

ホテル名	花巻南温泉峡 湯の杜 ホテル志戸平							
ホテル概要	地域	東北	業態	温泉旅館	客室数	180室	参加形態	WS参加施設
	所在地	岩手県花巻市湯口字志戸平			URL	http://www.shidotaira.co.jp/		

テーマ	ナイトフロント業務日報共有の効率化
カテゴリ	IT化
部門	フロント、予約、営業

改善の背景	夜間に起こったトラブルやクレームを社内で共有化できていない。 共有するために報告書を閲覧しているが、多くの時間を要しているうえ、閲覧に行かないケースも見られた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>ナイトフロントは、業務日報を毎日つけている。 内容のチェックは、担当部長が行っている。 メンバーは、業務日報を自主的に閲覧することで内容を把握している。</p> <p>(改善後)</p> <p>複合機で業務日報をスキャンし、自動でデータを設定メールアドレスに配信するようにした。これにより、ナイトフロントのスタッフは、退社前に業務日報をスキャンするだけで、業務内容をメンバーに伝えることができるようになった。 メンバーは、業務日報をわざわざ閲覧しに行かなくても良くなった。</p>
改善のポイント	<p>①報告する人のパソコン等のスキルに合わせた対応 パソコンを扱うのが苦手な人でも対応できる方法を考えること。</p> <p>②報告する人の労力軽減 ナイトフロントの人に業務負荷が掛からないように注意すること。</p>
改善の効果	<p>メンバー数6名 各自のデスクからナイトフロント業務報告書を閲覧しにいき、自分のデスクに戻ってくるのに5分間を要している。 5分×6人=30分/日×365日=182.5時間/年間の労働時間削減となる。 また、業務報告書を毎日手軽に閲覧できるようになり、その後の対応や指示を迅速に行えるようになった。</p>

