

CASE

3

湖楽 おんやど 富士吟景

地域 関東

所在地 山梨県南都留郡富士河口湖町浅川 132

業態 リゾート旅館 客室数 33 室 URL www.fujiginkei.jp/

改善のテーマ

手書の宿泊日報をデータベースで落とし込み、エクセルにて作成

改善の背景

日々の宿泊日報を手書きで作成するのは、重要だが手間が掛かり、煩雑な仕事であった。

改善の内容

改善前



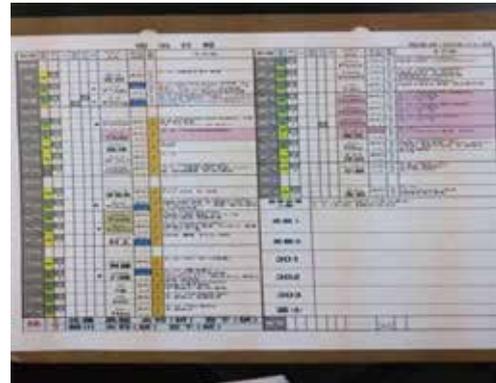
ベテランの社員が日々の宿泊日報を手書きしていた。部屋タイプが全て異なるため、変更が生じた場合はパズルのような状態となるので、変更が多い場合は一から作り直したほうが早い。また、手書きでは字が読めない場合もある。



改善後



データベースで落とし込み、エクセルにて作成。作業時間の短縮を図ることに成功。名字が同じお客様に色をつけたり、複数の部屋にまたがる同じグループの方を同じ色にしておくなどできる。複雑な変更も数分でできるようになった。



改善 POINT

重要だが煩雑な業務こそ IT 化が必要。逆に年賀状や手紙は手書きにこだわっている。

改善の効果

一日分記入するだけで、予約台帳から宿泊台帳に記入するのに、30分～40分はかかる。今は、インチャージから情報を抽出し、事務的に当て込むので15分程度。

時間の短縮：15分／日 × 365日／年 = 5,475分／年 = 91.2時間／年