

ホテル名	寿亭			
ホテル概要	地域	中部	客室数	34室
	所在地	三重県三重郡菟野町菟野 8585	URL	https://www.kotobukitei.co.jp/

テーマ	新入社員の早期戦力化①
カテゴリ	人材育成・定着化
部門	フロント、予約、営業、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	新入社員がどの業務を覚えていて、どの業務ができないか、完全には把握できていなかった。																																																																																																																																					
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>新入社員の教育を計画立てて実施することがなく、誰がどの業務ができるかなど、明確になっていなかった。</p> <p>新人教育研修</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 寿亭のあゆみ 2. 寿亭の組織と各部署の役割 3. 館内のしくみ 4. 社会人としてのマナー 5. 接客八大用語、お辞儀練習 6. お客様へ笑顔で接客（言葉遣い、立ち居振る舞い、手の動作） 7. お客様が旅行される目的と旅館に求めているもの 8. お客様からよく聞かれること 9. 旅館の流れ <p>指導内容</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 周辺の知識 2. フロント業務 3. 中食 4. フロア 5. 布団敷き 6. 夕食のお部屋出し <p>(改善後)</p> <p>新入社員用のスキルマップを作成したことにより、教える業務が明確になり、計画的に指導できるようになった。</p> <table border="1" data-bbox="300 1695 1437 2350"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2">スキルマップ（接客）</td> <td colspan="10"> <p>レベル1 理解できていない</p> <p>レベル2 内容について、理解している</p> <p>レベル3 作業を十分に理解し、1人で実行できる</p> <p>レベル4 作業を熟知し、後輩に指導ができる</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="5">業務スキル</td> <td>スタッフ A</td> <td>スタッフ B</td> <td>スタッフ C</td> <td>スタッフ D</td> <td>スタッフ E</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">車庫</td> <td>誘導（パスレーン・ロープ駐・常務のお客様・団体）</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>4階廻りの御案内</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>外出の際の対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>バスの送迎車の対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> <tr> <td>EV下に着いた時の対応</td> <td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td>1</td><td>2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td><td>3</td><td>4</td> </tr> </table>	スキルマップ（接客）		<p>レベル1 理解できていない</p> <p>レベル2 内容について、理解している</p> <p>レベル3 作業を十分に理解し、1人で実行できる</p> <p>レベル4 作業を熟知し、後輩に指導ができる</p>										業務スキル					スタッフ A	スタッフ B	スタッフ C	スタッフ D	スタッフ E	車庫	誘導（パスレーン・ロープ駐・常務のお客様・団体）	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4階廻りの御案内	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	外出の際の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	バスの送迎車の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	EV下に着いた時の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
スキルマップ（接客）				<p>レベル1 理解できていない</p> <p>レベル2 内容について、理解している</p> <p>レベル3 作業を十分に理解し、1人で実行できる</p> <p>レベル4 作業を熟知し、後輩に指導ができる</p>																																																																																																																																		
		業務スキル					スタッフ A	スタッフ B	スタッフ C	スタッフ D	スタッフ E																																																																																																																											
車庫	誘導（パスレーン・ロープ駐・常務のお客様・団体）	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																											
		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																											
	4階廻りの御案内	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																											
		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																											
	外出の際の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																											
		3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																											
バスの送迎車の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																												
	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																												
EV下に着いた時の対応	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2																																																																																																																												
	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4																																																																																																																												
改善のポイント	スキルマップの作成と導入																																																																																																																																					
改善の効果	今まで1年間を通してなんとなくクリアしていたものを約半年でスキルマップの内容をこなせるようになった																																																																																																																																					