

CASE 2

富山・魚津市 お肌よろこぶ濁り湯の宿 日本の名湯 金太郎温泉

地域 北陸信越 所在地 富山県魚津市天神野新 6000
業態 温泉旅館 客室数 90室 URL www.kintarouonsen.co.jp/



改善のテーマ

早急に能力を上げたい意欲のあるスタッフに対して、十分な動機づけを図り、上司支援を約束して、優秀者の離職を防ぐキャリアプラン(育成計画)の作成

改善の背景

これまで人手不足状態で職場を運営するために、意欲ある社員に対してムリを押しつける形で1人3役化を行ってきたが、十分な説明・動機づけ・支援がなされていなかったために、1人3役化する前に疲弊して意欲ある社員が退職していった例が多数あった。

改善の内容

改善前



場当たりに、意欲ある社員に対してムリを押しつける形で1人3役化を行ってきた。

改善後



育成したいキーマンに、上司が十分な説明・動機づけを行い、支援を約束したことで、本人も前向きに取り組み、離職することなく短期間にかなりの1人3役化が図れた。

育成計画表(作成 2016年9月12日)

| | 所属：フロントサービス課 | 氏名：○○○○ | 上司：○○○○ |
|-------------|---|--|---------|
| 対象者の現状と育成目標 | 1. 育成対象能力 (育成必要点) | 運番勤務対応能力 | |
| | 2. 能力の現状 | 入社から約4ヶ月経過。お出迎え・お見送り・個人受付・個人会計など、初級スキルは、ひとりで作業可能。フロント内で必要なサブ業務も上司の指示で行える。 | |
| | 3. 能力育成目標(期待する能力水準) | 添乗員との打ち合わせ。予約会計システムでの翌日準備/夜間勤務時の宿泊者対応。 | |
| | 4. 計画期間 | 2016年9月16日から2016年10月31日までに | |
| 育成の方法 | 1.OJT | 9/16～主任と一緒に運番勤務を行う。短期間で習得してもらうため回数を多く→主任の勤務日も設定し19回実施。夜間ならではの問い合わせ、トラブルへの対応を習得。予約会計システムでの翌日宿泊データの確認、各部署への関係書類を作成し配布。添乗員との打ち合わせ時、上司と同席し受付業務の習得。 | |
| | 2.OffJT | | |
| | 3. 自己啓発 | | |
| 指導結果 | 11/1～運番勤務のローテーションに入る。比較的、簡単な添乗員との打ち合わせができるようになった。 | | |

改善 POINT

スキルマップ作成後、フロントにおける現状と問題点を説明し、本人に対する早急な習得率UPの必要性、社内での将来的な立ち位置も含め理解してもらった。

改善の効果

社員が定着しなかった事による、採用・教育ロス時間の削減効果。

合同説明会 (準備及び参加・面接等) : 6時間 / 配属前の基本教育 : 40時間
配属先での日勤実務研修 : 120時間 / 配属先での運番教育 : 120時間
合計 286時間