

ホテル名	銀山荘			
ホテル概要	地域	東北	客室数	40 室
	所在地	山形県尾花沢市大字銀山新畑 85	URL	http://www.ginzanso.jp/

テーマ	新人教育の確立 ストレスのない教育、教えがいのある教育
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	清掃

改善の背景	ここ数年で約3カ月の間、派遣社員を受け入れているが、教育に時間がかかるため、仕事を覚えた頃に期間が終了してしまう。また、習熟度が不十分なまま業務を行うため、業務全体のスピードが遅くなり、時間に追われている状態であった。																																																						
改善の内容	<p>(改善前)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルはあるが活用されておらず、教え方が人それぞれ異なっていた。 ・教える側は自分の仕事をこなすのに手一杯で、しっかりした指導ができていなかった。 ・教わる側は十分な指導を受けられず、習熟レベルの低い状態で仕事をしていた。 <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> ①人が悪いのではなく教え方に問題があると認識し、1週間で1人前の仕事ができる人材育成システムの確立を目指した。 ②現状のマニュアルを見直すとともに、動画マニュアルを作成した。 ③1週間人材育成プログラムを実施し、業務標準の習熟化を図った。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3">1、布団上げ工程（6分 ※4人の場合）</td> </tr> <tr> <td>イ：電気をつける（換気扇も）</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ロ：クローゼットを開け、中を整理する</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ハ：雨戸、障子戸を開ける</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ニ：行灯のコンセントを抜く</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ホ：三面鏡を開く</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ヘ：布団の上の物をどかしながら、種類ごとに分けて廊下に出す</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ト：枕を床の間付近に集める</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>チ：帯・丹前は衣装盆に入れ、玄関の外へ出す</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>リ：掛け布団のカバーを剥がし、かけ布団を縦長2つ折りにし、重ねていく（回収し廊下へ）</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ヌ：布団と布団の間に立ち、2組まとめてシーツを剥がす（回収し廊下へ）</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ル：敷布団を3つ折りにして押入れに入れる</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>オ：マットレスを押入れにしまう</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ワ：未使用の掛け布団を出し、人数を合わせる</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>カ：枕カバーを外す（廊下へ出す）</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ヨ：行灯のコンセントをまとめる（3面鏡の台に乗せる）</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>タ：金庫をすべて開けて、中身を手探りで確認する</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">※①シーツ、②布団カバー、③バスタオル、④浴衣、⑤枕カバー（袋なし）</td> </tr> </table>	1、布団上げ工程（6分 ※4人の場合）			イ：電気をつける（換気扇も）			ロ：クローゼットを開け、中を整理する			ハ：雨戸、障子戸を開ける			ニ：行灯のコンセントを抜く			ホ：三面鏡を開く			ヘ：布団の上の物をどかしながら、種類ごとに分けて廊下に出す			ト：枕を床の間付近に集める			チ：帯・丹前は衣装盆に入れ、玄関の外へ出す			リ：掛け布団のカバーを剥がし、かけ布団を縦長2つ折りにし、重ねていく（回収し廊下へ）			ヌ：布団と布団の間に立ち、2組まとめてシーツを剥がす（回収し廊下へ）			ル：敷布団を3つ折りにして押入れに入れる			オ：マットレスを押入れにしまう			ワ：未使用の掛け布団を出し、人数を合わせる			カ：枕カバーを外す（廊下へ出す）			ヨ：行灯のコンセントをまとめる（3面鏡の台に乗せる）			タ：金庫をすべて開けて、中身を手探りで確認する			※①シーツ、②布団カバー、③バスタオル、④浴衣、⑤枕カバー（袋なし）		
1、布団上げ工程（6分 ※4人の場合）																																																							
イ：電気をつける（換気扇も）																																																							
ロ：クローゼットを開け、中を整理する																																																							
ハ：雨戸、障子戸を開ける																																																							
ニ：行灯のコンセントを抜く																																																							
ホ：三面鏡を開く																																																							
ヘ：布団の上の物をどかしながら、種類ごとに分けて廊下に出す																																																							
ト：枕を床の間付近に集める																																																							
チ：帯・丹前は衣装盆に入れ、玄関の外へ出す																																																							
リ：掛け布団のカバーを剥がし、かけ布団を縦長2つ折りにし、重ねていく（回収し廊下へ）																																																							
ヌ：布団と布団の間に立ち、2組まとめてシーツを剥がす（回収し廊下へ）																																																							
ル：敷布団を3つ折りにして押入れに入れる																																																							
オ：マットレスを押入れにしまう																																																							
ワ：未使用の掛け布団を出し、人数を合わせる																																																							
カ：枕カバーを外す（廊下へ出す）																																																							
ヨ：行灯のコンセントをまとめる（3面鏡の台に乗せる）																																																							
タ：金庫をすべて開けて、中身を手探りで確認する																																																							
※①シーツ、②布団カバー、③バスタオル、④浴衣、⑤枕カバー（袋なし）																																																							
改善のポイント	<ol style="list-style-type: none"> ①清掃作業の工程を細分化し作業内容を明確化するとともに、標準時間と品質基準を定めた。 ②まず品質基準を満たすように指導し、次に標準時間で作業ができるように繰り返し指導した。 																																																						
改善の効果	定められた品質基準及び標準時間で作業ができる人材を短期間で育成できるようになった。																																																						