

ホテル名	佳翠苑 皆美							
ホテル概要	地域	中国	業態	温泉旅館	客室数	118 室	参加形態	WS参加施設
	所在地	島根県松江市玉湯町玉造温泉			URL	http://www.kasuien-minami.jp/		

テーマ	カルテチェック効率化による時間短縮
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、予約、営業

改善の背景	泊日の前日夜と、当日の朝に人の目を替えて予約のチェックを行っている。出雲大社遷宮以降お客様の宿泊組数が急増しチェックする時間が増え、スタッフの慢性的残業と他業務が出来ない弊害が起こっていた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>夜) チェックイン伝票を出力し予約カルテと合わせ、食事券 (夕食・朝食)、特典等をセットする。 朝) 食事券・特典のセットが間違いないか再度カルテの中身を確認する。前日の夜チェック以降の変更の事項のチェック確認を行う。</p> <p>現状把握期間中の所要時間 平均夜 80 分・朝 70 分 (平均 78 組 夜一組あたり 1 分～1 分 11 秒 朝 52 秒～1 分) 最大で夜 120 分・朝 105 分 (95 組) 要した時もあった。チェックをする担当者は基本チェックイン業務をしておりチェックインが落ち着いた 19:00 過ぎ頃からしか開始が出来ない為、通常業務内 (20:00 まで) に業務が終了しない。慢性的に残業が発生した。</p> <p>(改善後)</p> <p>約 1 ヶ月のデータ取得により現状の悪さ加減を数値化し、そのデータをもとに予約課・フロント課合同ミーティングを行い、新しいオペレーションを話し合い、予約課でのカルテチェック (読み合わせ) の精度アップと、入力項目の明確化、最終部屋割りの引き渡しを 18:00 までに行う事を依頼し、以下のことを実施した。</p> <p>①個人の単純予約 (リアルエージェント、OTA の電算予約) は基本的にチェックしない。 ②一部の食事券のセットの廃止。 ③特記事項の書き出しを廃止しマーカーチェックに変更。 ④朝の再度チェックの廃止。</p>
改善のポイント	<p>①ルールの柔軟な変更 今までのルールにとらわれず、柔軟にルールを変更したこと。</p> <p>②ルールの徹底 決めたルールを徹底すること。</p>
改善の効果	<p>1 日の平均改善時間</p> <p>改善前: 夜 79 分⇒54 分 30 秒 24 分 30 秒の改善 朝 70 分⇒51 分 19 分の改善 (24 分 30 秒+19 分) ×365 日=15,877.5 分=265 時間 / 年の削減</p>