

ホテル名	燈火、旬遊の宿 あぶらや燈千			
ホテル概要	地域	北陸信越	客室数	35 室
	所在地	長野県下高井郡山ノ内町佐野 2586-5	URL	http://www.aburaya-tousen.co.jp/

テーマ	接客動画マニュアル
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	接客

改善の背景	人材育成に時間と手間が掛かりすぎていた
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>マンツーマンで教育するため、一旦現場を離れると人手が掛かり、さらに教えても忘れてしまったり、何度も伝えることもあり、時間が掛かってしまう。</p> <p>(改善後)</p> <p>動画マニュアル作成ソフトを購入して、撮影と編集でマニュアルを作成。</p> <div data-bbox="258 1098 1469 1780" data-label="Image"> <p>部屋番号をご案内</p> <p>お客様を先導する際は、体を斜め45度お客様の方へ向ける。 お部屋番号を手で指して、お部屋番号を自分自身でみてから、お客様をみて伝える。</p> </div>
改善のポイント	1本当たりの時間を短くし、何度も繰り返し見られるようにした
改善の効果	例) ロビーでのお茶出しだと、マンツーマンで事前指導時間は45分掛かっていたのが、実質0分に短縮。あとはシミュレーションとして付くところからスタートできるようになった。