

ホテル名	奈良・万葉若草の宿 三笠							
ホテル概要	地域	関西	業態	温泉旅館	客室数	34室	参加形態	WS参加施設
	所在地	奈良県奈良市川上町 728-10			URL	http://www.naramikasa.com/		

テーマ	閑散時間帯に手待ちしないように業務を明確にする
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	フロント・予約・営業

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・チェックアウトが終了し、チェックインが始まるまでのフロント業務に手待ち時間が多い。この時間帯をもっと合理的に活用できないか。 ・業務の役割分担が明確にならないか。 ・勤務シフトの調整により、閑散時間帯の人員を削減できないか。
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックアウトまでは、5名でそれぞれの業務をこなしているが、それ以降になると、所在不明や雑談が見られる。 ・チェックアウト後の出勤者が2名で、チェックインまでに1名減るが、チェックイン前に1名増え、7名体制でチェックインが行われる。 ・役割分担が明確でない為、どの位工数が必要かを検討せずに人がいたり、仕事についても他人任せになっていた。
-------	---

(時間帯の人数・単位:人)

現状	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20													
宿直社員A																													
宿直社員B																													
日勤社員																													
売店担当																													
喫茶担当																													
予約担当																													
送迎担当																													
時間帯の人数	2	2	2	2	3	5	5	5	6	7	7	7	7	6	6	5	6	6	7	7	4	4	4	3	2	2	2	2	144

- (改善後)
- ・まずは、フロント全員に生産性向上についての説明をした。なかなか取り組んでくれなかったが、声掛けの徹底や『行動予定表』への記入を何度も促した結果、徐々に事務所内の雰囲気に変化が現れた。
 - ・その後、『役割分担表』を作成し、しなければならない仕事を明確にすることで、責任感が現れ始めた。

フロント・予約係 担当業務表

担当者	フロント	担当者	予約	担当者	他
副支配人	小払い管理 勤務表作成 お品書きチェック 各種大手エージェント担当	Eチーフ	予約・メール・客室在庫確認 団体確認 netエージェント(国内外)担当 各種大手エージェント担当	H社員	売店 部屋チェック
Aチーフ	直近予約確認(5~3日前)の偶数日 館内イベント 中小エージェント担当	F社員	予約・メール・客室在庫確認 団体確認 netエージェント(国内)担当 プラン作成 売店 部屋チェック	Iパート	送迎 筆耕
Bチーフ	直近予約確認(5~3日前)の奇数日 備品管理 各種金券類管理 売掛金管理 自動販売機管理 他エージェント担当	G社員	予約・メール確認(海外) netエージェント(海外)担当 売店 部屋チェック	J社員	送迎 用務補助
C主任	予約確認及び台帳作成 修学旅行担当 飲料管理			Kパート	売店
D社員	予約確認及び台帳作成 お品書き作成			Lパート	ラウンジ

- ・手待ちや所在不明、雑談をなくす為に、日勤をなくし、宿直を常時2名にしチェックイン~チェックアウトまで、責任をもって仕事をさせていただくようにシフト調整を行った。
- ・ロビーでの喫茶コーナーの利用がそれほど多くないため、無料サービスに変更し、そこにかかる人員の削減を行った。また、閑散時間帯は電話対応の従業員1名のみにした。

(時間帯の人数・単位:人)

改善後	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20													
宿直社員A																													
宿直社員B																													
売店担当																													
予約担当																													
送迎担当																													
時間帯の人数	2	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	2	2	2	104

- ・宿直者の時間外労働に関して、以前は自己申告制で時間外労働を行ってから申告していたが、副支配人の指示性に切り替え、上司からの指示がなければ時間外労働が出来ないようにし、無駄な残業を削減した。
- ・合わせて、席をはずすときは、声掛けの徹底、休憩・外出など長く席をはずす場合は、『行動予定表(白板)』にも記入するようにした。



- ・以上により、徐々にではあるが、生産性向上を意識しながら業務を行うようになってきた。今後はムダを減らしつつ、売上向上の努力をしていく必要がある。

改善のポイント	・重複業務やムダな時間配分が見えるようになるには、まずフロント業務の役割分担を明確にすることである。
---------	--

改善の効果	<p>・フロントに関わる人員・時間を減らすことができた。</p> <p>改善前 144コマ×30分×30日=2,160時間/月</p> <p>改善後 104コマ×30分×30日=1,560時間/月</p> <p>改善効果 月 ▲600時間 年 ▲7,200時間</p>
-------	--