

ホテル名	風望天流太子の湯 山水荘			
ホテル概要	地域	東北	客室数	71 室
	所在地	福島県福島市土湯温泉町油畑 55	URL	http://www.sansuiso.jp/

テーマ	客室系のスキルアップ、サービスの質の均一化
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	接客、サービス

改善の背景	客室系の業務の中で個人により業務が出来る、出来ないの差があり人員配置に制約があった。																																																																																																																																																																																																																																																																			
改善の内容	<p>(改善前) その場で実施する業務をOJT教育していた。</p> <p>(改善後) スキルマップを作成して、何が出来て、何が出来ていないのか見える化する。客室係全員の仕事の質、量の充実が出来るようになる。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>名前</th> <th>スタッフ①</th> <th>スタッフ②</th> <th>スタッフ③</th> <th>スタッフ④</th> <th>スタッフ⑤</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>お出迎え</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>チェックイン</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ウェルカムドリンク</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>団体様の館内案内</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ご案内と大浴場説明</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>浴衣とお部屋内説明</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>客室冷蔵庫補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ブレハブ及びバントリーの飲料補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>お菓子、おしぼり入れ</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ドリンク準備と作成</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>POS入力</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>伝票チェック</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>宴会場準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>マイク準備、カラオケ操作</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>物付け</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>料理付け</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ドリンク準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>宴会サービス</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>後出し料理</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>宴会場、後片付け</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>グラス類洗浄</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>締め作業</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>一品出し会場レイアウト</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>ドリンク準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>テーブル準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>伝票準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>開店準備</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>下繕</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>食器、グラス類洗浄</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>締め作業</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>朝食会場の席へのご案内</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>料理と飲料補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>お茶とコーヒー出し</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>下繕、お皿類補充</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>会議場設営</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> <tr><td>お茶とコーヒー出し</td><td></td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	項目	名前	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	スタッフ⑤	お出迎え		1	2	3	4	0	チェックイン		1	2	3	4	0	ウェルカムドリンク		1	2	3	4	0	団体様の館内案内		1	2	3	4	0	ご案内と大浴場説明		1	2	3	4	0	浴衣とお部屋内説明		1	2	3	4	0	客室冷蔵庫補充		1	2	3	4	0	ブレハブ及びバントリーの飲料補充		1	2	3	4	0	お菓子、おしぼり入れ		1	2	3	4	0	ドリンク準備と作成		1	2	3	4	0	POS入力		1	2	3	4	0	伝票チェック		1	2	3	4	0	宴会場準備		1	2	3	4	0	マイク準備、カラオケ操作		1	2	3	4	0	物付け		1	2	3	4	0	料理付け		1	2	3	4	0	ドリンク準備		1	2	3	4	0	宴会サービス		1	2	3	4	0	後出し料理		1	2	3	4	0	宴会場、後片付け		1	2	3	4	0	グラス類洗浄		1	2	3	4	0	締め作業		1	2	3	4	0	一品出し会場レイアウト		1	2	3	4	0	ドリンク準備		1	2	3	4	0	テーブル準備		1	2	3	4	0	伝票準備		1	2	3	4	0	開店準備		1	2	3	4	0	下繕		1	2	3	4	0	食器、グラス類洗浄		1	2	3	4	0	締め作業		1	2	3	4	0	朝食会場の席へのご案内		1	2	3	4	0	料理と飲料補充		1	2	3	4	0	お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0	下繕、お皿類補充		1	2	3	4	0	会議場設営		1	2	3	4	0	お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0
項目	名前	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	スタッフ⑤																																																																																																																																																																																																																																																														
お出迎え		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
チェックイン		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
ウェルカムドリンク		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
団体様の館内案内		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
ご案内と大浴場説明		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
浴衣とお部屋内説明		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
客室冷蔵庫補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
ブレハブ及びバントリーの飲料補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
お菓子、おしぼり入れ		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
ドリンク準備と作成		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
POS入力		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
伝票チェック		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
宴会場準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
マイク準備、カラオケ操作		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
物付け		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
料理付け		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
ドリンク準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
宴会サービス		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
後出し料理		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
宴会場、後片付け		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
グラス類洗浄		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
締め作業		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
一品出し会場レイアウト		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
ドリンク準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
テーブル準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
伝票準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
開店準備		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
下繕		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
食器、グラス類洗浄		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
締め作業		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
朝食会場の席へのご案内		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
料理と飲料補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
下繕、お皿類補充		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
会議場設営		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
お茶とコーヒー出し		1	2	3	4	0																																																																																																																																																																																																																																																														
改善のポイント	<p>スキルマップにて目標を明確にして、教育する。</p> <p>0 - 解らない 1 - 出来ないが理解している 2 - 手順書を見て一人で出来る</p> <p>3 - 理解して一人で出来る 4 - 熟知して、教えることが出来る</p> <p>でステップアップする。</p>																																																																																																																																																																																																																																																																			
改善の効果	サービスの改善が見込まれる。人員配置がし易くなる。勤務シフトが作りやすくなる。																																																																																																																																																																																																																																																																			