

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『手順書』による仕事を覚える時間の削減
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:パート→夜:パート→深夜:社長など)</li> <li>前任者(辞める人)が、後任者(新人)を教えられれば良いが、そうでないと、自分で時間をかけて覚えることになる。年間2人の出入りがある。</li> </ul>																		
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>フロント業務は、それぞれの時間帯で作業内容が違う部分もあるため、他の時間帯の担当者が新人に教えることが難しい場合もある。</li> <li>また、新人パートさんによっては、出勤が週1回や2回など、毎日出社するわけではないので、覚える・慣れるのが難しい環境もある。</li> </ul> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>『手順書』を作成した。</li> <li>時間帯ごとにどんな作業内容をしているか、作業項目を時刻順に並べ、更に所要時間が分かるようにした。</li> <li>また、ミスが無いように、例えば、電灯を消すなどは色のついたシールを『手順書』に貼り、電源スイッチにも同じ色のシールを貼るようにした。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="411 1442 1299 1653"> <thead> <tr> <th>時刻</th> <th>NO</th> <th>A朝勤</th> <th>時間(分)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">6:00</td> <td>1</td> <td>出勤時間5分前にはタイムカードを打刻する</td> <td rowspan="6">8分</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>身なりや服装を整えて元気な声であいさつする</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>通用口の門燈を消す</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ロビーの電気を点ける</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>大浴場の電気を点ける</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>新聞を纏じてロビーとレストランに配布する</td> </tr> </tbody> </table>	時刻	NO	A朝勤	時間(分)	6:00	1	出勤時間5分前にはタイムカードを打刻する	8分	2	身なりや服装を整えて元気な声であいさつする	3	通用口の門燈を消す	4	ロビーの電気を点ける	5	大浴場の電気を点ける	6	新聞を纏じてロビーとレストランに配布する
時刻	NO	A朝勤	時間(分)																
6:00	1	出勤時間5分前にはタイムカードを打刻する	8分																
	2	身なりや服装を整えて元気な声であいさつする																	
	3	通用口の門燈を消す																	
	4	ロビーの電気を点ける																	
	5	大浴場の電気を点ける																	
	6	新聞を纏じてロビーとレストランに配布する																	
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>作成は、フロント担当者が主となる。</li> <li>自分の行っている作業項目を一覧化(粒度にこだわらないでまず記述する)。</li> <li>作業項目の開始や終了などの時刻、所要時間、注意点があれば、記述する。</li> </ul>																		
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>『手順書』を作ることで、新人が仕事を覚える時間の短縮効果。</li> <li>改善前: 360分 × 24日 = 8,640分 / 1人あたり</li> <li>改善後: 360分 × 17日 = 6,120分 / 1人あたり</li> <li>改善効果</li> <li>年: ▲5,040分 / 年</li> <li>条件: 当社のフロントは、年間2人の出入りがある</li> </ul>																		