

| | | | | | | | | |
|-------|----------|----------------|----|------|-----|-------------------------|------|-------|
| 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 | フロント業務の標準化 |
| カテゴリー | 作業の標準化、人材育成・定着化 |
| 部門 | フロント |

| | |
|---------|---|
| 改善の背景 | 客室担当の業務のマニュアル化を改善テーマにしたが、この機会にフロント業務についてもマニュアル化を行った。 |
| 改善の内容 | <p>(改善前)</p> <p>フロントと客室係は別部門としての採用となっていた。今後の採用は部署にこだわらない総合職の採用枠を作り、マルチタスク推奨の観点からもフロント業務の整理が必要であった。</p> <p>(改善後)</p> <p>総合職採用者の入社日がまだ来ていないため、効果を確認することはできないが、客室担当と同様、指導時間と新任担当の業務確認には大きく役立つと考える。</p> |
| 改善のポイント | <p>これも、写真の活用で、読んで理解するだけでなく、目で見えて理解できるようにした。</p> <p>同時に、フロントは、お客様と直接顔を合わせる部署なので、接客に伴う“身だしなみ”の共通版も作成した。</p> |
| 改善の効果 | 来年4月、新社員の指導の際から活用する予定である。 |