



**「安心して」「テルウェルだからこそ」仕事をお任せいただけるように、地道な努力を積み重ねています。**



**2016年度の主な成果・進展**

- 品質マネジメントの継続的な水準向上
- CS営業の拡大
- コンビニエンスストア運営に対する外部評価
- 「KAIZEN活動拡大発表会」の開催による水平展開の促進

**2017年度における新たな取り組み**

- KPI(重要パフォーマンス指標)の設定による目標管理強化
- CS営業の拡大継続

**品質の確保と向上**

**●安全まで含む品質を高め続ける**  
お客様の満足を維持し、より大きくしていくために、各事業において品質のPDCAサイクルを回しています。クリーンサービス(清掃)では、品質マネジメントの国際規格であるISO9001に沿った方式を採用しており、他のサービスでもそれに相当するシステムを運用しています。お客様の期待・ニーズに応えながら、お客様の安全確保まで含めた品質改善活動を行っています。

また、多くの現場が、自らの気付きに基づく創意工夫を行っています。例えば、東北支店では、NTTグループ向けの事務用品類の受発注業務に関するマニュアルを改善し、作業ミスの減少と業務の円滑化につなげました。

**●お客様の声を起点とするサービス改善・設計・提案**  
テルウェル東日本グループでは、お

客様の声を起点に、サービスの改善や一からの設計を行っています。例えば、各地の施設内食堂では、お客様アンケートなどで収集したリクエストをメニューや運営に反映。また、介護事業では、それぞれのご利用者様やご家族にとって最適なサービスに努めています。さらには、お客様の立場で考え、最適な時期に、最適な提案を行い、お客様の潜在ニーズに応える取り組み(CS営業)も、各事業で広げています。

**●工場における品質活動**  
料金請求書の印刷・発行業務を担当するテルウェル東日本アイピーエスの加須センタ(埼玉県加須市)では、不良品を出さない仕組みづくりを推進。現場発のグループ「品質向上推進隊・指差呼称推進隊」を中心に、作業の内容や進め方に潜む「不良品の原因」を常に探し、その解消に取り組んでいます。

**●品質を競い合い、称え合う**  
テルウェル東日本グループには、品

質を競い合い、称え合うことを通じて、より高い水準のサービスをめざす組織文化があります。こうした文化を強化するため、グループ全体で課題解決のベストプラクティスを発表し合う場を設けています。2014~15年度は「ビジネスパワーアップ」、2017年度からは「KAIZEN活動拡大発表会」として開催。高評価



鮮やかな赤にリニューアルしたユニフォーム

を受けることは発表者にとって大きな栄誉であり、優れた事例をグループ横断的に浸透させる原動力にもなっています。

また、サービス技能に関する競技会を社内で開催するとともに、社外の競技会への参加も促しています。特に、クリーンサービスは、全国ビルメンテナンス協会が主催する「全国ビルクリーニング技能協議会」で、過去に1位を3回受賞し、高い評価をいただいています。

この他にも、社内表彰や技術交流の場などを通じ、社員同士の切磋琢磨を促しています。

**災害時の対応**

大地震、火災、悪天候などの災害時には、サービスを維持する、あるいは速

やかな復旧を図ることで、お客様への影響を最小限にとどめなければなりません。テルウェル東日本グループでは、災害対策の体制・システムやマニュアルを整備し、定期的に更新・改善するとともに、その確実な運用に向けた理解促進活動や訓練を各拠点において行っています。災害対策設備・物品も、不足のないよう配備し、いざという時に使えるよう保守・管理しています。



ばこころ保育園における災害時引き渡し訓練

**情報セキュリティの徹底**

一人ひとりのお客様の情報を大切に取り扱うことで、常に質の高い安心・安全なサービスを提供し続けるために、テルウェル東日本グループでは、JISQ15001に基づく個人情報保護マネジメントシステムにISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の要素を組み合わせ、体系的な情報セキュリティマネジメントを行っています。

特に、料金請求書データを扱うテルウェル東日本アイピーエスの加須センタでは、データの受領から印刷・封入封緘・出荷まで、情報セキュリティを徹底しています。



**Telwel in Action**

**店舗におけるサービス品質向上**

北海道支店が運営する「Family Mart NTT東日本サッポロ病院店」では、明るい笑顔の接客、いつも楽しくて新しいものにあふれたワクワクする商品の提供、そして隅々まで行き届いた清掃と衛生管理に努めています。その成果として、2016年10月に結果が発表された「SQCコンクール」\*において、北海道管内57店舗の中で第1位になりました。

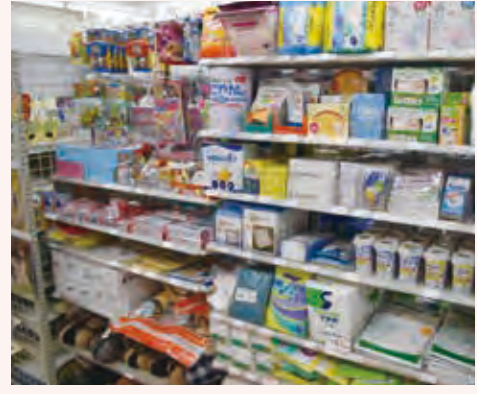
また、営業本部のメディカルサービスセンタが運営する「ミニストップ関東病院店」(NTT関東病院内)も、店舗内の各種改善、品ぞろえ、きれいな陳列、丁寧な接客、迅速な医療商品の販売(待ちストレスの解消)が評価され、ミニストップ株式会社様の社内誌「ミニストップメイト」で優良店として紹介されました(全国約3,000店の中から2店舗が選出)。

\*株式会社ファミリーマート様が毎年実施している表彰で、店舗運営の基本であるサービス(service)、品質(quality)、清潔さ(cleanliness)をさまざまな視点から評価するものです。半年間にわたってファミリーマート様の社員や外部の調査会社がお客様に扮して調査、採点をするものです。

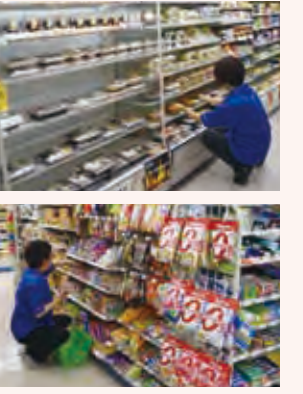
**Family Mart NTT東日本サッポロ病院店**



佐藤店長ほか、いつも素敵な笑顔のスタッフたちです



医療用品も充実しています!



いつもきれいを心掛けています