

ホテル名	ビジネスホテル松風							
ホテル概要	地域	中部	業態	ビジネスホテル	客室数	70室	参加形態	モデル施設
	所在地	愛知県豊田市緑ヶ丘5丁目11番地			URL	http://www.hotelmatukaze.com/		

テーマ	フロントの引継ぎの時間短縮
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・予約・営業

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フロント業務は、社員・パート・社長が、時間帯別に1人で担当している。(朝：社員→昼：アルバイト→夜：アルバイト→深夜：社長など)</li> <li>・引継ぎは、前の時間帯の担当者から、次に入る担当者へ、1件1件をメモや口頭で行っているため時間がかかる。</li> <li>・引継ぎには、大きく分けて2種類ある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①依頼：自分が処理できないので他者をお願いする。例えば、お客様に自分の担当時間内に連絡がつかないので、次の担当の人の時間に代わりに電話をかけて確認してもらいたいなど。</li> <li>②告知：自分が処理をしたので他の担当者も一応知っておいてくださいというもの。</li> </ul> </li> </ul>
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・引継ぎは、前の時間帯の担当者から、次に入る担当者へ行き、時間を要している。</li> <li>・処理が済まない、更に次の担当者へ引き継ぐことになるため、漏れや解釈違いも発生することがある。</li> </ul>  <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『引継ぎ書』を作成し、引継ぎ者へ分かるようにした。</li> <li>・主な記述内容は、次の時間帯などの人へ依頼するもの。自分が行った作業などを他の時間帯の人に知っておいてもらう告知関係である。</li> <li>・記述者以外の人は、依頼事項については行った人はその内容を書くこと、告知事項については読んだら自分の名前を書くこと。</li> <li>・引継ぎの伝達に漏れが無いように、社長・女将がチェックする。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="264 1715 1477 2019"> <thead> <tr> <th colspan="2">引継ぎ書 (フロント担当者間)</th> <th colspan="2">月 日 ( )</th> </tr> <tr> <th>依頼する人</th> <th>依頼内容</th> <th>依頼した人</th> <th>依頼された人</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>案件1:</td> <td></td> <td></td> <td>依頼した人の印 依頼された人の印</td> </tr> <tr> <td>どちらかに〇年を付けて</td> <td>【依頼】依頼元から _____ さんへお願い。 【連絡事項】看、知ってください。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>案件2:</td> <td></td> <td></td> <td>依頼した人の印 依頼された人の印</td> </tr> <tr> <td>どちらかに〇年を付けて</td> <td>【依頼】依頼元から _____ さんへお願い。 【連絡事項】看、知ってください。</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	引継ぎ書 (フロント担当者間)		月 日 ( )		依頼する人	依頼内容	依頼した人	依頼された人	案件1:			依頼した人の印 依頼された人の印	どちらかに〇年を付けて	【依頼】依頼元から _____ さんへお願い。 【連絡事項】看、知ってください。			案件2:			依頼した人の印 依頼された人の印	どちらかに〇年を付けて	【依頼】依頼元から _____ さんへお願い。 【連絡事項】看、知ってください。		
引継ぎ書 (フロント担当者間)		月 日 ( )																							
依頼する人	依頼内容	依頼した人	依頼された人																						
案件1:			依頼した人の印 依頼された人の印																						
どちらかに〇年を付けて	【依頼】依頼元から _____ さんへお願い。 【連絡事項】看、知ってください。																								
案件2:			依頼した人の印 依頼された人の印																						
どちらかに〇年を付けて	【依頼】依頼元から _____ さんへお願い。 【連絡事項】看、知ってください。																								

改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書式は、自分たちが記述し易いように、何回か変更しながら決めること。</li> <li>・記述のルールとして、フロントで発生した事柄を可能な限り全て書くこと。</li> </ul>
---------	---

改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『引継ぎ書』があることで、次の時間帯の担当者との連絡時間が短くなることによる時間の改善効果。</li> </ul> <p>改善前：4人 × 5分 × 30日 = 600分 /月  改善後：4人 × 2分 × 30日 = 240分 /月  改善効果として  月：▲360分  年：▲4,320分</p>
-------	--