

加賀 山代温泉 あらや滔々庵

地域 北陸信越 所在地 石川県加賀市山代温泉 18-119

客室数 18室 URL <http://www.araya-totoan.com/>

改善の
テーマ

客室のセッティングマニュアル作成

改善の
背景

客室のアメニティや備品等のセッティングの方法が、ベテランの接客係の経験に任されており、人によって異なっている部分があった。高単価の旅館であるため、詳細までしっかり決めて全員に徹底したいと考えた。



1 改善前

例えば、客室のタイプ、客数の違いによる座椅子の向き、位置、茶床の置き場所、タオルを置く向き等について、マニュアルで明文化したものがなく、作業する人によって微妙に認識が異なっており、自分が良いと思う方法で行っていた。そのことが品質に影響を与えていたわけではないが、場合によってはお客様が使いづらい、見栄えがよくない等の事態が発生していた。

2 改善後 (取り組み内容)

客室のアメニティや備品等のセッティングの方法を詳細まで統一して、それをマニュアルとしてまとめた。内容は、①様々な備品の置き方、位置関係、②グラス類の置き方、③アメニティ（浴衣・バスタオル・その他小物）の置き方、組み合わせ等である。これにより、今いる人のセッティングの仕上がりを全く同一にすることを可能にするとともに、新しい人が入っても誰もが同じ仕上がりになれるようになった。マニュアルは写真を多用する等の工夫をすることで、誰が見ても同じように理解できるものとした。



3 改善のPOINT

セッティングは正確性が求められるため、誰でも正確に再現できるよう、マニュアルは写真をメインに据えた。

4 改善の効果

- ① 全てのお客様に均質なサービスを提供することで、顧客満足度を高めることができた。
- ② 細部にまで徹底する意識や物事の小さな変化への気付きが生まれた。
- ③ 新しく入った社員がセッティングを覚える期間が短縮された（2か月⇒1か月）。