



春 心新たに “QSC”

皆さん春が待ち遠しいですね。心新たに仕事に向き合おうという気分になります。花粉もホコリもきれいにふき取ってピカピカで新年度を迎えたいものです。

そういえば、もうずいぶんと前のこと8年ぐらい前でしたか、ある大手インドアテニススクールの職員の方と話していると、「うちの社長は事業所巡回して窓の棧とかロッカーの上とかこうするんですよ！」と、人差し指の指先でふき取る真似をしたのです。その方は嫌がっているわけではありません。ニコニコしながらお話ししていたのです。はは一なるほど！これはお姑さんの嫁いぶりではありません。社長は自分のところの施設が清潔に保たれ、お客様に安心して気持ちよくお使いいただけているかを点検していると理解されているのです。

飲食の業界では基本とされている“QSC”。QはQuality クオリティ、SはService サービス、CはCleanliness クレンリネスのことです。この3つの要素が高ければお客様の印象もお店の評判も上々で商売繁盛となる訳です。テニス事業に置き換えますと、上質なレッスンやクラブ運営、心のこもったスタッフの接遇、そして

清潔できれいなクラブハウス、テニスコートでしょうか。クオリティはクラブ部会やスクール部会にご担当頂き、サービスはフロント部会にお願いいたしまして、安全委員会ではこの時期、クレンリネスと施設の再点検を提案いたしております。施設が清潔に安全に維持され、機材が十分にメンテナンスされ安心してその性能が発揮できる状態であるか、日常清掃や日常点検に気持ちを改めて取り組んでみてはいかがでしょうか。

仕切りネットに穴が開いていないか、フェンスのワイヤーが切れていないか、ベンチの木材が割れたりしていないか、ラインテープは剥がれていませんか？もう一度ぐるっと施設や機材の点検をしてください。のぼりは色あせてちぎれていないか、ごみ箱は蓋が壊れていないか、駐車場も不備がないか点検してみましょう。

日常の風景になってしまう我々の仕事場、しかしそれはお客様の居場所。ちょっと改めてご覧になれば、新たに改善できる点がいくつか見つかると思うのです。

大人も、お子様方も夢や希望を抱いて、テニスを始める季節です。安心安全にテニスをお楽しみいただき、人生を何倍も楽しんでいただきましょう。

～防災対策は日々の備えから！～

万が一大きな地震や火事による災害が起きたとき、私たちは従業員やお客様の安全と安心を第一に確保しなければなりません。春先はスタッフの入れ替えが増えやすい時期です。従業員やお客様の安全と安心を確保するためには、スタッフの連携が非常に重要です。そのためには、日頃の備え、そして安全管理体制の整備と点検を忘

れてはなりません。

以下の項目を確認し、もう一度備えを見直してみてください。

環境・災害については普段の準備が欠かせません。大きな災害が起きてからでは対応が遅くなり大惨事になる恐れがあります。「備えあれば憂いなし」というように、普段から危機意識を持って準備することが大切です。

① 火事や地震などの災害時の対策

災害時、お客様に安全に避難していただくためには、各スタッフが落ち着いて対応する必要があります。落ち着いて対応するためには、災害時の各スタッフの行動と担当を明確にしっかりと準備することが大切になります。

・情報連絡担当 ・消火担当 ・誘導担当
・避難場所確保担当 etc.
お客様に安全に避難していただくために、海岸沿いの施設については、地震時の津波対策も必要です。

② 定期的な避難訓練

災害時、お客様に安全に避難していただくためには、各スタッフが落ち着いて対応する必要があります。

定期的な誘導訓練などを行うことで、いざという時に正しい判断や行動ができるようになります。又、広域避難場所も確認して大きな災害にも対応できるようにします。さらに地域では自治防災組織と連携が取れる場合もあるので、管轄の消防署へ確認してください。

③ 災害時の子供に対するルール

災害時には、さまざまな二次災害が起こる可能性があります。

特に子供の帰宅に関しては、予めルールを決めて対処することで、保護者と連携することができ、子供の二次災害の回避につながります。保護者と連携し、子供の安全を守ります。

④ 非常時・災害時の必需品の準備

東京都では、東京都帰宅困難者対策条例が平成25年4月1日から施行されています。2011年3月11日の震災において鉄道等の運行停止により、多くの帰宅困難者が発生し、駅周辺や道路が大変混雑したこと等から整備が進められた条例です。

食べ物・飲み物・懐中電灯・毛布・etc 非常時や災害時には状況によって色々なものを準備する必要があります。所在地の災害時の条例は確認が必要です。

⑤ 防災備品などの定期チェック

災害時の備えとして、防災備品を準備する必要があります。

しかし、それらの備えもいざという時に使える状態でなければ役に立ちません。消火器の有効期限、AEDの電池切れやパッドの使用期限、食べ物や飲み物などの消費期限もチェックしないと、災害時に役に立ちませんので定期的に確認することが大事になります。

⑥ 台風（強風時）・雷・雪など 悪天候時の対策

悪天候時には、状況によってレッスンの中止を決定しなくてはなりません。

天候の状況によって、直ぐに中止の判断が出来るように予め判断基準決めておくことが大切です。