

CASE 3

新鉛温泉 結びの宿 愛隣館

地域 東北

所在地 岩手県花巻市鉛字西鉛 23 番地

業態 温泉旅館

客室数 102 室

URL www.airinkan.com/index.html



改善のテーマ

ご案内作業時間の短縮

改善の背景

チェックイン後の客室までの案内は、個々の能力に頼る部分が多く、サービスの統一感がないうえ対応時間もまちまちであるので、サービスの統一と案内作業時間の短縮を図りたいとの認識があった。

改善の内容

改善前



- ①ご案内トークは概ね統一されていたが、順番や言い回しが違う。
- ②エレベーターの中で無口になる。
- ③新しいサービスを強調しすぎる。
- ④お客様に大事なことをしっかりと伝えきれていない可能性がある。

改善後



- ①ご案内の順番マニュアル（フロントルールマニュアル）を作成した

1 週間かけて全員（20 人）につき 2～3 回指導係として同行し、案内時間を計測した。その後、リーダーを集めマニュアルを検討し統一した。

- ②ビデオマニュアルを作成した

口頭の指示や紙のマニュアルではわかりづらい、説明の際に立つ位置や、ふすまの開け閉めの所作などがビデオでは一目瞭然である。忙しい中、先輩に聞きづらいときにも見て確認する事が出来る。



改善 POINT

マニュアルの整備により意識的なスピードアップ・時間の有効活用に向けて現場が取り組みだした点では効果があった。しばらくデータをとって観察し、実質的な効果測定を継続するとともにマニュアルや閲覧データなどを常に更新して最新・ベターな環境を維持していく。お客様の評価アップ事例などは現場にフィードバックしていく。

改善の効果

改善前は、ご案内作業時間の平均は、8 分 32 秒であった。

改善後の作業平均時間は、7 分 48 秒となった。

1 組当たり、平均 44 秒の短縮を実現した。

44 秒 × 65 組 × 365 日 = 17,398 分 ÷ 290 時間 / 年の労働時間削減となる。

繁忙期には事務方も案内の手伝いができるようになった。ヘルプ体制ができたのでお客様を待たせる時間が短縮された。

お客様 1 組当たり、平均 44 秒の短縮を実現した 年間 290 時間の削減