

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	フロント業務のルールの明文化による確認時間の削減
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>・お客様からいろいろな要望がある。慣れた人は、スムーズに業務をこなすが、分からない人は、女将や社長に聞いてからの作業となるため、確認がとれるまでの時間、遅れが出る。</li> <li>・人によって対応が違うこともあり、後でやり直すこともある。</li> </ul>										
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日々多種・多様なお客様からの要望がある。例えば、通常は“宿泊者に、チェックアウト時に企業名の入った領収書を手渡す”、しかし、“〇〇企業は、宿泊後に総務部門へ請求書を郵送するので、FAXは不要”、“△△企業は、請求書の郵送の他に、FAXが必要”など。</li> <li>・新人のフロント担当は、特に、そのたびごとに、女将や社長に聞いて処理することになるため、時間がかかる。</li> </ul> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『ルール書』を作成した。</li> <li>・現時点でわかる範囲で、団体客、個別企業、レストラン、お金関係、予約・変更などの分類分けをして、ルールとしてまとめフロント全員が見れるようにした。</li> <li>・お客様からの要望は、今後も増えるため、随時『ルール書』の項目を追加・修正する。</li> <li>・確認作業の時間短縮だけでなく、ミスの防止にもつながるためその対応時間も削減できる。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="454 1521 1233 1792"> <thead> <tr> <th>分類</th> <th>ルール内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇〇企業</td> <td>宿泊売掛の場合、会社へ郵送するので、直接渡さない</td> </tr> <tr> <td>団体</td> <td>団体予約は、前もって部屋割りを送っていただくように2週間前までにきちんと詳細を確認する</td> </tr> <tr> <td>お金</td> <td>事前にどのように精算するかを聞いておくこと／振込、クーポン、現地精算</td> </tr> <tr> <td>予約・変更</td> <td>団体や一般者の変更があったら、NWでの予約システムの在庫を必ず確認する</td> </tr> </tbody> </table>	分類	ルール内容	〇〇企業	宿泊売掛の場合、会社へ郵送するので、直接渡さない	団体	団体予約は、前もって部屋割りを送っていただくように2週間前までにきちんと詳細を確認する	お金	事前にどのように精算するかを聞いておくこと／振込、クーポン、現地精算	予約・変更	団体や一般者の変更があったら、NWでの予約システムの在庫を必ず確認する
分類	ルール内容										
〇〇企業	宿泊売掛の場合、会社へ郵送するので、直接渡さない										
団体	団体予約は、前もって部屋割りを送っていただくように2週間前までにきちんと詳細を確認する										
お金	事前にどのように精算するかを聞いておくこと／振込、クーポン、現地精算										
予約・変更	団体や一般者の変更があったら、NWでの予約システムの在庫を必ず確認する										
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の引継ぎやクレームの中から、ルールとなる項目を抽出する。</li> </ul>										
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『ルール書』を作ることで、①女将などにルールを確認する時間、②ルールがあいまいなため、ミスが発生し、その対応時間について削減ができる。</li> </ul> <p>改善前</p> <p>① 4人×5分×10回 = 200分 /月</p> <p>② 5分×7回 = 35分 /月</p> <p>計 235分 /月</p> <p>改善後</p> <p>0分 /月</p> <p>0分 /月</p> <p>計 0分 /月</p> <p>改善効果</p> <p>月：▲ 235分</p> <p>年：▲ 2,820分</p>										