

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 data-bbox="263 1109 1481 1895" data-label="Image"> <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 お客様に事前に行っている案内状をご提示されますので</p> <p>「はい、かしこまりました。それでは館内のご案内をさせていただきます。」 案内シート・お席の種をお渡しし 「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、右手に男将格の入口が ございます。早にお入りいただけますと1階に蕎麦屋、早稲場がございます。こちらは 昼間10時まで夜通しお入りいただけます。早の階段をお上がり頂きますと実格場が ございます。こちら夜は25時まで、昼間6時から10時までご利用頂きます。趣入りま す。格場ご利用の際はお部屋からタオル・バスタオルをお持ちくださいませ。」</p> <p>お座敷をしていただきお茶・お菓子がお済になれば 「それではご案内いたします」とお客様のお荷物を再び見届する。 女性の方に浴衣を渡していただき</p> <p>まじふ二階に案内する。 まじふ二階に入る際は「お先に失礼いたします」とお声がけに入り、ラウンジに 到着の際は「どうぞお入り下さい」とお客様に先に声をかけ</p> <p>お客様時間のご案内・館内案内 「ご予約のお時間でございますが、5時半・6時・6時半・7時とお選びいただけますが いかがいたしますか？」 「何時で」</p> </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。