

蓮台寺温泉

大地の彩 花月亭

地域 中部

所在地 静岡県下田市蓮台寺 273-2

客室数 21室

URL <http://rendaiji-kagetsutei.jp/>

改善の
テーマ

ベンチマーキングによるスキルマップの見直し

改善の
背景

ベンチマーキングの手法を用い、他社のスキルマップと比較した結果、スタッフの業務習熟度を向上するためには、より施設の実態に即した内容に改める必要性を認識した。



1 改善前

改善前のスキルマップは汎用的なものであったため、必ずしも施設の実態と合っておらず、実務レベルの評価が不十分であった。

2 改善後 (取り組み内容)

他社のスキルマップから、1日の業務を時系列に細分化した、項目単位で作成する方法を学んだ。その手法を導入し、自施設の業務を分析して、細分化したスキルマップを作成した。作成したスキルマップに基づき、スタッフのスキル評価を行った。

フロントスタッフスキルマップ

時間	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30	20:30	21:00	合計
項目	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	
熟練度	B	B	A	C	C	B	C	C	B	C	C	A	A	C	B

食事サービススタッフスキルマップ

時間	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30	20:30	21:00	合計
項目	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	
熟練度	B	B	A	C	C	B	C	C	B	C	C	A	A	C	B

内務(バックヤード)スタッフスキルマップ

時間	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30	20:30	21:00	合計
項目	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	
熟練度	B	B	A	C	C	B	C	C	B	C	C	A	A	C	B

内務(バックヤード)スタッフスキルマップ

時間	8:30	9:30	10:30	11:30	12:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30	20:30	21:00	合計
項目	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	接客応対	
熟練度	B	B	A	C	C	B	C	C	B	C	C	A	A	C	B

3 改善のPOINT

各職種ごとの1日の業務内容を把握するとともに、従来よりもスキル評価の単位を細分化した。

4 改善の効果

- ・施設の実態に即した詳細な業務単位で、スタッフの業務習熟度が見える化できた。
- ・3ヶ月に1回スキルマップを見直し即点数化できる。
- ・今後、スキルマップに基づき目標を設定し人材育成に取り組むことで、各個人の業務習熟度の向上が期待できる。