

山梨県 下部温泉郷 下部ホテル

地域 関東

所在地 山梨県南巨摩郡身延町上之平 1900

客室数 92 室

URL <https://www.shimobe.co.jp/>改善の
テーマ

サービス部門のマルチタスク化による お客様の待機時間の解消

改善の
背景

組織が縦割りで、業務に非効率な面があった。



1 改善前

- (1) 夏休みなどの繁忙期のチェックイン時、3世代の家族連れなど荷物が多いお客様の場合、案内係が1名で運べないため、2名で対応しなければならず、結果としてお客様をお待たせする時間が発生していた。一方で、その時間帯、内務係は余裕があった。
- (2) 夕食のバイキング会場は、オープン直後に混雑が発生することが多く、お客様をお待たせしていた。半面その時間、下膳係は手待ち状態であった。

改善前のシフト表(内務係の例)

改善前	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
内務				客室清掃			客室清掃				バイキング下膳				
							会場設置				布団敷き			片付け	
				清掃	風呂	清掃		会場設置				布団敷き		片付け	片付け
			小物準備	風呂	清掃			会場設置			布団敷き		片付け	片付け	

2 改善後(取り組み内容)

縦割りの組織をサービス部に統合した上で、

- (1) 従来裏方であった内務係が、お客様到着時、荷物運びを手伝うことにより、人数が増えて、荷物が多いお客様でも案内係が1名で済むようになり、お客様の待ち時間が短縮された。
 - (2) バイキング開始時に、下膳係がお客様の案内を行うことのお客様の待ち時間が短縮された。
- また(1)は内務係、(2)は下膳係の社員の手待ち時間がなくなった。

改善後のシフト表(内務係の例)

改善後	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
内務				客室清掃			客室清掃				案内	バイキング下膳			
							会場設置			ロビー(荷物)	布団敷き			片付け	
							会場設置			ロビー(荷物)	布団敷き			片付け	片付け
			朝食対応	小物準備	風呂	清掃			会場設置		布団敷き				

3 改善のPOINT

縦割りの組織をサービス部に統合したことによる業務効率意識の向上。

お客様との接点がなかった社員にも、お客様と接する業務を積極的に行うように指導する。

4 改善の効果

- ①(1)による短縮効果：1日 150分(15組 × 10分) × 50日(年間繁忙日) = 125時間
- ②(2)による短縮効果：1日 10分 × 365日 = 60.8時間
加えて社員の待機時間がなくなった。
- ③お客様との接点がなかった社員がお客様と接することで、社員のやりがい向上につながった。