

ホテル名	別府温泉 ホテル ニューツルタ							
ホテル概要	地域	九州	業態	温泉旅館	客室数	56 室	参加形態	WS 参加施設
	所在地	大分県別府市北浜 1-14-15			URL	http://www.newtsuruta.com/		

テーマ	フロントチームの稼働効率改善および他部署業務振替による効率改善
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

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・少ない人数でもより効率的に業務をこなせるようにする必要がある。そのためにも、今後フロントメンバーが他部署の業務を兼務するマルチスキル化を進めたい。 ・さらに、エリアの人材確保が難しくなってきたこともあり、フロント業務をアルバイトでも可能にできるように業務内容を「見える化」する必要がある。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 業務が部署毎に縦割りで、時間に合わせた業務の検証もできていないため、業務の整理統合が難しい。 2. そのため、各部署スタッフが自分の持ち場の業務を超えてスキルアップするモチベーションも低く、惰性の業務に時間を費やしているように見受けられる。 3. 旅館型営業からホテル型営業にマネジメントをスライドしていく中で、旅館型のサービス慣習がシステムとして一部残存しており、部署間連携を進める中で、これまでは当たり前でも、ムダな作業になっているという認識がない。 <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現状作業時間の測定検証 早朝、午前中、チェックイン時間まで、チェックイン時間後、夕食後 それぞれの時間に分けて業務内容を洗い出し、「デイリータイムプラン」を策定した。 2. 業務の整理統合仕分け、他部署への業務の振替と適正人員の検討 形骸化した業務はカットするとともに、時間に合わせて業務を他部署へ振り替え、ムリのない効率のよい人員配置を検討した。 3. スキルマップを作成し、人材配置の優先順位を策定 スキルマップを策定して、スキルに応じた人材配置を行い、より効率的な業務遂行が行えるようにした。
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・スキルマップは、やってみると意外と簡単に作成できた。スキルマップがあることで単なる頭割りでの人員配置ではなく、スキルに応じた人員配置が可能となり、人材育成方針も明確になることから、是非、スキルマップを作るべきである。
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ●定量効果 時間的な測定はできなかったが、10月の早出・残業が激減した。 ●定性効果 各部署の業務が明確となり、優先順位を考えながら行動ができるようになった。 ●副次効果 これまでのやり方に対する認識が変わったことで、コスト意識も生じてきた。