

ホテル名	芝大門ホテル							
ホテル概要	地域	関東	業態	ビジネスホテル	客室数	96 室	参加形態	WS 参加施設 / モデル施設
	所在地	東京都港区芝公園 2-3-6			URL	http://www.shibadaimonhotel.co.jp/		

テーマ	特別清掃業務のルーティーン化
カテゴリー	作業改善
部門	フロント、清掃

改善の背景	<p>部屋・館内の清掃については、委託している清掃会社に大部分を任せていたが、清掃が不十分でクレームを受けることが目立っていた。</p> <p>お客様からの初期クレーム対応は、フロントスタッフが大多数であり、清掃スタッフに対する不平不満が溜まっていた。お客様から見れば、社員も外注も関係がなく、クレームはお客様離れにつながりかねないため、社員であるフロントスタッフが、改善を行う必要があった。</p>
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃を実際行っているのは、外注会社の作業員であり、中高年の女性が行っているが、体力的、年齢的、身体的な問題から注意が細かいところまで行き届かず、汚れの見落としや清掃の不徹底があった。</li> <li>・管理者のチェック体制に不十分なところがあった。</li> <li>・建物自体が経年で劣化してきており、客室やバスルームの隅や備品の隅などに汚れが付着してしまっていた。以上のような状況が、お客様のクレームにつながっていた。</li> </ul> <p>客室の不備によるクレーム件数</p> <p>2016 年 4 月 1 件  2016 年 5 月 3 件  2016 年 6 月 6 件  2016 年 7 月 2 件  2016 年 8 月 4 件  2016 年 9 月 4 件</p> <p>クレームは直近は月4件以上で推移していた。</p> <p>代表的なクレーム内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バスタブに髪の毛が付着していた。</li> <li>・バスタブの排水不良。</li> <li>・バスシャワーカーテンのカビ汚れ</li> <li>・室内隅々の埃</li> </ul> <p>(改善前の写真)</p> <p>フィルターや、部屋の隅などの汚れが固定化していた。</p>      
-------	--

- (改善後)
- ・特別清掃業務をルーティーンとして継続して行うこととした。
  - ・内容としては、週間ポイント清掃として、曜日別に清掃の重点項目を決める及び月次で重点項目（場所）を決めて、日々の朝礼及び終礼にて意識改革をし、その月には徹底して行うように、外注業者の管理者に指示依頼すること。
  - ・毎月2回特別清掃日を設定して、客室清掃に全フロント係が参加することの2点である。

<週間ポイント清掃の内容>

- |   |                      |
|---|----------------------|
| 月 | テレビ裏 拭き上げ            |
| 火 | アメニティートレー 洗浄及び四隅拭き上げ |
| 水 | 受話器及びドライヤー 拭き上げ      |
| 木 | 水回り 拭き上げ             |
| 金 | ゴミ箱 洗浄               |
| 土 | 便器の足元及び便器の中 汚物付着確認   |
| 日 | 鏡 汚れ及びくもりチェック        |

<月次作業項目>

項目毎に、清掃内容に応じて、月次作業計画を設定した。

- ・カビ除去 3か月毎 1・4・7・10月
- ・排水チェック 同上
- ・シャワーヘッド目詰まり除去 同上
- ・金属みがき 3か月毎 3・6・9・12月
- ・マットレス転換 6か月毎 6・12月
- ・便座ヒンジ洗浄 3か月毎 2・5・8・11月
- ・冷蔵庫周り埃取り 3か月毎 4・7・10月
- ・カーテン洗濯 3か月毎 5・8・11月
- ・カーテンレール 拭き上げ 同上
- ・窓ガラス（内側）及び窓枠拭き上げ 3か月毎 6・9・12月
- ・空調当たり壁、吹き出し口埃取り 同上
- ・煙感知器、ダウンライトブラケット拭き上げ 同上
- ・時計合わせ 随時
- ・LAN接続チェック 同上
- ・テレビ受信チェック 同上

改善の  
ポイント

当初は、いざ実施となるとかなりの時間がとられ、それによって日々の業務に組み込めず、よって短期に全室で実施することが出来ず、また汚れが・・・という悪循環に陥っていた。

これを打開するためには、計画的に実施し「全室チェック（&アクション）完了」という状態を短期間に作っていくことが必要。

日々の業務は何も変わらないわけで、その中に新たに特掃作業を組み込み、「毎日〇〇室実施」という風に作業割り当てを行っていくことは、始めのうちはキツイかもしれない。しかしながらこの先数ヶ月の中で、短期的に全室を巡回（実施）していくことで、徐々に一室に要する時間や作業量は軽減されていくはずである。

是非、全員の意識を統一して、良い状態の商品をお客様に提供できるよう、また突発的な不具合によるクレームを少しでも回避できるよう、協力し合って実施していくことが重要。

「毎日2室」や「毎回の作業時間を20分以内」等々、各施設で出来る箇所からまずスタートすると良い。

改善の効果

<クレーム件数>

- 2016年10月3件
- 2016年11月2件
- 2016年12月1件

- ・9月まで月4件あったクレームが、10月以降減少傾向となってきた。

<特に多かったクレームの発生防止>

特別清掃業務のルーティーン化をスタートして以降、以前から問題となっていた下記内容によるクレームは無くなった。

- ・バスタブの排水不良0件
- ・バスシャワーカーテンのカビ汚れ0件

(改善後の写真)



- ・短いスパンで定期的に特別清掃を行うことにより、各客室の汚れが落としやすく、また汚れが付きにくい状態になった。
- ・特別清掃を実施することにより、日々の清掃の作業時間が短縮できた。
- ・月2回のフロントスタッフによる特別清掃について、その日の実施部屋の決定などをフロントの時間帯責任者へ権限移譲し、掃除の重要性を自覚させた。
- ・フロントスタッフが、自ら特別清掃を行うことによって、日々の清掃の大変さを理解することができたとともに、自分達の商品である客室を、自信を持って販売する意識が高まった。
- ・現場の作業員への理解を含め、フロントスタッフと清掃スタッフのチームワークが高まった。