

ホテル名	長良川観光ホテル石金			
ホテル概要	地域	関西	客室数	14 室
	所在地	岐阜県岐阜市長良 112	URL	http://www.ishikin.co.jp/

テーマ	マルチタスク化とスキルマップの整備
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、予約、営業、接客、サービス、施設、清掃、布団敷き

改善の背景	マルチタスク化を目標としたいが、何をしなければならないのか、また、それぞれの社員、パートが何が、どこまでできるのかを把握できておらず、マルチタスクを踏まえたシフト管理ができていない。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>スキルマップの未整備。</p> <p>忙しいときに他部署を助けることはあったが、自分の持ち場だけの業務の習得に終始していた。</p> <p>またそのような状況であったために、誰がどこの部署を、どの程度できるのかということは把握できていなかった。</p> <p>(改善後)</p> <p>スキルマップの整備。</p> <p>マルチタスク化を目標とした、厨房以外のスキルマップシートの整備。</p> <p>及びスキルマップシートを活用したそれぞれのスタッフのスキル把握。またそれを踏まえたシフトの作成。</p> <p>マニュアルの整備と合わせて、スキル向上に役立てることができる仕様を整える。</p>
改善のポイント	スキルマップについては、四半期ごとの振り返りを行うことと、年初に立てた目標に対して、どの程度乖離があるのか、ということを確認することで、個人のモチベーションの維持と指導や配置の目安にするようにした。
改善の効果	これから実施していく段階。