

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	予約課の通話時間の短縮
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	予約課の電話している時間が長いとの認識があった。 ただ、電話内容は様々であり、どのように短縮するのが良いかを考えていた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>①対応方法は、各人バラバラであった。</p> <p>②料金表や観光案内などの必要資料は、各自で管理していた。</p> <p>(改善後)</p> <p>①対応マニュアルを整備した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・統一回答（各々の回答が違うということをなくしたい） ・素早い回答（FAQ・知恵袋を記載） ・困った時の対処法（回答例を準備） <p>②データ化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料金表や施設概要、アクセス、観光地等のデータを予約PCのデスクトップにフォルダを作成して共有化した。
改善のポイント	<担当者を巻き込んだ改善> 担当者も長時間の電話を好んでしているのではないので、 どうしたら長くなるのか、どうしたら短縮できるかを一緒に考えることが重要。
改善の効果	平成 27 年 10 月 1 日～平成 28 年 9 月 30 日の通話 92,843 件の平均通話時間は、2.05 分 改善後の調査（2787 件）は 1.88 分、1 件あたり 0.17 分≒10 秒の時間短縮となった。 92,843×10 秒=258 時間。年間 258 時間の通話時間削減となる。