

ホテル名	千の杜・斎王の宮・月夜見の座			
ホテル概要	地域	中部	客室数	68室、28室、6室
	所在地	三重県伊勢市佐八町池の上 1165-1		
	URL	https://www.sennomori.com/ https://www.saiounomiya.com/ https://www.tsukiyominoza.com/		

テーマ	スキルマップの導入②
カテゴリー	人材育成・定着化
部門	フロント、予約、営業、接客、サービス

改善の背景	フロント接客スタッフの3館の協力体制																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
改善の内容	(改善前) 3館のフロント接客スタッフの各館での業務のバラつき																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	(改善後) 3館のフロント接客スタッフのレストランの業務レベルの確認																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="18">料理出し会場別評価</th> <th>D</th> <th>C</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>スタッフ①</th><th>スタッフ②</th><th>スタッフ③</th><th>スタッフ④</th><th>スタッフ⑤</th><th>スタッフ⑥</th><th>スタッフ⑦</th><th>スタッフ⑧</th><th>スタッフ⑨</th><th>スタッフ⑩</th><th>スタッフ⑪</th><th>スタッフ⑫</th><th>スタッフ⑬</th><th>スタッフ⑭</th><th>スタッフ⑮</th><th>スタッフ⑯</th><th>スタッフ⑰</th><th>スタッフ⑱</th><th>スタッフ⑲</th><th>スタッフ⑳</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">千の杜</td> <td rowspan="3">レストラン</td> <td>満</td> <td>B</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>D</td><td>C</td><td>-</td><td>D</td><td>C</td><td>C</td><td>-</td><td>B</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>C</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>C</td><td>-</td><td>D</td><td>C</td><td>C</td><td>-</td><td>B</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>A</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>A</td><td>A</td><td>D</td><td>A</td><td>-</td><td>D</td><td>B</td><td>C</td><td>-</td><td>A</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">ふれあい</td> <td>満</td> <td>C</td><td>C</td><td>B</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>D</td><td>C</td><td>-</td><td>D</td><td>C</td><td>C</td><td>-</td><td>B</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>C</td><td>C</td><td>C</td><td>D</td><td>C</td><td>-</td><td>D</td><td>C</td><td>C</td><td>-</td><td>B</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>D</td><td>B</td><td>-</td><td>D</td><td>B</td><td>C</td><td>-</td><td>A</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="6">斎王</td> <td rowspan="3">時乃番</td> <td>満</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td>D</td><td>B</td><td>C</td><td>B</td><td>C</td><td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td>D</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">聖火</td> <td>満</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td>C</td><td>B</td><td>C</td><td>B</td><td>C</td><td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td>B</td><td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td>A</td><td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">月夜見</td> <td rowspan="3">部屋食</td> <td>2</td> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td>A</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>A</td> </tr> <tr> <td></td> <td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>			料理出し会場別評価																		D	C			スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	スタッフ⑤	スタッフ⑥	スタッフ⑦	スタッフ⑧	スタッフ⑨	スタッフ⑩	スタッフ⑪	スタッフ⑫	スタッフ⑬	スタッフ⑭	スタッフ⑮	スタッフ⑯	スタッフ⑰	スタッフ⑱	スタッフ⑲	スタッフ⑳	千の杜	レストラン	満	B	C	C	C	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-						20	B	B	B	C	B	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-						10	A	B	B	B	A	A	D	A	-	D	B	C	-	A	-						ふれあい	満	C	C	B	C	C	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-						10	B	B	B	C	C	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-						5	B	B	B	B	B	B	D	B	-	D	B	C	-	A	-						斎王	時乃番	満						-	-	-	-	-	-		A	D	B	C	B	C		15							-	-	-	-	-		A	D	B	B	B	B		5							-	-	-	-	-		A	A	A	A	A	A		聖火	満							-	-	-	-	-		A	C	B	C	B	C		6							-	-	-	-	-		A	B	B	B	B	B		3							-	-	-	-	-		A	A	A	A	A	A		月夜見	部屋食	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		D						A	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		A						A		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									
		料理出し会場別評価																		D	C																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
		スタッフ①	スタッフ②	スタッフ③	スタッフ④	スタッフ⑤	スタッフ⑥	スタッフ⑦	スタッフ⑧	スタッフ⑨	スタッフ⑩	スタッフ⑪	スタッフ⑫	スタッフ⑬	スタッフ⑭	スタッフ⑮	スタッフ⑯	スタッフ⑰	スタッフ⑱	スタッフ⑲	スタッフ⑳																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
千の杜	レストラン	満	B	C	C	C	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
		20	B	B	B	C	B	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
		10	A	B	B	B	A	A	D	A	-	D	B	C	-	A	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
	ふれあい	満	C	C	B	C	C	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
		10	B	B	B	C	C	C	D	C	-	D	C	C	-	B	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
		5	B	B	B	B	B	B	D	B	-	D	B	C	-	A	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
斎王	時乃番	満						-	-	-	-	-	-		A	D	B	C	B	C																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		15							-	-	-	-	-		A	D	B	B	B	B																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		5							-	-	-	-	-		A	A	A	A	A	A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
	聖火	満							-	-	-	-	-		A	C	B	C	B	C																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		6							-	-	-	-	-		A	B	B	B	B	B																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
		3							-	-	-	-	-		A	A	A	A	A	A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
月夜見	部屋食	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		D						A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		A						A																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
改善のポイント	スキルマップを活用・導入し、3館の協力体制																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
改善の効果	シフト組が改善された																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						