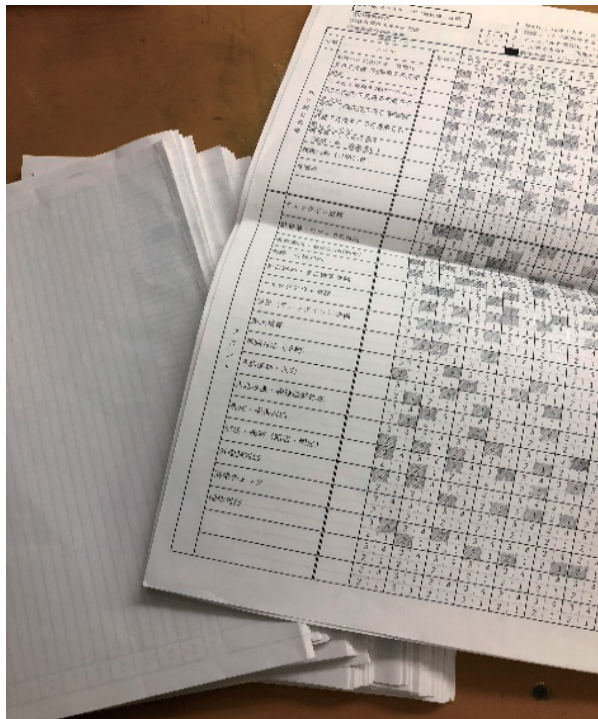


ホテル名	奥城崎シーサイドホテル			
ホテル概要	地域	関西	客室数	55 室
	所在地	兵庫県豊岡市竹野町竹野賀嶋4	URL	http://www.okukinosaki.jp/

テーマ	スキルマップの実施
カテゴリ	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、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	<p>マニュアルは一昨年に整備したが、スキルマップが全く整備出来ていなかった。 結果、スタッフのスキルは一部の管理者の頭の中にだけあり、スタッフの育成や他部署への応援などは限られた管理者しか指示できなかった。</p>
改善の内容	<p>(改善前) 全く整備出来ていなかった。</p> <p>(改善後) スキルマップを作成し実施した。 毎月1日に各個人が記入し提出してもらう。 11月10日管理者3名に説明し全スタッフの評価を記入させた。今後3か月おきに評価させる。 個人11月分は11月14日に社員総会を実施し記入方法と趣旨を説明した。 現在、集計中であり終了後返却する。 次回提出は12月1日。 今後、管理者からの評価との比較や育成計画に役立てる。</p> 
改善のポイント	<p>全く整備出来てなかったので継続して慣らしていく必要がある。点数が増えていく楽しみを持てるようにする。</p>
改善の効果	<p>フロント・売店・接客・客室清掃をまとめてマルチタスクできるようになる（二年後）。</p>