

CASE 2

山陰・安来 さぎの湯温泉 さぎの湯荘

地域 中国 所在地 島根県安来市古川町 478-1
業態 温泉旅館 客室数 20室 URL www.sagino-yusou.com/



改善のテーマ

客室清掃・備品準備作業の標準化

改善の背景

総合サービススタッフとして1人3役で業務をしているため、業務内容が多岐にわたり、出勤者数が少ないと従業員一人当たりの作業負担が大きく、残業時間の増大要因になっていた。たとえば、清掃スタッフとフロントスタッフの分業体制で客室準備を実施していたが、その結果、客室への複数の人の出入りが発生し、多くの作業時間を要するなど、作業効率が恒常的に低かった。また、フロントスタッフが客室準備を行う間、スタッフはフロントを離れるため、フロントの人員配置が手薄になるといったCS低下要因にもなっていた。

改善の内容

改善前



- 業務の洗い出しをした結果、客室冷蔵庫への補充と在庫管理と中身の入れ替えに時間がかかっていることが分かった。冷蔵庫のチェックと在庫補充・飲料水の交換に館内の往復が発生して時間を取られていた。
- 客室清掃・準備について個人によって仕上げにバラつきがある。特に、マニュアルがなかったため、清掃手順と備品準備にバラつきがあった。

改善後



- ①客室冷蔵庫のハードと補充内容の変更
 - 冷蔵庫を変更
 - 客室への冷水の提供を廃止し、ペットボトルに変更
- ②清掃のマニュアル化
 - 清掃スタッフのそれぞれの清掃業務の内容を確認し、これまで、明文化されていなかった「清掃基本マニュアル」を整備した。



変更前



変更後



改善 POINT

- ①客室清掃を含めた業務時間の短縮には、まずは、最も時間を要している作業を特定すると、削減効果大きい。
- ②マニュアルは最上の冊子を目指すハードルが高いため、簡易のスタートでも良いので、まずは作成してみる。具体的には、標準的な作業のあり方を作業手順に沿って、作業対象の場所、使用する道具類、作業の手順・方法、注意点を表にする。その際、作業の重要ポイントを画像(写真)で示すとわかりやすい。

改善の効果

①客室冷蔵庫

・毎日1時間30分を要したドリンク補充・冷水の交換作業が無くなり、フロントスタッフの客室への出入りが大きく減少。

(定量効果)

▲1.5時間/日 × 365日 = ▲547時間

(定性効果)

フロントスタッフの作業時間に余裕が生まれたことで、他の業務に時間を活用することができ、人時の有効活用につながった。

②清掃のマニュアル化

(定性効果)

清掃スタッフの共通認識が生まれ業務やコミュニケーション等が円滑になった。たとえば新人スタッフへの教育がしやすくなるなど、時間的(金銭的)な改善には至らないが、作業性は改善された。

①客室冷蔵庫：フロントスタッフの客室への出入りが大きく減少 (547時間/年の減少)

②清掃のマニュアル化：業務やコミュニケーション等が円滑になった