| ホテル名  | 豊日  | 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   | フロントスタッフのマルチタスク化 |  |  |
|-------|------------------|--|--|
| カテゴリー | 人材育成・定着化         |  |  |
| 部門    | フロント、予約、営業       |  |  |

## 改善の背景 人手不足のため時間内に清掃が終わらない

#### 改善の内容

#### (改善前)

チェックイン開始時刻に間に合わないと判断した時点で清掃業務の一部(シーツ剥ぎ)のみ応援にかけつけていた。

## (改善後)

清掃スタッフのヒアリングをしてシーツ剥ぎ +  $\alpha$ を実施。 場合によってはベッドメイクまでヘルプに入る。



# 改善の ポイント

時間短縮のために応援項目を追加(カーテンを束ねる、備品を定位置に戻す、タオルを畳んでセットする)。

## 改善の効果

終了時間が30分から1時間程度早まった。

翌日使うタオルセットの準備をフロントが用意しておくだけでも十分に効果が得られ、現場からもやってあるとないとでかなり変わるとの評価がある。