

ホテル名	有馬温泉 月光園 鴻臚館・游月山荘			
ホテル概要	地域	関西	客室数	81 室
	所在地	兵庫県神戸市北区有馬町 318	URL	https://www.gekkoen.co.jp/yuugetu/

テーマ	フロントと施設管理のスキルマップの作成と実施
カテゴリー	ムダの排除、人材育成・定着化、作業改善、標準化・マニュアル化・マネジメントの徹底
部門	フロント、施設管理

改善の背景	各自、業務の習熟度にバラツキがあり出来ていると思っていたことが、意外と出来ていない、知らないと言う事が多かった。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>その都度気付いた事は現場で指導していたが、どうしても目立つ担当者は常に言われ、要領の良い従業員はあまり言われないう事もしばしばあった。また主任や先輩の感覚にも偏りがある事や、その場の状況にも左右されるため、指導にもバラツキがあった。</p> <p>(改善後)</p> <p>フロントスタッフのスキルマップを作成。各項目の習得率を明記することにより、不足部分が明確になった。ポイントを絞って指導面談を行うようになった。また、賞与、昇給等の評価を行う指標としても活用できる。</p>
改善のポイント	自己評価と上司評価の欄を設け、差異を明記する。色分けすることにより、強弱を明確にする。
改善の効果	客観的に自身を見る事により、弱点に気付く事ができた。ポイントを絞った指導が出来る様になった。