貸切で主催した宴席において、3名がリーダーとなり、しっかりとした連携が取れていた事で、猛暑・湿気・船酔い等の弊害と闘いながらも、19名という多くのスタッフ全員が基準以上のサービスを行うことができました。

宴席に携わった全ての関係者の方より多大な賛辞を頂き、主催会社からは、今後の宴席においても当社をご利用していただける事となりました。

このような表彰をして頂いたのも、レセプタントスタッフ全員が一丸となり、強いチームワークのもと長時間頑張っておかげだと思っております。私たちの仕事は、常にお客様を思い、お客様の立場となり、どの様なことをしたら喜んで頂けるか？満足を超えたサービスとは何か？を考えながら、今後もお客様の心に残る接客をしていきたいと思っております。(M.Fさん)

【個人表彰】 第二サービス推進部
クリーンサポートグループ

A.Sさん

継続的に力を入れている特別清掃への営業活動、品質向上への取り組み、職場環境の管理・改善・衛生管理に対する姿勢が実を結び、特別清掃の獲得に繋がりました。ホテル側からの信頼も厚く、今後の営業も期待されます。

この度は表彰をして頂きまして、誠にありがとうございます。恐れ多い気持ちがありますが、今回受賞できたのは日頃お世話になっている皆様のおかげです。これからも周りの方々への感謝を忘れず、サービスに努めてまいります。

【個人表彰】 第三サービス推進部
第四CS推進グループ

K.Kさん

9年前の業務受託以来、オペレーション業務に携わり、登録スタッフの教育のみならず、日々の人員確保の為の就労管理・体調管理に於いて、多大な貢献を果たしており、全スタッフからの熱い信頼を得ています。今後もスタッフの模範となる事が期待されます。

このたびは表彰をいただき、誠にありがとうございます。これもひとえに、登録スタッフの皆様のご協力、社員常勤者の方々の支えがあってこそその結果で、事業所全員でいただいた賞だと深く感謝しております。これからも、一層、職務に精励する所存とともに、皆様のご指導賜りますよう謹んでお願い申し上げます。

受賞理由

受賞コメント

プライベートでも体験できないような楽しいお仕事で、ホストの皆様喜んで頂けて、表彰までいただきうれしき限りです。キャプテンとして迷う事もありましたが、みんなをまとめながら、自分達も、ゲストもホストも楽しんでいただけるような宴席の雰囲気は今後も作っていきたく思います。その中で、新しいお客様とのご縁があるよう善処してまいります。(K.Hさん)

初めてのお仕事で、キャプテンとしても手探りの中、働かせていただきましたが、改めて先輩方への的確なアドバイスを頂き、後輩スタッフに支えられながら、日々、お仕事ができていると実感しました。これからは、新人キャプテンとして、さらに頑張らなければと身の引き締まる思いでおります。(M.Sさん)

【個人表彰】 第三サービス推進部

第一CS推進グループ 第二CS推進グループ

H.Hさん T.Sさん A.Kさん

主婦の立場でありながら、会社の為にも無理なお願いも快く応じ、長年に渡る多大な貢献に対する感謝の気持ちを込めて。(H.Hさん・T.Sさん)

担当例会宴席の仕事ぶりに対してお客様よりお褒めの言葉を頂き、7月に行われた宴席に対してもグッドコメントを頂きました。請負先ホテルのCS四半期表彰も受賞し、他のスタッフへの励みにもなり、若手の良い見本になる事が期待されます。(A.Kさん)

今回、このような賞を頂いたことに、大変驚きと同時にとても光栄な事と感じております。自分がどう動けば周りのみんながスムーズに仕事ができるかや、「ありがとう」という言葉を忘れずに、感謝の気持ちを伝えることをいつも心がけて今後も仕事をしていきたいと思っております。(A.Kさん)

【グループ表彰】 第二サービス推進部
ロビーサービスグループ

難しい問題に直面することも多いですが、各スタッフが活発に意見を出し合って解決しようとする私共のグループの姿勢を評価して頂けて、とても嬉しく思っています。今後も、お客様に感謝と安心をして頂ける仕事を心掛けて、全員で取り組んでいく所存です。

海外のゲストから、宴席の事前準備で使用する荷物がホテルに到着していないと問い合わせがあり、荷物情報の確認が取れないなど、多数の関係者を含めたトラブルへと発展しかねない状況となったが、ホテル関係者と協力・連携を図り、無事荷物の確保につなげることができました。ゲストからも、グッドコメントを頂くなど、今後のモチベーション向上に繋がりました。

【人事・総務部より】

感染症の対応について

ノロウイルスや季節型インフルエンザの流行に備えて、以下の基本事項を遵守して下さい。

勤務上の対応

1. 出勤時や外出からの帰宅時は必ずアルコール等で消毒を行うこと。
2. 食事前や休憩時間は、手洗いやうがいを積極的に行うこと。
3. 発熱、咳、倦怠感等の自覚症状がある場合は出社を見合わせ、医療機関の診察を受けること。
4. 就労時間中に異変を感じた場合は直ちに就労を中止し、医療機関の診察を受けること。



感染性胃腸炎(ノロウイルス等)の対応

【従業員本人に感染の疑いがある場合】

医療機関で検査を受け、結果が陽性の場合は1週間自宅待機とする。再検査を行い陰性であれば出社可とする。



【同居の家族に感染の疑いがある場合】

感染者は医療機関で検査を受け、結果が陽性の場合は症状回復から1週間自宅待機とする。その後、従業員本人が検査を行い陰性であれば出社可とする。

季節型インフルエンザの対応

当該従業員は医療機関で診察を受け、インフルエンザ快癒後の出社については医師の指示に従うこと。指示を受けられない場合は症状が治まってから2日経過後に出社すること。

◆食中毒予防の三原則

- 『**つけない**』 手洗いをしっかりし、菌を洗い流す。その後消毒をする。
- 『**増やさない**』 温度管理をきちんとする。
- 『**やっつける**』 過熱することで、殺菌できる。(75℃、1分以上、中心まで火を通す)

食品包装用ラップフィルム
青色



異物混入対策

リントローラー

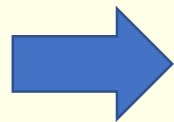


万が一、食品にラップ片が混入しても見つけやすく、透明ラップと使い分けることで、仕分け作業に有効な効果を発揮します。

最も混入しやすい異物は、毛髪や糸くずです。スタッフが、それらを取り除くための一番有効な手段はリントローラーを徹底的に掛けることです。出勤したとき、休憩やトイレから戻った時など、最低4回行いましょう。

今月もサービススタッフから「お客様の声・スタッフの声」が多く集まりました。ご協力ありがとうございます。その中から、一部をご紹介します。

宴席開始後に、授乳中の申し出があり、アルコールの入った料理を変更したら感謝のお言葉を頂きました。



妊娠中や授乳中のお客様は、アルコール等を非常に気にされます。アレルギーだけでなく、そういった申し出も当日対応できる場合がありますので必ず報告をして下さい。

コーヒーポットにコーヒーが入りすぎていて、溢れそうになり危険だった。



過去に、その事案に関連した粗相がありましたので料理係には注意を促します。もし、自分のポットの量が多いと感じた時は、無理にサービスをせず自分自身でバックスペースで量を調整してからサービスを行ってください。適量であっても、注ぎ口から飛び出す可能性はありますので、サービスタオルで注ぎ口をおさえる基本動作をとってください。

