

おごと温泉 湯元館

地域 関西 所在地 滋賀県大津市苗鹿 2 丁目 30-7

客室数 69 室 URL <https://www.yumotokan.co.jp/>改善の
テーマ

業務棚卸しとサービススタッフの働き方の見直し

改善の
背景

中抜けと長時間労働が課題だった。
サービススタッフの中抜けが採用面でマイナスとなっていた。



1

改善前

中抜け時間が長く、早番、遅番ともに就業開始から終了まで長時間となっていた。

2

改善後(取り組み内容)

- ・業務の棚卸しを行い業務を見直した。どこにムダがあり、どういった点を改善するべきかが分かるようになった。
- ・業務の棚卸しを行い、サービススタッフに対する支援がより一層できるように、業務分担を見直した。
- ・サービススタッフの業務の担当を、部屋担当制(例一人で4部屋担当)から、エリア担当制(例二人で8部屋担当)にして、チームで助け合うようにした。
- ・エリアを、小エリア、中エリアと規模を階層的にすることで、全体的に業務が早く終わる仕組みを作った。
- ・チームで行うことで、改善活動の更なる促進と責任感の向上につながった。

部屋担当制とエリア担当制のイメージ図



部屋担当制（一人で4部屋担当）からエリア担当制（二人で8部屋担当）にしたこと、チームで助け合うようになった。改善前は業務が早く終わった Aさんが手待ちになることがあったが、エリア担当制にすることで業務の早く終わった Aさんが、Bさんを手伝うようになった。このようにすることで全体として業務が早く終わる仕組みを作った。

3

改善のPOINT

業務の棚卸しを行うことで、業務全体のどこにムダがあるか分かるようになった。
チーム体制にすることで、相互に支援できるようにした。

4

改善の効果

- ・業務のムダや効率の良くない点が分かるようになった。
- ・中抜け時間が1日一人当たり平均約23分短縮となる見込み。