VOL.145 2019.2

Pursuing the Finest Hospitality 最高のホスピタリティーを求めて

ホ

ス

L°

A

1)

テ

1

通

信



ご挨拶

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。



今後の日本経済は、世界的な設備投資意欲の改善などを背景に、輸出の増加基調が継続するほか、個人消費や設備投資を中心に国内民需も底堅い推移が見込まれます。

ホテル業界においては、訪日外国人客数の増加に伴う宿泊需要や法人利用が堅調に推移していることから、概ね良好な経営環境の継続が予想されます。宴会部門においても、同様に期待が高まっています。

当社のような人材ビジネス企業に対する社会的役割は、益々大きくなっていきます。一方で、有効求人倍率は高水準で推移し、特に外食産業における人材確保は、さらに厳しい状況が予想されます。

そのような社会環境のなか、効率化に繋がる業務の見直しを模索し、生産性の向上を図ることが肝要です。具体的には、日々スタッフから出される「つぶやきカード」に応えることが作業の効率化や働きやすい職場環境への改善となり、トップレベルのサービス品質へと繋がります。

アレルギーに対応した食事の提供、細菌やウイルスに対する衛生管理やSNSによる情報漏えいなど、安全・安心に関して求められることには万全の対策を講じ、粗相・事故等の起きた際には一個人の所為とはせず、作業の手順や環境、そしてともに働くスタッフが協力する事による再発防止策を図ってまいります。

セクシャルハラスメント、パワーハラスメントに対する啓蒙活動を実施し、申告に対しては迅速かつ厳粛に対応します。

スタッフ一人ひとりの暮らしと仕事が両立し得る多様な働き方に応え、安心して働ける会社を目指します。

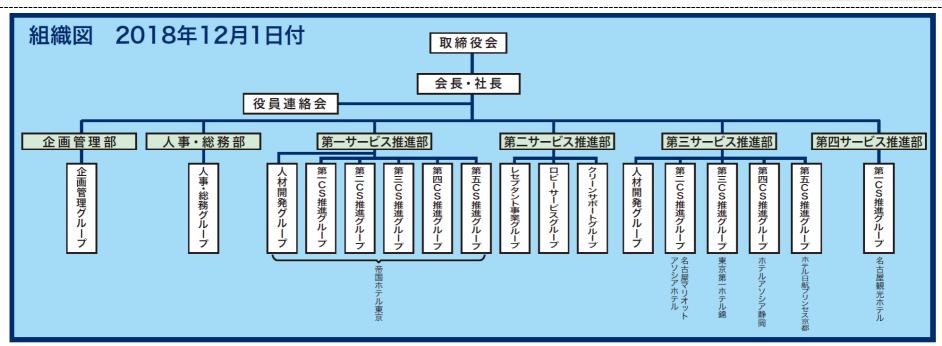
皆様にとっても素晴らしい年でありますように祈念いたしまして、私からのご挨拶とさせて頂きます。



2019年

株式会社ニューサービスシステム 代表取纬役社長 齋藤 雄一郎





受賞理由 受賞コメント

"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 第二CS推進グループ

N.O さん

第三サービス推進部 第一CS推進グループ

E. I さん

第三サービス推進部 第三CS推進グループ

J. M さん







お客様より急遽の食物アレルギー申告に対して、真摯な対応 と速やかな行動や立ち居振る舞いに対して、後日、「彼女の存 在が頼もしく、嬉しく思いました。」という、お礼のお手紙を頂き ました。

アレルギー料理の対応に関しては、日頃よりスタッフ全員で気 を配っている事なので、評価された事はモチベーションが上が るだけではなく、より一層責任を持って業務に従事していこうと 思いました。今後も、お客様からの要求に対して速やかに対 応できるよう、常勤者同士の情報共有をしっかりとおこない、登 録者への指示を的確に行っていきたいと思います。

担当した披露宴宴席の新郎父より、心のこもった配慮や臨機 応変な対応、立居振舞に対して、大変素晴らしかったと御礼 の手紙と記念品を頂きました。

私達の業務は、色々な方々のご協力があって成り立っていま す。一緒に携わっていただいた皆様に感謝申し上げます。 お客様は、指導教諭という立場で、「無限の可能性」をテーマ に生徒へと日々指導しておられ、お礼の品としてタオルを頂き ました。 私たちも、お客様やスタッフに対して「無限の可能 性」を求めて、日々、精進してまいります。

中国語を話せるスタッフを配置するよう取引先ホテル側より依 頼を受け、徐さんに当日の業務にあたってもらったところ、「仕 事ぶりがとても素晴らしく、無事に宴席を終了する事が出でき ました」と料飲サービス部長より賛辞を頂きました。

今回、このような賞を頂きましたことは、感激にたえません。こ のようなスタッフ思いの会社に勤務する事ができ、とても幸せ であり、今後も、一生懸命努力していきたいと思います。 本 当に、心から感謝を申し上げます。

【グループ表彰】 2018年度上期(4月~9月)において、【粗相・事故・クレーム・労災 】 件数0件の社内目標を達成いたしました。

第一サービス推進部 第五CS推進グループ BAR

常勤スタッフが主導し、基本プレーに心掛け、 日々、業務してきた結果だと思います。これ からも、全ての項目を0件で継続できるように、 再度、基本に戻って業務するように徹底してい きたいと思います。

第二サービス推進部 レセプタント事業グループ

グループ全員の日々の頑張りがこのような形な り、大変嬉しく思います。 常にお客様にとって 何が大切なのか先を見据えた接客を心がけて 行動した結果だと思っております。 これからも、 全員で協力し合い日々、取り組んでいきたいと 思います。

第三サービス推進部 第三CS推進グループ

この度は表彰していただき、ありがとうございま す。目標達成できたのは、常勤者の日々の声 掛けとともに、登録スタッフの努力と頑張りが あってこそだと思います。これからも、より良い サービスが提供できるよう努力してまいりたいと 思います。



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。 ■新商品・新サービスの開発 2サービス向上 8 従業員のスキルアップ 4企業の公共性



アレルギー対策

食物アレルギー 起こった時の対応

重篤な食物アレルギーは命に関わることがありますので、万一事故が起こったら、すぐに 救急車を呼ぶなどの対応をとりましょう。

アナフィラキシーの症状は非常に多彩で、全身のあらゆる部位から症状が出現する可能性があります。しかし、その頻度には 差があり、最も多く現れるのは皮膚症状の90%で、粘膜、呼吸器、消化器症状の順で合併しやすい傾向のようです。重症度 も、症状によって大きく3段階に分けて、その段階に合わせた対応を考えると良いようです。

【グレード1】

各症状は、部位的な軽い症状なので、慌てずに症状の進行に注意を払いながら、安静にして経過を追いましょう。 誤食したとき用の処方薬がある場合は、内服させてください。

全身性の皮膚及び強い粘膜症状に加え、呼吸器症状や消化器症状が増悪してきます。医療機関を受診する必要があり、必 要に応じて処方された「エピペン®」があれば、注射することを考慮してください。

強いアナフィラキシー症状ととらえ、ショック状態と考えて速やかに医療機関に緊急搬送することが基本で、救急を要する場合 で処方された「エピペン®」(アドレナリン注射液自己注射キット製剤)があれば速やかに注射する必要があります。

	グレード		1	2	3
##	症状	赤み・じんま疹	部分的、散在性	全身性	
及膺		かゆみ	軽度のかゆみ	強いかゆみ	
粘膜	ή. 4	ロ唇、目、 顔の腫れ	口唇、瞼(まぶた)の腫れ	顔全体の腫れ	
和脵	延 (人	口、喉の違和感	口、喉のかゆみ、違和感	飲み込みづらい	喉や胸が強く締めつけられる、声枯れ
消化器	B - 4-4	腹痛	弱い腹痛(がまんできる)	明らかな腹痛	強い腹痛(がまんできない)
)月16名	下亚	嘔吐·下痢	嘔気、単回の嘔吐、下痢	複数回の嘔吐、下痢	繰り返す嘔吐、下痢
呼吸器症状		鼻みず、鼻づまり、 くしゃみ	あり		
		咳(せき)	弱く連続しない咳	時々連続する咳、咳込み	強い咳き込み、犬の遠吠え様の咳
		喘鳴、呼吸困難		聴診器で聞こえる弱い喘鳴	明らかな喘鳴、 呼吸困難、チアノーゼ
全身症状		血圧低下			あり
		意識状態	やや元気がない	明らかに元気がない、 横になりたがる	ぐったり、意識低下~消失、失禁
対応	抗ヒスタミン薬		0	0	0
	ステロイド		Δ	Δ	Δ
	気管支拡張薬吸入		Δ	Δ	Δ
	エピペン		×	Δ	0
	医療機関受診		Δ	○(応じて救急車)	◎(救急車)
※ 上記対応は基本原則で最小限の方法である。状況に併せて現場で臨機応変に対応することが求められる。※ 症状は一例であり、その他の症状で判断に迷う場合は中等症以上の対応をおこなう。					

※厚生労働省 保健所におけるアレルギーガイドライン より

「エピペン ®」って何?

中身の成分はアドレナリンで、気管支を広げる 作用や心臓の機能を増強して血圧を上昇さ せ、ショック状態を改善する作用があります。 アナフィラキシーショックに有効であるものとし て、患者本人やその家族が迅速に使えるよう に開発された緊急注射用のキットで、医療機 関で治療を受けるまでの補助治療剤です。



使用方法や投与のタイミングは、医師から処方される際に指導を受け 1~2分で効果が表れて15~20分の効果持続時間です

あくまでも補助治療剤ですので、アナフィラキシーを根本的に治療するもので はありませんので、注射後は直ちに医師による診察を受ける必要があります。

※エピペンを打つことは医療行為となりますが、本人に意識がなく、注射ができな いときに手を貸すことは、人命救助の観点からも「緊急避難行為」として違法性は 問われないと考えられます。

注:本人に確認し、持っている場合は注射してもらって下さい。 但し、患者本人で注射できない場合は、知識を持った責任者に 相談して対応しましょう。

近年、食物アレルギーを持つ人の数が増える傾向にあります。

食物アレルギーのなかには、緊急の対応を要するアナフィラキシーショックを起こす場合もあり、生命の危機に及ぶ場合があります。 その原因となる食物は異なり、症状や程度も人によって様々です。 私たちが適切な対応を行うためには、まず、アレルギーを知ること が大切になります。 そのため、食物アレルギーに対する知識を習得するとともに、ホテルごとの適切な対応マニュアルなどを十分理解 して、日々、行動しなければいけません。

決められたルールを守り、お客様に対応していきましょう。

株式会社ニューサービスシステム http://www.new-service-system.com

※本ホスピタノ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/佐藤 Tel 03-3592-5071 Fax 03-3503-3265 E-mail:d.hayai@new-service-system.com

