

|       |           |   |             |
|-------|-----------|---|-------------|
| 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      | <p>(改善前)<br/>把握できている状況でシフトを作成していた</p> <p>(改善後)<br/>スキルがわかりやすくなり、シフト作成に活用している</p> <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   |            |          |     |             |       |          |             |  |           |  |            |  |          |  |             |  |          |  |       |    |      |       |     |         |       |       |    |       |     |   |   |   |   |   |   |       |       |      |   |   |   |   |   |   |           |       |      |   |   |   |   |   |   |             |       |     |   |   |   |   |   |   |      |       |     |   |   |   |   |   |   |      |       |     |   |   |   |   |   |   |           |       |     |   |   |   |   |   |   |           |       |     |   |   |   |   |   |   |       |       |     |   |   |   |   |   |   |      |       |     |   |   |   |   |   |   |         |