

ホテル名	能登半島九十九湾 百楽荘		
ホテル概要	地域	中部	客室数 27 室
	所在地	石川県鳳珠郡能登町越坂 11-34	URL http://www.100raku-noto.com/

テーマ	清掃スタッフの業務レベルの向上
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	スタッフ間に業務レベルの差が生じているため、個々の作業終了時間がバラバラになる。 新人教育が出来ていない、前向きでない。
改善の内容	(改善前) 必ず一部のスタッフに客室清掃ヘルプに入らなければならない状況、作業手順の効率の悪さが目立つ 新人教育段階での教え方が悪い、コミュニケーション不足 (改善後) スキルチェックシートを導入し、習得状況の把握予定 動画マニュアルを作成し配布
改善のポイント	スキルチェックシートの導入と動画マニュアルを DVD で配布予定
改善の効果	概ね10%ほど業務効率が高まりつつある。