

ホテル名	なにわー水							
ホテル概要	地域	中国	業態	温泉旅館	客室数	25室	参加形態	WS参加施設
	所在地	島根県松江市千鳥町 63			URL	http://www.naniwa-i.com/		

テーマ	連絡ツールの充実による作業時間の短縮
カテゴリ	設備改善・更新、機械化
部門	フロント・予約・営業

改善の背景	さらなるお客様満足の上昇のために、よりスピーディーな対応と、接客時間を増やす必要性を感じたため。																
改善の内容	<p>(改善前) 連絡ツール（情報伝達媒体）のメインは PHS を使用していた。 お客様が到着し、チェックインするまで、特に PHS 等は使っていなかった。</p>  <p>(改善後) 連絡ツール（情報伝達媒体）のメインとして、インカムを使用した。 お客様が玄関前（屋外）に到着し、フロント（屋内）に到着するまでに、インカムでお客様の情報を共有・連携。</p> 																
改善のポイント	機器の変更なので、導入しやすい。																
改善の効果	<p>①フロントの応答時間の短縮</p> <p>●定量効果 A：応答までの待ち時間が約 13 秒/回→約 3 秒/回となり、▲約 10 秒短縮 B：1 日の 1 人当たりの使用回数は約 30 回 C：フロント人数は 7 人 A×B×C=10 秒×30 回×7 人=2,100 秒=35 分…1 日当たりの削減効果 35 分×365 日=12,775 分≒210 時間…年間換算の削減効果</p> <p>●定性効果 応答時間が短縮されたことで、細かな情報の共有促進効果もあり、コミュニケーションの活性化につながった。</p> <p>②フロントでのチェックイン作業時間の短縮</p> <p>●定量効果 A：フロントのチェックイン作業時間が約 5 分→約 4 分となり、▲約 1 分短縮 B：1 日のチェックイン回数は平均 15 回 A×B=1 分×15 回=15 分…1 日当たりの削減効果 15 分×365 日≒5,475 分=90 時間…年間換算の削減効果</p> <p>●定性効果 スムーズ（シームレス）なチェックインにより、お客様満足の上昇</p> <table border="1" data-bbox="521 2623 1523 2867"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>1 日当たり</th> <th>年間換算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①</td> <td>フロントの応答時間の短縮</td> <td>35 分</td> <td>210 時間</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>フロントでのチェックイン作業時間の短縮</td> <td>15 分</td> <td>90 時間</td> </tr> <tr> <td>①+②</td> <td>合計</td> <td>50 分</td> <td>300 時間</td> </tr> </tbody> </table>			1 日当たり	年間換算	①	フロントの応答時間の短縮	35 分	210 時間	②	フロントでのチェックイン作業時間の短縮	15 分	90 時間	①+②	合計	50 分	300 時間
		1 日当たり	年間換算														
①	フロントの応答時間の短縮	35 分	210 時間														
②	フロントでのチェックイン作業時間の短縮	15 分	90 時間														
①+②	合計	50 分	300 時間														