

ホテル名	有馬温泉 兵衛向陽閣							
ホテル概要	地域	関西	業態	温泉旅館	客室数	129 室	参加形態	WS 参加施設
	所在地	兵庫県神戸市北区有馬町 1904			URL	http://www.hyoe.co.jp/		

テーマ	清掃業務の業務委託から内製化へのシフト
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	施設・清掃・布団敷き

改善の背景	清掃業務の新規委託会社と契約したが、清掃業者スタッフの人数不足及び実務スキル不足により、チェックイン時間に合わずお客様にご迷惑をおかけする状態が続いた。そのため、清掃業務を 1 社に全面委託するのを改め、自社の清掃部隊を中核として、サポートを 2 社程度の清掃業者への業務委託に切り替えることとした。それによって、競争原理を働かせ、清掃レベルの向上（時間短縮及び完成度の向上）、清掃経費削減を目指すこととした。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>清掃業者 1 社に全面業務委託。 作業時間遅れで、チェックインが間に合わない状態が続いていた。</p> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自社清掃組と委託業者 2 社により清掃業務を分担。 ・ 1 か月単位の勤務シフト計画を策定し、必要な清掃スタッフ数を確保。 ・ 業務指示書を毎日作成し、当日出勤者の確認及び業務開始前のミーティングを実施。 ・ 当日業務責任者を配置し作業の進捗管理を行い、担当箇所が早く終了した場合は、他の箇所へ清掃スタッフを回すように、業務コントロールを実施。 ・ 標準作業時間で完了できるように、目標終了時間を設定。 ・ 清掃スタッフの技能向上とスピードアップのための教育訓練の実施。
改善のポイント	全面外注依存から脱却し、社内で業務改善の推進及び従業員教育を図りながら、生産性向上を図った。
改善の効果	<p>● 定量効果</p> <p>① 清掃作業終了時間の改善 作業時間の短縮により、清掃作業の終了時間が 15:00 から 13:40 に改善された。</p> <p>② 1 室あたりの作業時間の改善 1 室あたり 40 分から 30 へ分と時間短縮が可能となった。</p> <p>● 定性効果</p> <p>勤務シフト計画の作成と管理により、スタッフの出勤率が高まった。</p>