

ホテル名	おごと温泉 湯元館			
ホテル概要	地域	関西	客室数	69 室
	所在地	滋賀県大津市苗鹿 2 丁目 30-7	URL	https://www.yumotokan.co.jp/

テーマ	日常業務の平準化
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	接客、サービス

改善の背景	日常業務の中ですべきことにバラつきがある。(すべきことを忘れていたり or そもそも知らない)
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>各々が自身の記憶のみで作業を行っていた。</p> <p>(改善後)</p> <p>朝、昼、夜とそれぞれ最低限行わなくてはならない業務マニュアルを作成し共有した。</p>
-------	--

改善のポイント	全スタッフが共有できるようなマニュアルを作ることが重要。 業務の抜け漏れを減らすことにより人間関係の摩擦も少なくなる。
---------	--

改善の効果	ケアレスミスの軽減。スタッフ同士の人間関係の摩擦解消。新スタッフへの指導の簡素化。
-------	---