

ホテル名	紀州・白浜温泉むさし			
ホテル概要	地域	関西	客室数	148室
	所在地	和歌山県西牟婁郡白浜町 868	URL	http://www.yado-musashi.co.jp/

テーマ	和邸マニュアル作成
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

改善の背景	経験値が高い社員しか対応できない。
改善の内容	<p>(改善前) 十数年前に外部講師を招いて作法等を教えてもらった社員が、経験の浅いものと一緒に働き、一から指導していた。</p> <p>(改善後) 口伝していた文章・手順を文章化した。 外国人従業員にも理解してもらえるように、振り仮名をつけた。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;">  <p>なごいへやしょくまにやある 和邸部屋食マニュアル</p> <p>お客様が空席に到着 お客様に事前に送付している案内状をご提示されますので</p> <p>どうぞ「検算」にご案内し、預け客室係を呼び止めますライシの御記録をしていただく。 お言葉・お言葉の御記録を（お言葉が多くなお客様にはみかんゼリニ）をお出しする。</p> <p>お言葉時間のご相談・案内業務 「お言葉のお時間でございますが、5時半・6時・6時半・7時とお話いただけますがいかがいたしますか？」 「何時で」</p> </div> <div style="width: 48%;">  <p>「はい、かしこまりました。それでは案内のご案内をさせていただきます。」 案内シート・お言葉の紙をお渡しし 「あちらに売店がございます。夜は10時まで朝は7時から営業しております。売店前をまっすぐお進み頂きますと突き当たり正面に女将格の入口、右手に男将格の入り口がございます。早にお入りいただけますと1階に御案内、お言葉がございます。こちらは朝は10時まで夜は10時いただけます。早の御案内をお言葉頂きますと女将格でございます。こちら夜は23時まで、朝は6時から10時までご利用頂きます。お言葉頂きます。お言葉ご利用の際はお言葉からタオル・バスタオルをお持ちくださいませ。」</p> <p>御記録をしていただきお言葉・お言葉が御言葉になれば 「それではご案内いたします」とお言葉のお言葉を待た死傷する。 女性の方に浴衣を着せていただきます</p> <p>まじえ二階に御案内する。 まじえ二階に入る際は「お言葉に失礼いたします」とお言葉が売りに入り、ラベラニ到着の際は「どうぞお言葉下さい」とお言葉に先に参りて頂く。</p> </div> </div>
改善のポイント	マニュアルをその都度更新し完成度を上げる。
改善の効果	マニュアルを作成することで基本動作・ことば使いを覚えることができた。