

ホテル名	定山溪 鶴雅リゾートスパ森の詩							
ホテル概要	地域	北海道	業態	温泉旅館	客室数	54室	参加形態	WS参加施設
	所在地	北海道札幌市南区定山溪温泉東3丁目192番地			URL	http://www.morino-uta.com/		

テーマ	チェックアウト時の混雑の回避
カテゴリー	作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント・予約・営業

改善の背景	チェックアウト多忙時 10 時前後にフロント前が行列となる。そのことにより、精算に時間がかかりお客様を待たすことになる。また、売店前に行列ができることによる営業妨害になっている。加えて、つり銭ミスなども発生している。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックアウト多忙時 10 時前後にフロント前が行列となる。 ・チェックアウト時間に精算が集中するため。 ・事前に精算が可能であるというインフォメーションが必要。
-------	---

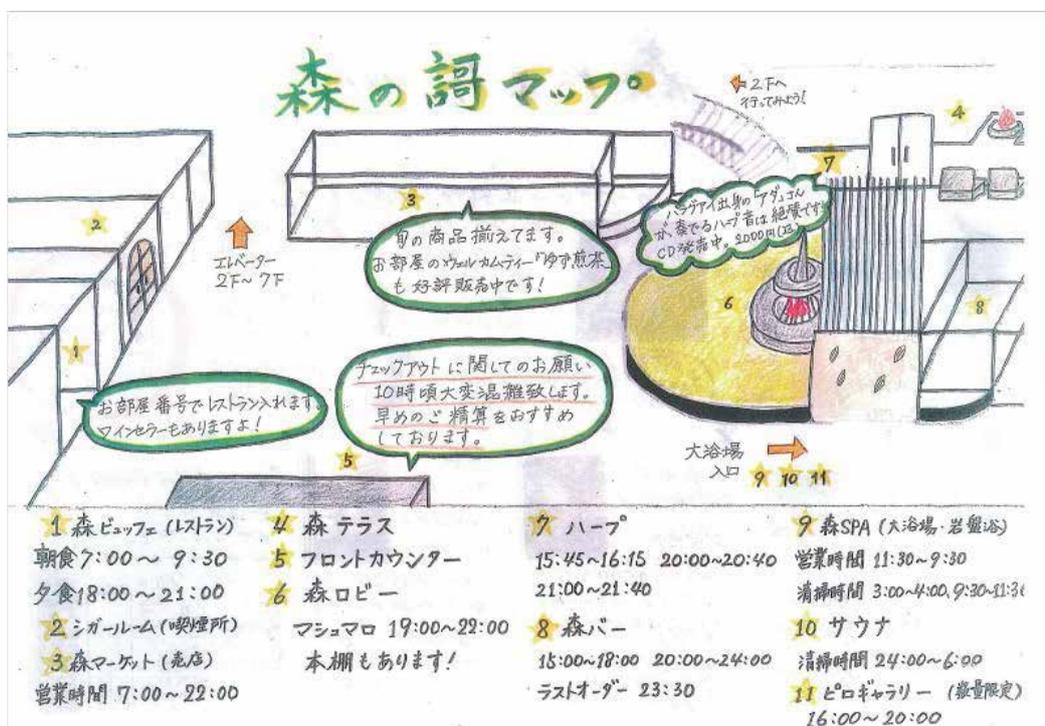


※ 10時にフロント前に並ぶ。



※ 売店の妨げになる。

(改善後)
 早い精算を促すための“森たより”に館内案内を入れることにより、館内売上アップやCS向上につながった。



改善のポイント	ご案内時の“森たより”の活用。
---------	-----------------

改善の効果	混雑が発生した件数 / 前年比は、確実に減少している。(9月 134件 11%、10月 76件 5%)
-------	---