

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.hotelmatakaze.com/		

テーマ	清掃指示確認の時間短縮
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	施設、清掃、布団敷き

改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3～4名のパートさんが、中心となって、2～4時間の清掃を行う。</li> <li>・清掃作業は、お客様の属性や依頼などで違い、毎朝フロントから清掃担当者に『清掃指示書』が来て、各清掃担当者がそれを見ながら作業を行う。お客様の属性には、ビジネス、家族、学生、外国人などがある。例えば、子供連れの家族が泊まる時には、子供用スリッパや浴衣を入れるなど。</li> </ul>	
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロアは決して明るくないので、明かりがさすところに『清掃指示書』を置き、作業内容を確認するため、部屋との間を何度か往復することになる。</li> <li>・部屋によって指示内容が違うため、歩くうちに指示内容を忘れてたり、勘違いしたりして、アメニティーの配置ミスなどが起きることもある。</li> </ul> <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃指示を4つに分類し、客室のドアにその指示が分かるように、4色のマグネットを付けることにした。</li> <li>・マグネットの色、緑：チェックアウト済（通常清掃）、青：連泊の部屋（冷蔵庫の清掃不要など）、赤：外国人客（一部のアメニティー類を抜く）、黄：その他（仮眠、そうじ不要）。</li> <li>・当日の清掃担当の責任者が『清掃指示書』を基に、部屋の入口にマグネットをつけてまわる。</li> <li>・他の清掃担当者は、『清掃指示書』を見に行かずに、客室ドアのマグネットの色を見て指示内容を確認できる。</li> </ul>	 
改善のポイント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の属性で、清掃作業（アメニティーの配置なども含む）が違うところには役立つ。</li> </ul>	
改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドアにマグネットを付けて、清掃の指示内容を一目でわかるようにした。</li> </ul> <p>改善前：2フロア × 7分 × 30日 = 420分 /月  改善後：2フロア × 4分 × 30日 = 240分 /月</p> <p>改善効果  月：▲ 180分  年：▲2,160分</p>	