

CASE

1

京の宿 綿善旅館

地域 関西 所在地 京都府京都市中京区柳馬場通六角下ル
 業態 観光旅館 客室数 27室 URL www.watazen.com/



改善のテーマ

タブレットを活用した顧客情報の共有

改善の背景

現在、大広間での朝食時の布団あげ、チェックアウト時の客室のメンテナンスについて、フロントからパントリーへ連絡、あるいは、各フロアの客室担当者が1階フロントへ電話連絡で確認しているが、フロント担当がお客様の対応を行っている際は、目の前のお客様への対応が優先されるので、電話に出られないことも多い。

改善の内容

改善前



上記の場合、各フロア担当者が1階のフロントへ出向いて確認して、各フロアに戻るが、各フロアからそれぞれの時間は異なるものの、平均して約3分ということである。これが平均して1日に8回程度ある。パントリーのエレベーターがすぐに使えればよいが、必ずしも使える状態にない(他のフロアで使っている)場合もある。

時間のムダとともに、階段の昇り降りをする体力のことも考えると効率が悪い。

また、チェックアウト時、フロントのお客様の前で電話のコールが何度も鳴り、お客様の耳障りとなっていた。

改善後



各フロアのパントリーにタブレット (iPad) を設置し、LINE の機能を使って朝食時の布団あげやチェックアウト後のメンテナンスに入ることができるかの連絡・確認が取れるようになった。

LINE の「既読」機能で連絡を受け取っているかの確認も取れるので、わざわざ電話で確認する必要もない。



改善 POINT

これらの課題を解決するには、高額なインジケーターやインカムの活用も多いと思うが、インカムは無線の届く範囲がやや狭く、鉄筋の建物内ではさらに狭くなるのが欠点である。それに比べ、スマホの LINE はつながりやすいし、「既読」機能で確認できるので、記録にも残る。

改善の効果

情報機器に不慣れな方向けの使い方のマニュアルも作成した。誰でもわかりやすく、使い易い仕組みなので、各担当者もスムーズに使ってもらえるようになった。また、客室マニュアルや、フロント業務のマニュアルもタブレットに入れているので、連絡用のツールだけに終わっていない。

1日24分、1か月で12時間、1年間で144時間 + 体力のムダ使いの削減