

ホテル名	豊田プレステージホテル			
ホテル概要	地域	中部	客室数	115 室
	所在地	愛知県豊田市喜多町 4 丁目 28 番地	URL	http://www.prestige-hotel.com/

テーマ	清掃スタッフのスキルアップ
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	施設、清掃、布団敷き

改善の背景 業務にあたり自身でどこができているか・できていないかが具体的に把握できていない。

改善の内容 (改善前)
 フロントとの連携などは基本的に中堅・ベテラン勢がしていた。
 間違っている細かな動きなどは、個人個人具体的に把握できず、ベテラン勢が見つかる事で指摘、アドバイスをしていた。

項目	氏名													
1 A 状態確認	清掃指示(ボード)を確認して、部屋の状態(廊下C/OかR/Cか)を確認する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	部屋の状態を洗いの人に伝える	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
3 B 空気と換気	入出の際、部屋の臭いを確認する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	窓とカーテンを開ける	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	部屋の電気をOFFにする	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	空気清浄機を使用してあればOFFにする(水が残っていれば捨てる)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	浴室の電気と換気扇をONにする	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
8 C ゴミ	室内のゴミを分別しながら回収する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	ゴミ箱のゴミを分別しながら回収する(ゴミ箱が汚れていたら洗い出す)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
11 D 食器類	洗いの必要な物は浴室へ出す	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	清掃時、食器類などに水がある場合、お客様用のメモを残す(日本語、英語) C/O時、冷蔵庫を正常な状態にする(電取りも確認する)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
13 E 浴室	浴室のゴミを確認する	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	浴槽に水が溜まっている場合は栓を抜いておく	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
16 F 分別	忘れ物を確認する(貴重品は直ぐにフロントへ連絡する、その他の忘れ物は廊下へ出しておく)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	ゴミの分別	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
17 G 忘れ物	ゴミを一時的置き場へ持って行く(東館⇒6階リネン)(3階のときまたは次の清掃フロアへ持って行く)(西館⇒各階のバックヤード)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	忘れ物を処理する(部屋番号と日付を書いてフロントへ連絡する)	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

(改善後)
 自身のできる部分、できない部分をより明確化するために、スキルチェックシートの細分化を図った。

項目	氏名	①	②	③	④	⑤	E	F	G	H	I	J	スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④
1 A 状態確認	当日の清掃指示をプリントで確認して、部屋の状態(廊下C/OかR/Cか)を判断できる	4	0	4	4	1							スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④
	部屋の状態を洗いの人に伝えられる	4	0	3	4	2							スタッフ⑤	E	F	G
3 B 空気と換気	入退室の際、部屋の臭いを感じ取れる	4	0	3	4	4							H	I	J	
	窓とカーテンを開けることができる	4	0	4	4	4										
	部屋の電気をOFFにできる	4	0	4	4	4										
6 C ゴミ	空気清浄機を正常な状態にできる	4	0	3	4	3										
	浴室の電気と換気扇をONにできる	4	0	4	4	4										
8 D 食器類	室内のゴミを分別しながら回収できる	4	0	3	4	3										
	ゴミ箱のゴミを分別しながら回収できる(ゴミ箱が汚れていたら洗い出す)	4	0	4	4	4										
11 E 浴室	洗いの必要な物は浴室へ出すことができる	4	0	4	4	4										
	清掃時、食器類などに水がある場合、お客様用のメモを残すことができる(日本語、英語) C/O時、冷蔵庫を正常な状態にできる(電取りも確認する)	4	0	2	4	1										
13 F 分別	浴室のゴミを処分できる	4	0	4	4	3										
	浴槽に水が溜まっている場合は栓を抜ける	4	0	4	4	4										
16 G 忘れ物	忘れ物を確認できる(貴重品は直ぐにフロントへ連絡する、その他の忘れ物は廊下へ)	4	0	4	4	1										
	ゴミの分別ができる	4	0	4	4	3										
17 G 忘れ物	ゴミを一時的置き場へ持って行くことができる	4	0	3	4	3										
	忘れ物を処理することができる(部屋番号と日付を書いてフロントへ連絡する)	4	0	3	4	2										
合計		72	0	62	72	51	0	0	0	0	0	0				

改善のポイント 大きな項目とその各項目の中でさらに細分化して分類する。

改善の効果 各自がレベルを把握して意識が変わった。