

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	フロントの協力体制づくり
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	客室での喫煙が可能なため前日泊の喫煙者の臭いが抜けきれず度々クレーンになっていたり、清掃作業やチェックイン部屋見が滞っていたりした。 そのため最悪な場合、チェックインの時間に間に合わない時もある。
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>チェックアウト後部屋見（客室係）の際に、窓開けを行い臭ければ消臭剤を振り撒く。または、空気清浄機を使用（酷ければ清掃係に脱臭機導入依頼）。清掃後チェックイン部屋見（客室係）で臭いがあれば消臭剤対応や引き続き空気清浄機設置。酷ければ再度脱臭機依頼又はフロントへ部屋移動依頼（満室や限定部屋は移動出来ない時もある）。</p> <p>(改善後)</p> <p>早い時間にチェックアウトした場合（8:00～9:30）フロントが換気やたばこの吸い殻回収にまわり行った部屋は客室係に知らせるようにした。</p> <p>早い時間に空く部屋は1日に多くて4～5部屋程ではあるがヘルプを行うことで臭いや、他部署に対しての意識改革も出来てきている。</p>
-------	--

客室内クレーン軽減についての対応策No.1
(フロントスタッフから客室係へのヘルプ)

実施開始 平成30年10月30日より

客室係のC/O部屋見のヘルプをフロントスタッフで実施していこうと思います。
ここ最近臭いに対するクレーンで部屋移動を行うことで業務に支障をきたしています。
そこで客室係が部屋見に回る9:30前にフロントの手隙きの早番が窓を開けに行き
エアコンを送風にし灰皿撤去を行う事で室内の臭いが除去されやすくなるものと思われます。
また室内の異変(汚れや破損)については素早く管理やフロント責任者に報告してください。

下記に客室係のC/O部屋見についての心得を抜粋しますので同じ気持ちで行って下さい。

C/O部屋見はお客様が滞在した部屋を整える仕事。
忘れ物や電灯 空調 臭い 金庫 備品を確認し次のお客様が快適に過ごせるようにするために
とても大切な仕事です。
客室(部屋)は旅館業の商品の一つと思ってお客様に不良品を用意する事の無いよう努めましょう。

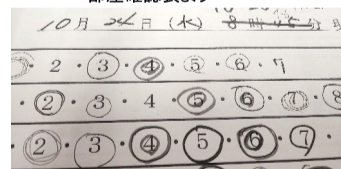
フロントと客室の動き(例)

時間	シフト	業務内容	ヘルプ	客室係
7:00	G出勤	夜勤からの引継ぎ 精算チェック業務 各金庫チェック 日帰りチェック 当日台帳チェック		布団上げ 朝食出し ⌵ ⌵ ⌵ ⌵
8:00	H出勤	精算業務 お見送り 日帰受付 お出迎え	部屋見 ⌵ ⌵ 9:30位まで	⌵ ⌵ ⌵ 後片付け ⌵ 早番退勤
9:00	I出勤	精算業務 お見送り 日帰受付 お出迎え		部屋見 お見送り ⌵ ⌵ ⌵
10:00	J出勤	精算業務 お見送り 日帰受付 お出迎え		⌵ ⌵ 中抜け
11:00	K出勤	精算業務 お見送り 日帰受付 お出迎え		⌵ ⌵ ⌵
12:00		C/O終了 精算金チェック C/I準備 早番休憩		⌵ ⌵
13:00	M出勤	C/I準備		

空き部屋の換気
室内チェック
※忘れ物は早く連絡したら
取りに戻れます!

注)あくまでもヘルプなので
お客様の動きに合わせて
インカムで連絡を取り合い
お客様に迷惑を掛けないように
ヘルプ作業を行う事。
基本的にはHIが行うのが理想

部屋確認表より



このようにアウト後窓開けと
チェック済みの部屋番に○
客室係は◎を換気中と判断する

今後の見方

○⇒アウト ◎⇒アウト&換気中

補足

<実施する目的>

時間的に客室係りが他の業務で手が足りず、部屋見業務に取り掛かるまでに時間が掛かる為
フロントに手待ち時間があるなら、応援に入り、忘れ物や部屋の換気、部屋の欠陥破損などを
いち早く発見し、少しでも早く対応できるようにする為に行います。

また、少しでも客室係りの勤務時間の短縮に協力するためでもあります。

お客様に満足して頂く事が第一の目標ですが、客室⇒フロント フロント⇒客室とお互いに
助け合うことで、より充実した空間を提供出来るものと思われます。

改善のポイント	あくまで手隙時間の中で行う事とし義務化をしない。そして、お客様の流れに合わせて行うことを守る。
---------	---

改善の効果	客室係の部屋見作業の内容やお互いのタイムスケジュールを知ることで、一つの目標に対して協力し合うことが出来るようになる。 部屋に対しての目標として、お客様が滞在中快適に過ごしていただける空間を提供する。
-------	---