

ホテル名	知床プリンスホテル風なみ季							
ホテル概要	地域	北海道	業態	温泉ホテル	客室数	176室	参加形態	WS参加施設
	所在地	北海道斜里郡斜里町ウトロ香川 192 番地			URL	http://www.shiretoko-kazanamiki.com/		

テーマ	フロント・売店・ナイトフロントの業務効率化
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、シフト改善
部門	フロント・予約・営業

改善の背景	<p>本年のフロント・ナイトフロント・売店セクションは前年と比べて人員数・スキルともに低下している状況であり、前年より就業時間が伸びている。職員の ES の向上・モチベーション維持のためには従来にとられない業務の見直しが必要であり、現在同一の課となったフロント・売店・ナイトフロント内での改善を行う。</p>
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>昨年と本年の残業時間の比較をおこなった。</p> <p>課員の一人平均残業時間</p> <p>5月 前年比 185%</p> <p>6月 前年比 129%</p> <p>7月 前年比 143%</p> <p>こちらには派遣職員の時間が含まれていないが、派遣職員も前年比増となっており、外注の件数も増加している。フロント・売店・ナイトフロントの連携は進めているが、新年度からの人事異動などもあり、連携もまだまだ足りない。</p> <p>(改善後)</p> <p>●ナイトフロントの業務拡大・効率化</p> <p>客室内案内ファイルのページ入替など作業・宿泊アンケートの集計システムへのデータ入力・チェックアウト精算業務・チェックアウトお見送り業務などをナイトフロントに移管または共同作業として、フロントの負担を軽減。</p> <p>ナイトフロントは出退勤の時間を大幅に柔軟に調整し、夕朝レストランのヘルプなども行っている。</p> <p>●売店業務のマルチ化</p> <p>売店担当は昨年は派遣スタッフ 3 名だったが、本年からは派遣 2 名プラス、フロント兼任社員一名としていたが、さらに複数のフロント社員が研修により売店業務を習得しつつあり、現在は派遣 1 名のみと他社員で運営している。</p>
改善の効果	<p>●定量効果</p> <p>課員の一人平均残業時間</p> <p>9月 前年比 137%</p> <p>10月 前年比 25%</p> <p>派遣職員も前年比休日増となっており負担は減少してきている。</p> <p>●定性効果</p> <p>全員が様々な業務を習得していく事で、不意の休日やシフト変更でも、対応できる予備スタッフが増えており、シフト管理が楽になってきている。属人的業務が少なくなり、スタッフの負担減少・ミスの発見向上にもつながっていると思う。</p>