

ホテル名	京の宿 綿善旅館							
ホテル概要	地域	関西	業態	観光旅館	客室数	27室	参加形態	モデル施設
	所在地	京都市中京区柳馬場通六角下ル			URL	http://www.watazen.com/		

テーマ	客室担当業務の標準化
カテゴリ	作業改善、人材育成・定着化
部門	接客

改善の背景	現在、客室のメンテナンスについて、担当者の年齢が若く、経験年数も短いので、これまでの常識が通用しにくくなっている。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>若手社員に対するベテランの指導も人によって微妙に違っているのが、完全に統一できていない。さらに、それも原因になり、せっかく採用した客室担当者の定着の妨げにもなっている。</p> <p>(改善後)</p> <p>客室担当者全員で、新たに担当になったとき、よく理解できなかったこと、これまで困ったこと等について意見や質問を出し合い、それを若女将がまとめ、担当者に提示し、修正を加える形で進めた。</p> <p>マニュアルは写真を活用したもので表示をしたことで、読んで、見てわかるものにまとめられた。</p> <p>また、マニュアルを各パントリーの顧客情報タブレットに情報として入れ、新任担当者が確認する必要が出た際、他の担当者に聞きにいかなくてもすむようにした。(顧客情報タブレットについては、別テーマ「顧客情報の共有」で解説)</p> <p>※マニュアルについては、別資料(ダウンロードできます)を参照</p>
改善のポイント	<p>全員が参加して作成することで、“押し付けられた方法”でなく、“自分も参加して作った”マニュアルという意識を持たせることが重要。</p> <p>また、写真についてもできるだけ“悪い例”と“良い例”を比較して見ることができるような作り方をした。さらに、内容によっては、なぜそのようにするのか、理由も記載するようにした。(例えば、衣装ケースのハンガーを右側に寄せておく理由など)</p>
改善の効果	来年4月、新社員を4名程度採用することになっているので、活用を予定している。これまで、最初の1週間程度つきっきりで指導し、その後、時々同行指導を1週間程度していたが、初期4日程度、その後の同行指導3日程度で済むと見込んでいる。