ホテル名	芝大門ホテル							
ホテル概要	地域	関東	業態	ビジネスホテル	客室数	96 室	参加形態	モデル施設
	所在地	東京都港区芝公園 2-3-6			URL	http://www.shibadaimonhotel.co.jp/		

テーマ	マルチスキル化に向けたスキルマップの見直し
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント・予約

改善の背景	マルチスキル化が人材の育成・活用で、重要な課題であったが各種業務の網羅的な評価とフィードバックおよび指導が行われていなかった。
改善の内容	（改善前） ・現状のフロント業務能力の評価項目は、業務の流れに沿って項目が整理されておらず適切な能力把握が困難。

項目	ホテル業務														
	お客様へのホスピタリティ行動があるか	お客様への目配り・気配りがあるか	お客さまとのコミュニケーションがあるか	お客様とのリクエストに迅速に対応できているか	チェックイン業務ができているか	チェックアウト業務ができているか	会計業務ができているかか	営業日報が出来ているか	クリネンス意識がある	トレイチェックに積極的である	コーヒーマシンの清掃	お客様批判をしない	一泊はさむテクニックがある	丁寧に字を書く努力をする	英語対応力
1 社員A	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	2
2 社員B	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
3 社員C	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	2
4 社員D	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5 社員E	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	2
6 社員F	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	2
7 社員G	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8 社員H	4	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2

（改善後）

・業務の流れに沿って、新業務スキル評価項目を整理・検討。

・予約⇒チェックイン⇒前日確認⇒チェックアウト⇒引継ぎ + 付帯業務。

予約				チェックイン		前日確認	
予約の電話をうけることができる	オンライン予約の予約を確認できる	予約表の作成ができる	予約入力ができる	当日の宿泊者の予約確約ができる	チェックイン手続きができる	翌日の予約確認ができる	部屋割りができる

チェックアウト					引継ぎ	
チェックアウト手続きができる	会計の金銭授受ができる	会計入力ができる	請求書・領収書の発行ができる	会計のとりまとめができる	営業日報モーニングレポートが作成てきる	勤務作業の引継ぎがスムーズにできる

付帯業務				
コーヒーマシン、ポットのメンテナンスができる	館内のクリネンスができる	お客様からのクレームに対応ができる	シャワーカーテンの清掃ができる	電球等の取り換えができる

↓評価項目は大雑把な 15 項目から業務の流れに沿った 39 項目に改善。

スキルマップ　　評価者：

チェック項目	1 電話応対が良い（明るく、元気に、丁寧に）	2 電話応対で適切に予約が取り込める	3 電話応対で料金を把握している	4 予約の入力が適切	5 予約の確認が行える（電話&ネット）	6 予約起票が適切（記入能力）	7 FAXやネットとの予約起票を積極的に行う	8 残室を把握したうえで取り込もできる	9 翌日の予約チェックが適切	10 ルームアサインが適切	11 清掃リストが適切に仕上げられる	12 イレギュラーリクエストに返答出来ている	13 各種事前請求手順を把握と処理できるのも	14 団体予約取り込みと各処理	15 チェックイン手続きができる	16 当日の宿泊者の予約確認ができる	17 会計しの金銭損受ができる（誤会計しない）	18 クレジット会計&変更処理ができる	19 預かり金を処理できる	20 レジカードを適切に記入できる	21 C/INスリップを記入できる	22 会計の入力ができる	23 私製領収証が適切に扱える	24 会計担当として実務できる	25 モーニングレポートを作成できる	26 チェックアウト業務の正確性（鍵の戻り等）	27 朝食の積極的販売ができる	28 引継ぎに至るまでの上司報告	29 ゲストへのホスピタリティ度合いい	30 ゲストへの目配り&気配り	31 ゲストとのコミュニケーション	32 ゲストリクエストに迅速に対応	33 ゲスト批判をしない	34 顧客把握度	35 個人事情度合い	36 クレンリネス意識全般	37 客室清掃ができる	38 特掃への取り組み	39 コーヒーマシン管理&トイレチェック	40 総合点	平均点
A さん																																										
B さん																																										
C さん																																										

改善のポイント	業務の流れに沿って、作業を整理したことで現場サイドの協力・理解が得られた。
改善の効果	※この業務改善とスキルマップによる上司と部下のスキルアップ面接の実施と OJT 目標の設定による業務改善を合わせた、人材育成による作業時間短縮効果。 ・望ましいスキル平均点 3.0 以上に対して 2 点台の社員が 2 名おり、2 人がスキル平均点 3.0 以上に達すると概ね 5 ～10%程度業務効率が高まると思われる。 ・スキルアップ対象者 2 名の業務効率が平均で 7.5%程度高まったと想定して試算。 ・作業時間短縮効果：2 名 ×40 時間／週 ×7.5%＝6 時間／週、52 週／年 ×6 時間／週＝312 時間／年 ・副次効果として、上司と部下のコミュニケーションが良くなった。