

ホテル名	十勝川温泉第一ホテル			
ホテル概要	地域	北海道	客室数	111室
	所在地	北海道河東郡音更町十勝川温泉南12	URL	https://daiichihotel.com/

テーマ	入込客数の状況に対応した応援体制の強化
カテゴリ	人材育成・定着化
部門	調理、配膳、食器洗浄、フロント、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	入込客数によってお客様が集中する場合、接客部門は人員不足の状態になるため、他部門から応援を行うことになっている。しかしながら、応援体制が十分に機能していないため、接客部門は人員不足によって残業過多の状態が続いていた。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 応援に必要な人員を確保するための調整は当日行っており、事前調整や準備ができていなかった。 ・ 「接客業務繁忙時に各部署から応援を行うこと」に対する意識が全体として低かった。 <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 入込客数の状況を踏まえ、応援が必要な部署において、いつ何を応援してほしいかを明確にするとともに、前もって、要請するようにした。 ② 応援に関する情報を週間予定表として貼り出し、全体で共有化した。
-------	--



改善のポイント	<ol style="list-style-type: none"> ① 入込客数を前もって予測し、応援要請及び調整を前倒ししたこと。 ② 部署間応援によって、全体で協力して運営することの必要性を強く訴えたこと。
---------	--

改善の効果	<ol style="list-style-type: none"> ① 事前に応援要請をすることによって、応援体制が組みやすくなり、入込客数に応じた要員確保がスムーズにできるようになった。 ② 応援に関する情報を共有化したことによって、従業員全体で協力することの意識が高まった。 ③ 特定のスタッフへの残業時間の偏りがなくなり、残業時間を削減できた。
-------	---