
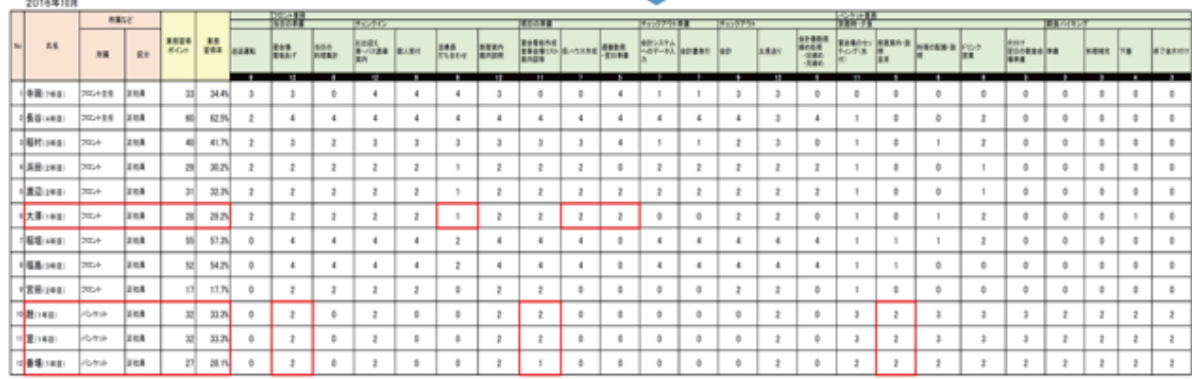


ホテル名	富山県・魚津市 金太郎温泉							
ホテル概要	地域	北陸信越	業態	温泉旅館	客室数	90室	参加形態	WS参加施設
	所在地	富山県魚津市天神野新 6000			URL	http://www.kintarouonsen.co.jp/		

テーマ	フロントサービス課・バンケットサービス課のスキルマップの作成とキーマンのマルチスキル化の促進
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント・接客

改善の背景	フロントとバンケットサービスで人手不足の状態を補うためにキーマンのマルチスキル化が必要となっていた。
改善の内容	<p>(改善前) オールラウンドに活躍してもらいたい4人のキーマンの重要スキルの未習得が明らかになった。</p>  <p>(改善後) 4人のキーマンについて重要スキルの一応の習得が図れ、オールラウンドに活躍してもらえる基盤が構築され、業務効率の改善が図れた。</p> 

改善のポイント	マルチスキル化に向けて、前向きに取りくめそうな人材を選出し、動機づけを図ったうえで推進した。
---------	--

改善の効果	<p>①バンケットサービス課スタッフが接客の空き時間にフロントサービス課の日勤業務を行えるように教育をした効果。</p> <p>(改善前) チェックアウト後 宴会場等の看板作成、食事会場リスト、ご案内書等の翌日準備をフロントスタッフ1名が作業。 所要時間：約1時間30分</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(改善後) 1名で行っていた作業をフロント・バンケットで分業。所要時間：約45分 短縮できた時間を館内メンテナンス（窓ガラス拭き・空調フィルター掃除等） ※日勤業務の削減時間 45分/日 × 365日/年 = 16,425分/年 = 273.8時間/年</p> <p>②フロント遅番シフト習得者が1名増えた効果 男性3名（内、主任2名）で遅番ローテーションを組んでいるためチェックアウトの混雑時や当日宿泊の受け入れ準備が必要な時間帯にキャリアの浅いスタッフばかりになる日が発生。→現場の混乱、一部スタッフへの負担大。</p> <p>(改善前) 10月の日勤 主任不在：11日</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>(改善後) 11月の日勤 主任不在：4日 遅番シフトを4名で組むことで、日勤シフトに主任不在日が減少。 作業が円滑かつ確実に進めることが可能になった。負担が大きかった一部スタッフの精神的な安定にもつながっている。</p>
-------	--