

燈火、旬遊の宿 あぶらや燈千

地域 北陸信越 所在地 長野県下高井郡山ノ内町佐野 2586-5

客室数 35室 URL <http://www.aburaya-tousen.co.jp/>



改善のテーマ

中抜け勤務(マルチ・調理・予約・内務・清掃)と残業の削減

改善の背景

中抜け勤務による拘束時間が長くなっていた。また、残業が部署によって偏りがあったため、業務を平準化し、短くしたいと考えた。

1 改善前

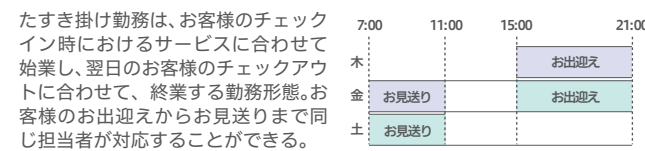
全ての部署が中抜け勤務のため、体力的なことから離職につながるがあった。また残業による人件費の高騰と長時間労働が課題となっていた。

中抜け勤務とは

- お客様のチェックインとチェックアウトに合わせてサービスを行うための一つの勤務形態。
- お出迎えする担当者とお見送りする担当者が異なる場合もあるので、お客様情報の正確な伝達・申し送りが必要。



ちなみに、たすき掛け勤務を行っているところもある



2 改善後(取り組み内容)

- 以前より継続的な OJT を推進し、その成果をスキルマップに反映し管理していた。
- 時間帯別に業務項目を配列した一覧を作成した。
- 業務一覧表を作成し、どの仕事をどの時間帯に、どの部署が担当するかを検討。組織横断的なマルチタスク体制にした。それによって、交代勤務制を実現し、中抜け勤務を削減した。
- 接客要員が多く必要となる休前日については、従来通り中抜け勤務を行い、いずれは 2 交代制を計画している。
- さらにオペレーションの精度を高めることにより、手待ち時間を無くし、生産性向上を図った。

			6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	
マルチ	早番	フロント	チェックアウト・お見送り							休憩	フロント準備&玄関前	チェックイン	早番終了								
		仲居	朝食準備			朝食片付け		布団上げ	休憩	布団上げ	準備:お品書き	宴会場準備・お客様対応など		早番終了							
	遅番	フロント	ロビー清掃							フロント準備	2名:C→B番カウンター			予定表作成	外線・お客様対応	明細書印刷・確認		遅番終了			
	派遣	仲居	朝食片付け		布団上げ		布団上げをした人は 17:30 出勤														
予約			ミーティング・台帳記入・メール確認・残室管理・外線対応・予約確認							休憩											
内務			風呂清掃							夕食セット	朝食洗い物	16:00~18:00で順次休憩			布団敷き	交換	夕食洗い物				
調理	早番	社員	朝食準備		休憩		仕込み・夜宴用意			休憩	夜宴盛り付け・仕込み		早番終了								
	遅番	アルバイト	夜宴盛り付け・仕込み							休憩		バイキング準備		仕込み・ルーフトップ対応		遅番終了					
清掃			片付け 客室清掃セット・布団上げ・ロビー、3F5F清掃、菜の花掃除機																		

3 改善のPOINT

- ① 時間帯別の業務項目を配列した一覧表を作成した。
- ② 接客業務だけでなく、調理、清掃を含めた全部署の業務を組織横断的にマルチタスク化した。
- ③ 以前より行っていたスキルマップの活用や継続的な OJT の推進により、スタッフのマルチスキル度合いが高まっていた。
- ④ そのことにより、短期間で組織横断的なマルチタスク体制にすることができ、中抜け勤務の削減を実施することができた。

4 改善の効果

- ① 既存スタッフからは、中抜けが無くなることにより身体的な負荷が軽減され、働きやすい環境になったと好意的な評価を受けている。特に女性からの声が多かった。
- ② 施設全体の総労働時間が 5,539 時間 (2017 年 12 月) から 4,914 時間 (2018 年 12 月) となり、前年同月比較で 625 時間削減 (11.2% 減) できた。
- ③ 今後、従業員離職率低下と新卒採用力アップが期待できる。特に調理の採用は 2 交代制により他の部署と比較しても大きな効果が期待できる。