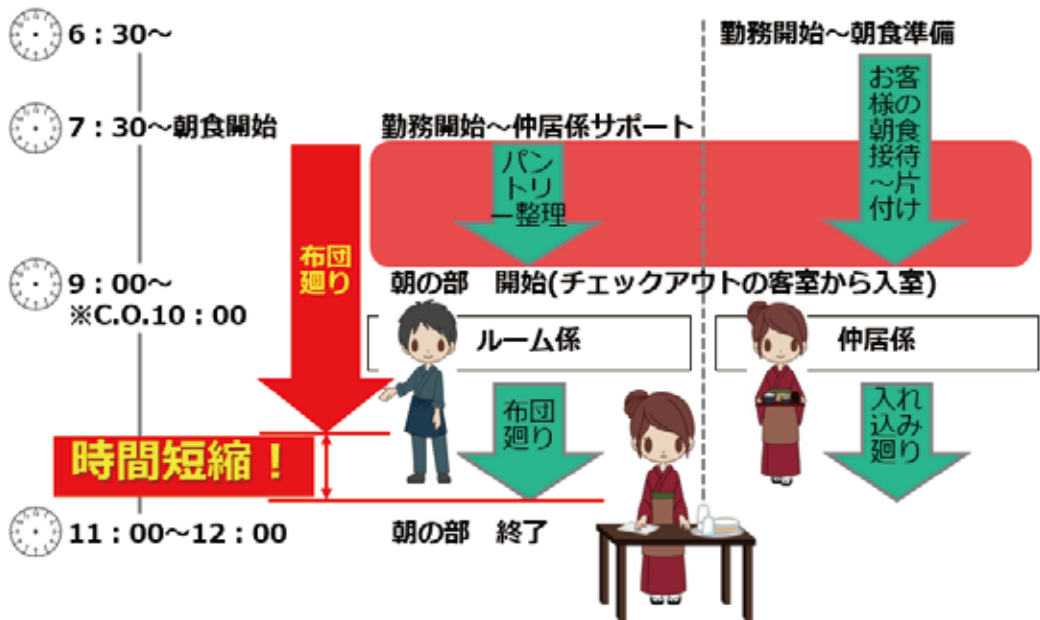


ホテル名	春夏秋雪 京の宿 ギオン福住							
ホテル概要	地域	関西	業態	旅館	客室数	23 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	京都市東山区東大路通新橋西入			URL	http://www.gion-fukuzumi.com/		

テーマ	個人による作業時間の平準化
カテゴリ	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	<ul style="list-style-type: none"> 当館における客室整理作業は、ルーム係・仲居係・フロント係が分担。 宿泊者の多少により、総作業時間は異なるが、今までどのような工程で、どれだけの工数でしているか管理する責任者がおらず、任せっぱなしであった為、その作業工程・時間自体が適正なものか否かも不明であった。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>改善①</p> <ul style="list-style-type: none"> 布団の上げ作業について、今までは、お客様がチェックアウトされてからの作業であった。そのため、ルーム係は手待ちで何もしていない様態があった。 <p>改善②</p> <ul style="list-style-type: none"> 1部屋ごとに急須を持ち出してパントリーで洗って、部屋に戻している。 <p>(改善後)</p> <p>改善①</p> <ul style="list-style-type: none"> 仲居係が朝食に来られたお客様各々に「お食事中にお布団をお上げさせていただきますでしょうか。」と申し出て、朝食中にルーム係の入室と作業の許可を得て、仲居係がルーム係の作業を前倒しする。状況によって仲居係も布団上げを手伝うこともある。 お客様の反応・お声は『いいですよ、お願いします。』、『部屋散らかってますが、構いません。』、『準備しやすくなるので、助かるわ。』と好意的である。 実施後、部屋への入室・作業を断られたのは、たった1組だけであった。 ルーム係は2人なので、すべての部屋の布団上げはできないが、お客様が食事中のルーム係の手待ちが無くなった。
-------	---



- 改善②
- 今まで急須などは部屋数しかなく、今回新たに部屋数分を購入した。これによって、仲居係が部屋セットに向かう時に、新しい急須を持って行けるようにして、今までのように都度パントリーに戻ることなく、1周で作業できるようにした。
 - 1個ずつ洗っていた時よりも、パントリー～部屋間の移動時間の削減、まとめ洗いができるので他フロアの作業が終わったスタッフが急須洗いの手伝いにかかることが出来るようになった。



改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> 手待ちの時間があるかを見つけることをまず初めにする。 手待ちに他の作業をするなどして、労働時間を短くする。
---------	--

改善の効果	<p>改善前</p> <p>7:30-11:30 5人 (ルーム係2人、仲居係3人)</p> <p>改善後 (改善①と改善②によって)</p> <p>7:30-11:00 5人 (ルーム係2人、仲居係3人)</p> <p>▲30分 × 5人 = ▲150分 / 日</p> <p>月 ▲4,500分 = 75時間</p> <p>年 ▲54,000分 = 900時間</p>
-------	--