

ホテル名	A 旅館							
ホテル概要	地域	中国	業態	温泉旅館	客室数	24 室	参加形態	WS 参加施設

テーマ	布団敷きの仕上がりの均一化と作業時間の短縮
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	布団敷き

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・ 布団敷作業のマニュアルがないために、担当者毎にやり方が異なる。 ・ 作業が標準化されていないこと、チェック体制の不備、教育の不徹底により、お客様からのクレームが生じている。 ・ 引継ぎが確実ではないことから、布団の敷忘れなどが生じている。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 布団敷に関する作業マニュアルがないため、担当者毎に作業の仕方、仕上がりの状態、時間にバラツキがある。 2. お客様からのつぎのようなご指摘を受けている。 「廊下に出してある座卓の足が危ない」、「作業の際、靴を部屋の外で脱いで入出しているが、土足で入室することになる」、「シーツに汚れがあった」、「シーツに髪の毛があった」、「客室内のトイレを使用した形跡があった」、「布団が敷かれていなかった」、「布団の数が違っていた」、「子供用の枕がなかった」 3. 宿泊のお客様が多い時は、時間がかかり、フロントスタッフが作業に拘束され、フロント業務に支障がでている。 <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. マニュアル作成に当たって、曖昧であった作業内容を見直し 実際に作業を行いながら、曖昧であった作業の仕方を確認し、現場の人間と意見交換を重ねながら、作業の仕方・流れをあらためて整理した。 2. 直感的に理解できるマニュアルの作成 紙面（言葉）では伝わりづらい手順や動作については、写真や動画を活用して、視覚的・直感的に理解できるマニュアルを作成した。 ※動画は YouTube にアップし、社員なら誰でも見られるようにした。 3. 作業体制の見直し 2 名体制で作業をすることで、作業のスピードアップ、作業品質の確保、貴重品の紛失事故防止を図った。 4. 確実な引継ぎ体制の整備 作業終了のチェック、夜勤スタッフへの確実な引継ぎ、ペア作業によって、敷忘れなどの防止を図った。 5. 定着に向けた取り組み リーダーを選任して、マニュアル通りに作業が行われているかを定期的にチェックし、指導するようにした。また、リーダーには、他部署との連携を取ってもらうことで、効率よく人員を配置できるようにした。
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実は、現場で実際に作業をしている人間が、普段、作業をしながら疑問に思っていることもあり、そうした曖昧になっている点を、現場の人間と一緒に確認し、解決していくことで、現場の人間の意欲向上につなげる。 ・ 作業のやり方は、マニュアルという紙ベースの資料より、視覚的・直感的に理解しやすいので、動画を作成した。
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ● 定量効果 2 名利用の客室で平均 3 分（180 秒）～ 4 分（240 秒）かかっていた布団敷作業を、1 室当たり平均で 30 秒～ 60 秒短縮できた。（時間短縮率 16.7%～ 25.0%） ● 定性効果 布団敷作業の標準化により、仕上がり状態のバラツキが解消できた。 ● 副次効果 作業標準化の過程で、作業者に責任感と「おもてなし」の意識ができた。