

ホテル名	天の丸・風の谷の庵		
ホテル概要	地域	中部	客室数 40室、10室
	所在地	愛知県額田郡幸田町大字荻字遠峰 10	
	URL	https://www.tennomaru.net/ https://www.kazenotaninoiori.jp/	

テーマ	各スタッフのスキルアップ・マルチタスク
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント、予約、営業、接客、サービス

改善の背景	見える化ができていなかった																																																																																																																					
改善の内容	(改善前) 把握できている状況でシフトを作成していた																																																																																																																					
	(改善後) スキルがわかりやすくなり、シフト作成に活用している																																																																																																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">セクション別スキル表</th> <th>2018/11/1</th> </tr> <tr> <th></th> <th colspan="2">A→80%以上できる</th> <th colspan="2">B→50%できる</th> <th colspan="2">C→20%しかできない</th> <th colspan="2">D→やっていない</th> </tr> <tr> <th>スタッフ名</th> <th>年数</th> <th>フロント</th> <th>レストラン</th> <th>宴会場</th> <th>別邸 フロント</th> <th>別邸 接待</th> <th>別邸 送迎</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>スタッフA</td> <td>7年目</td> <td>B</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>天の丸中心</td> </tr> <tr> <td>スタッフB</td> <td>13年目</td> <td>B</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>B</td> <td>D</td> <td>B</td> <td>フロント・営業中心</td> </tr> <tr> <td>スタッフC</td> <td>10年目</td> <td>C</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>メンテナンス・内務中心</td> </tr> <tr> <td>スタッフD</td> <td>4年目</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>B</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>別邸中心</td> </tr> <tr> <td>スタッフE</td> <td>3年目</td> <td>A</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>主任候補</td> </tr> <tr> <td>スタッフF</td> <td>3年目</td> <td>A</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>キャッシャー強化中</td> </tr> <tr> <td>スタッフG</td> <td>3年目</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>スピード意識が必要</td> </tr> <tr> <td>スタッフH</td> <td>2年目</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>別邸強化中</td> </tr> <tr> <td>スタッフI</td> <td>2年目</td> <td>B</td> <td>A</td> <td>A</td> <td>B</td> <td>A</td> <td>B</td> <td>接待中心</td> </tr> <tr> <td>スタッフJ</td> <td>1年目</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>D</td> <td>1月～別邸強化</td> </tr> </tbody> </table>	セクション別スキル表								2018/11/1		A→80%以上できる		B→50%できる		C→20%しかできない		D→やっていない		スタッフ名	年数	フロント	レストラン	宴会場	別邸 フロント	別邸 接待	別邸 送迎	備考	スタッフA	7年目	B	A	A	C	C	C	天の丸中心	スタッフB	13年目	B	D	D	B	D	B	フロント・営業中心	スタッフC	10年目	C	A	A	D	D	D	メンテナンス・内務中心	スタッフD	4年目	C	C	C	B	A	A	別邸中心	スタッフE	3年目	A	B	B	B	A	A	主任候補	スタッフF	3年目	A	B	B	B	B	B	キャッシャー強化中	スタッフG	3年目	B	B	B	D	D	D	スピード意識が必要	スタッフH	2年目	B	B	B	B	B	C	別邸強化中	スタッフI	2年目	B	A	A	B	A	B	接待中心	スタッフJ	1年目	B	B	B	D	D	D	1月～別邸強化
セクション別スキル表								2018/11/1																																																																																																														
	A→80%以上できる		B→50%できる		C→20%しかできない		D→やっていない																																																																																																															
スタッフ名	年数	フロント	レストラン	宴会場	別邸 フロント	別邸 接待	別邸 送迎	備考																																																																																																														
スタッフA	7年目	B	A	A	C	C	C	天の丸中心																																																																																																														
スタッフB	13年目	B	D	D	B	D	B	フロント・営業中心																																																																																																														
スタッフC	10年目	C	A	A	D	D	D	メンテナンス・内務中心																																																																																																														
スタッフD	4年目	C	C	C	B	A	A	別邸中心																																																																																																														
スタッフE	3年目	A	B	B	B	A	A	主任候補																																																																																																														
スタッフF	3年目	A	B	B	B	B	B	キャッシャー強化中																																																																																																														
スタッフG	3年目	B	B	B	D	D	D	スピード意識が必要																																																																																																														
スタッフH	2年目	B	B	B	B	B	C	別邸強化中																																																																																																														
スタッフI	2年目	B	A	A	B	A	B	接待中心																																																																																																														
スタッフJ	1年目	B	B	B	D	D	D	1月～別邸強化																																																																																																														
改善のポイント	毎月更新する																																																																																																																					
改善の効果	スタッフのスキルアップ・マルチタスクに活用できる																																																																																																																					