ホテル名	八幡屋			
ホテル概要	地域	東北	客室数	145 室
	所在地	福島県石川郡石川町大字母畑字樋田７５-1	URL	http://www.yahataya.co.jp/

テーマ	忘れ物管理業務の改善
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、予約、営業

改善の背景

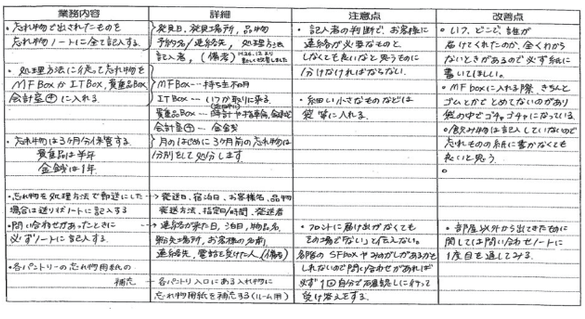
忘れ物が多く、管理業務が煩雑になり、多大な労力を費やしていた。

改善の内容

（改善前）

・忘れ物対応の簡易マニュアルは存在したが、十分なものではなく連絡や保管の手順が明確ではなかった。

・落とし主不明の物は３か月保管していたので、場所を取り管理負担も大きかった。



業務内容	詳細	注意点	改善点
・忘れ物で出されたものを	・発見日、発見場所、品物	・記入者の判断で お客様に	・いつ、どこで、誰が
忘れ物ノートに全て記入する。	予約先/連絡先、処理方法も	連絡が必要なものと	届けてくれたのか、全くわから
	記入者、（備考）※法に定めた期間保管しなければならない	しなくても良いなどと思うために	ないときがあるので必ず統一に
・処理方法に従って忘れ物を		1つ1つ分けなければならない。	書いて頂きたい。
MF Box か IT Box, 貴重品Box	MF Box…持ち主不明		・MF Box に入れる際、さらと
会計室㊫ に入れる	IT Box … いつか取りに来る	・細かい小さなものなどは	ゴムとかとめてないのがあり
	貴重品Box … 現金や有価証券など	袋 等に入れる。	袋のやぶけやすい。ゴチャになっている
	会計室㊫ … 金庫		・飲み物物は記入していないなど
・忘れ物は３か月分保管する。	・月のはじめに３か月前の忘れ物は		忘れものの為に書かなくとも
貴重品は手荷	1つ1つ分別して処分します		良いと思う。
金銭は1年			・
・忘れ物を処理方法で都道にした	→ 発見日、宿泊日、お客様名、品物		
場合は送りぼノートに記入する	発送方法、指定日/時間、発送者		
・問い合わせがあったときに	→ 連絡が来た日、3日目、物品先	・フロントに届け出がなくても	・部屋以外から出てきた時に
必ずノートに記入する。	紛失場所、お客様の名前	その場で預かりと言えない。	聞くとは聞いた方もノートに
	連絡先、電話を受けた人（備考）	部屋の SFBox や ゴミ箱がしかがあるかと	1度目を通してみる。
・各パントリーの忘れ物箱への		しまないので問い合わせがあれば	
補充	→ 各パントリー入口にある入れ物に	必ず1日自分で再確認しに行って	
	忘れ物用紙を補充する（リーダー作）	受け答えをする。	

以前の簡易マニュアル

以前の管理場所

（改善後）

・忘れ物の種類によって、保管期間・方法、処理ルールを明確化した。そのうえで既存の簡易マニュアルを基に新たなマニュアル（忘れ物対応業務手順書）を作成して、社員に徹底した。

今回作成したマニュアル

現在の管理場所

改善のポイント

忘れ物の種類による保管ルールを明確化したことと、保管期間を短縮したこと。

改善の効果

忘れ物の処理が迷うことなく迅速にできるようになり年間３３３時間ほど（１件５分 × 約４０００件）短縮することができた。また保管場所の整理整頓が進み、畳３帖分ほど使用していたスペースを畳１帖分ほどに縮小できた。