

ホテル名	新鉛温泉 結びの宿 愛隣館							
ホテル概要	地域	東北	業態	温泉旅館	客室数	102 室	参加形態	WS 参加施設
	所在地	岩手県花巻市鉛字西鉛 23 番地			URL	http://www.airinkan.com/index.html		

テーマ	「はおり」を畳む時間の削減
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	接客、サービス

改善の背景	部屋に準備している「はおり」を畳む時間に多くの時間を費やしており、なんとか削減できないかを検討していた。
改善の内容	<p>(改善前) 部屋にセットする「はおり」は、1 枚 1 枚畳んで用意していた。</p> <p>(改善後) 畳んでいた「はおり」をハンガー掛けに変更した。</p> 
改善のポイント	<p><まずはやってみること> 顧客へのサービスが悪くなり、クレームがくるのではないかと心配する人もいたが、まずはやってみることが重要。 「問題が発生したら元にもどせばよい」との考えでスタートさせる。</p>
改善の効果	<p>「はおり」を畳む時間 30 秒 / 1 枚 ハンガー掛け 3 秒 / 1 枚 1 枚につき 27 秒の短縮 × 年間宿泊者数 (86,000 人) ÷ 645 時間 年間 645 時間の労働時間を短縮することができた。</p>