

ホテル名	埼玉屋旅館			
ホテル概要	地域	関東	客室数	60室
	所在地	埼玉県草加市高砂1丁目10番13号		URL

テーマ	スキルマップ、実務検定による従業員の人材育成
カテゴリー	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 2年ほど前より、部門リーダー、従業員の高齢化等により、現場のモチベーション低下や、育成の遅れによる従業員間のスキルのバラツキが目立っていた。

改善の内容 (改善前)
 従業員のスキルのばらつきの結果、一部スキルの高い従業員への依存が大きくなった。
 スキルの低い者は自信がなく、できる人に頼ることで「この人がいないと」という状況が常に生まれ、過剰人員や長時間勤務になり人件費が増加する状態が発生していた。

(改善後)
 以前からマナー研修なども行っていたが、今回、スキルアップ及び実務検定によるスキル評価を、繁忙期には2か月に1回、それ以外の時期には月1回実施することとした。そしてその結果を本人にフィードバックし、各人の課題と修正点を伝え、改善の指導をすることにより、人材育成に徹底して取り組んだ。

業務検定(実務)シート		検定日: 年 月 日	
検定ポイント	レベル	所属:	入社日:
安心できる、上手になる	5	氏名:	
安心できる	4	フロント検定日	検定
検定基準を満たしている	3	ルーム検定日	検定
一部不安がある	2	検定	検定
注意が必要である	1	検定	検定
未検定	0	検定	検定

業務内容	採点	評価	備考
接客ができる			⇒ ビジスマナー研修を基本とした挨拶ができることがポイント
お客様と会話ができる			⇒ 社内社外に対する敬語の使い分けが正しくできる
チェックイン対応ができる			⇒ お客様の話を聴き、的確な会話ができる
チェックアウト対応ができる			⇒ トラブルなくお客様のチェックアウトから内部業務までができる
館内の案内ができる			⇒ トラブルなくお客様のチェックアウトから内部業務までができる
客室の案内ができる			⇒ 食事会場・大浴場・館内交通施設、利用可能時間を口頭でスムーズに案内できる
料金の案内ができる			⇒ 客室内部、設備における関連の案内ができる
お客様の部屋取りができる			⇒ お問合せに対して正しい料金案内ができる
プランの提案ができる			⇒ 部屋の広さと人数に応じて最適な部屋取りができる
料金の説明ができる			⇒ 要望を伺いつレギュラーも含めたプラン案内ができる
客室のセットができる			⇒ 宴会料理・コースの内容を案内できる
客室のチェックができる			⇒ マニュアルに沿って客室準備ができる
ひんがしの検定ができる			⇒ 検定通りになっているか確認することができる
ゴミの分別ができる			⇒ 検定通りにゴミの分別ができる
お客様対応ができる			⇒ 検定通りに客室のごみを出し分別ができる
設備検定ができる			⇒ お客様と対面したら、正しく接客できる
設備のセットができる			⇒ お客様の要望通りに会場を設営できる
調理の提供・説明ができる			⇒ 調理の説明を添えて順番通りお客様に提供できる
挨拶・笑顔の付けができる			⇒ その日の人数に応じて人数をたくさんとることができる
コミュニケーションが取れる			⇒ 検定通り会場をお付け、実務をもとの位置に戻すことができる
			⇒ その場に応じてお客様とコミュニケーションが取れる

従業員 スキルマップ		2018年度	
作業指導	評価基準	区分	所属
4 他者へ指導ができる	作業内容が安心できる、十分な指導ができる	正社員:1	フロント1
3 業務的な事に対応できる	作業内容が安心できる、任せられる	パート:2	ルーム2
2 一人でできる	作業内容が安心できる	嘱託:4	営業3
1 作業がわかる	作業内容に不安があり指導が必要だが、少しずつ任せられる	嘱託:8	
0 未経験	作業があれば指導を開始できる		

従業員情報		営業		フロント		ルーム		宴会		清掃		その他	
区分	所属	氏名	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当	担当

<使用したスキルマップ>

改善のポイント

- 継続的に評価及びフィードバックを行うことで、地道に従業員の育成に取り組む。
- 各従業員に対する指導だけではなく、役員が各部門長に対して部下育成についての指導を行い、組織として向上するような指導育成を行う。

改善の効果

- ルーム係3名の作業時間が、2018年12月において1日平均前年比1.3時間減少。
 年間で1.3×20日×12か月=312時間削減
- 夕食係3名の作業時間が、2018年12月において1日平均前年比0.8時間減少。
 年間で0.8×20日×12か月=192時間削減
- 計年間504時間削減(月間労働日20日とする)。