

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

テーマ	新入社員の早期戦力化②
カテゴリー	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	電話対応でお客様を待たせてしまう時間が長かった。																																																						
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>新入社員は電話対応に自信がないため、先輩スタッフからの指示を受けてから対応しており、お客様をお待たせする時間が長かった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>改善前</th> <th></th> <th>スタッフ A</th> <th>スタッフ B</th> <th>スタッフ C</th> <th>スタッフ D</th> <th>スタッフ E</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>宿泊(お祝い関係)</td> <td>1回目</td> <td>7:32</td> <td>6:55</td> <td>8:18</td> <td>8:41</td> <td>7:38</td> <td>8:21</td> </tr> <tr> <td>中食(通常)</td> <td>1回目</td> <td>6:53</td> <td>6:06</td> <td>6:20</td> <td>5:54</td> <td>7:59</td> <td>7:03</td> </tr> </tbody> </table> <p>(改善後)</p> <p>一目でわかるマニュアルを作成し電話対応の基本を練習したところ、自信が少しつき一人で対応できることが増えた。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>改善後</th> <th></th> <th>スタッフ A</th> <th>スタッフ B</th> <th>スタッフ C</th> <th>スタッフ D</th> <th>スタッフ E</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>宿泊(お祝い関係)</td> <td>2回目</td> <td>7:25</td> <td>5:35</td> <td>7:13</td> <td>6:19</td> <td>7:36</td> <td>6:06</td> </tr> <tr> <td>中食(通常)</td> <td>2回目</td> <td>4:50</td> <td>4:49</td> <td>4:25</td> <td>3:29</td> <td>5:17</td> <td>4:34</td> </tr> </tbody> </table>							改善前		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	平均	宿泊(お祝い関係)	1回目	7:32	6:55	8:18	8:41	7:38	8:21	中食(通常)	1回目	6:53	6:06	6:20	5:54	7:59	7:03	改善後		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	平均	宿泊(お祝い関係)	2回目	7:25	5:35	7:13	6:19	7:36	6:06	中食(通常)	2回目	4:50	4:49	4:25	3:29	5:17	4:34
改善前		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	平均																																																
宿泊(お祝い関係)	1回目	7:32	6:55	8:18	8:41	7:38	8:21																																																
中食(通常)	1回目	6:53	6:06	6:20	5:54	7:59	7:03																																																
改善後		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	平均																																																
宿泊(お祝い関係)	2回目	7:25	5:35	7:13	6:19	7:36	6:06																																																
中食(通常)	2回目	4:50	4:49	4:25	3:29	5:17	4:34																																																
改善のポイント	電話対応のマニュアル作成と掲示																																																						
改善の効果	新入社員の電話対応が約2分半ほど短くなったことで、お客様をお待たせする回数も減った。																																																						