

CASE

1

小豆島国際ホテル

地域 四国

所在地 香川県小豆島土庄町銀波浦

業態 リゾートホテル 客室数 120室 URL www.shodoshima-kh.jp/



改善のテーマ

客室整備作業の廃止または見直し

改善の背景

客室整備作業の廃止や見直しは、長い間行われていなかったため、廃止含めて業務の見直しを行った。

改善の内容

改善前



客室整備作業の廃止や見直しは行われておらず、ムダ、ムリ、ムラが放置されていた。

改善後



作業の必要性を再検討して、廃止または見直しを行っている。

廃止	
忘れ物をフロントに届ける	フロントには発見連絡のみ、客室パントリーに保管しておく
急須	使用頻度も少なく、急須を廃止してマグカップとスティック茶に変更し、ハイター消毒(毎日)を削減 実施
シーツ数え	作業負担大きい、姉妹ホテルベイリゾートホテル小豆島では実施していない 業者との員数確認は台帳ベース等でできないか
部屋内資料削減	絵葉書、WiFi表示など廃止検討 拭き掃除に邪魔な絵葉書はフロント、売店に、WiFiは約款冊子、ドアに貼り付け 実施
管理者から作業者への電話連絡待ち	チェックアウト、作業進捗指示などパントリーの電話で行っている。移動をなくすため階待ち作業者にピッチを配布
アメニティチェック	使用済み品の確認作業。一目でわかる包装に変更

変更	
浴衣	入れ込みの負担軽減 姉妹ホテルベイリゾートホテル小豆島ではお客様チョイス
茶びつ	ホコリが目立つ お盆などに変更を検討
窓ガラス清掃ロボット	外部に出での窓清掃は危険 安全確保の対策を検討
ベッドメイク	現状はベッドを移動してベッドメイクを行っている 移動無しでも可能な方法(スーパーホテル方式等)を検討

改善POINT

廃止したらどんな影響があるか?の検討から始めた。

改善の効果

- ①急須作業の廃止：まずは本館 6 階の特別室 6 部屋で 5 分/日→150 分/月=2.5 時間/月、30 時間/年
- ②部屋内資料削減:10 秒/室×110 室/日=1,100 秒/日=18.3 分/日、550 分/月=9.2 時間、110 時間/年
- ③忘れ物をフロントに届けずパントリーで保管：3 件/日×5 分/件=15 分/日、450 分/月=7.5 時間/月、90 時間/年
- ④シーツのカウント廃止：12 フロア/日×20 分/フロア=240 分/日=4 時間/日、120 時間/月=1,440 時間/年
- ⑤管理者から作業者への電話連絡待ちロス削減：1 分/20 コール・件×15 件/日=15 分/日、450 分/月=7.5 時間/月、90 時間/年
- ⑥アメニティチェックの廃止：現行品の在庫があるうちは廃止できない。

削減効果合計：146.7 時間/月→1,760.4 時間/年