

ホテル名	十勝川温泉 観月苑							
ホテル概要	地域	北海道	業態	温泉ホテル	客室数	104 室	参加形態	モデル施設
	所在地	北海道河東郡音更町十勝川温泉南14-2			URL	http://www.kangetsuen.com/		

テーマ	畳にカーペットを敷く作業の削減
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	畳の会場にカーペットを敷き、テーブルと椅子をセットすることが発生していた。 この作業は、とても多くの時間がかかるため、できるだけ無くしたい。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>前年度カーペット敷きの件数を調査したところ6件あった。 カーペットを他のホテルに借りにいき、カーペットを敷くのに3人で1.5時間かかった。 その後に、椅子とテーブルをセットするのに、3人で2時間程度かかった。(50席)</p> <p>(改善後)</p> <p>会場コントロールの精度アップ 客層と時期によって、大会場を分割して利用するなど、会場コントロールが複雑になる。 机と椅子の用意が必要な会議に、畳の会場しか割り当てられないケースが出ていた。 そこで、予約と現場の情報交換を密にして、会場コントロールの精度を上げた。</p>
改善のポイント	<p>①会場コントロールの精度向上</p> <p>②部門間のコミュニケーション</p>
改善の効果	<p>6件から4件に削減できた。今後もカーペット対応は極力行わない方向で進め、近い将来はゼロにしたい。</p> <p>改善前：(3人×1.5H+3人×2H)×6件=63H 改善後：(3人×1.5H+3人×2H)×4件=42H 差 ▲21H</p>