

すでに4件も発生しています！あなたのマナーは大丈夫？
マナークレーム発生件数 針刺し事故発生件数

4件 中部地区3件 関東地区1件
0件 6月15日現在



T-Mateの接遇道～マナースペシャリストへ～



物の取り扱いのマナークレーム編

左のイラストから、なぜクレームになってしまったか考えてみましょう！
クレームを起こした T-Mateさん

ゴミ箱が少しズレていただけじゃない！キレイに部屋を掃除してあげたのに、何でそんな細かい事まで言われなきゃいけないの！？


正しい対応を考えてみましょう！
表情は？言葉は？配慮は？

- ①いくら感じが良い挨拶ができていても、物の取り扱いが正しくなければ、マナークレームになります。
- ②物を移動した場合、元の位置に戻すことは絶対ルールです。
- ③物を取り扱う際は、音を立てないように丁寧に取扱いましょう。
- ④清掃中に移動できる物は、必ず移動させて掃除しましょう。
- ⑤私物に触らなければならない場合は、必ず声をかけてから触りましょう。
- ⑥退室の挨拶をする際に、物が元の状態に戻っているかを必ず確認しましょう。

◆患者様の心の中◆
体を起こすのもやっとなのに…。私の定位置にゴミ箱を置いていたのに…。元の位置に物を戻すことは当たり前のマナーでしょ！もっと病氣や怪我をしている人の気持ちを考えてほしい！！

山本真幸の一意奮闘

先月号から四コマ漫画が T-Mate ニュースに掲載されていることにお気づきでしょうか？右の写真をご覧ください！…実は、高校時代美術部だった山本がイラストを担当しております(〇)！絵を描くのは大好きなのですが、漫画を描くことには慣れておらず四苦八苦しながら描いております…(笑)心を込めて描いておりますので、来月もお楽しみに！



★新人T-Mate同期入社研修会&5年生以上研修会のお知らせ★

【対象】
6月に入社された皆様、5年以上勤務されており、担当本部員から事前に案内があった皆様

7月開催のご案内


開催日時：7月1日(土)10時～15時終了予定 ※お弁当出ます！
場所：トカイ本社ビル14階、研修センター3階(本社横)
※本社ビル前で本部員がご案内します
住所：岐阜市若宮町9丁目16番地 ※サングフルメイトを持参下さい！

【新人さん】DVD教育、技術研修等、内容は盛りだくさん！新人さんならではの悩みを解決しましょう。お会いできる事を楽しみにしています♪
【5年生以上】DVD教育、技術研修、業務の再確認等。ベテランの皆さんにお会いできる事を楽しみにしています♪お昼は、新人さん・ベテランさん・本部員の皆でランチミーティングを行います。語り合しましょう！！

サングフルメイト

★ES (従業員満足度) 向上委員会★

お誕生日プレゼント！オリジナルQ.U.Oカードが完成しました！
お待たせしました！！今年度は、お誕生日の皆さんにささやかですが、プレゼントをお渡しします♡「おめでとう」の気持ちと「ありがとう」の感謝の気持ちをプレゼントに込めてお届けします♪お楽しみに！
実施期間：平成29年7月1日～平成30年6月30日
配布対象者：お誕生日の前月までに入社した方
配布方法：対象T-Mateの誕生日月内に本部員が手渡しします♡



中部地区*選べる！日帰りバスツアーのご案内

今年の感謝の集いは「選べる！日帰りバスツアー！」中部地区の皆様は下記のコースと日程からお選び頂けます。

コース	内容	出発日
A	よしもと新喜劇を楽しむ 大阪の旅 道頓堀散策とよしもと新喜劇を楽しもう！	10/7 (土)
		10/29 (日)
B	宝塚歌劇団をみる 宝塚の旅 宝塚歌劇団鑑賞を楽しもう！	10/22 (日)
		10/28 (土)
C	金沢郷土料理とお買い物ツアー 金沢料亭の屋敷と、市場や茶屋散策を楽しもう！	9/2 (土)
		9/10 (日)
D	京都お買い物ツアー 京料理の屋敷と、嵐山・市場散策を楽しもう！	9/9 (土)
		9/24 (日)

現在、全事業所に申し込み用紙を配布させて頂いております。各事業所で申し込みを取りまとめ、業務担当者もしくは、本社へ提出をお願いします。
お忙しいとは思いますが、6月30日(金)本社必着でお願いします。
さあ！仲間を誘ってコースを選ぼう♪
【東部地区の皆様へ】

東部のご案内もまもなく始まります！もうしばらくお待ちくださいませ★

中部・東部合同営業研修会！

6月9日～10日の2日間、グランパレホテルにて営業研修会が行われ営業部・業務部に所属する社員全員が参加しました。トカイのグループ会社の営業内容を共有する機会や、社会人マナーの再トレーニング、新しい営業ツールの戦略等を学びました。担当課の枠を超えた知識を学ぶことで、自分の足りないものが発見できる大変良い機会となりました！
お辞儀をトレーニング中！
新しい機械を勉強中！

★管理課からのお知らせ★

携帯電話 安否確認システム「オクレンジャー」導入について

対象：携帯をお持ちの全従業員(社員・T-Mate)

当社は、大規模災害に備え、業員の皆様の安否が直ぐに確認できるよう「オクレンジャーシステム」を導入致します。詳しい内容や「システムへの登録方法等」につきましては、今月の給与明細に同封させて頂いておりますのでご確認の上、7月31日までに登録をお願い致します。

ご不明な点がございましたら、本部員までお問い合わせください★

★CS課マナー研修のお知らせ★

29年度 新人個別マナー研修について

新しくティ・アシストに入社された新人T-Mateさんのマナー研修は、各事業所で個別に実施させて頂いております。今年度から同期入社研修会では、CS課によるマナー研修は実施しておりませんので宜しくお願い致します。新人さんの不安を取り除く為、1人1人に合わせた個別マナー研修を各事業所で実施していきます♪研修時間は1時間30分です。

29年度 フォローアップ研修について

現在、CS課横田が順番に皆様の事業所を周り、フォローアップ研修を実施しております★マナーの悩みがあれば、気軽に質問してくださいね♪研修時間は30分程度です。