

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	フロントのチェックイン時間の短縮
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	フロントサービスは、個々の能力に頼る部分が多く、サービスの統一感がないうえ対応時間もまちまちであるので、サービスの統一とチェックイン時間の短縮を図りたいとの認識があった。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①チェックイントークに無駄なトークが多かった。</li> <li>②人によって説明がまちまちであった。</li> <li>③チェックイントークの順番、特典チケットの案内トークが人によって違う。</li> <li>④チェックイン時の確認がおろそかになっている等。</li> </ul> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①チェックインの順番マニュアルを作成した。</li> <li>②チェックイントークマニュアルを作成した。</li> </ul> <p>・よく使用するトークを徹底。</p>
改善のポイント	<担当者を巻き込んだ改善> サービスの統一とチェック時間短縮についてどうしたらできるのかを一緒に考えることが重要。
改善の効果	改善前は、フロント全体の平均チェックイン時間は、3 分 27 秒 改善後は、2 分 50 秒となった。(37 秒の改善) 1 日平均 60 組 × 365 日 × 37 秒 = 13,505 分 ≒ 225 時間 / 年の労働時間削減となる。