

ホテル名	南房総 鴨川温泉 鴨川館							
ホテル概要	地域	関東	業態	温泉旅館	客室数	65 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	千葉県鴨川市西町 1179 番地			URL	http://www.kamogawakan.co.jp/		

テーマ	・フロント及び関連部署の業務改善による効率化・サービス向上 ・フロント周辺及び倉庫の整理整頓
カテゴリー	作業改善、5S
部門	フロント、接客

改善の背景	お見送りや会計のあり方、フロント周りや備品の倉庫の状況について、改善すべきであるという発想がなかった。今回のWSに参加したことによって改善すべき課題が明確になり、作業改善を行った。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>①ルーム係の連絡体制とお見送り ルーム係の館内の連絡がポケベルと内線電話であり、呼び出しがあった際に内線電話を探すなど連絡に時間を要し効率が悪。当館では、お客様が出発の際、担当のルーム係が必ずお見送りをを行うことがルールとなっているが、出発の際にルーム係との連絡に時間がかかりお客様を待たせてしまうような事例も発生していた。 またルーム係を呼ぶために、下を向いてポケベルの番号を探して電話で呼び出すなど、出発の際の会計手順に余分な不自然な動作が入り、時間を要することで、お客様に失礼な状態であった。</p> <p>②フロント周り及び3階のフロント倉庫の整理整頓 ・フロントカウンターで作業をすることが多く、台帳類が出しっぱなしになっていたり、メモ類が散らかっていたり、お客様目線から見て、見た目が悪かった。 ・フロントクロークに、古い資料や不要な物があり、お客様の荷物収納スペースが少なかった。 ・忘れ物について管理ルールが決まっておらず、整理できずたまってしまっている。 ・3階フロント倉庫に余分な備品が散らばっていて、カラオケ機具等が収納できなかつたり、すぐ使用したいものが奥にあり出す際に手前のを全て出さなければならかつたりして、効率が悪かった(麻雀台、将棋盤、囲碁盤)。また表示がされていないため、知らないスタッフが将棋盤と囲碁盤を間違えてお持ちしてお客様に迷惑をかけたことがあった。</p> <p>③内線電話 館内の連絡が内線電話に依存しており、館内の電話のうち内線電話が7割～8割を占めていた。連絡を取る際に電話がある場所まで移動する手間、折り返しの手間など、作業効率の悪化につながっていた。</p> <p>(改善後)</p> <p>①ルーム係の連絡体制とお見送り ルーム係の呼び出しをポケベルからPHSに変更した。これにより最寄の内線電話を探す必要がなく、連絡が迅速になり、お見送りで御客様をお待たせする時間が短縮できた。 また会計の際の手順を見直すことにより、お客様に失礼と思われる無駄な動きがなくなり、精算の時間が15秒～20秒から5～8秒まで(1件当たり10秒)短縮できた。(ルーム係のPHS番号がわかる札を作成し、その札をフロント会計BOXに差し込んでおくようにして、それを見てすぐPHSの番号を押す。電話機の余っている3回線を「見送り専用」として使用して、電話待ちを発生させない。)</p>
-------	--

(ルーム係の業務改善に活用した道具類)



- ②フロント周り及び3階のフロント倉庫の整理整頓
- ・フロントカウンターの上に、何も置いていない状態をつくるために、常備されていた地図の箱、足湯の看板等を撤去し、必要最低限のパソコンのみ置くこととした。
 - ・フロントカウンター上で作業をした場合、使用した資料等を必ず所定の場所に戻すことを周知徹底した。また、各予約台帳(お客様の部屋等個人情報を書いた台帳やマッサージ・貸切風呂)は、カウンターの上になるべくのせない、放置しないことを徹底した。
 - ・連絡メモ類は、当日限定連絡メモはカウンター中央の所定位置に貼ることを徹底。中長期的メモは、専用バインダーを準備して全員が確認するように徹底した。
 - ・以上により、フロントカウンター上がすっきり整理され見た目も改善されるとともに、フロント内の情報共有が早くなった。
 - ・フロントクロークについても、古い資料や不要な物を捨てて内部を整理し、お客様の荷物の収納スペースが広がった。

(改善前の写真)



(改善後の写真)



- ・3階のフロント倉庫において、不要な物を処分し、使用しやすいように整理した。将棋盤、囲碁盤は需要に合わせて、各7台→各3台に減らした。使用頻度が高い麻雀台は2階事務所にスペースを確保して、麻雀パイとともに保管することとした。
 - ・誰でも将棋盤と囲碁盤の区別がつくように、表示を行った。
 - ・収納BOXを準備し、備品類をまとめ、内容を表示した。
- 以上により、3階フロント倉庫の中がすっきり整理され、カラオケなど使用頻度が高いものを手前に置くなど、使い勝手が良くなった。備品類も何がどこにあるのか簡単にわかるようになった。

(改善前の写真)



(改善後の写真)



- ・忘れ物については、管理ルールを新たに設定した。フロント遅番がその日の忘れ物を日ごとに分類整理するものとし、保管期間を洋服1か月、充電器2週間、下着1週間とし、それ以外は係長判断で都度保管期限を決めて周知徹底することとした。お客様への忘れ物の連絡は、フロントが空き時間に行くこととなった。

③内線電話

- ・内線電話を減らすために、まず実態として、どの部署からどんな内容が多いかを3日間のサンプルを取り調べたところ、整美部門（部屋清掃）で、滞在のお客様が外出したか、清掃に入っても良いかの問い合わせが一番多いことがわかった。改善策として、チェックインの際フロントでお客様に渡している滞在メモに、清掃希望される場合連絡を欲しい旨を必ず説明し、更に蛍光ペンで重要部分にラインを引きながら説明するようにした。その結果、清掃の要不要が滞在のお客様からの電話でわかるようになり、内線電話の回数が減り、整美部門の清掃スタッフの労力も軽減された。

改善のポイント

- ・業務改善チーム（4名）を立ち上げ、週1回のミーティングをした。各セクションで「余分な作業」「問題点」をピックアップし、どう改善していくのかをセクション長と話し合い、改善作業するメンバーと実施期日を決めた。

改善の効果

① ルーム係の連絡体制とお見送り

- ・PHSを導入したことによって、お見送りでお客様をお待たせすることがほとんどなくなった。（定量的な把握は困難だが、お客様に与える印象としては大きい）
- ・会計の際、ルーム係呼び出しのために下を見て内線電話をかける時間が、会計1件あたり約10秒短縮された。年間の会計件数が8130件なので、
 $8130 \text{ 件} \times 10 \text{ 秒} \div 60 \text{ 秒} = 1355 \text{ 分} = 22.6 \text{ 時間}$ の会計時間が短縮されるとともに、お客様に対して、会計時に不自然な印象を与えることがなくなった。
- ・時間短縮もさることながら、会計からお見送りまでの流れが全体的にスムーズになったことで、お客様に与える印象が良くなったことの効果も大きい。

② フロント周り及び3階のフロント倉庫の整理整頓

- ・フロントカウンターについては、定量的には測定できないが、不要な物がなくなって見た目がすっきりするとともに、台帳などを放置して顧客情報などを見られてしまうようなリスクがなくなった。メモをはる場所を特定したことにより、フロント内での情報伝達が確実に行われるようになった。
- ・フロントクロークについては、広い空きスペースを確保でき、お客様の荷物の一時預かり等が制約なくスムーズに行えるようになった。

クロークの床面積 $3.8 \times 2.3 = 8.74$ 平米
 1枚の棚の面積 横 $1.8 \times$ 奥行 $0.45 = 0.81$ 平米
 棚 6.5枚分空いた6枚 $\times 0.8$ 平米 = 5.2平米

約5.2平米確保できた

- ・忘れ物の管理ルールができたことによって、お客様への対応が迅速になったとともに、廃棄期限を決めたため、問い合わせのない忘れものを長期間保管しておくスペースが不要となった。
- ・3階フロント倉庫の整理整頓を行ったことにより、お客様から麻雀・将棋等の使用申し込みがあった場合にお届けする時間が短縮した。また宴会でカラオケを使用する場合に機材を準備する時間が削減できた。

③ 内線電話

- ・滞在のお客様の清掃希望を確認する必要がなくなったため、年間の滞在のお客様が550室、内線電話が1回1分として、
 $550 \text{ 室} \times 1 \text{ 分} \div 60 \text{ 分} = 9.16 \text{ 時間}$
少なくとも約9時間の内線電話の時間の削減が見込まれる。

また、整美係が一定時間までに必ず確認しなければならないという制約がなくなったため、それだけ余裕を持って仕事に臨むことができるという効果もある。

*上記、改善を定着させる為に、毎月1回フロントマネージャーが見回りをするルールを決めた。