

ホテル名	有馬温泉 月光園 鴻臚館・游月山荘			
ホテル概要	地域	関西	客室数	81室
	所在地	兵庫県神戸市北区有馬町318	URL	https://www.gekkoen.co.jp/yuugetu/

テーマ	フロント業務の空き時間の活用
カテゴリー	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

改善の背景	待ち時間が多々発生するが多くの者が雑談などで過ごす状況であり、フロント周りにスタッフが固まる傾向にあった。そのため、売店や喫茶注文のお客様がフロントまで足を運ぶ事も見受けられた。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>気が付いた者が備品の補充や備品整理、またはロビー周りの清掃を行っていた。また、明らかに時間が空く時は管理職の指示で普段出来ない清掃（倉庫の整理・清掃・棚の片づけ等）を行っていた。</p> <p>(改善後)</p> <p>大きな空き時間は管理職の指示で動いてもらうが、普段の業務内で発生する待ち時間に行くことをリストアップし何が出来るか何をすべきかを把握してもらった。</p> <p>またフロントロビーの立ち位置の確認を行い、固まらずお客様に不便をかけないようにしようと個々が心掛けているように見受けられる。</p>
改善のポイント	<p>空き時間に何をするか理解出来ているか。</p> <p>お客様目線が出来ているか。</p>
改善の効果	とりあえず「何かしなければ!」という意識が生まれたことにより、待ち時間を有効活用するようになった。

空き時間に行って欲しい事柄	フロント用
<p>A. 日々常に意識する</p> <ul style="list-style-type: none"> ロビーの整理整頓（クッション テーブル上） パンフレットチェック（整頓 期限） 落ちているゴミや天井の蜘蛛の巣 棚の埃 カウンター脇の番号札入れの整頓 玄関前の花のチェック（水 花粉 枯れ） 風防室の傘の整頓 外玄関の蜘蛛の巣チェック（天井 提灯の足元） 色浴衣 帯の整頓 夏→クーラーの結露 	<p>備品の補充</p> <ul style="list-style-type: none"> コピー用紙 伝票類の補充 セロテープ ペン等の小物 救急箱のなにかみ補充 消臭剤 殺虫剤 日帰りタオル 日帰り地図 各部署FAX用紙 封筒類 貴重品袋 ビニール袋 ゴミ袋
<p>B. 待機時間が長いとき行う</p> <ul style="list-style-type: none"> キーボックス両脇の札の整理 カウンター脇の引き出しの整理（付帯の札 利用券 伝票） 自動扉の窓ふき（センサーの手垢など） 雑草が生えていないか（道路側も確認） 駐車場排水溝のゴミの確認 ロビー螺旋階段の埃やゴミの確認 F/B棚の整理（パンフレット 地図 色浴衣 コード類） 	<p>※フロントでやれる事はまだまだあると思いますがお客様目線でどう見えているのかが一番大切です。</p> <p>時間がある時は動き回り異常を発見してください。電球切れや絨毯の剥がれ等が見つかるかもしれません。</p>
<p>C. 休館初日等のまとまった空き時間に行う</p> <ul style="list-style-type: none"> 風防室の傘立ての裏側の清掃 ルナパントリーの整理整頓 ルナ倉庫の整理整頓 F/Bの清掃 F/B奥の倉庫の整理整頓 	

※いつも誰かがやってくれる。後です。ではなく
今 自分がする。人任せにしない事が大切です。必要な時にモノがない！が解消できます。

※空き時間の雑談は必要なコミュニケーション？
お客様の迎え入れ準備は出来ていますか。いい宿にするかどうかは従業員の心掛け次第です。