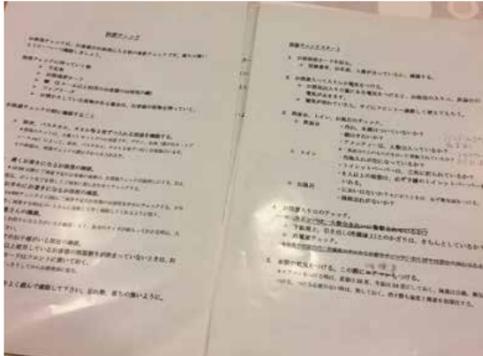
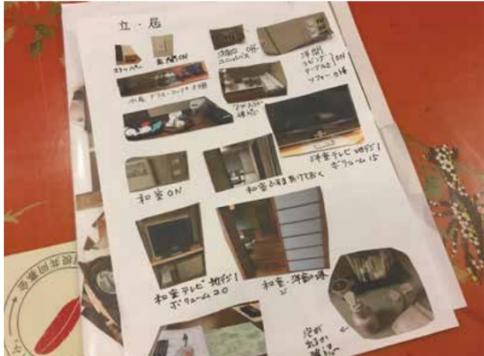


ホテル名	湯沢温泉 松泉閣 花月							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉ホテル	客室数	28室	参加形態	WS参加施設
	所在地	新潟県南魚沼郡湯沢町大字湯沢 318-5			URL	http://www.shousenkaku-kagetsu.com/		

テーマ	フロントの業務を短縮、効率化しマニュアル化する
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
部門	フロント

改善の背景	<p>フロント内の業務が複雑で時間がかかり過ぎる。 業務が複雑なためミスも出てくる。 全体（他部門）に迷惑をかけることが多々ある。 時間を先の誘客へもっとさけるようにする。</p>
改善の内容	<p>○日々の業務を見える化できる箇所はすることによりサービスレベルの均等化（新しい人がきたときにも一度教えればわかるようになる）</p> <p>フロント業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックイン時の抹茶サービス</li> <li>・部屋チェックシート</li> <li>・ご案内マニュアル</li> <li>・時間別-電気点灯 など</li> </ul> <p>○フロント内の整理整頓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・在庫、書類の管理など</li> </ul> <p>○フロント内の業務内容見直し（早番、遅番の業務）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の均等化</li> </ul>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>抹茶の出し方：サービス均一</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>実際に用意している場所に貼る</p> </div> </div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  <p>部屋チェックの見える化 (文字だけから写真も入れたマニュアルへ変更)</p> </div> </div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>部屋案内マニュアルも動画で見える化</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>毎日の書類は見えるところへ 月ごとに集計</p> </div> </div>
改善の効果	<p>○視覚で見えることによりサービスの均一化 急に手伝ってくれるスタッフが来たときに説明が省けて時間が短縮出来た。 口頭だけでは伝わらなかったことも伝わるようになった。 今後もマニュアルは動画、または写真で残していくようにする。</p> <p>○整理整頓・改善したが、また元に戻ったりの繰り返しで完全ではない</p> <p>○フロントの時間マニュアル（業務見直し）はフロントスタッフで作成中</p>