

| | | | | | | | | |
|-------|--------|----------------|----|---------|-----|------------------------------------|------|-------|
| 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 | チャンネル責任者に対する目標付与と達成支援 |
| カテゴリー | 人材育成・定着化、サービス改善・クレーム対応・マーケティング |
| 部門 | フロント、予約 |

| 改善の背景 | ・副主任と呼ばれる監督職クラスの社員が3名いるが、監督職としての役割があまり明確ではなかった。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|--|---|----------|-------------------|----------|---------|------------|---|--|---------|-------------------|--|-----------|---------------------|--|--|------------|---------------------|--|----------------|---------------------|--|------|-----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|----|--|--|
| 改善の内容 | <p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・監督職クラスの副主任と中堅・新人社員と業務上の責任に差があまりなかった。 <p>(改善後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・副主任3人に、集客面での貢献を期待するために楽天、じゃらん、るるぶのチャンネル責任者とした。 ・ベテラン社員をチャンネル責任者にしたものの、責任に応じた目標付与ができていなかったため、何の指標に責任を持ってもらうか、責任を負う指標に対する目標設定を支援した。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <caption>チャンネル担当者育成計画表 (作成2016年XX月XX日)</caption> <thead> <tr> <th colspan="2">所 属：営業課</th> <th>本人氏名：〇〇〇〇 (△△△担当)</th> <th>指導者：□□□□</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">今後の役割期待</td> <td>1. 今後の役割期待</td> <td colspan="2"> ①インチャージミーティング→3ヶ月先の方針を踏まえて、3ヶ月先の担当チャンネルのプランと価格を提案する ◎全体で6%稼働が落ちている→△△△チャンネルでは10%アップをめざしたい ・過去1年間(できれば2年間)の月別宿泊人数と宿泊単価の推移をエクセルグラフでの出力と分析 ・口コミ評価の分析から、サービス面の改善項目と今後のリニューアルへの要望を会社全体に発信 ・口コミ評価底上げにつながる朝食バイキングの利用促進 ②△△△HPの修正 ③レディースプランのプラン掲載 </td> </tr> <tr> <td>4. 計画期間</td> <td colspan="2">2016年12月から2017年8月</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">課題対応と育成方法</td> <td>1. インチャージミーティングへの対応</td> <td colspan="2"> ・チャンネルとして10%アップに向けたインチャージミーティングへのプランと価格の提案 ・過去2年間の月別宿泊人数と宿泊単価の推移のグラフ作成と傾向分析 ・口コミ評価分析から、サービス面の改善項目提案 ・朝食バイキングの利用促進 </td> </tr> <tr> <td>2. △△△HP修正</td> <td colspan="2">・インチャージミーティングへの進捗報告</td> </tr> <tr> <td>3. レディースプランの掲載</td> <td colspan="2">・インチャージミーティングへの進捗報告</td> </tr> <tr> <td rowspan="8">指導経過</td> <td>12月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>2月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>3月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>4月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>6月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>8月</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table> | 所 属：営業課 | | 本人氏名：〇〇〇〇 (△△△担当) | 指導者：□□□□ | 今後の役割期待 | 1. 今後の役割期待 | ①インチャージミーティング→3ヶ月先の方針を踏まえて、3ヶ月先の担当チャンネルのプランと価格を提案する ◎全体で6%稼働が落ちている→△△△チャンネルでは10%アップをめざしたい ・過去1年間(できれば2年間)の月別宿泊人数と宿泊単価の推移をエクセルグラフでの出力と分析 ・口コミ評価の分析から、サービス面の改善項目と今後のリニューアルへの要望を会社全体に発信 ・口コミ評価底上げにつながる朝食バイキングの利用促進 ②△△△HPの修正 ③レディースプランのプラン掲載 | | 4. 計画期間 | 2016年12月から2017年8月 | | 課題対応と育成方法 | 1. インチャージミーティングへの対応 | ・チャンネルとして10%アップに向けたインチャージミーティングへのプランと価格の提案 ・過去2年間の月別宿泊人数と宿泊単価の推移のグラフ作成と傾向分析 ・口コミ評価分析から、サービス面の改善項目提案 ・朝食バイキングの利用促進 | | 2. △△△HP修正 | ・インチャージミーティングへの進捗報告 | | 3. レディースプランの掲載 | ・インチャージミーティングへの進捗報告 | | 指導経過 | 12月 | | | 1月 | | | 2月 | | | 3月 | | | 4月 | | | 5月 | | | 6月 | | | 7月 | | | 8月 | | |
| 所 属：営業課 | | 本人氏名：〇〇〇〇 (△△△担当) | 指導者：□□□□ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 今後の役割期待 | 1. 今後の役割期待 | ①インチャージミーティング→3ヶ月先の方針を踏まえて、3ヶ月先の担当チャンネルのプランと価格を提案する ◎全体で6%稼働が落ちている→△△△チャンネルでは10%アップをめざしたい ・過去1年間(できれば2年間)の月別宿泊人数と宿泊単価の推移をエクセルグラフでの出力と分析 ・口コミ評価の分析から、サービス面の改善項目と今後のリニューアルへの要望を会社全体に発信 ・口コミ評価底上げにつながる朝食バイキングの利用促進 ②△△△HPの修正 ③レディースプランのプラン掲載 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4. 計画期間 | 2016年12月から2017年8月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 課題対応と育成方法 | 1. インチャージミーティングへの対応 | ・チャンネルとして10%アップに向けたインチャージミーティングへのプランと価格の提案 ・過去2年間の月別宿泊人数と宿泊単価の推移のグラフ作成と傾向分析 ・口コミ評価分析から、サービス面の改善項目提案 ・朝食バイキングの利用促進 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2. △△△HP修正 | ・インチャージミーティングへの進捗報告 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3. レディースプランの掲載 | ・インチャージミーティングへの進捗報告 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 指導経過 | 12月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 改善のポイント | ・役割の明確化と役割を全うするための具体的な行動レベルへの展開が重要。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 改善の効果 | <p>※集客増加予定チャンネルでの直近1年間の利用者数は1,923名に対して、10%を見込む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売上増加効果：1,923名/年 × 10% × 客単価 11,861円 = 2,280,870円/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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |