

地域 四国

所在地 愛媛県松山市末町 267

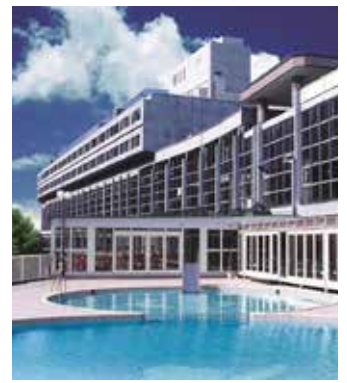
業態 温泉旅館

客室数

240 室

URL

www.okudogo.co.jp/index.php



改善のテーマ

5Sによる作業環境の改善

改善の背景

現状のフロント業務において、まだマニュアル化できていないものがあり、又フロント周辺の整理整頓ができていないために、時間のムダや移動のムダが発生している。今後さらに1人3役化を進展していくためには、これらの問題点を解消していく必要がある。

改善の内容

改善前



① 館内照明

フロント周辺の天井などには照明器具がたくさん設置しており、スイッチもたくさんあるが、どのスイッチがどの照明器具のものなのか、マニュアルがないため、理解

している従業員は少なく、そのため暗いのに点灯できていなかったり、明るいののに消灯できていなかったりという状態が発生し、お客様にご迷惑をかけたり、電気代がムダになっていた。

② 遅番から早番の引継ぎ

以前はフロントには宿直勤務があり、チェックイン・アウトは同じスタッフで対応して

いたので、引継ぎの重要性は高くなかった。

現在は宿直がなく、遅番・早番に分かれているが、十分な引継ぎを行っていないため、同じことをお客様に聞いたり、対応が後手に回ってしまったりすることがある。何をどこまで引継ぎすれば良いかわからない状況である。

③ 鍵の保管場所

フロント内に、館内施設用の鍵が何か所かに分けて保管されているが、どの鍵がどこに保管されているかわかるようになっておらず、探すのに時間がかかってしまう。1人3役をしているスタッフは、業務上必要でも覚えることができない。

改善後



① 館内照明

照明のスイッチに新たに①-⑤の番号を振り、それを使って点灯・消灯マニュアルを作成。また各照明器具の写真

② 遅番から早番の引継ぎ

引継ぎを行うために、簡単な書式（お客様カード）を作成した。まずは遅番にお客様カードを使うことに慣れてもらうために何でもいので書いてもらうこととした。

③ 鍵の保管場所

鍵を整理して保管するためにキーBOXを購入し、壁に設置した。使用頻度の高い鍵をBOX内に収納するとともに、収納箇所に番号を振り、キーBOXの横に番号別一覧表を設置した。



玄関照明スイッチ



お客様情報カードの作成



フロント周辺照明



キーBOXを壁に設置

改善POINT

「この人でないとわからないから、誰でもわかるへ」を念頭にした改善と、スタッフから聞こえてくる困っていることに、優先順位をつけて改善活動を実施したことで、理解・協力を得やすかった。

改善の効果

① 館内照明

マニュアルを作成したことにより、誰でも照明の点灯・消灯ができるようになった。照明のスイッチが分からないことによる消し忘れがなくなり、節電の効果も期待できる。従来は照明の操作の指導については、マニュアルはなく口頭でのみ行っていたため、定着に時間がかかっていたが、マニュアルを作成したことにより、その時間を短縮することが期待できる。

② 遅番から早番の引継ぎ（お客様情報カードの作成）

遅番、早番の従業員とも、引継ぎの重要性をより意識するようになり、情報の共有化が進んだ。お客様のチェックアウト時の会話のネタにもなっておりスムーズな対応ができ

るようになった。また紙ベースで、記録して保管できるようになった。

③ 鍵の保管場所（キーBOXの設置）

定位が決まったことにより、鍵を探す時間が短縮できた。また保管場所のひとつは足元にありしゃがむ動作が必要であったが、キーBOXを壁に設置したため、不自然にしゃがむ動作が排除できた。探す時間は平均10秒程度のため1日5回程度使用×10秒×365日=18,250秒=304分=年間5時間程度の削減が可能となった。改善時間数だけ見れば、それほど大きなものではないが、鍵を取り出す際に、迷うことなく、イライラせずにスムーズに出せるという意味で効果は大きい。

①館内照明：誰でも照明の点灯・消灯ができるようになった

②遅番から早番の引継ぎ：情報の共有化が進んだ

③鍵の保管場所：鍵を探す時間が短縮できた