

ホテル名	大阪 道頓堀川畔 大和屋本店			
ホテル概要	地域	関西	客室数	39 室
	所在地	大阪府大阪市中央区島之内 2-17-4	URL	<a href="https://www.yamatoyahonten.co.jp/">https://www.yamatoyahonten.co.jp/</a>

テーマ	団体予約管理台帳の作成
カテゴリ	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、予約

改善の背景	60 名の団体のお客様の予約漏れがあった。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>団体のお客様の予約管理がしっかりとしたシステム構築ができていなかった。当館は予約係がないので、フロントスタッフが一貫して予約業務も行っている。しかし、団体予約の確認は、1 名のフロントスタッフに任せており、一部の団体予約の確認に手が回っていない状況であった。</p> <p>(改善後)</p> <p>インシデント発生後、予約確認のシステムの改善を図った。</p> <p>15 名以上のお客様に関しては、フロントスタッフで振り分け、担当制にすることとした。</p>
改善のポイント	担当制にすることで、スタッフが責任感を持ち業務を行うようになった。
改善の効果	団体のお客様とのやり取りで、事前に聞いていた情報などを失念することがなくなった。