

ホテル名	宮島シーサイドホテル							
ホテル概要	地域	中国	業態	温泉旅館	客室数	40室	参加形態	WS参加施設
	所在地	広島県廿日市市宮島町 967						

テーマ	フロントの手待ち時間短縮
カテゴリー	ムダの排除
部門	フロント

改善の背景	これまでフロントマンが手待ち時間に何をするかは明確に決めておらず、各々に任せていたが、雑談が多いように見受けられたので、手待ち時間にやるべきことを決めて手待ち時間を短縮することにした。																
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>お客様の入込み状況に応じた対応ができていない。ちょっと手が空いてくると、そのまま手待ちになってしまう。</li> <li>バスの送迎を玄関付近で待っている時間も手待ちの対象となる。</li> <li>手待ち（ムダな時間）と言う意識が低い。</li> <li>上の者（先輩）が進んで雑談していることもあり、空いた時間に何をすべきか考えていない。</li> </ol> <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>手待ち時間を実際に計測して、どれだけの手待ちが発生しているかを、数字として認識させ、手待ち時間になにができるかを考えさせた。</li> <li>手待ち時間にできることを一覧にしてフロントに貼り出した。 その際、優先すべきこととそうではないことを明確に分けた。</li> </ol>																
改善のポイント	どれだけムダな時間が生じているかを具体的なデータで示すことが重要																
改善の効果	<p>●定量効果</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>改善前</th> <th>改善後</th> <th>削減率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>手待ち時間の合計</td> <td>571分</td> <td>150分</td> <td>73.7%</td> </tr> <tr> <td>一人当たり平均</td> <td>38分</td> <td>10分</td> <td>73.7%</td> </tr> <tr> <td>一日当たり平均</td> <td>114分</td> <td>30分</td> <td>73.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>●定性効果</p> <p>先輩社員が手待ち時間に後輩に対してマニュアルを使った指導を行うようになった。</p> <p>●副次効果</p> <p>今、この時間が手待ちになっているのではないかと自分達で考え、自主的に行動するようになった。</p>		改善前	改善後	削減率	手待ち時間の合計	571分	150分	73.7%	一人当たり平均	38分	10分	73.7%	一日当たり平均	114分	30分	73.7%
	改善前	改善後	削減率														
手待ち時間の合計	571分	150分	73.7%														
一人当たり平均	38分	10分	73.7%														
一日当たり平均	114分	30分	73.7%														