

蓮台寺温泉

地域 中部

所在地 静岡県下田市蓮台寺 273-2

大地の彩 花月亭

客室数 21 室

URL <http://rendaiji-kagetsutei.jp/>改善の
テーマ

接客プロセスの動画マニュアル作成

改善の
背景

動画マニュアルを作成し、新人スタッフのスキル向上、即戦力化を目指す必要があった。



1

改善前

紙ベースのマニュアルは存在していたが、一般的な内容で自社のサービス内容の実態にあったものではなかった。そのため指導者が新人スタッフについて時間をかけ細かく指導する必要があった。

2

改善後(取り組み内容)

接客スタッフの一連の業務(チェックイン・ご案内・朝食夕食のセット・朝食夕食の提供・ドリンクオーダー)のサービスプロセスを撮影し、動画マニュアルを作成した。動画はインターネットに限定公開し、スタッフがいつでも見られるようにした。また、施設内のマニュアルが必要な場所にQRコードを表示し、スマートフォンをかざすことで関連動画を直接見られるようにした。



3

改善のPOINT

接客サービス内容及び所作を含め実態に合わせて標準シナリオを作成し動画の撮影を行った。また TWI(Training within industry. 仕事を教える技術)の教え方を取り入れ、顧客満足に影響を与えるポイントを音声や文字で強調して示した。

4

改善の効果

- ・接客サービス(おもてなし)標準を細部にわたって可視化することで、バラツキを無くし、サービスの品質向上が可能になった。
- ・新人スタッフ受け入れ時に動画マニュアルを活用し、指導育成を行うことで、新人スタッフの即戦力化が期待できる。
- ・新人スタッフが規定のスキルに到達するまで、改善前は通常 1 週間～1 ヶ月かかっていたが、改善後は 3 日～1 週間で到達できるようになった。