

ホテル名	十勝川温泉 観月苑							
ホテル概要	地域	北海道	業態	温泉ホテル	客室数	104 室	参加形態	モデル施設
	所在地	北海道河東郡音更町十勝川温泉南14-2			URL	http://www.kangetsuen.com/		

テーマ	スキルマップ作成による業務効率化
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント、予約、営業、接客、サービス

改善の背景	誰が、どの業務を、どのレベルでできるかを把握できていない。 そのため、教育が計画的にできない、他部門の応援に誰をやればよいか、すぐに判断できないなどの問題が発生していた。
-------	------------------------------------------------------------------------------------------

改善の内容	<p>(改善前) 誰が、どの業務を、どのレベルでできるかは、管理者の頭の中にイメージであるだけであった。</p> <p>(改善後) 宿泊・料飲・総務のスキルマップを作成した。(一部抜粋)</p>
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------

役職	榎の森																
	多能工レベル						準備	お客様対応						クロス	その他		
	工程カバー		熟練度 目安)				開店(朝食)準備	アテンド・テーブルコントロール	注文受付	ドリンク作り	料理付加・説明	ドリンク営業	下膳・クリア	レギュラー対応	お出迎え・ご案内	片付け・次準備	周辺観光知識
工程数	割合	榎	宴会場	千華	他部署	15	9	15	15	14	14	15	14	10	15	17	14
係長	37 94.9%	48	27	27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
統括主任	37 94.9%	29	48	46	4	1	2	4	1	1	4	2	4	4	1	4	1
主任	37 94.9%	30	42	48	4	1	2	4	1	1	4	3	4	4	1	4	1
チーフ	37 94.9%	48	24	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	37 94.9%	28	39	48	4	1	2	4	1	1	4	1	4	4	1	4	1

多能工レベル					その他		日次								
工程カバー		熟練度 目安)			備考 \ 作業可能要員数→	渡月兼任	包括	レジ業務				発注 納品処理			
工程数	割合	売店	渡月	他部署			開店・閉店業務	レジ操作全般	発注処理(ヤマト・日本郵便)	ギフト・コレクト処理	レジ上げ(レジ・帳簿)	商品・物品発注	伝票の見方	売店システム操作全般	新商品・価格変更・新規処理
工程数	割合	売店	渡月	他部署		4	4	4	3	3	3	3	3	3	
24	88.9%	55	20	16		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	70.4%	60	4	64		4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	74.1%	32	4	44		4	2	3	2	2	2	1	2	1	
8	29.6%	6	6	14		2	2	1	0	-	-	-	-	-	

改善のポイント	<p>①業務の棚卸ができた。</p> <p>②業務の遂行レベルの確認ができた。</p> <p>③教育に活用できるようになった。</p>
---------	---------------------------------------------------------------------

改善の効果	<p>総額人件費の削減</p> <p>平成 28 年 6 月～ 9 月 前年同期比▲4,982 千円</p>
-------	--------------------------------------------------------