

ホテル名	蓬平観光ホテル和泉屋							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	40室	参加形態	WS参加施設
	所在地	新潟県長岡市蓬平温泉			URL	http://www.yomogi-izumiya.com/		

テーマ	仲居係のマニュアル見直しと指導方法の確立
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	<p>勤続年数が3年未満のスタッフが多く、業務にかかる時間や知識に差がある。しかし、既存のマニュアルが文字で説明する部分が多く、完成しているとはいえない。また、個人の技術や知識の習得を計測する仕組みがないため、スタッフの成長度合いがあやふやになっている。</p> <p>マニュアルを見直し、スタッフ個々に合わせた指導方法の確立が課題となっている。</p>
改善の内容	<p>改善内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ○イラスト・写真を使って作り直した。 →マニュアルの理解度が高まった。 ○業務の手順をスタッフと一緒に見直しできた。 →作業方法の統一が図れた。 <p>今後の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ○まだまだ作業のムダがあるため、効率化を図ってきたい。 ○マニュアル作成は何度も手直しが必要であり、今後も修正を続ける。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p>業務の洗い出しの様子</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>現場での作業確認</p> </div> </div>
改善の効果	<p>改善内容とその効果（業務習得状況の把握について）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①シートの作成 ②シートを使用して自己評価の実施 ③自己評価の確認 ④スキルマップの作成 ⑤本人・先輩スタッフを交え、今後の指導についてミーティング <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  </div>