

ホテル名	ホテルニュー下風呂							
ホテル概要	地域	東北	業態	温泉旅館	客室数	25 室	参加形態	WS 参加施設
	所在地	青森県下北郡風間浦村大字下風呂字下風呂 67-2			URL	http://www.simofuro.co.jp/index.html		

テーマ	クレームをなくし、接客サービスを充実させる
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、サービス改善・クレーム対応・マーケティング
部門	接客・サービス、フロント

改善の背景	WSで改善を考え始めてから、少しずつできることから改善の取組みをしていくうちに、クレームが少なくなってきた。また、クレームへの対応をすることが主な行動になっているのではなく、クレームが起きないようにスタッフ同士の確認を怠らないよう習慣づけることが必要と感じていた。	
改善の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 客室セット内容の写真を準備室に貼りだした。</li> <li>・ チェックイン前に客室確認することを習慣づける。</li> <li>・ 技術向上のための資料の字を大きくして見やすく貼り出し、常に接客の基本を目で確認する。</li> <li>・ 問題、不備を探し、迅速に対応・対処する。</li> </ul>	
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 客室の確認を習慣づけることにより、エアコンのリモコン等の不備を宿泊客からのクレーム前に対処することができてきた。</li> <li>・ 宿泊客からのクレームがなくなったため、安心して接客、おもてなしができる。</li> <li>・ 小さなものを含めて月に 90 件程度あったクレームがほぼ0件になった。</li> <li>・ WS 参加の他の旅館の例が大変参考になった。</li> </ul>	